

Estudio Sectorial de Comercio



Comunidad de Madrid

Estudio sectorial comprensivo del sector Comercio



I. PRESENTACIÓN.....	7
1. INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.....	10
1.1. OBJETIVOS	10
1.2. METODOLOGÍA.....	12
1.3. ANÁLISIS	16
1.3.1. Planteamiento inicial	16
1.3.2. Fase documental	17
1.3.3. Encuestas.....	17
1.3.4. Entrevistas y grupo	18
II. ACTIVIDAD PRODUCTIVA	19
2. CONTEXTO GENERAL DE LA ECONOMÍA Y DE LA ACTIVIDAD	20
2.1. Contexto Internacional: Características socioeconómicas	21
2.2. Contexto Europeo: Marco y características socioeconómicas.....	24
2.3. Contexto Nacional: Análisis detallado socioeconómico y estructural.....	28
2.3.1. Marco Normativo Básico.....	35
2.3.2. Principales datos macroeconómicos	36
2.3.3. Modelos y estructuras organizativas tipo de las empresas del sector.....	49
2.3.4. Sistemas de gestión y certificación de la actividad	56
2.4. Comunidad de Madrid: Estructura económica.....	60
2.5. Relación con otros sectores y actividades económicas.....	71
2.6. Resumen.....	76
3. PROCESOS PRODUCTIVOS	86
3.1. Fases de la actividad productiva	87
3.2. Análisis funcional de la actividad productiva: Procesos de trabajo.....	87
3.3. Flujos de entrada	98
3.3.1. El origen de la producción, cómo se produce: flujos de entrada	98
3.3.2. El destino de la producción: flujos de salida	101
3.4. Tecnología I+D+i en el sector: herramientas y equipos, maquinaria, y nuevas tecnologías.....	104
3.5. Factores críticos de productividad.....	106
3.6. Cambios en los procesos de prestación de servicios.....	107
3.7. Tendencias y condicionantes en la evolución del sector	109
3.8. Resumen.....	113
4. ACTIVIDAD PRODUCTIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID	119
4.1. Principales datos macroeconómicos de las empresas en la Comunidad de Madrid	120
4.2.- Modelos y estructuras organizativas de la actividad en la Comunidad de Madrid	123

4.2.1. Estructura del tejido productivo.....	123
4.2.2. La gestión de recursos humanos.....	125
4.3. Los procesos productivos en Madrid	126
4.4. Evolución de la posición de Madrid respecto a otras Comunidades Autónomas.	128
4.5. Resumen.....	133
5. CONCLUSIONES.....	136
5.1. Principales resultados del estudio del contexto	136
5.2. Análisis DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.....	141
III. RECURSOS HUMANOS.....	145
6. SITUACIÓN DEL EMPLEO EN EL SECTOR DE ACTIVIDAD	146
6.1. Características del empleo	147
6.2. Nivel de cualificación de los trabajadores y relación con la gestión de recursos humanos	151
6.2. Nivel de cualificación de los trabajadores y relación con la gestión de recursos humanos	151
6.3. Necesidades y demandas empresariales en cuanto al mercado de trabajo	156
6.4. Resumen.....	158
7. CONFIGURACIÓN OCUPACIONAL	161
7.1. Ocupaciones y puestos de trabajo. Configuración ocupacional detallada: CNO, SISPE, Convenios, otras clasificaciones	162
7.2. Requerimientos de acceso a la actividad productiva (Actividades o profesiones reguladas).....	169
7.3. Configuración de perfiles profesionales: Perfiles, ocupaciones y puestos de trabajo	170
7.4. Evolución del empleo: principales transformaciones, empleos en crecimiento, en regresión, yacimientos de empleo	207
8. CONCLUSIONES.....	216
8.1. Principales resultados del estudio sobre los Recursos Humanos	216
8.2. Análisis DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.....	220
IV. EL SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES Y FORMACIÓN PROFESIONAL	221
9. EL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES.....	222
9.1. Familias formativas y Cualificaciones Profesionales en vigor asociadas a la actividad productiva.....	223
9.2. Evolución y prospectiva del empleo y su incidencia en las cualificaciones	227
9.3. Cualificaciones y Competencias Profesionales.....	231
9.4. Cualificaciones en otros países de la Unión Europea.....	233
9.5. Propuestas de revisión, adaptación y mejora del Catálogo	244

9.6. Resumen.....	248
10. LA FORMACIÓN PROFESIONAL.....	250
10.1. Formación Profesional del Sistema Educativo. Títulos ofertados en el sector	251
10.2. Formación Profesional para el empleo. Certificados de Profesionalidad ligados a la actividad	254
10.3. Relación entre la formación profesional del sistema educativo y la formación profesional para el empleo	260
10.4. La acreditación de competencias adquiridas por la experiencia laboral y aprendizaje no formal.....	263
10.5. Otras regulaciones de referencia para la formación en la actividad productiva (formación regulada por organismos e instituciones públicas o privadas)	266
10.6 Otras formaciones no ligadas a titulaciones oficiales	268
10.7. Equivalencia y reconocimiento en la UE e internacional.....	273
10.8. Resumen.....	275
11. CONCLUSIONES.....	278
11.1. Principales resultados del estudio sobre la revisión del Catálogo.....	278
V. CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID	282
12. LA OFERTA FORMATIVA DE FORMACIÓN PROFESIONAL PÚBLICA Y PRIVADA EN LA ACTUALIDAD EN LA COMUNIDAD DE MADRID.....	283
12.1. La Formación Profesional del Sistema Educativo	284
12.2. La Formación para el empleo: Preferentemente ocupados y preferentemente desempleados.....	287
12.3. Red de centros (educación y empleo), distribución geográfica de la formación	299
12.4. Resumen.....	303
13. PROSPECTIVA DE LA FORMACIÓN EN LA COMUNIDAD DE MADRID	305
13.1. Necesidades de formación actuales	306
13.2. Adaptación de las formaciones a las demandas del mundo laboral	318
13.3. Reorientación de la oferta formativa a corto/medio/largo plazo de la familia profesional, el empleo y la formación en la Comunidad de Madrid.....	320
13.4. Propuesta de itinerarios formativos de los perfiles profesionales	322
13.5. Propuesta de nuevos programas formativos de Formación para el empleo..	338
13.6. Resumen.....	345
14. CONCLUSIONES.....	348
14.1. Principales resultados del estudio sobre la oferta formativa.....	348
14.2. Propuestas para la mejora de la oferta formativa de Formación Profesional de la Comunidad de Madrid	350

VI. CONTEXTO NORMATIVO	356
15. LEGISLACIÓN EN VIGOR.....	357
15.1. Normativa europea: Directivas, decisiones, recomendaciones	358
15.2. Normativa estatal.....	359
15.3. Normativa autonómica y local.....	361
15.4. La negociación colectiva	362
VII. CONCLUSIONES PRINCIPALES DEL ESTUDIO	363
VIII. ANEXOS.....	371
ANEXO1: Cualificaciones Profesionales, Certificados de Profesionalidad y Títulos de Formación Profesional del Sistema Educativo.....	372
A. Cualificaciones Profesionales	372
B. Certificados de Profesionalidad	400
C. Títulos de Formación Profesional	421
D. Programas de Cualificación Inicial	452
ANEXO2: Fuentes utilizadas.....	458

I. PRESENTACIÓN



En este documento se presentan los resultados obtenidos del estudio **del sector del comercio**, que ha consistido en un **análisis de la situación actual y una prospectiva del sector**, tanto del tejido empresarial y de sus actividades productivas, como de los perfiles profesionales presentes y futuros.

La información plasmada en el informe ha sido obtenida a partir de una compleja labor de recogida de **información primaria y secundaria**, y del **riguroso análisis de la misma** llevado a cabo por parte de la empresa adjudicataria del estudio, Telecyl Investigación Sociológica y de Mercados.

Telecyl agradece la **colaboración de los expertos** que han participado, con sus valiosas aportaciones, en las distintas fases del estudio, en especial en el desarrollo de las técnicas cualitativas, entrevistas en profundidad y grupo de discusión, así como la **enriquecedora contribución de Consuelo Costero**, que ejerció las funciones de Directora Técnica por parte del Instituto Regional de las Cualificaciones (IRCUAL) de la Comunidad de Madrid.

En la Comunidad de Madrid hay en total 92.306 empresas pertenecientes al sector comercial, de las cuales el 63,8% son al por menor y el 36,2% al por mayor; en el conjunto nacional el comercio al por mayor representa el 30,2%. Por lo tanto, una primera característica del comercio madrileño es el **elevado peso relativo del comercio mayorista con relación al conjunto nacional**.

En el cuarto trimestre de 2009 trabajaban en la Comunidad de Madrid 2.917.900 personas, el **15,4% del total de ocupados de la economía española**; de ellas, 763.500 lo hacían en el comercio (26,2% del total de ocupados madrileños). En España, más de dos tercios de los ocupados en el comercio lo hacían en la actividad al por menor (2.004.000 personas) mientras 812.900 trabajaban en el comercio al por mayor.

Actualmente, la situación de crisis económica ha repercutido en todos los sectores económicos. En el 4º trimestre de 2009, según los datos de la EPA, el 9,7% de los trabajadores del sector comercio y hostelería en la Comunidad de Madrid estaban en situación de desempleo. Aunque la tasa de paro es menor a la existente en la media de la economía, supone más de 64.000 personas.

Entre las políticas activas de empleo es fundamental incidir en la formación de los trabajadores, con el objeto de adecuar las necesidades del tejido productivo y la cualificación de los ocupados y desempleados.

Por lo tanto, es necesario promover la formación que facilite la reinserción de los desempleados en el sector, a la vez que mejora la empleabilidad de todos los trabajadores, y que permita el propio crecimiento de las actividades referidas. Esta formación debe estar adecuada al Sistema Nacional de las Cualificaciones profesionales.

En este marco, el estudio ha cumplido con los siguientes criterios:

- El alcance de **contextualizar y analizar el sector del comercio**, tanto al por mayor como minorista, ante la situación de recesión que está sufriendo actualmente la economía, y que origina pérdida de empleo.
- La **necesidad de definir los procesos de prestación de servicios**, con el objeto de situar y describir las **ocupaciones** relacionadas con cada fase de la producción.
- El interés de analizar **el mercado de trabajo del sector del comercio**, cuantificándolo y describiendo el perfil de las personas ocupadas y desempleadas, las características del empleo, y las condiciones de trabajo.
- La necesidad de proponer **itinerarios formativos** y así aumentar posibles oportunidades de empleo a todas aquellas personas que se encuentran en situación de desempleo debido a la crisis del sector.

- La importancia de profundizar en **la relación el Catálogo de Cualificaciones Profesionales y la estructura productiva y ocupacional** del sector del comercio.
- **El valor de conocer las necesidades formativas existentes** en el sector, tanto aquellas derivadas de los cambios productivos y tecnológicos, como aquellas otras que faciliten la movilidad profesional de las personas.
- La relevancia de **informar y orientar a los usuarios de la oferta formativa** (empresas, profesionales y empleados del comercio, y a los ciudadanos en general) y sobre las oportunidades de empleo, formación, evaluación, reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales en el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones.
- La importancia de **detectar y proponer al Instituto Nacional de las Cualificaciones Profesionales _INCUAL_ elementos de cambio y mejora** para que lo consideren en aras a propiciar la empleabilidad, mejorando la adecuación al mercado laboral y la formación profesional.
- El estudio y la posibilidad de **incorporar áreas de innovación, investigación y nuevas tecnologías.**
- La necesidad de facilitar la **toma de decisiones de mejora del sistema de Cualificaciones** de la Comunidad de Madrid, y el aumento de la empleabilidad de la población activa.

Con el objeto de alcanzar los fines planteados se ha partido del **análisis del sector** del comercio, delimitando su ubicación en la estructura económica nacional, describiendo su estructura empresarial y económica, los modelos de gestión empresarial y laboral, analizando la evolución del empleo. A partir de este análisis se ha obtenido un **conocimiento profundo del sector**, se han detectado las actividades en declive, así como los huecos generadores de empleo, y se ha descrito el perfil de los ocupados y desempleados.

Por otro lado, se ha realizado un análisis de **perfiles profesionales**, describiendo el **mapa de ocupaciones** del sector del comercio. Este examen ha sido fundamental para poner en relación el sistema productivo con el Sistema Nacional de las Cualificaciones.

A continuación se ha analizado el **Sistema Nacional de las Cualificaciones**, y en concreto las familias profesionales de interés para el sector, proponiendo mejoras que adecuen el Catálogo Nacional de las Cualificaciones a la realidad productiva, ocupacional y laboral del comercio.

Un aspecto fundamental ha sido la **profundización en la formación**, analizando la oferta y la demanda existente en el ámbito nacional y de nuestra comunidad, y las necesidades formativas. Ante la realidad de la economía en general, y del comercio en particular, se ha puesto especial énfasis en definir **itinerarios formativos** que permitan la empleabilidad de los trabajadores/as dentro de este sector o hacia aquellos otros que puedan emprender sendas de crecimiento.

1. INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



1.1. OBJETIVOS

El objetivo del presente estudio ha consistido en realizar un **análisis de la situación actual y una prospectiva del sector del comercio**, tanto del tejido empresarial y de sus actividades productivas, como de los perfiles profesionales presentes y futuros, con la finalidad de localizar huecos productivos generadores de empleo y establecer itinerarios formativos, ligados preferentemente al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Para ello se plantean distintos **objetivos** específicos, los cuales se enumeran a continuación:

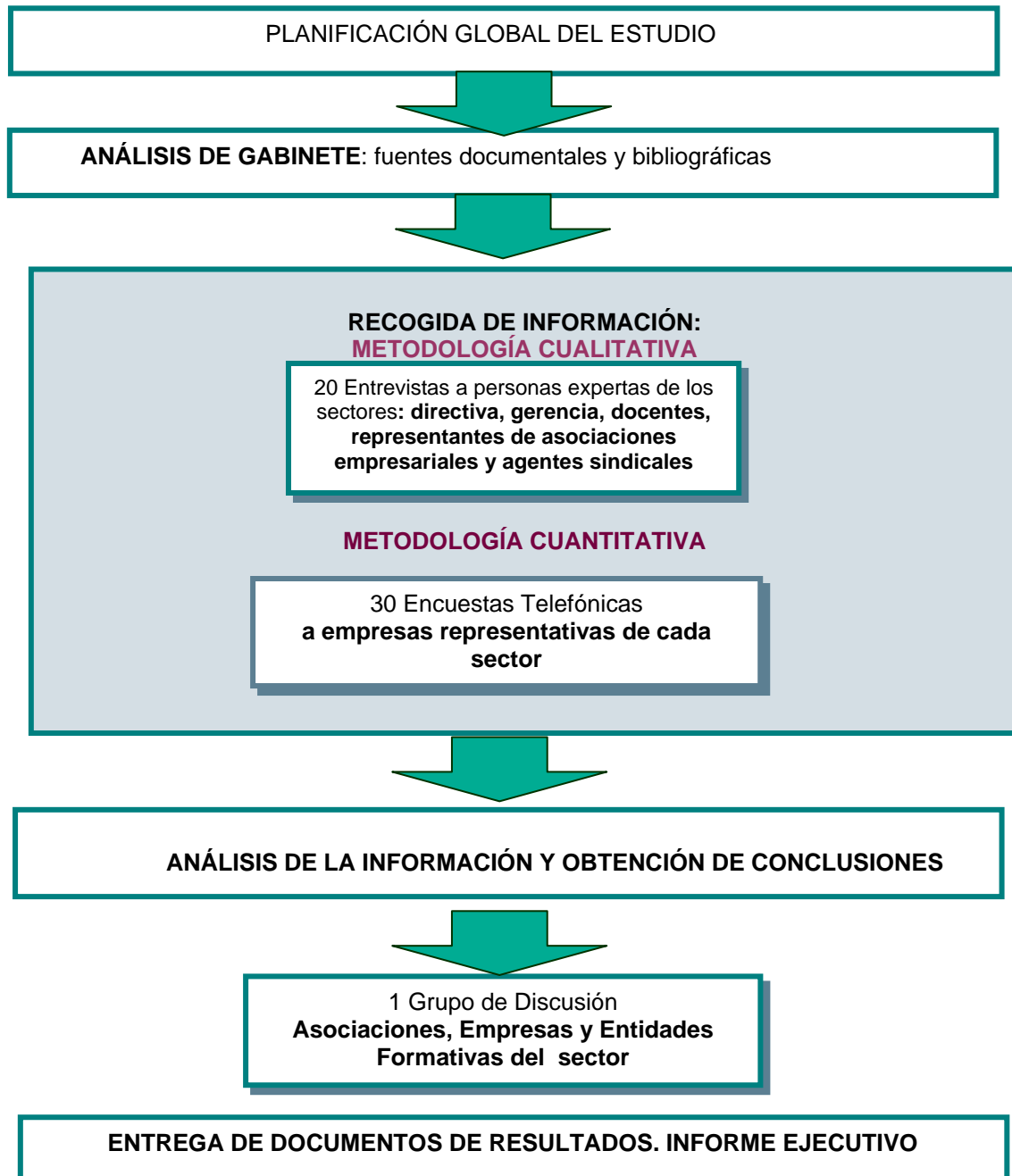
- **Contextualizar y estudiar el sector del comercio** así como su relación con otras actividades económicas, y en concreto:
 - Analizando la importancia de la economía de la Comunidad de Madrid, en general, y del comercio en particular, en el conjunto del sector en España y en el ámbito internacional más cercano.
 - Ubicando el sector del comercio en el contexto económico, analizando su peso en términos productivos y de empleo.
 - Describir la configuración empresarial del sector, tanto en el ámbito nacional como en la Comunidad de Madrid, analizando la tipología de las empresas, así como su estructura organizativa y los principales indicadores de actividad.
- **Definir los procesos productivos del comercio.**
 - Analizando la relación entre el comercio y otros sectores económicos vinculados.
 - Describiendo las fases del proceso productivo, situando las ocupaciones asociadas a cada una de ellas.
 - Describir las funciones y contenidos de las distintas actividades productivas englobadas en el sector, así como los modelos y estructuras organizativas de las empresas.
- Analizar el **empleo del sector de comercio**, describiendo y explicando:
 - La evolución del empleo en el sector, tanto a corto como a largo plazo.
 - El perfil de los trabajadores de la actividad, tanto desde el punto de vista de las características sociodemográficas, como su nivel formativo y de cualificación.
 - Las características del empleo del sector, así como las condiciones de trabajo existente: temporalidad, tipologías contractuales, jornadas medias, salarios, etc.
- Analizar y definir **los perfiles profesionales** presentes actuales, así como aquellos otros que se prevé que cobren importancia en el futuro:
 - Elaborando el mapa ocupacional del sector, incluyendo las ocupaciones que guarden una estrecha relación con él.
 - Describiendo las ocupaciones existentes dentro del sector, indicando las funciones, las competencias clave, los conocimientos asociados, los recursos productivos relacionados, los productos obtenidos y los materiales utilizados.
 - Relacionando el mapa ocupacional del sector con los procesos productivos descritos.

- **Realizar una prospectiva** del sector a medio y largo plazo, analizando las actividades que crecerán en términos productivos y de empleo, y detectando aquellas otras cuyo peso en el tejido económico será estable o decreciente.
 - **Analizando las actividades que se prevé pierdan peso** en el tejido productivo.
 - Detectando las **actividades en auge**, o aquellas generadoras de empleo estable.
- Analizar el **Catálogo de Cualificaciones Profesionales** proponiendo mejoras al mismo en caso de ser necesario.
 - Describiendo las familias profesionales de interés para el comercio.
 - Analizando los cambios en el Catálogo Nacional de Cualificaciones provocados por la evolución del empleo y las ocupaciones.
 - Proponiendo mejoras al Catálogo Nacional de las Cualificaciones relacionados con el sector de comercio.
 - Analizando las Cualificaciones Profesionales de interés para el sector objeto de estudio, describiendo las unidades de competencia, las realizaciones profesionales, el entorno de trabajo, etc.
 - Proponiendo modificaciones en el contenido de las cualificaciones con el objeto de adaptarlas a la realidad actual del sector, a los cambios en los procesos productivos y a las innovaciones tecnológicas.
- Conocer la **formación ofertada**, tanto de Formación Profesional del Sistema Educativo como de Formación Profesional para el Empleo.
 - Describiendo la oferta formativa de Formación Profesional del Sistema Educativo de interés para el comercio, tanto la vinculada al Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, como la no relacionada.
 - Describiendo la oferta formativa de Formación para el Empleo de interés para el sector del comercio.
 - Analizando los Certificados de Profesionalidad relacionados con las Familias Profesionales objeto de estudio.
 - Analizando la prioridad para el sector del comercio de los certificados de profesionalidad sin elaborar, aprobar y/o publicar.
 - **Proporcionando criterios** a los distintos agentes implicados para la toma de decisiones sobre: la configuración e impartición de la **oferta formativa** (volumen y distribución de la oferta),...
- **Informar y orientar a los usuarios de la oferta formativa** (empresas, profesionales y empleados del sector del comercio, y a los ciudadanos en general) sobre las oportunidades, de empleo, formación evaluación, reconocimiento y acreditación de las Competencias profesionales en el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones.
- **Analizar las necesidades formativas existentes en el sector del comercio.**
 - Conociendo las **necesidades de capacitación presentes y futuras** así como su estructuración.
- Analizar los **perfiles profesionales de las personas que trabajan en el sector del comercio** para establecer una adaptación curricular a otras actividades profesionales generadoras de empleo actual y/o potencial en la Comunidad de Madrid.
 - Analizando los itinerarios formativos que sería necesario implementar con el objeto de facilitar la movilidad profesional intersectorial.
 - Proponiendo programas formativos con el objeto de facilitar la movilidad profesional.

1.2. METODOLOGÍA



La metodología a seguir en esta investigación, supone seguir un proceso secuencial y sistemático, cuyo objetivo final es asegurar la rigurosidad y calidad global de la información reflejada en el mismo, a través de las siguientes fases:



Como se observa, una vez obtenida la información documental, se diseñaron los instrumentos metodológicos: guía de las entrevistas y cuestionarios. Tras el análisis de la información obtenida, se llevó a cabo un grupo de expertos, con el objeto de validar las principales conclusiones.

DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO		
FASE 1 DOCUMENTAL	FASE 2 EXPERIMENTAL	
	CUALITATIVA	CUANTITATIVA
Recopilación información secundaria	Entrevistas en profundidad 20	Encuestas telefónicas a empresas 31
Objetivo: recoger información		
FASE 3 ANALÍTICA: Grupo de expertos		
Objetivo: profundizar y validar el estudio		
INFORME DE RESULTADOS		

Seguidamente se presentan las fichas técnicas con la metodología correspondiente a la **fase experimental de la investigación** llevada a cabo, que se compone de **fase cualitativa inicial, cuantitativa y cualitativa final**.

FICHA TÉCNICA-RESUMEN DE LA FASE CUALITATIVA
ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de investigación: entrevista en profundidad. • Número de entrevistas realizadas: 20 entrevistas en profundidad. • Ámbito de investigación: Comunidad de Madrid. • Unidad informante: se están teniendo en cuenta tres tipos de perfiles entrevistados: • Expertos en formación: <ul style="list-style-type: none"> - Representantes sindicales. - Representantes de asociación empresarial. - Responsables de Recursos Humanos de empresas representativas del sector. • Fecha de realización del trabajo de campo: entre el 25 de noviembre de 2009 y el 14 de enero de 2010. • Recogida de información: a través de un guión semiestructurado. • Lugar de realización de la entrevista: las entrevistas se han realizado en los lugares de trabajo de los entrevistados. • Duración: entre 60 y 90 minutos.

A continuación se relacionan los perfiles de las entrevistas realizadas.

N	Nombre y apellidos	Entidad/Empresa	Cargo	Perfil
1	Gema Casas Carmona	Asociación de Fabricantes y Comerciantes Mayoristas de artículos de regalo	Gerente	Asociación empresarial
2	José Francisco Garrido Casas	Asociación Española de Responsables de Compras y de Existencias (AERCE)	Vicepresidente de la Asociación	Asociación empresarial
3	María Martínez-Herrera	Asociación Española de Distribución de Autoservicios y Supermercados (ASEDAS)	Responsable de Comunicación y Asociación	Asociación empresarial
4	Inmaculada Peralta Blanca Kirkpatrick	Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegaciones de España	Responsable de Recursos Humanos Técnica de Formación	Organismo Público
5	Tomás Valencia	CCOO FECOHT	Secretario de Formación	Organización sindical
6	Miguel Martínez Lizarondo	Confederación Española Transporte Mercancías	Director General	Asociación empresarial
7	José Manuel Rodríguez García	Asociación de empresarios mayoristas de pescados	Jefe de Oficina	Asociación empresarial
8	Guillermo González	Asociación Empresarial del Comercio Textil (ACOTEX)	Director General	Asociación empresarial
9	Carol Campos	LEROY MERLIN S.A.	Responsable de planificación y selección	Empresa
10	José Alejandro Bascuñán Sáez	REPSOL	Gerente de centro Formación comercial	Empresa
11	Ángel Luis Martín Martín	Consejo para la Promoción del Comercio de la Comunidad de Madrid	Subdirector General. Normativa y ordenación comercial	Organismo Público
12	Mª Jesús Casado	Confederación Empresarial de Madrid (CEIM)	Directora de Formación	Asociación Empresarial
13	Alberto García	SAGE SP SL	Consultor de selección, formación y desarrollo	Empresa
14	Margarita Calvo Francisco Martín Salguero	UGT-CHTJ	Secretaria de Formación y empleo Técnico de formación	Organización sindical
15	Luís Montabes	Comercial Montabés Vaño S.A.	Director de exportación	Empresa
16	Jaime de Pazos	Instituto de Comercio Exterior, ICEX	Jefe de Dpto. Organización y Desarrollo	Organismo Público
17	Antonio Rodríguez Alba	Instituto de Comercio Exterior, ICEX	Jefe de Dpto. Estadísticas Comerciales y Oferta Empresarial	Organismo Público
18	Rafael Aragón	Carrefour Servicios Financieros	Responsable de RRHH	Empresa
19	José Luís Puebla	SERPROSA COMERCIALIZADORA	Responsable de Administración	Empresa
20	Marta Morena	Cámara de Comercio de Madrid - IFE	Subdirector del Dpto. de Comercio y Servicios de la Cámara	Asociación de empresarios

En cuanto a las encuestas, que han sido realizadas entre el 14 y el 18 de diciembre de 2009, a continuación se presenta la ficha técnica:

FICHA TÉCNICA-RESUMEN DE LA FASE CUANTITATIVA

ENCUESTAS TELEFÓNICAS

- **Tipo de encuesta:** encuesta telefónica (CATI).
- **Ámbito de la investigación:** nacional.
- **Unidades objeto de análisis:** empresas del sector del comercio.
- **Persona de contacto:** responsables de formación, selección o RR.HH. en la empresa así como gerentes (en función de la estructura de la empresa).
- **Fecha de realización del trabajo de campo:** entre el 14 y el 18 de diciembre de 2009.
- **Recogida de información:** a través de un cuestionario estructurado, con preguntas abiertas y cerradas.
- **Tamaño de la muestra:** 31 encuestas.

Finalmente se realiza un grupo de expertos para profundizar y validar la información obtenida en el estudio.

GRUPO DE DISCUSIÓN DE EXPERTOS

- **Técnica de investigación:** grupo de expertos.
- **Número de reuniones:** 1 reunión o grupo.
- **Ámbito de investigación:** Madrid.
- **Unidad informante:** expertos representados por personas pertenecientes a centros de formación ocupacional, responsables de RRHH o gerentes de empresas, asociaciones empresariales, organizaciones sindicales y otros expertos en el sector.
- **Número de componentes:** 5 personas.
- **Fecha de realización del trabajo de campo:** 2 de febrero de 2010.
- **Recogida de información:** previa a la celebración del grupo se envió a los participantes un documento resumen para su estudio y análisis. Dicho documento recogía las conclusiones extraídas de la investigación.
- **Lugar de realización del grupo:** por confirmar.
- **Duración:** 120 minutos.

A continuación se relacionan los perfiles de las personas que han participado en el grupo de expertos.

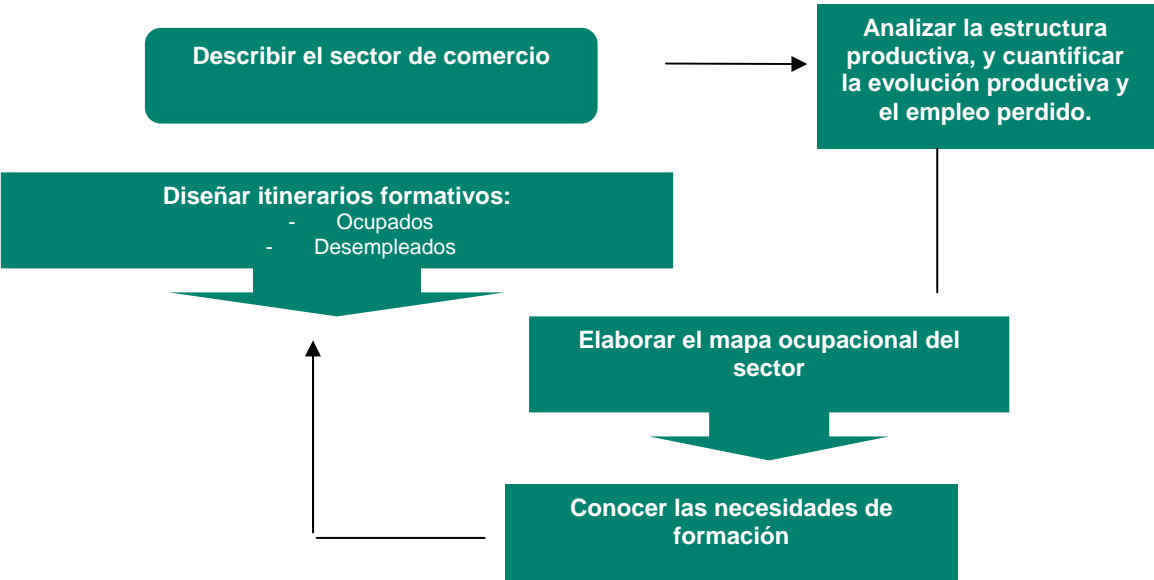
N	Nombre y apellidos	Entidad/Empresa	Cargo
1	José Francisco Garrido Casas	Asociación Española de Responsables de Compras y de Existencias (AERCE)	Vicepresidente de la Asociación
2	Alejandro Bascuñán Sáez	REPSOL	Gerente de centro Formación comercial
3	Raquel Salgado	ASEMPAN, Asociación Provincial de Empresarios Fabricantes Expendedores de Pan	Directora Formación
4	Mario Canales	FEDECARNE, Federación Madrileña de Detallistas de la Carne	Responsable de Formación
5	Mª Luisa Núñez	IES "ISLAS FILIPINAS"	Profesor de la modalidad Gestión Comercial y Marketing

1.3. ANÁLISIS

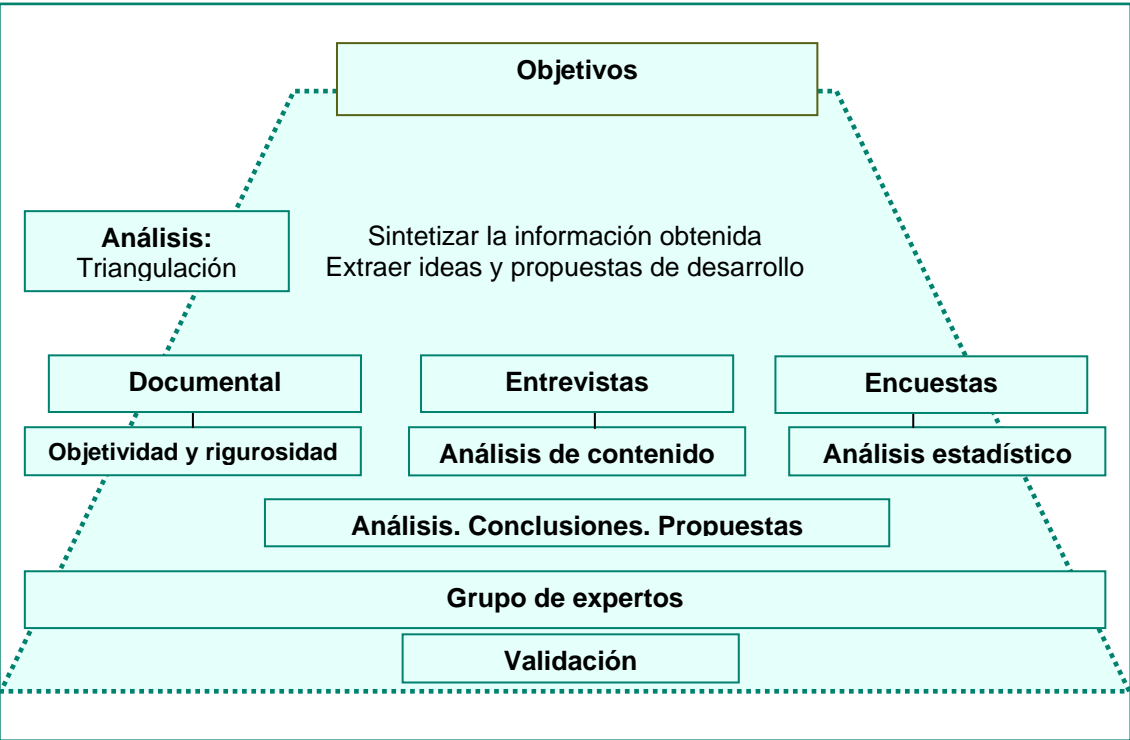


1.3.1. Planteamiento inicial

Tal y como se ha planteado anteriormente, el objetivo del estudio consistía en análisis de la situación actual y una prospectiva del sector del comercio, **tanto del tejido empresarial y de sus actividades productivas, como de los perfiles profesionales presentes y futuros.**



Para lograr el objetivo planteado inicialmente, el esquema general de análisis ha sido el siguiente:



Las fases fueron las siguientes:

- Fase de **diseño y planificación** de la investigación y análisis documental.

A partir de un análisis documental se planteó el marco de la investigación. Este primer paso permitió definir los instrumentos de recogida de información a utilizar en las siguientes fases.

- Fase de **recogida de información y datos**.

En primer lugar, a partir de las entrevistas en profundidad con expertos claves se realizó un análisis del sector: descripción, detección de necesidades de formación.

Mediante un cuestionario, las empresas (directores de recursos humanos o gerentes) señalaron la formación necesaria. A la vez, previeron ciertas líneas de evolución de su sector.

- Fase **analítica**.

Finalmente, un conjunto de expertos permitió explicar y validar las conclusiones obtenidas.

1.3.2. Fase documental

El trabajo documental se ha basado en la **situación y descripción** de las características del sector del comercio, tanto en el ámbito nacional como en la Comunidad de Madrid. A partir de la información recogida en esta primera fase se pudo realizar una primera descripción de la economía, definir los conceptos más importantes, analizar la actividad del comercio, y elaborar un primer esbozo del mapa ocupacional. También se obtuvo información suficiente para poder plantear la fase experimental.

1.3.3. Encuestas

La explotación y el análisis estadístico se han realizado con el programa SPSS a partir del protocolo de explotación.

Una vez realizada la tabulación básica, o recuento de frecuencias de todas y cada una de las variables (hole count), para tener una información general de las mismas, se ha medido la calidad de los datos.

Tras analizar detenidamente los distintos listados de frecuencias, se ha procedido al diseño del protocolo de explotación de los datos o plan de tablas estadísticas y gráficos a obtener. Para elaborar las tablas estadísticas y gráficos de frecuencias se ha utilizado protocolo de explotación, una copia de los cuestionarios, el listado de códigos y el fichero de datos.

Técnicas de análisis empleadas:

Se ha aplicado a la información recopilada, las siguientes técnicas estadísticas y de análisis que han permitido ajustar los contenidos a los objetivos de información especificados. Dichas técnicas estadísticas aseguran la fiabilidad y validez estadística de los resultados e incluyen: **técnicas estadísticas descriptivas** consistentes en una distribución de frecuencias de todas las variables del cuestionario (números absolutos y relativos; tablas de contingencia).

1.3.4. Entrevistas y grupo

A continuación se describe el proceso de análisis de la información cualitativa, obtenida a través de entrevistas en profundidad con expertos y representantes del sector del comercio. El análisis de los datos obtenidos con la realización de las entrevistas se ha ejecutado de dos formas:

- En primer lugar, con la recopilación de los materiales producidos para el proceso de la investigación.
- En segundo lugar, con una recuperación del planteamiento general que originó el proceso de la investigación.

Se ha tratado, por tanto, de releer la información generada por la investigación desde el punto de vista de los objetivos del estudio, realizando una clarificación, descripción, e interpretación de los diversos hallazgos.

Las fases seguidas en el análisis de datos cualitativos han sido las siguientes:

▪ Transcripciones de las entrevistas

Las transcripciones se han realizado siguiendo una metodología interpretativa de los datos, conocida como “parrillas de análisis”, donde se va obteniendo una información valiosa a la vez que se realizan las transcripciones.

Es un proceso esencial para la realización de análisis de datos. Las transcripciones no son literales, pero el técnico que lleva a cabo la entrevista tomó el máximo número de notas durante la reunión y profundizó al máximo en la sesión de pre-análisis.

▪ Sesión de preanálisis

Se refiere a aquellas notas que se toman de manera inmediata a la finalización de la entrevista.

Esta sesión ha tenido como objetivo realizar un análisis preliminar a partir de las observaciones que el entrevistador y el equipo de investigación ha realizado de manera inmediata a la finalización de la reunión.

▪ Sesión de análisis

Una vez que se dispuso de todas las parrillas de análisis y se realizó una revisión completa de la información recopilada, se ha iniciado el análisis global.

En este análisis o interpretación de resultados, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- La información recopilada en el momento de localizar a los entrevistados.
- El grado en el que los participantes se mostraban dispuestos a participar desde el inicio de la entrevista.
- Las ideas básicas que estructuran la entrevista y/o grupo.
- La comunicación no verbal, que se obtiene a partir de las notas del preanálisis.
- La consistencia interna de las intervenciones de los participantes.
- El grado de imprecisión de las respuestas de los participantes.
- La calidad de las respuestas de los participantes, es decir, los participantes eran capaces de ofrecer ejemplos o elaborar más sus respuestas cuando así les era solicitado.

II. ACTIVIDAD PRODUCTIVA



- 2. Contexto general de la economía y de la actividad**
- 3. Procesos Productivos**
- 4. Actividad productiva de la Comunidad de Madrid**

2. CONTEXTO GENERAL DE LA ECONOMÍA Y DE LA ACTIVIDAD



En el presente capítulo se describe la realidad económica en la que se desarrolla el sector del comercio.

En una economía globalizada, en la que los cambios se suceden muy rápido, es necesario conocer el ámbito del sector. Para ello en primer lugar se dibuja el escenario global, es decir, el entorno en el que actúa la actividad: internacional, europeo, nacional y regional.

En segundo lugar se describe la estructura económica nacional y regional, es decir, las características del tejido económico-empresarial. Se sitúa el comercio en ese conglomerado de relaciones económicas, empresas, producción y trabajadores.

A continuación se describe el comercio, sus características, en el ámbito nacional: producción, tipología de las empresas, estructuras organizativas y empleo.

Finalmente, se hace un análisis de las relaciones intersectoriales, es decir, se describe la malla de relaciones entre el comercio y el resto de sectores económicos.

2.1. Contexto Internacional: Características socioeconómicas

2.2. Contexto Europeo: Marco y características socioeconómicas

2.3. Contexto Nacional: Análisis detallado socioeconómico y estructural

2.3.1.- Marco normativo básico

2.3.2.- Principales datos macroeconómicos

2.3.3.- Modelos y estructuras organizativas tipo de las empresas del sector

2.3.4.- Sistemas de gestión y certificación de la actividad

2.4. Situación de la economía y el empleo a nivel socioeconómico y estructural en la Comunidad de Madrid

2.5. Relación con otros sectores y actividades económicas

2.6. Resumen

2.1. Contexto Internacional: Características socioeconómicas



Actualmente, la economía mundial se caracteriza por atravesar un periodo de recesión, el cual comenzó a mediados de 2008. Durante el último semestre de 2008 y el primero de 2009 la economía mundial vivió uno de los **periodos recesivos** mayores de las últimas décadas.

Como se observa en la siguiente tabla, en 2008 la economía mundial creció tan solo el 2,1%, mientras que se **prevé que en 2009 disminuya el 2,9%**. Las previsiones para el 2010, aunque de recuperación, no son todo lo halagüeñas que se desearía.

Las razones de la crisis en la que la economía mundial se ve inmersa se encuentran en la contracción del crédito, así como en la desconfianza de los agentes económicos, lo que ha provocado un descenso considerable en el consumo, y por lo tanto en la producción. En determinadas economías, entre ellas EE.UU. y España, se ha añadido la paralización de la construcción, tras un quinquenio de crecimientos desorbitados en la venta de bienes inmuebles.

TABLA 2.1.1. EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES VARIABLES MACROECONÓMICAS

Zona geográfica	Crecimiento del PIB			Inflación			Balanza Cuenta Corriente (%PIB)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
EEUU	1,1	-2,9	1,1	3,8	-0,9	1,9	-4,5	-4,0	-4,5
Japón	-0,7	-7,2	0,7	1,4	-1,2	0,3	3,0	2,8	3,0
Zona Euro	0,7	-4,2	0,6	3,3	0,6	1,6	-0,7	-1,2	-1,3
Alemania	1,0	-6,0	0,9	2,8	0,7	2,0	6,6	3,6	3,4
Francia	0,7	-2,5	0,7	3,2	0,5	1,9	-3,8	-4,3	-4,6
Italia	-1,0	-5,0	0,3	3,5	1,1	2,1	-3,0	-2,6	-2,7
Reino Unido	0,7	-3,8	0,8	3,6	2,2	2,4	-1,5	-2,8	-2,8
Europa Emergente	4,0	-5,3	0,8	10,1	8,1	6,7	-1,8	-3,7	-2,9
Latinoamérica	3,9	-2,8	1,6	7,6	6,4	5,6	-0,6	-2,5	-2,6
Argentina	6,0	-2,0	1,0	10,0	7,2	8,0	0,8	-1,5	-2,0
Brasil	5,1	-1,0	2,5	6,0	4,5	4,0	-0,6	-2,4	-2,8
México	1,4	-7,0	0,5	5,0	4,0	3,7	-1,5	-2,5	-2,5
Chile	3,5	0,2	3,0	8,6	3,5	3,0	-2,6	-4,8	-4,5
Asia (sin Japón)	6,5	2,6	5,5	6,2	0,8	2,4	5,7	4,0	2,9
Economías Desarrolladas	0,7	-3,9	0,8	3,2	-0,1	1,6	-1,8	-2,0	-2,2
Países Emergentes	5,4	-0,4	3,1	8,1	4,1	3,5	4,0	0,8	0,9
Mundo	2,1	-2,9	1,5	4,7	1,1	2,2	—	—	—

(1) Media anual (en %). (2) Incluye Rusia y Turquía. (*) Fuente: Previsiones del Servicio de Estudios de Caja Madrid.

Los indicadores de actividad han registrado, durante el segundo semestre de 2009, valores menos negativos, generando expectativas de crecimiento para 2010. Los agentes económicos han incrementado su confianza en los mercados, mientras el crédito, gracias a las políticas seguidas por los principales países, ha tendido a ser menos restrictivo. A la vez el deterioro de la economía se ha moderado. En estas previsiones ligeramente optimistas coinciden distintos entidades y organismos internacionales. Por lo tanto, durante los últimos meses existen **síntomas de recuperación económica**, que crean expectativas de una estabilización y de una recuperación económica para el año 2010.

La situación económica en EEUU

La realidad estadounidense, tras meses de importante retracción, ha experimentado durante el **último semestre de 2009 síntomas de estabilización**, tras una fuerte caída en los indicadores de producción. La previsión es de crecimiento para el 2010, 1,1%, tras una caída en 2009, -2,9%.

La estabilización en el consumo, del mercado de la vivienda, el menor ritmo en la destrucción de empleo, o la **menor restricción del crédito** son algunos de los indicadores que dan muestras de esta ligera recuperación.

TABLA 2.1.2. PRINCIPALES DATOS MACROECONÓMICOS DE EE.UU.

EE.UU.	2009					2008	Últimos 5 años		
	abr-09	mar-09	feb-09	1T-09	4T-09	Media	Máx	Mín.	Media
ACTIVIDAD									
ISM ¹ Servicios	45,2	44,1	40,2	42,8	38,9	47,4	65,0	33,3	55,7
ISM Industria	40,1	36,3	35,8	35,9	36,1	45,5	60,5	32,9	51,4
Confianza consumidores	40,8	26,9	25,3	29,9	40,7	57,9	111,9	25,3	89,6
Ventas al por menor (%) a./a.	-10,1	-9,6	-8,0	-8,9	-8,0	-0,7	8,8	-10,6	3,3
PRECIOS									
IPC (%) a./a.	-0,7	-0,4	0,2	0,0	1,6	3,8	5,6	-0,7	3,1
Subyacente (%) a./a.	1,9	1,8	1,8	1,7	2,0	2,3	2,9	1,7	2,2
Precios producción (%) a./a.	-3,5	-3,6	-1,6	-2,2	1,4	6,4	9,8	-3,6	4,1
EMPLEO									
Tasa de paro (%)	8,9	8,5	8,1	8,1	6,9	5,8	8,9	4,4	5,3
Creación neta empleo (miles personas)	-539	-699	-681	-694	-426	-47	380	-741	35
Demanda subsidios de paro	635	657	656	625	515	422	658	294	360

Fuente: Servicio de Estudios de Caja Madrid a partir de datos de Thomson Financial.

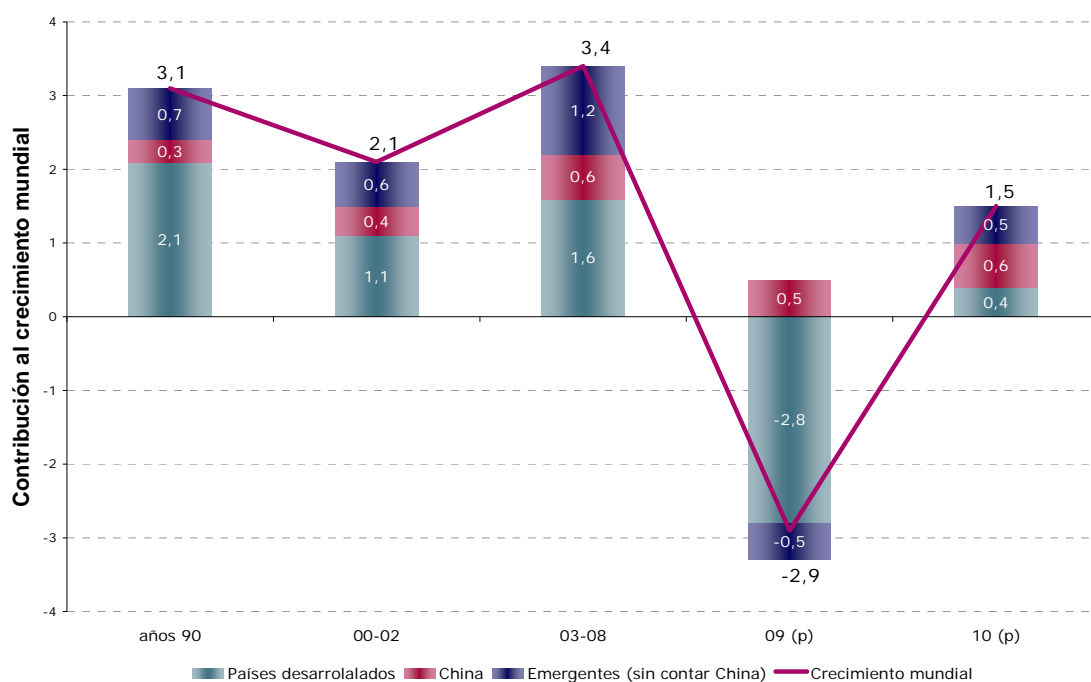
1 ISM: Índice del Instituto de Gestión de la Oferta (ISM): el indicador tiene en cuenta cinco factores: los nuevos pedidos, la producción, la entrega, las reservas y los contratos. Una lectura por encima del 50% muestra el desarrollo de la producción y de toda la economía. El nivel 45%-50% muestra un estancamiento en el ámbito de la producción industrial manteniéndose el dinamismo económico. El valor del indicador por debajo del 40% muestra un estancamiento tanto en la industria como en toda la economía.

La situación económica en las economías emergentes

Debido al escenario de crisis global, los países emergentes están sufriendo importantes retrocesos en sus indicadores económicos. Las razones hay que buscarlas en dos razones principales:

- La **disminución del comercio internacional** que ha provocado una disminución de las exportaciones de estos países, especialmente a los más pequeños.
- El **descenso en la inversión directa** en estos países por parte de las economías más avanzadas.

GRÁFICO 2.1.1. CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO ECONÓMICO MUNDIAL



Fuente: Servicio de estudios de Caja Madrid

Resumiendo el estado actual de las economías emergentes se advierte que la aplicación de políticas fiscales y monetarias expansivas sostiene la demanda interna de Asia lo que puede contribuir a tener una menor dependencia del comercio exterior.

América Latina contribuirá al crecimiento mundial debido principalmente a su política activa en la atenuación de las políticas monetarias y a la subida de precio de las materias primas.

2.2. Contexto Europeo: Marco y características socioeconómicas



Al contrario que ocurrió en EEUU, en el continente europeo la crisis se agravó aun más en el primer trimestre de 2009 (con un retroceso del -2,5% del PIB). Esta crisis se debe principalmente:

- Al **retroceso** en la **demanda** externa.
- A la inversión fija (menos créditos, menos demanda, más pesimismo empresarial) y al proceso de **ajustes de inventarios**.

Alemania, junto a Francia, ha sido la primera potencia Europea en salir de la crisis; no obstante, aunque se advierten los primeros signos de estabilidad económica es demasiado pronto para hablar de cambio de tendencia, debido a una serie de factores:

- **Existe un deterioro del mercado laboral**, que continua debilitando la demanda interna y presenta características diferentes en función del país del que se trate. En España la destrucción del empleo es muy superior al resto de potencias europeas. El observatorio Económico financiero de caja Madrid prevé que a mediados de 2010 la destrucción del empleo alcanzará su máximo.
- **Endurecimiento de las condiciones de financiación** y caída de la demanda solvente, lo que provoca una contracción del crédito.
- **La caída de las exportaciones a países emergentes**, especialmente a las economías de la Europa Oriental.
- Así mismo, la **inflación** continua cayendo como consecuencia de la debilidad de la demanda interna.

La recuperación económica se prevé compleja, de tal manera que no se conseguirán los niveles de producción anteriores a la crisis hasta pasados tres años.

El entorno europeo

Como se observa en las siguientes tablas, España cuenta con el 12,1% de las empresas del comercio al por mayor de la UE 27, alcanzando el 13,9% en el minorista; en cambio solo representa el 8,5% y el 9,3% del volumen de negocio, respectivamente, en ambos tipos de comercio. Francia, que solo cuenta con el 12,2% de las empresas del comercio minorista, tiene el 16,7% del volumen de negocio de la UE de los 27.

En cambio, respecto a los salarios, tomando como ejemplo el comercio al por menor, España solo representa el 9,0% de la UE-27, mientras Alemania supone el 19,2%, y Francia el 16,1%. La misma realidad se da en el comercio al por mayor.

Estos datos reflejan la estructura económico-empresarial del comercio español, integrado por un número importante de empresas pero de **menor tamaño** que las de los principales países de la UE.

TABLA 2.2.1. PORCENTAJE DE VARIABLES ECONÓMICAS SOBRE UE 27. 2007²

	Comercio al por mayor e intermediarios del comercio excepto vehículos de motor y motocicl.(CNAE 51)	Comercio al por menor (exc. vehíc. de motor, motocic.) reparac. de efectos pers. y enseres(CNAE 52)
Alemania		
Número de empresas	5,4%	7,8%
Volumen de negocio	16,2%	16,6%
Valor de la producción	12,4%	16,4%
Valor añadido al coste de los factores	17,2%	18,1%
Excedente bruto de explotación	17,7%	17,0%
Compras y gastos en bienes y servicios	16,3%	15,8%
Gastos de personal	16,7%	18,7%
Sueldos y salarios	17,6%	19,2%
Inversión bruta en bienes materiales	9,3%	8,1%
España		
Número de empresas	12,1%	13,9%
Volumen de negocio	8,5%	9,3%
Valor de la producción	7,3%	7,9%
Valor añadido al coste de los factores	9,3%	10,0%
Excedente bruto de explotación	8,3%	11,3%
Compras y gastos en bienes y servicios	8,6%	9,3%
Gastos de personal	10,2%	9,3%
Sueldos y salarios	10,1%	9,0%
Inversión bruta en bienes materiales	11,2%	10,4%
Francia		
Número de empresas	10,9%	12,2%
Volumen de negocio	13,8%	16,7%
Valor de la producción	15,4%	15,1%
Valor añadido al coste de los factores	12,5%	15,5%
Excedente bruto de explotación	8,3%	11,7%
Compras y gastos en bienes y servicios	14,0%	16,9%
Gastos de personal	16,4%	17,8%
Sueldos y salarios	14,6%	16,1%
Inversión bruta en bienes materiales	11,9%	14,8%

FUENTE: EUROSTAT

En la siguiente tabla se observa la evolución de la producción en el comercio en los últimos meses en las principales economías europeas, tomando como base el año 2005. Como se deduce de la evolución del volumen de negocio, en diciembre de 2009 en España se daba el menor valor del índice de los países representados en la tabla; es más, en todos los meses analizados el valor del índice ha estado situado por debajo de 100 (excepto en julio y diciembre), mientras que en el resto de economías el valor se ha situado por encima del obtenido en 2005 en la mayoría de los meses.

² Los datos corresponden al año 2007 ya que no se cuentan con más actualizados. No obstante dan una idea de la estructura del comercio en la Unión Europea.

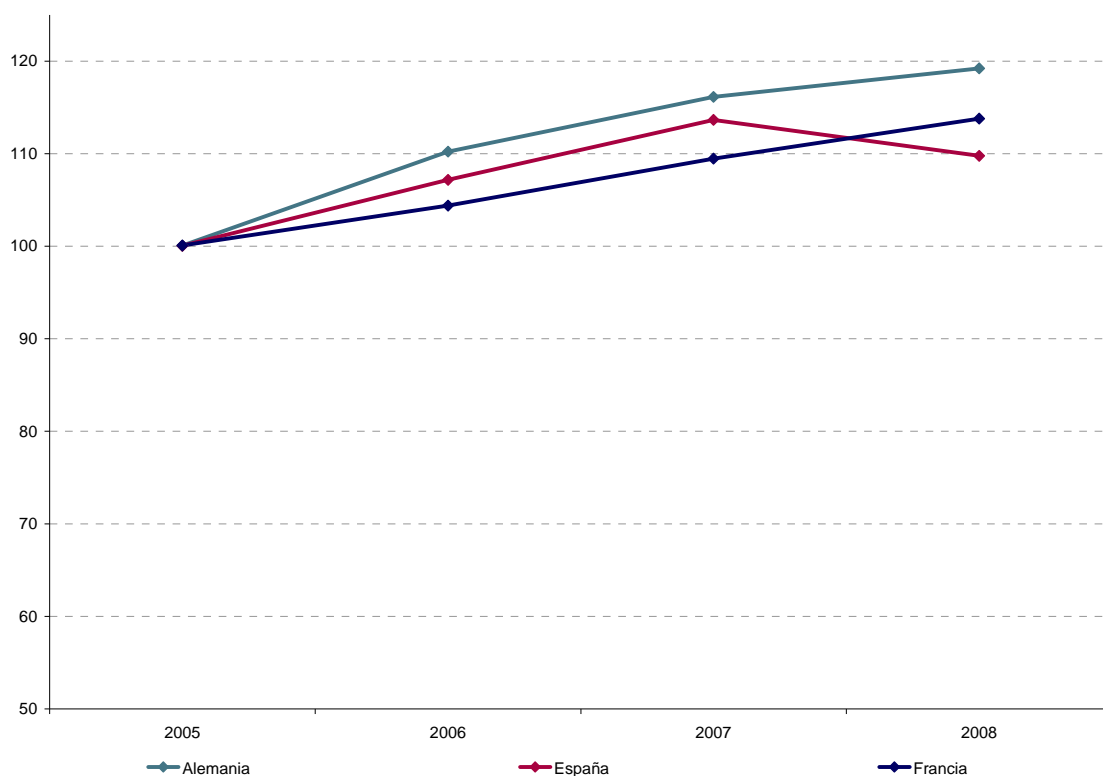
TABLA 2.2.2. VOLUMEN DE NEGOCIO DEL COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR. DATOS MENSUALES - (2005 = 100) (NACE REV. 2)

	2009M05	2009M06	2009M07	2009M08	2009M09	2009M10	2009M11	2009M12
República Checa	110,58	109,85	107,94	106,21	110,91	117,33	120,18	117,46
Dinamarca	98,00	107,19	95,35	97,44	105,78	104,18	99,87	113,97
Alemania	99,37	100,09	102,51	97,81	104,85	108,75	107,29	107,56
España	91,94	97,90	104,30	83,75	96,04	99,07	94,24	106,91
Francia	98,17	110,18	107,49	97,82	109,23	112,54	108,60	126,40
Austria	106,32	105,58	106,37	105,18	108,18	111,98	112,32	115,28
Portugal	93,93	97,25	106,45	95,38	100,03	101,61	97,75	111,40
Finlandia	105,43	111,21	104,13	102,30	108,65	111,04	107,25	122,16
Reino Unido	114,19	124,56	122,25	113,65	129,15	126,37	128,25	139,42

Fuente: Eurostat

La evolución del comercio en los últimos años, como se observa en el siguiente gráfico, tiene su punto de inflexión en 2007, especialmente en España, donde el volumen de negocio sufre un retroceso respecto al año anterior.

GRÁFICO 2.2.1. VOLUMEN DE NEGOCIOS DEL COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR. ÍNDICE. (2005 = 100)



Fuente: Eurostat

En cuanto al empleo, la realidad del comercio español es similar al descrito para el volumen de negocio, presentando el índice menor, junto a Portugal, de los países situados en la tabla.

TABLA 2.2.3. EVOLUCIÓN DEL EMPLEO DEL COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR. DATOS MENSUALES - (2005 = 100) (NACE REV. 2)

GEO/TIME	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Unión Europea (27 países)	96,35	97,96	100,01	102,05	105,15	106,97	104,00
Unión Europea (15 países)	96,81	98,31	100,01	101,58	104,19	105,48	102,64
República Checa	97,92	98,67	100,01	101,06	103,96	105,81	101,51
Dinamarca	96,67	97,41	100,02	103,61	107,73	109,90	105,67
Alemania	99,56	99,49	100,00	100,12	101,79	103,26	101,78
España	94,78	96,50	100,02	102,42	104,76	104,19	98,11
Francia	98,29	99,03	100,01	101,32	103,38	103,94	101,31
Austria	97,53	99,08	100,00	102,11	104,58	106,64	104,69
Portugal	100,82	101,46	100,01	98,56	98,41	99,36	97,02
Finlandia	97,83	98,41	100,01	103,70	105,86	109,48	105,04
Reino Unido	96,68	98,01	100,01	101,31	102,80	102,88	99,08

Fuente: Eurostat

2.3. Contexto Nacional: Análisis detallado socioeconómico y estructural



El estudio incluye las actividades de comercio al por mayor y al por menor, como se recoge en la siguiente tabla.

TABLA 2.3.1. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE INCLUYE

CNAE 2009	Sector económico
46	Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas
461	Intermediarios del comercio
4611	Intermediarios del comercio de materias primas agrarias, animales vivos y productos semielaborados
4612	Intermediarios del comercio de combustibles, minerales, metales y productos químicos industriales
4613	Intermediarios del comercio de la madera y materiales de construcción
4614	Intermediarios del comercio de maquinaria, equipo industrial, embarcaciones y aeronaves
4615	Intermediarios del comercio de muebles, artículos para el hogar y ferretería
4616	Intermediarios del comercio de textiles, prendas de vestir, peletería, calzado y artículos de cuero
4617	Intermediarios del comercio de productos alimenticios, bebidas y tabaco
4618	Intermediarios del comercio especializados en la venta de otros productos específicos
4619	Intermediarios del comercio de productos diversos
462	Comercio al por mayor de materias primas agrarias y de animales vivos
4621	Comercio al por mayor de cereales, tabaco en rama, simientes y alimentos para animales
4622	Comercio al por mayor de flores y plantas
4623	Comercio al por mayor de animales vivos
4624	Comercio al por mayor de cueros y pieles
463	Comercio al por mayor de productos alimenticios, bebidas y tabaco
4631	Comercio al por mayor de frutas y hortalizas
4632	Comercio al por mayor de carne y productos cárnicos
4633	Comercio al por mayor de productos lácteos, huevos, aceites y grasas comestibles
4634	Comercio al por mayor de bebidas
4635	Comercio al por mayor de productos del tabaco
4636	Comercio al por mayor de azúcar, chocolate y confitería
4637	Comercio al por mayor de café, té, cacao y especias
4638	Comercio al por mayor de pescados y mariscos y otros productos alimenticios
4639	Comercio al por mayor, no especializado, de productos alimenticios, bebidas y tabaco
464	Comercio al por mayor de artículos de uso doméstico
4641	Comercio al por mayor de textiles
4642	Comercio al por mayor de prendas de vestir y calzado
4643	Comercio al por mayor de aparatos electrodomésticos
4644	Comercio al por mayor de porcelana, cristalería y artículos de limpieza
4645	Comercio al por mayor de productos perfumería y cosmética
4646	Comercio al por mayor de productos farmacéuticos
4647	Comercio al por mayor de muebles, alfombras y aparatos de iluminación
4648	Comercio al por mayor de artículos de relojería y joyería
4649	Comercio al por mayor de otros artículos de uso doméstico
465	Comercio al por mayor de equipos para las tecnologías de la información y comunicaciones
4651	Comercio al por mayor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos
4652	Comercio al por mayor de equipos electrónicos y de telecomunicaciones y sus componentes

CNAE 2009	Sector económico
466	Comercio al por mayor de otra maquinaria, equipos y suministros
4661	Comercio al por mayor de maquinaria, equipos y suministros agrícolas
4662	Comercio al por mayor de máquinas herramienta
4663	Comercio al por mayor de maquinaria para la minería, la construcción y la ingeniería civil
4664	Comercio al por mayor de maquinaria para la industria textil y de máquinas de coser y tricotar
4665	Comercio al por mayor de muebles de oficina
4666	Comercio al por mayor de otra maquinaria y equipo de oficina
4669	Comercio al por mayor de otra maquinaria y equipo
467	Otro comercio al por mayor especializado
4671	Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos, y productos similares
4672	Comercio al por mayor de metales y minerales metálicos
4673	Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios
4674	Comercio al por mayor de ferretería, fontanería y calefacción
4675	Comercio al por mayor de productos químicos
4676	Comercio al por mayor de otros productos semielaborados
4677	Comercio al por mayor de chatarra y productos de desecho
469	Comercio al por mayor no especializado
4690	Comercio al por mayor no especializado
47	Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas
471	Comercio al por menor en establecimientos no especializados
4711	Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco
4719	Otro comercio al por menor en establecimientos no especializados
472	Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en establecimientos especializados
4721	Comercio al por menor de frutas y hortalizas en establecimientos especializados
4722	Comercio al por menor de carne y productos cárnicos en establecimientos especializados
4723	Comercio al por menor de pescados y mariscos en establecimientos especializados
4724	Comercio al por menor de pan y productos de panadería, confitería y pastelería en establecimientos especializados
4725	Comercio al por menor de bebidas en establecimientos especializados
4726	Comercio al por menor de productos de tabaco en establecimientos especializados
4729	Otro comercio al por menor de productos alimenticios en establecimientos especializados
473	Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados
4730	Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados
474	Comercio al por menor de equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones en establecimientos especializados
4741	Comercio al por menor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos en establecimientos especializados
4742	Comercio al por menor de equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados
4743	Comercio al por menor de equipos de audio y vídeo en establecimientos especializados
475	Comercio al por menor de otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados
4751	Comercio al por menor de textiles en establecimientos especializados
4752	Comercio al por menor de ferretería, pintura y vidrio en establecimientos especializados
4753	Comercio al por menor de alfombras, moquetas y revestimientos de paredes y suelos en establecimientos especializados
4754	Comercio al por menor de aparatos electrodomésticos en establecimientos especializados
4759	Comercio al por menor de muebles, aparatos de iluminación y otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados

CNAE 2009	Sector económico
476	Comercio al por menor de artículos culturales y recreativos en establecimientos especializados
4761	Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados
4762	Comercio al por menor de periódicos y artículos de papelería en establecimientos especializados
4763	Comercio al por menor de grabaciones de música y vídeo en establecimientos especializados
4764	Comercio al por menor de artículos deportivos en establecimientos especializados
4765	Comercio al por menor de juegos y juguetes en establecimientos especializados
477	Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados
4771	Comercio al por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados
4772	Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero en establecimientos especializados
4773	Comercio al por menor de productos farmacéuticos en establecimientos especializados
4774	Comercio al por menor de artículos médicos y ortopédicos en establecimientos especializados
4775	Comercio al por menor de productos cosméticos e higiénicos en establecimientos especializados
4776	Comercio al por menor de flores, plantas, semillas, fertilizantes, animales de compañía y alimentos para los mismos en establecimientos especializados
4777	Comercio al por menor de artículos de relojería y joyería en establecimientos especializados
4778	Otro comercio al por menor de artículos nuevos en establecimientos especializados
4779	Comercio al por menor de artículos de segunda mano en establecimientos
478	Comercio al por menor en puestos de venta y en mercadillos
4781	Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en puestos de venta y en mercadillos
4782	Comercio al por menor de productos textiles, prendas de vestir y calzado en puestos de venta y en mercadillos
4789	Comercio al por menor de otros productos en puestos de venta y en mercadillos
479	Comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos
4791	Comercio al por menor por correspondencia o Internet
4799	Otro comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos

A continuación se define en detalle cada una de las clasificaciones objeto de estudio:

461 Intermediarios del comercio³

Esta clase comprende las actividades de los intermediarios del comercio de:

- Materias primas agrarias, animales vivos y productos semielaborados.
- Combustibles, minerales, metales y productos químicos industriales, incluidos los fertilizantes.
- Madera y materiales de construcción.
- Maquinaria, incluidos los equipos de oficina y ordenadores, equipos industriales, embarcaciones y aeronaves.
- Muebles, artículos para el hogar y ferretería.
- Textiles, prendas de vestir, peletería, calzado y artículos de cuero.
- Productos alimenticios, bebidas y tabaco.
- Especializado en otros productos específicos.
- Productos diversos.

³ Las definiciones están extraídas del Instituto Nacional de Estadística, según CNAE 2009 (Ayuda a la codificación).

Esta clase no comprende:

- El comercio al por mayor por cuenta propia.
- El comercio al por menor por intermediarios no realizada en establecimientos.

462 Comercio al por mayor de materias primas agrarias y de animales vivos

Esta actividad comprende el comercio al por mayor de:

- Cereales, semillas, frutos oleaginosos, tabaco sin elaborar, alimentos para animales y materias primas agrarias.
- Flores, plantas y bulbos.
- Animales vivos (aves, pájaros, peces, ganado ovino, porcino, asnal, caprino, equino, mular...).
- Cueros y pieles.

463 Comercio al por mayor de productos alimenticios, bebidas y tabaco

Esta actividad comprende el comercio al por mayor de:

- Frutas y hortalizas (frescas y en conserva).
- Carne y productos cárnicos.
- Productos lácteos, huevos, productos a base de huevos, grasas y aceites comestibles de origen animal y vegetal.
- Bebidas alcohólicas, no alcohólicas y la compra y embotellado sin transformación de vino a granel.
- Productos del tabaco.
- Azúcar, chocolate, confitería y productos de panadería.
- Café, té, cacao y especias.
- Pescados, mariscos y productos alimenticios para animales domésticos.
- Productos alimenticios congelados.

464 Comercio al por mayor de artículos de uso doméstico

Esta actividad comprende el comercio al por mayor de:

- Tejidos y artículos de mercería (agujas, hilo de coser, etc.).
- Prendas de vestir (incluida la ropa deportiva), accesorios de vestir (guantes, corbatas, tirantes...), calzado, artículos de peletería y paraguas.
- Aparatos electrodomésticos, aparatos de radio y televisión, productos fotográficos y ópticos, aparatos de calefacción eléctrica, cintas de audio y vídeo, CD y DVD grabados.
- Porcelana, cristalería y artículos de limpieza.
- Perfumería, productos de belleza y jabones.
- Productos farmacéuticos y artículos médicos.
- Muebles, alfombras y equipos de iluminación.
- Artículos de relojería y joyería.
- Otros artículos de uso doméstico: de madera, mimbre, corcho, etc., bicicletas y sus repuestos y accesorios, material de escritorio, libros, revistas y periódicos, de cuero y accesorios de viaje, instrumentos musicales, juegos, juguetes y artículos de deporte (incluido el calzado deportivo especial, como las botas de esquí).

465 Comercio al por mayor de equipos para las tecnologías de la información y comunicaciones

Esta actividad comprende el comercio al por mayor de:

- Ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos.
- Válvulas, tubos electrónicos, semiconductores, microchips, circuitos integrados, circuitos impresos, cintas de audio y vídeo, discos magnéticos y ópticos (CD, DVD) vírgenes y equipos telefónicos y de comunicación.

Esta clase no comprende el comercio al por mayor de:

- Componentes electrónicos.
- Máquinas y equipos de oficina (excepto ordenadores y periféricos).
- Cintas de audio y vídeo, CD y DVD grabados.
- Alarmas contra incendios y robos.

466 Comercio al por mayor de otra maquinaria, equipos y suministros

Esta actividad comprende el comercio al por mayor de:

- Maquinaria y equipo agrario (arados esparcadoras de estiércol, sembradoras, cosechadoras, trilladoras, máquinas de ordeño, máquinas y aparatos para la avicultura y la apicultura, tractores empleados en la agricultura y en la silvicultura y máquinas cortacésped).
- Máquinas herramienta de cualquier tipo (se incluye las controladas por ordenador) y para cualquier material.
- Maquinaria para la minería, la construcción y la ingeniería civil.
- Maquinaria controlada por ordenador para la industria textil y de máquinas de coser y de hacer punto controladas por ordenador.
- Muebles de oficina y de establecimientos comerciales.
- Máquinas y equipos de oficina (excepto ordenadores, periféricos, componentes electrónicos, teléfonos y otros equipos de comunicación).
- Equipos de transporte (con exclusión de los vehículos de motor, motocicletas y bicicletas), robots de fabricación en cadena, cables, interruptores y otros equipos de instalación para uso industrial, otro material eléctrico como motores eléctricos y transformadores; otra maquinaria para la industria (excepto industrias minera, de construcción, de ingeniería civil y textil), el comercio y la navegación y otros servicios, así como el comercio al por mayor de instrumentos y equipo de medida.

467 Otro comercio al por mayor especializado

Esta actividad comprende el comercio al por mayor de:

- Combustibles, grasas, lubricantes y aceites (carbón, hulla, coque, leña para calefacción, nafta, crudos de petróleo, gasóleo, fueloil, gasolina, gasóleo para calefacción, queroseno, gases licuados de petróleo, gas butano y propano, aceites y grasas lubricantes y productos de refinado del petróleo).
- Minerales metálicos férricos y no férricos, metales férricos y no férricos en forma primaria, productos metálicos férricos y no férricos semielaborados, oro y otros metales preciosos.
- Madera en bruto, productos de primera transformación de la madera, pinturas y barnices, materiales de construcción (arena, grava), papeles pintados y revestimientos de suelos, vidrio plano, sanitarios (bañeras, lavabos, inodoros y otros sanitarios), edificios prefabricados y alarmas contra incendios y robos.

- Ferretería, cerraduras, cajas fuertes, elementos de instalación fija en edificios y sus accesorios, calentadores de agua, equipo para la instalación de sanitarios (tuberías, cañerías, accesorios, grifos, juntas, conexiones, cañerías de caucho, etc.), herramientas (martillos, sierras, destornilladores y otras herramientas manuales) y extintores.
- Productos químicos industriales (anilina, tinta de impresión, aceites esenciales, gases industriales, colas sintéticas, colorantes, resina sintética, metanol, parafina, aromatizantes y potenciadores del sabor, soda, sal industrial, ácidos y sulfuros, derivados de almidón, etc.), fertilizantes y productos agroquímicos.
- Materias plásticas en forma primaria, caucho, fibras textiles, papel en bruto y piedras preciosas.
- Desechos metálicos y no metálicos y de chatarra, así como de materiales para reciclar, incluida la recogida, clasificación, separación, desguace de bienes usados, como automóviles, con el fin de obtener partes reutilizables, embalaje, almacenamiento y distribución, pero sin un verdadero proceso de transformación. Además, los desechos comprados y vendidos siguen manteniendo un valor.

Esta clase no comprende:

- La recogida de residuos domésticos e industriales.
- El tratamiento de los desechos para su eliminación, y no para su utilización ulterior en un proceso de fabricación industrial.
- El procesamiento de desechos, chatarra y otros artículos para la obtención de una materia prima secundaria cuando es necesario un verdadero proceso de transformación (la materia prima secundaria resultante es apta para su utilización directa en un proceso de fabricación industrial, pero no constituye un producto final).
- El desguace de automóviles, ordenadores, televisores y otros equipos para la recuperación de materiales.
- El desguace naval.
- La trituración de automóviles mediante proceso mecánico.
- El comercio al por menor de bienes de segunda mano.

469 Comercio al por mayor no especializado

Esta clase comprende el comercio al por mayor de bienes diversos sin una especialización particular.

471 Comercio al por menor en establecimientos no especializados

Este grupo comprende el comercio al por menor de diversas líneas de productos en la misma unidad (establecimientos no especializados), como supermercados y grandes almacenes.

472 Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en establecimientos especializados

Esta clase comprende el comercio al por menor de:

- Frutas y hortalizas frescas, preparadas y conservadas
- Carne y productos cárnicos (incluidas aves)
- Pescado, otros mariscos y derivados
- Bebidas alcohólicas y no alcohólicas para su consumo fuera del local
- Tabaco y productos del tabaco
- Productos lácteos y huevos
- Otros productos alimenticios

473 Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados

Esta clase comprende el comercio al por menor de carburante para vehículos de motor y motocicletas, así como de lubricantes y refrigerantes para vehículos de motor.

Esta clase no comprende:

- El comercio al por mayor de carburante.
- El comercio al por menor de gases licuados de petróleo para cocina o calefacción.

474 Comercio al por menor de equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones en establecimientos especializados

Este grupo comprende el comercio al por menor de equipos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), como ordenadores, periféricos, equipos de telecomunicaciones y productos electrónicos de consumo, en establecimientos especializados.

475 Comercio al por menor de otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados

Este grupo comprende el comercio al por menor de artículos domésticos como textiles, ferretería, alfombras, aparato eléctrico o muebles en establecimientos especializados.

476 Comercio al por menor de artículos culturales y recreativos en establecimientos especializados

Este grupo comprende el comercio al por menor en establecimientos especializados de artículos culturales y recreativos como libros, periódicos, grabaciones musicales y de vídeo, material deportivo, juegos y juguetes.

477 Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados

Este grupo comprende el comercio al por menor en establecimientos especializados en un determinado grupo de productos no incluidos en otras partes de la clasificación, como prendas de vestir, calzado y artículos de cuero, productos farmacéuticos y artículos médicos, relojes, souvenirs, artículos de limpieza, armas, flores, animales de compañía y otros. Comprende también el comercio al por menor de bienes de segunda mano en establecimientos especializados.

478 Comercio al por menor en puestos de venta y en mercadillos

Este grupo comprende el comercio al por menor de cualquier tipo de producto nuevo o de segunda mano realizado en puestos ambulantes situados tanto en la vía pública como en mercados destinados al efecto.

479 Comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta, ni en mercadillos

Este grupo comprende las actividades de comercio al por menor realizadas por correspondencia, por Internet, a domicilio, en máquinas expendedoras, etc.

2.3.1. Marco Normativo Básico

El marco normativo básico es la “Ley del comercio” y toda la normativa que desarrolla cada Comunidad Autónoma, ya que las competencias en esta materia están transferidas.

En España, la normativa más importante por la que se rige el comercio es la Constitución española, que en su artículo 51.2 señala que la Ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

El comercio minorista está regulado por la Ley Ordenación Comercio Minorista (Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista) y por la Ley Orgánica 2/1996, de 15 de Enero complementaria de la de Ordenación del Comercio Minorista.

La Ley de Ordenación del Comercio Minorista tiene como objeto principal establecer el régimen jurídico general del comercio minorista, entendido como la actividad desarrollada profesionalmente con ánimo de lucro por la que se oferta cualquier clase de artículo a los destinatarios finales de los mismos, utilizando o no un establecimiento. Las comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias han dictado sus respectivas leyes en esta materia.

En este sentido, en España, la Ley **25/2009, de 22 de diciembre**, modifica diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, así como la Ley 47/2002, de 19 diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas directivas comunitarias.

La irrupción y desarrollo de las **Nuevas Tecnologías y de la Sociedad de la Información** ha provocado la aparición de normativa que regule el comercio electrónico. La Administración del Estado ha impulsado el establecimiento del marco jurídico que garantice el desarrollo de Internet y del comercio electrónico en un entorno seguro y de confianza para particulares y empresas. Para el sector comercial y de la distribución, ya que la introducción de las nuevas tecnologías ha supuesto la existencia de un canal alternativo de ventas.

La **Ley 34/ 2002, de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico**, cuyo principal objetivo era incorporar al ordenamiento jurídico español la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio, sobre servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico en el mercado interior, equipara jurídicamente las operaciones que se realizan en el mundo real y las que se realizan en el mundo virtual.

El **Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid** recoge en el artículo 26 que: *3.1. De acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, corresponde a la Comunidad de Madrid, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en las materias 11.ª y 13.ª del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución, la competencia exclusiva en las siguientes materias:*

- 3.1.1. Ordenación y planificación de la actividad económica regional.
- 3.1.2. Comercio interior, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia.

El comercio es una actividad donde las competencias reguladoras las tienen las Comunidades Autónomas. Por ello, existe abundante legislación autonómica, que normativiza distintas actividades y aspectos de la actividad. En la Comunidad de Madrid la principal norma es la Ley 16/1999, de 29 de abril, de normas reguladoras del Comercio Interior en la Comunidad de Madrid, así como el Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.

2.3.2. Principales datos macroeconómicos

La realidad económica

La **realidad actual española, se encuentra en una tendencia contractiva de todos los indicadores de actividad**: inversión, producción, empleo y el gasto. Además, a esto hay que sumarle la crisis comercial mundial, el deterioro de la confianza, así como la restricción del crédito y el ajuste del gasto interno tanto de familias como de empresas.

La recesión más profunda se encuentra en el primer trimestre del 2009, con un retroceso del PIB histórica, tanto en términos trimestrales (-1,9%) como interanuales (-3%). Desciende el consumo de los hogares (-4,1% interanual), las rentas salariales, derivadas del deterioro del empleo, la inversión, así como la restricción de la financiación. Por otro lado mantiene su aportación positiva la política expansiva del gasto público, caen tanto las importaciones (-2,3%) como las exportaciones (-19%), así como la industria.

Respecto a la demanda nacional, la bajada del consumo se refleja en las ventas minoristas, en las ventas inferiores de grandes empresas, y especialmente en los bienes duraderos como automóviles. Aunque el menor gasto permite aumentar el ahorro de las familias, que ha crecido hasta un máximo histórico del 16,1% de la renta bruta disponible.

Actualmente aún es demasiado pronto para hablar de recuperación; durante el año 2009 seguirá decreciendo el PIB trimestralmente y a finales de 2010 se prevé el crecimiento positivo de dicho indicador, por lo que el 2010 en conjunto será recesivo.

TABLA 2.3.1. PRINCIPALES DATOS MACROECONÓMICOS DE ESPAÑA

EE.UU.	2009					2008	Últimos 5 años		
	abr-09	mar-09	feb-09	1T-09	4T-09	Media	Máx	Mín.	Media
ACTIVIDAD									
Confianza industrial	-35,0	-36,0	-40,0	-36,6	-32,5	-17,9	3,1	-40,0	-8,4
Confianza consumidores		-39,0	-43,0	-44,9	-44,6	-33,5	-8,7	-47,7	-18,3
PRECIOS									
IPC (%) a./a.	-0,8	-0,2	-0,1	0,5	2,5	4,1	5,3	-0,8	3,2
IPC Subyacente (%) a./a. ¹		1,3	1,3	1,6	2,7	3,2	3,5	1,3	2,8
Precios producción (%) a./a.		-3,4	-2,5	-1,4	3,1	6,5	10,2	-3,4	4,5
EMPLEO									
Tasa de paro (%)	55,9	55,9	56,7	51,4	42,5	24,6	56,7	-4,3	7,7
Afiliados a la S/S		-6,8	-6,5	-5,9	-3,4	-0,5	5,7	-6,8	2,2
Demanda subsidios de paro	635	657	656	625	515	422	658	294	360

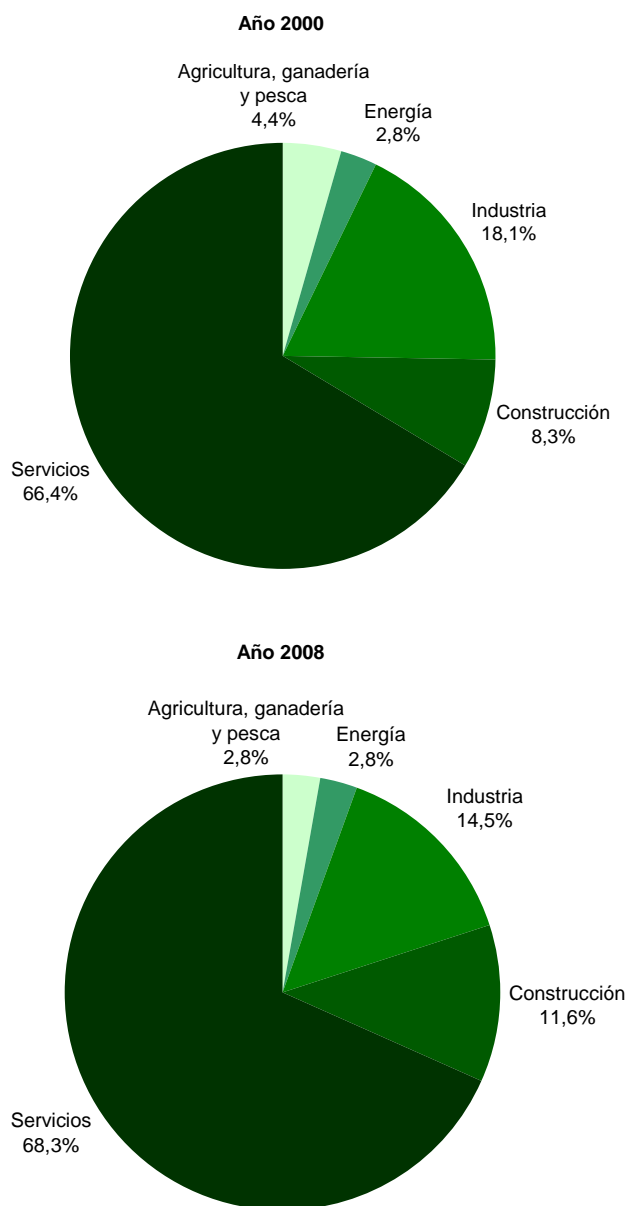
Fuente: Servicio de Estudios de Caja Madrid a partir de datos de Thomson Financial. Fuente: CE, INE, ANFAC, OFICEMEN, Eurostat, M.º Trabajo y Dpto. Aduanas. (1) Sin energía y alimentos frescos

La estructura económica

La economía española está siendo impactada por la dinámica en la que está inmersa la actividad económica a escala mundial, marcada por el incremento de la rapidez de transferencia de los cambios económicos entre las distintas zonas geográficas (globalización económica), y por la actual situación de recesión económica mundial.

La economía española, como ha ocurrido en la mayoría de las sociedades occidentales, ha seguido un **proceso terciarización**: en el 2000 el sector servicios representaba el 66,4% mientras que ocho años más tarde alcanzaba el 68,3% del Producto Interior Bruto (PIB) nacional. En cambio, durante el mismo periodo, la **industria ha perdido** 3,6% puntos porcentuales de **peso sobre el conjunto de la actividad económica**, aunque sigue siendo el segundo sector económico en importancia, contribuyendo con el 14,5% de la producción.

GRÁFICO 2.3.1. DISTRIBUCIÓN DEL P.I.B. POR SECTORES ECONÓMICOS



Fuente: Valor añadido bruto a precios corrientes y empleo. Contabilidad Nacional de España. INE. 2000- 2008.

Dentro de la economía española, si se realiza un estudio pormenorizado de las distintas ramas de actividad, como se recoge en la siguiente tabla, se observa que el **sector de las inmobiliarias y servicios empresariales** es el que tiene **mayor peso en la producción total**. En cambio, es el **comercio** el que presenta un **mayor porcentaje de los locales y de empleo**.

Respecto al tamaño medio de las empresas, en general las **actividades industriales son las que emplean un mayor número de trabajadores** por centro de trabajo, siendo la actividad de fabricación de elementos de transporte la que cuenta con locales con un mayor número de empleados (51,2), mientras que el transporte y las comunicaciones, la intermediación financiera, el comercio y la reparación, y las inmobiliarias y servicios empresariales son las actividades donde el tamaño medio de los locales es menor.

El **comercio** significa el 10,7% del Valor Añadido Bruto Nacional, el 27,8% de los locales y el 14,6% del empleo. Como se observa se trata de la actividad económica con mayor porcentaje de locales y de empleo sobre el conjunto de la economía. En cambio, el tamaño medio de los locales apenas llega a 3,3 ocupados, dato que sitúa al sector como uno de los que cuenta con centros de trabajo más pequeños.

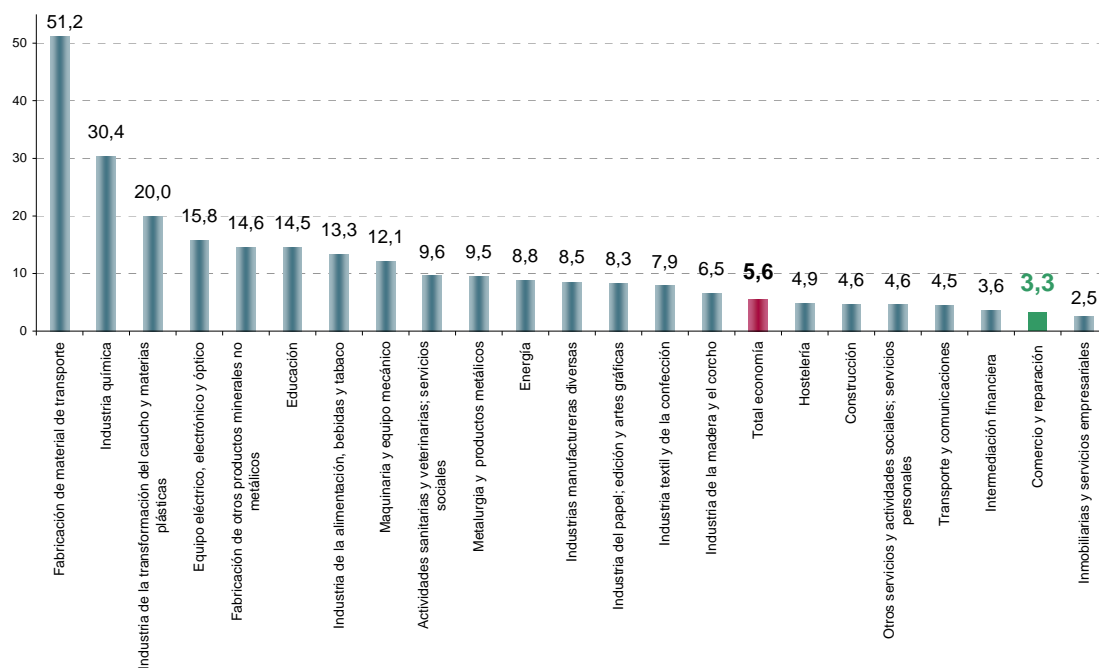
TABLA 2.3.2. DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AÑADIDO BRUTO (V.A.B.), LAS EMPRESAS Y EL EMPLEO POR SECTORES ECONÓMICOS

	V.A.B.	% de locales	Ocupados
Agricultura, ganadería y pesca	2,6%	-	4,7%
Energía	2,7%	0,3%	0,7%
Industria de la alimentación, bebidas y tabaco	2,1%	1,0%	2,2%
Industria textil y de la confección	0,6%	0,9%	1,3%
Industria de la madera y el corcho	0,3%	0,5%	0,6%
Industria del papel; edición y artes gráficas	1,3%	0,8%	1,2%
Industria química	1,4%	0,2%	0,8%
Industria del caucho y materias plásticas	0,6%	0,2%	0,6%
Otros productos minerales no metálicos	1,2%	0,4%	1,1%
Metalurgia y fabricación de productos metálicos	2,6%	1,4%	2,4%
Maquinaria y equipo mecánico	1,1%	0,6%	1,1%
Equipo eléctrico, electrónico y óptico	0,9%	0,2%	0,9%
Fabricación de material de transporte	1,5%	0,2%	1,5%
Industrias manufactureras diversas	0,7%	0,8%	1,2%
Construcción	11,4%	13,3%	12,3%
Comercio y reparación	10,7%	27,8%	14,6%
Hostelería	7,2%	8,6%	6,9%
Transporte y comunicaciones	6,7%	7,2%	5,6%
Intermediación financiera	5,4%	3,0%	1,9%
Inmobiliarias y servicios empresariales	17,6%	21,0%	9,2%
Administración pública	6,2%	-	6,6%
Educación	4,8%	1,9%	5,1%
Actividades sanitarias y veterinarias; servicios sociales	5,9%	3,8%	6,3%
Otros servicios y actividades sociales; servicios personales	3,8%	5,8%	4,7%
Hogares que emplean personal doméstico	0,8%	-	6,5%
Valor añadido bruto total	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Valor añadido bruto a precios corrientes y empleo. Contabilidad Nacional de España. 2008.
Empresas: Directorio Central de Empresas. Instituto Nacional de Estadística. INE. 2009.

En el siguiente gráfico se detalla el tamaño medio, según el número medio de locales existentes por sectores económicos. La media nacional alcanza los 5,6 locales. Cabe destacar que el sector de material de transporte es el sector que más locales de media utiliza (51,2). **El sector del comercio alcanza una media de 3,3 trabajadores por centro de trabajo, se sitúa por debajo de la media nacional más de 2 puntos. Se trata de los sectores que menos trabajadores emplea por centro de trabajo para desarrollar su actividad.**

GRÁFICO 2.3.2. TAMAÑO MEDIO DE LOS LOCALES POR SECTORES ECONÓMICOS



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de empleo de la Contabilidad Nacional de España, 2008 y de locales del Directorio Central de Empresas. Año 2009. Instituto Nacional de Estadística.

Respecto al empleo, teniendo en cuenta los datos a noviembre de 2009, en la siguiente tabla se señala el número y porcentaje de trabajadores asalariados en España, según datos de la Seguridad Social. Como se observa, en las actividades **de comercio y reparación de vehículos se ocupan 2.271.383 personas, que suponen el 16,8% de los afiliados a la Seguridad Social por cuenta ajena a nivel nacional.**

TABLA 2.3.3. DISTRIBUCIÓN DE AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL POR CUENTA AJENA POR SUBSECTORES

ESPAÑA		
Subsector económico	Nº de empleados	Distribución porcentual
Agric., Gana., Silv. y Pesca	61.945	0,5%
Ind. Extractivas	25.466	0,2%
Ind. Manufact.	1.902.720	14,1%
Suministros y Energía	38.276	0,3%
Suminis. agua, resid.	134.027	1,0%
Construcción	1.265.689	9,3%
Comercio y reparación de vehículos	2.271.383	16,8%
Transptes. Almacena.	640.980	4,7%
Hostelería	964.680	7,1%
Informac. Comunicac.	371.560	2,7%
Act. Financ. y Seguros	389.002	2,9%
Act. Inmobiliarias	64.017	0,5%
Actv .Prof.Cient. Téc.	648.399	4,8%
Actv .Admt.Serv.Auxil.	1.092.499	8,1%
Admón Púb.Defen., S.S.	1.094.754	8,1%
Educación	675.188	5,0%
Actv .Sanit. Serv.Sociales	1.332.766	9,8%
Actv .Artis. Rec.y Entr.	190.453	1,4%
Otros Servicios	333.122	2,5%
Hogares P. Domést.	42.838	0,3%
Org. Extraterritoriales	2.166	0,0%
TOTAL	13.541.932	100,0%

Nota: en azul los subsectores de interés para el estudio.

Fuente: Ministerio de Trabajo e Inmigración. Seguridad Social. Tercer trimestre de 2009.

Profundizando en las características de las distintas ramas de actividad, en función de los datos presentados en las anteriores tablas, la economía española se caracteriza por la existencia de las siguientes tipologías empresariales:

- La existencia de una **industria automotriz**, que acoge empresas de gran tamaño, en la mayoría de los casos grandes multinacionales, que es la responsable de gran parte de la producción y el empleo industrial. La industria química, y en menor medida la transformadora de caucho y materias plásticas, tienen características similares a la de fabricación de elementos de transporte, en cuanto a que teniendo una representación muy pequeña en términos del número de empresas sobre el total del sector secundario, éstas son de un elevado tamaño medio y generan un porcentaje importante de la producción y el empleo industrial.

Una característica importante de estos sectores es que están localizados en determinadas áreas o focos industriales, atrayendo a numerosas empresas proveedoras, y siendo, por tanto, responsables y motores del desarrollo económico de estas zonas.

- La industria alimentaria, la metalurgia y elaboración de productos metálicos** contribuyen de manera importante a la producción y al empleo de la industria nacional, y están integrados por empresas de tamaño medio o pequeño, incluso de carácter familiar. Al contrario de los sectores recogidos anteriormente, las empresas de estos sectores están repartidas homogéneamente por toda la geografía nacional.

- El resto de sectores industriales, tienen una participación menor en la producción y el empleo industrial, estando conformados por empresas de diversos tamaños, aunque en gran medida de carácter medio o pequeño.
- El sector servicios, que supone más de dos tercios del valor añadido nacional (69,1%), cuenta con el 79,1% de los locales, y el 67,4% del empleo. En general, excepto en educación, agrupa pequeñas empresas (microempresas y autónomos). **El comercio explica gran parte de las empresas y de los ocupados nacionales**, aunque caracteriza por el escaso tamaño de sus centros productivos.
- La **construcción, que gozaba en 2008 de un peso muy importante en la economía**, tanto a nivel de empleo, 12,3%, como de aportación al VAB, 12,2%. **Actualmente, en 2009, este peso ha disminuido considerablemente.**

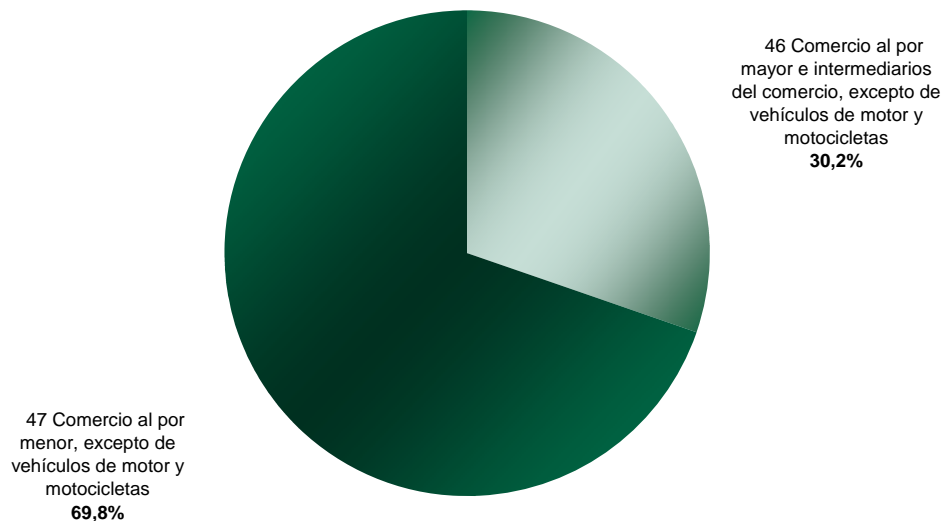
El sector explica una buena parte del número de empresas y del empleo de la economía. No obstante se caracteriza por el escaso tamaño de sus unidades productivas.

El sector del comercio en España

La estructura empresarial

En España hay en total 740.133 empresas que se dedican al sector comercial, de las que el 30,2% tienen como objeto el comercio al por mayor y el 69,8% el comercio al por menor.

GRÁFICO 2.3.3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL COMERCIO



Fuente: Directorio Central de Empresas. CNAE 2009. Instituto Nacional de Estadística. Año 2009.

El tamaño medio de las empresas es muy pequeño; en el comercio al por mayor, el 47,9% no cuenta con ningún empleado, y el 25,8% tiene 1 ó 2; en el comercio al por menor, el 51,8% no tiene trabajadores, mientras el 32,6% da empleo a uno o dos.

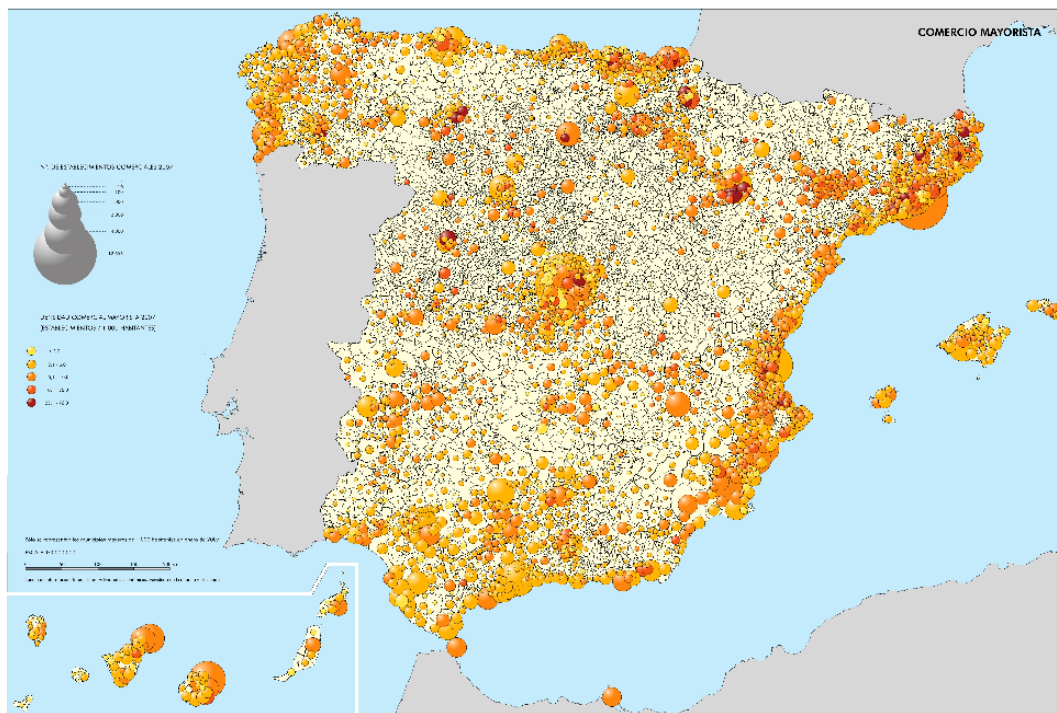
TABLA 2.3.4. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPRESAS DE LA RAMA DE COMERCIO POR TAMAÑO

Tamaño	46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas		47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas	
	Nº de empresas	Distribución porcentual	Nº de empresas	Distribución porcentual
Sin asalariados	107.180	47,93%	267.512	51,79%
De 1 a 2 asalariados	57.589	25,75%	168.569	32,64%
De 3 a 5 asalariados	25.599	11,45%	51.405	9,95%
De 6 a 9 asalariados	13.954	6,24%	18.771	3,63%
De 10 a 19 asalariados	11.473	5,13%	6.540	1,27%
De 20 a 49 asalariados	5.476	2,45%	2.607	0,50%
De 50 a 99 asalariados	1.284	0,57%	537	0,10%
De 100 a 199 asalariados	622	0,28%	276	0,05%
De 200 a 499 asalariados	327	0,15%	169	0,03%
De 500 a 999 asalariados	79	0,04%	56	0,01%
De 1.000 a 4.999 asalariados	31	0,01%	58	0,01%
De 5.000 o más asalariados	1	0,00%	18	0,00%
Total	223.615	100,0%	516.518	100,0%

Fuente: Directorio Central de Empresas. CNAE 2009. Instituto Nacional de Estadística. Año 2009.

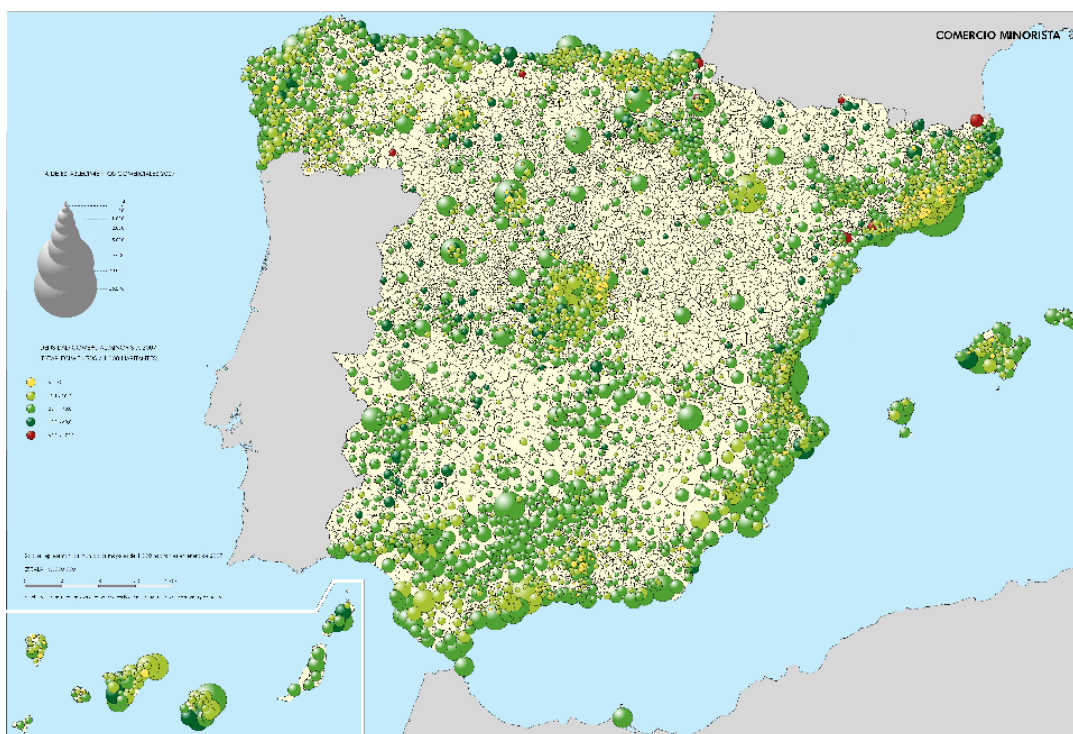
Como se observa en los siguientes gráficos, el comercio, tanto minorista como mayorista, se concentra en las grandes ciudades y en las zonas costeras. Destaca también la elevada densidad de establecimientos comerciales en el valle del Ebro y en el del Guadalquivir.

GRÁFICO 2.3.4. DISTRIBUCIÓN DEL COMERCIO MAYORISTA EN ESPAÑA. DENSIDAD DE ESTABLECIMIENTOS.



Fuente: Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Año 2007.

GRÁFICO 2.3.5. DISTRIBUCIÓN DEL COMERCIO MINORISTA EN ESPAÑA. DENSIDAD DE ESTABLECIMIENTOS.



Fuente: Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Año 2007.

La actividad económica

En las siguientes tablas se describen los principales **datos económicos** de las actividades del sector comercio. Como se observa, en el comercio al por mayor destaca la madera y materiales de construcción, subsectores que comprenden a 14.832 empresas y 27.334.130 miles de euros de facturación. No obstante, en términos de empleo eran las frutas, patatas y verduras las que lideraba la clasificación, con 115.871 ocupados. No obstante, desde 2007 hasta la actualidad, debido a la crisis económica, las cifras y la importancia sectorial ha variado, especialmente en **actividades como la venta de madera y materiales de construcción.**

Comercio minorista. Sectores con mayor importancia respecto al número de empresas, empleo y producción

En número de empresas destaca **otro comercio al por menor en establecimientos especializados**, que incluye entre otras actividades la venta de óptica, fotografía, relojería, joyería y platería, y juguetes y artículos de deporte, y el **comercio de prendas de vestir.**

En cuanto a la facturación destaca el comercio al por menor, con predominio de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos no especializados (super e hipermercados).

Comercio mayorista

Otros bienes de consumo distintos de los alimenticios, Madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios y Otra maquinaria para la industria, el comercio y la navegación son los que predominan en el comercio mayorista.

En comercio al por menor es la actividad “*otro comercio al por menor en establecimientos especializados*” la que aglutina un mayor número de empresas, aunque no en volumen de negocio, donde la principal actividad es el *comercio al por menor con y sin predominio de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos no especializados*, ocupando a 97.975 personas.

TABLA 2.3.5. ESTRUCTURA DEL COMERCIO AL POR MAYOR. DATOS ECONÓMICOS EN MILES.

	Número de empresas	Volumen de negocio	Gastos de personal	Personal ocupado	Personal remunerado
Otros bienes de consumo distintos de los alimenticios (5147)	16.151	22.310.421	2.078.756	89.413	78.694
Madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios (5153)	14.832	27.334.130	2.554.963	107.997	97.975
Otra maquinaria para la industria, el comercio y la navegación (5169)	12.921	24.108.050	2.686.191	84.774	78.136
Comercio especializado en venta de productos especif. (farmacia, cosmética, bicicl.) (5118)	10.508	1.372.526	458.934	18.474	9.384
Textiles, prendas de vestir, calzado y artículos de cuero (5116)	10.180	716.561	134.433	13.992	4.947
Frutas, patatas y verduras (5131)	9.513	26.263.633	2.413.310	123.439	115.871
Muebles. Artículos del hogar. Ferretería (5115)	9.072	587.003	108.782	11.655	3.252
Pescados, mariscos y otros productos alimenticios (5138)	9.015	18.732.170	1.147.184	53.690	44.567
Bebidas (5134)	7.798	12.681.439	972.081	42.641	37.142
Productos diversos (5119)	7.515	737.183	173.378	12.153	6.174
Prendas de vestir y calzado (5142)	7.289	13.098.321	994.342	42.222	37.393
Aparatos electrodomésticos, radio y televisión (5143)	6.479	15.705.762	1.136.292	38.045	34.797
Productos alimenticios, bebidas y tabaco (5117)	6.473	711.751	238.407	12.495	7.037
Carne y productos cárnicos (5132)	5.354	8.292.653	502.891	25.673	21.975
Ferretería, fontanería y calefacción (5154)	5.244	12.275.080	1.390.347	49.370	46.789
Cereales, semillas y alimentos para el ganado	5.092	12.389.121	360.259	18.125	14.160
No especializado de productos alimenticios, bebidas y tabaco (5139)	4.715	17.391.394	1.215.855	54.674	50.967
Productos químicos (5155)	4.690	12.886.907	915.055	27.079	24.894
Chatarra y productos de desecho (5157)	4.527	5.608.580	457.897	23.074	19.112
Madera y materiales de construcción (5113)	4.110	340.133	66.852	5.464	1.878
Maquinaria, equipo industrial, embarcaciones y aeronaves (5114)	3.935	501.459	141.931	5.948	2.618
Animales vivos. Cueros y pieles y tabaco en rama(5123,5124,5125)	3.604	3.809.515	110.350	7.792	4.825
Perfumería y belleza (5145)	3.497	5.023.984	600.429	23.949	21.205
Productos farmacéuticos (5146)	3.480	32.181.240	2.419.859	47.965	46.578
Ordenadores, periféricos y programas informáticos (5167)	3.358	12.094.132	1.029.302	28.021	26.034
Textiles (5141)	3.263	3.362.479	356.692	15.674	13.782
Productos lácteos, huevos, aceites y grasas comestibles (5133)	2.793	6.267.964	271.249	13.173	10.994
Otros componentes y equipos electrónicos (5160)	2.669	14.489.504	1.233.871	34.683	33.487
Combustibles, minerales, metales y productos químicos industriales (5112)	2.615	276.957	79.835	4.314	2.075
Azúcar, chocolate y confitería (5136)	2.522	2.691.883	230.128	11.042	9.060
Máquinas-herramientas (5161)	2.365	3.703.133	437.314	13.985	12.782
Máquinas, accesorios y útiles agrícolas, incluidos tractores (5166)	2.232	3.328.036	335.956	13.561	12.418
Porcelana, cristalería, papeles pintados y artículos de limpieza (5144)	2.181	2.395.564	302.870	12.930	11.570
Otras máquinas y equipos de oficina (5168)	2.160	4.142.503	471.807	15.456	14.163
Metales y minerales metálicos (5152)	2.056	16.647.635	758.070	25.450	24.347
Materias primas agrarias, animales vivos, materias primas textiles y prod. semielab. (5111)	1.406	155.254	41.224	2.373	1.233
Otro comercio al por mayor (5170)	1.346	915.217	60.798	3.507	2.585
Flores y plantas (5122)	1.285	938.245	117.385	6.955	6.034
Comb. sólidos, líquidos, gaseosos (comb., grasas, lubricantes, aceites, butano,...) (5151)	1.194	63.482.472	480.397	10.989	10.375
Maquinaria para la construcción (5162)	1.167	6.253.024	578.366	15.361	14.888
Café, té, cacao y especias (5137)	858	724.362	70.833	3.166	2.662
Productos semielaborados (5156)	761	1.610.348	114.448	4.104	3.542
Maquinaria para la industria textil, máquinas de coser y hacer punto (5163)	491	440.889	53.739	2.063	1.749
Productos del tabaco (5135)	34	4.117.016	147.442	2.944	2.919
Total 51	212.750	423.095.633	30.450.504	1.179.854	1.027.069

Fuente: Encuesta anual del comercio. Instituto Nacional de Estadística. 2007.

TABLA 2.3.6. ESTRUCTURA DEL COMERCIO AL POR MENOR. DATOS ECONÓMICOS EN MILES.

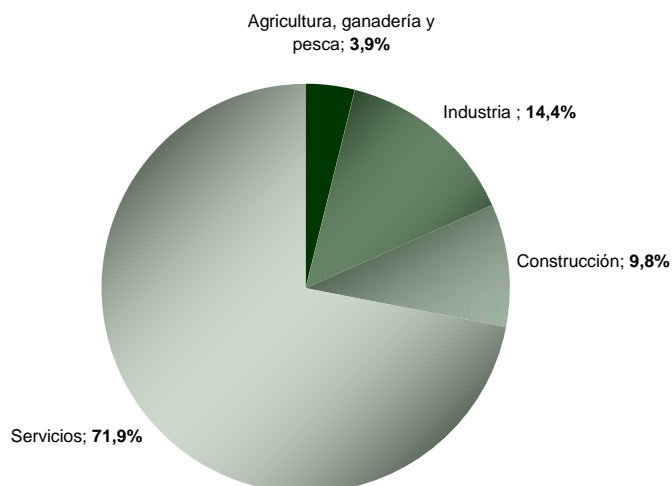
	Número de empresas	Volumen de negocio	Gastos de personal	Personal ocupado el 30-09	Personal remunerado el 30-09
Otro comercio al por menor en establecimientos especializados (CNAE 5248)	91.893	26.765.839	3.573.441	278.347	192.693
Prendas de vestir (CNAE 5242)	58.199	18.206.463	2.619.924	202.436	144.513
En puestos de venta y mercadillos (CNAE 5262)	41.702	2.283.780	112.315	55.629	12.491
Muebles, aparatos de iluminación y otros artículos para el hogar (CNAE 5244)	35.692	12.175.601	1.778.335	126.071	93.367
Con y sin predominio de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos no esp.(CNAE 5211,5212)	33.925	82.755.589	9.376.911	491.024	454.952
Carne y productos cárnicos(CNAE 5222)	31.298	5.494.064	565.324	72.870	37.422
Libros, periódicos y papelería (CNAE 5247)	24.104	3.984.135	334.616	44.861	20.508
Pan y productos de panadería, confitería y pastelería (CNAE 5224)	23.816	3.088.352	720.538	73.126	47.423
Ferretería, pinturas y vidrio (CNAE 5246)	23.620	10.066.841	1.324.311	86.308	63.816
Productos farmacéuticos (CNAE 5231)	20.627	15.852.060	1.277.080	80.951	58.014
Establecimientos especializados en alimentación (CNAE 5227)	20.506	3.067.714	246.721	37.716	17.272
Textiles (CNAE 5241)	19.216	2.212.638	304.360	38.279	18.669
Frutas y verduras(CNAE 5221)	15.632	2.332.480	233.232	32.227	15.203
Calzado y artículos de cuero (CNAE 5243)	14.542	3.484.066	535.055	46.735	33.373
Pescado y marisco (CNAE 5223)	12.632	2.184.948	170.827	26.237	11.802
Electrodomésticos, aparatos de radio, televisión y sonido (CNAE 5245)	11.349	8.226.685	888.829	49.691	41.132
Productos de tabaco (CNAE 5226)	10.925	8.911.805	171.800	20.567	10.144
Otro comercio al por menor no realizado en establecimientos (CNAE 5263)	7.294	1.497.182	261.318	18.448	12.004
Reparación de aparatos domésticos eléctricos (CNAE 5272)	6.976	626.666	169.789	14.349	7.698
Cosméticos y artículos de tocador (CNAE 5233)	5.790	2.856.039	384.238	26.290	21.149
Artículos médicos y ortopédicos (CNAE 5232)	5.521	1.087.104	175.940	14.368	9.061
Reparación de calzado y otros artículos de cuero (CNAE 5271)	3.161	106.175	21.556	4.451	1.284
Otra reparación de bicicl., prendas vestir, deportes, ópticos y fotogr., copias de llaves) (CNAE 5274)	2.677	190.024	82.219	6.920	4.682
Bebidas (CNAE 5225)	2.330	488.904	34.014	4.254	2.113
Comercio al por menor de bienes de segunda mano, en establecimientos (CNAE 5250)	1.390	131.565	25.054	2.711	1.462
Por correspondencia (televisión, radio, teléfono) (CNAE 5261)	1.349	1.159.416	141.990	7.242	6.173
.Reparación de relojes y joyería (CNAE 5273)	607	29.339	5.979	1009	405
Total CNAE 52	526.773	219.265.474	25.535.716	1.863.117	1.338.825

Fuente: Encuesta anual del comercio. Instituto Nacional de Estadística. 2007.

El empleo en el comercio

Respecto al empleo, en el tercer trimestre de 2009 trabajaban en el sector **servicios de España** 13.563.100 empleados, **el 71,9% del total de ocupados**.

GRÁFICO 2.3.6. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO POR SECTORES



Fuente: Encuesta de Población Activa. Tercer trimestre de 2009. Instituto Nacional de Estadística

En el comercio, trabajaban en el año 2009 2.974.730 personas, dato que representaba el 15,7% del total de ocupados del tejido económico. La tasa de ocupación ascendía al 89,4% del total de población activa, dato superior al del conjunto de la economía (82,0%).

TABLA 2.3.7. EMPLEO EN EL COMERCIO. COMPARACIÓN CON EL CONJUNTO DE LA ECONOMÍA (MILES DE PERSONAS Y %)

Año	Total Economía			Total Comercio			
	Activos	Ocupados	Tasa de ocupación	Activos	Ocupados	Tasa de ocupación	% ocupados comercio/total economía
2008 T1	22.576,50	20.402,30	90,4%	3.410,90	3.210,20	94,1%	15,7%
2008 T2	22.806,70	20.425,10	89,6%	3.450,30	3.211,60	93,1%	15,7%
2008 T3	22.945,10	20.346,30	88,7%	3.441,80	3.212,20	93,3%	15,8%
2008 T4	23.064,70	19.856,80	86,1%	3.454,40	3.179,20	92,0%	16,0%
Media 2008	22.848,25	20.257,63	88,7%	3.439,35	3.203,30	93,1 %	15,8%
2009 T1	23.101,50	19.090,80	82,6%	3.370,10	3.022,00	89,7%	15,8%
2009 T2	23.082,40	18.945,00	82,1%	3.344,00	2.966,10	88,7%	15,7%
2009 T3	22.993,50	18.870,20	82,1%	3.333,70	2.989,60	89,7%	15,8%
2009 T4	22.972,50	18.645,90	81,2%	3.255,00	2.921,20	89,7%	15,7%
Media 2009	23.037,48	18.887,98	82,0%	3.325,70	2.974,73	89,4%	15,7%

Fuente: Encuesta de Población Activa. Instituto Nacional de Estadística

Por sectores, el comercio minorista es el que contaba con un mayor número de ocupados, 1.887.930 y la mayor tasa de ocupación, 89,68%

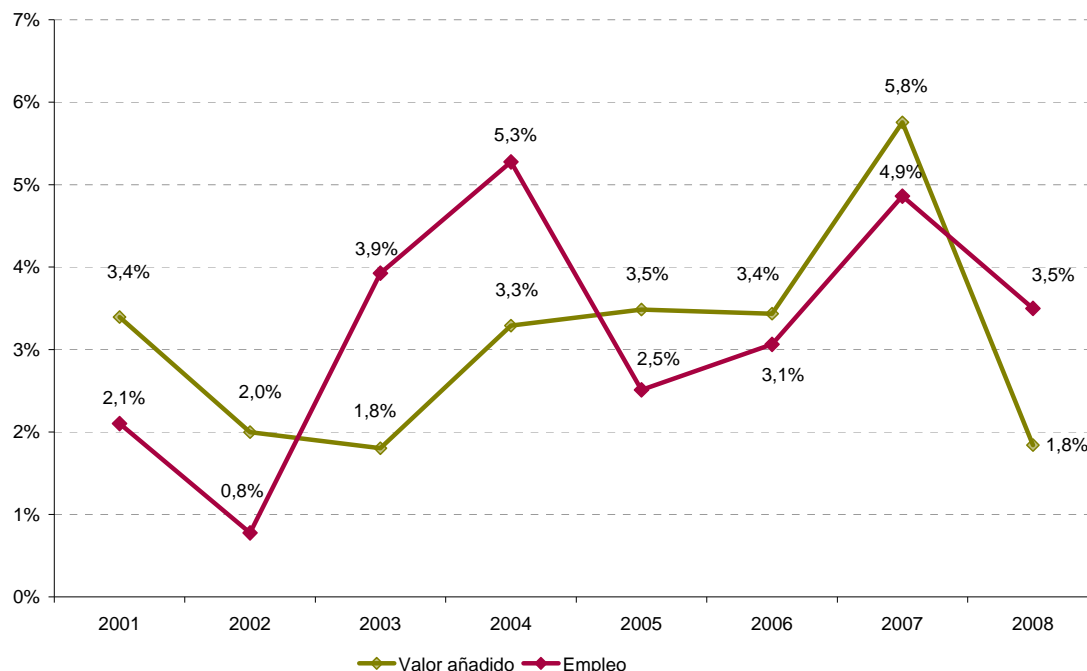
TABLA 2.3.8. EMPLEO EN EL COMERCIO. COMPARACIÓN ENTRE LOS SUBSECTORES DEL COMERCIO. (MILES DE PERSONAS Y %)

Año		COMERCIO MAYORISTA			COMERCIO MINORISTA		
		Activos	Ocupados	Tasa de ocupación	Activos	Ocupados	Tasa de ocupación
2008	T1	861,20	813,40	94,45%	2.143,10	2.004,70	93,54%
2008	T2	893,50	825,40	92,38%	2.147,20	1.991,30	92,74%
2008	T3	859,50	791,10	92,04%	2.178,10	2.038,10	93,57%
2008	T4	891,70	821,60	92,14%	2.159,20	1.981,70	91,78%
	Media	876,48	812,88	92,75%	2.156,90	2.003,95	92,91%
2009	T1	849,50	759,60	89,42%	2.121,60	1.896,10	89,37%
2009	T2	853,80	741,00	86,79%	2.102,80	1.868,80	88,87%
2009	T3	827,20	719,00	86,92%	2.134,00	1.929,00	90,39%
2009	T4	828,20	729,80	88,12%	2.062,00	1.857,80	90,10%
	Media	839,68	737,35	87,81%	2.105,10	1.887,93	89,68%

Fuente: Encuesta de Población Activa. Instituto Nacional de Estadística

En los últimos años, hasta el 2008, el sector del comercio había experimentado crecimientos continuos en el empleo y en la producción, aunque ya en 2008 el incremento respecto al año anterior se había ralentizado.

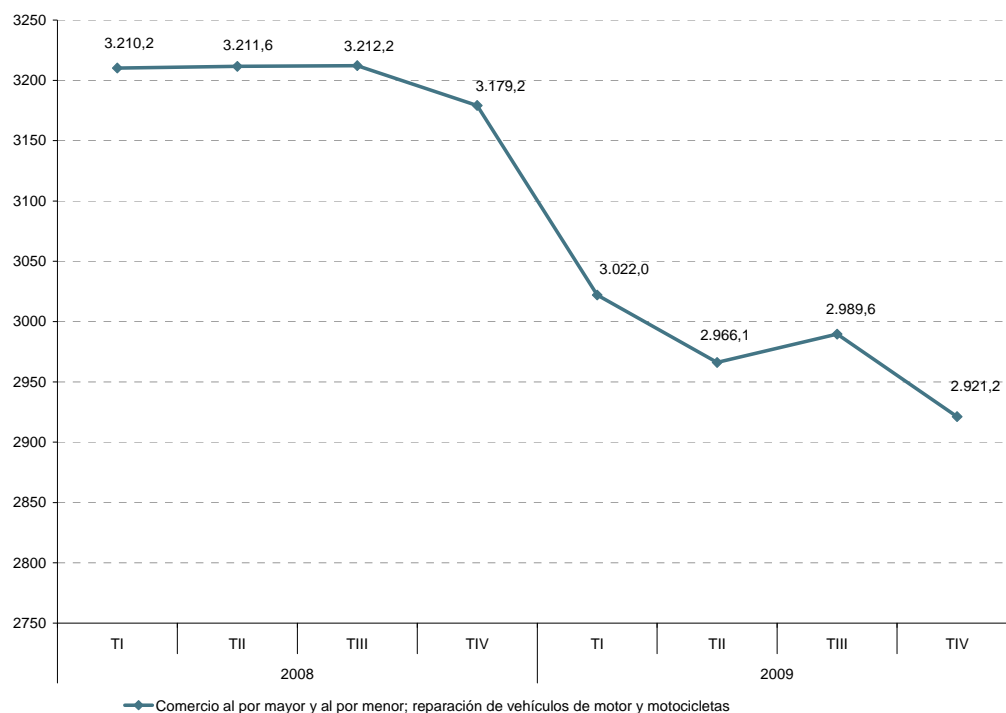
GRÁFICO 2.3.7. EVOLUCIÓN DEL PIB Y DEL EMPLEO EN EL SECTOR DEL COMERCIO (TASA DE VARIACIÓN RESPECTO AL AÑO ANTERIOR). DATOS NACIONALES



Fuente: Contabilidad anual de España. Instituto Nacional de Estadística.

Como se observa en el siguiente gráfico, durante el último año, el empleo ha disminuido considerablemente en el comercio, habiéndose reducido el número de ocupados de 3.210.200 a 2.921.200.

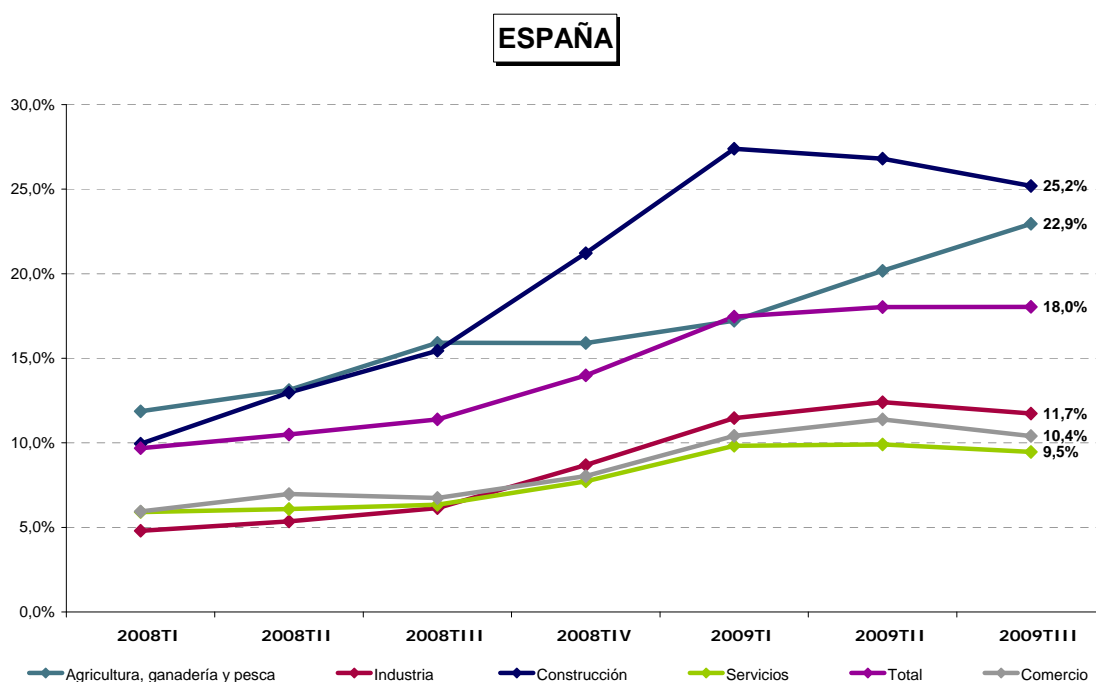
GRÁFICO 2.3.8. GRÁFICO EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS OCUPADAS POR SECTORES. MILES.



Fuente: Encuesta de Población Activa. Instituto Nacional de Estadística

En los últimos trimestres la tasa de desempleo ha crecido considerablemente, aunque en el comercio, la tasa es menor a la registrada en el resto de la economía.

GRÁFICO 2.3.9. TASA DE DESEMPLEO



Fuente: Encuesta de Población Activa. Instituto Nacional de Estadística

2.3.3. Modelos y estructuras organizativas tipo de las empresas del sector

La **estructura de la organización** se define como el modo en que se dividen las tareas en el trabajo, así como la manera en la que se logra la coordinación de las mismas. Por lo general se distinguen cuatro modelos de estructura dentro del sector:

- **En línea o jerárquica:** se basa en las relaciones de autoridad entre el responsable superior y los subordinados.
- **Funcional:** las características de este tipo de estructura se relacionan con la asunción de las distintas funciones de la empresa por cargos distintos, cada uno de los cuales pueden transmitir órdenes a los mismos trabajadores.
- **Staff:** se trata de una estructura mixta entre las dos anteriores. Existen cargos por encima de los responsables funcionales que coordinan las distintas áreas.
- **Por objetivos:** se configura como una estructura descentralizada donde cada departamento es autónomo del resto, asumiendo cada uno determinados objetivos.

Dentro del sector del comercio la estructura organizativa dominante varía en **función** de las características de las empresas: actividad y tamaño.

De modo que atendiendo a su tamaño las empresas se dividen en:

- *Micro pymes:* se considera micro PYME a una empresa con uno o dos establecimientos atendido generalmente por el propio titular con ayuda de familiares. Representan alrededor del 90% del tejido empresarial del comercio minorista y ocupan al 90% de los trabajadores.
- *Pymes:* son empresas pequeñas y medianas de hasta 250 trabajadores.
- *Grandes empresas:* más de 250 trabajadores.

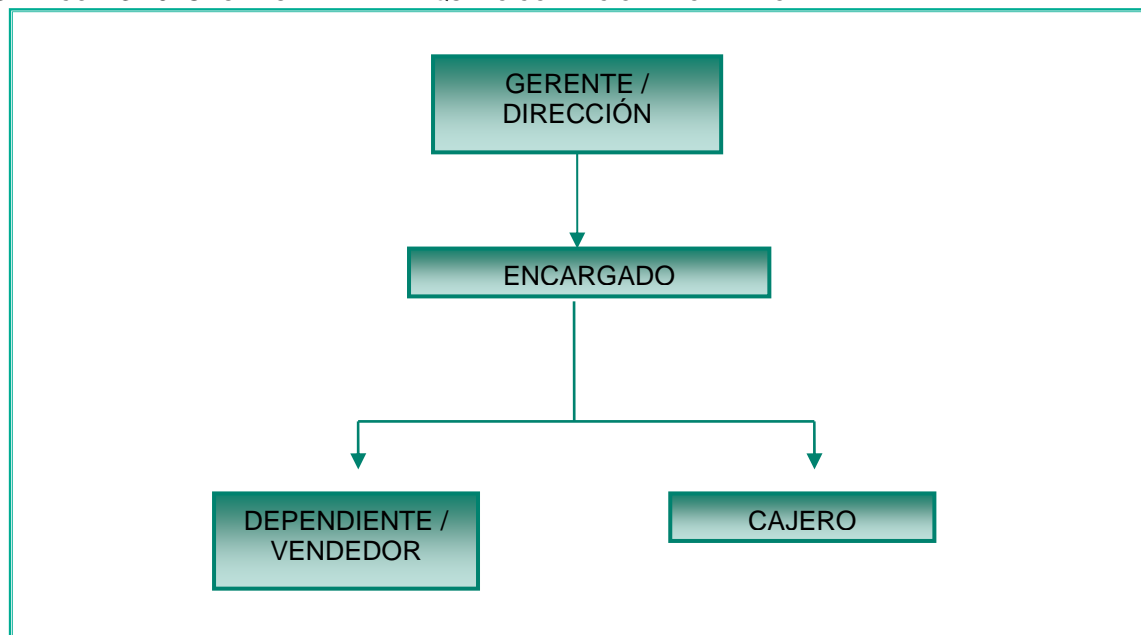
Podemos analizar las siguientes estructuras organizativas, partiendo de la información aportada por la Fundación Tripartita.

1. COMERCIO AL POR MENOR

Pequeños establecimientos de comercio al por menor:

En la mayoría de las ocasiones, el gerente ejerce todas las funciones que a continuación se citan.

GRÁFICO 2.3.10. ORGANIGRAMA DEL PEQUEÑO COMERCIO AL POR MENOR

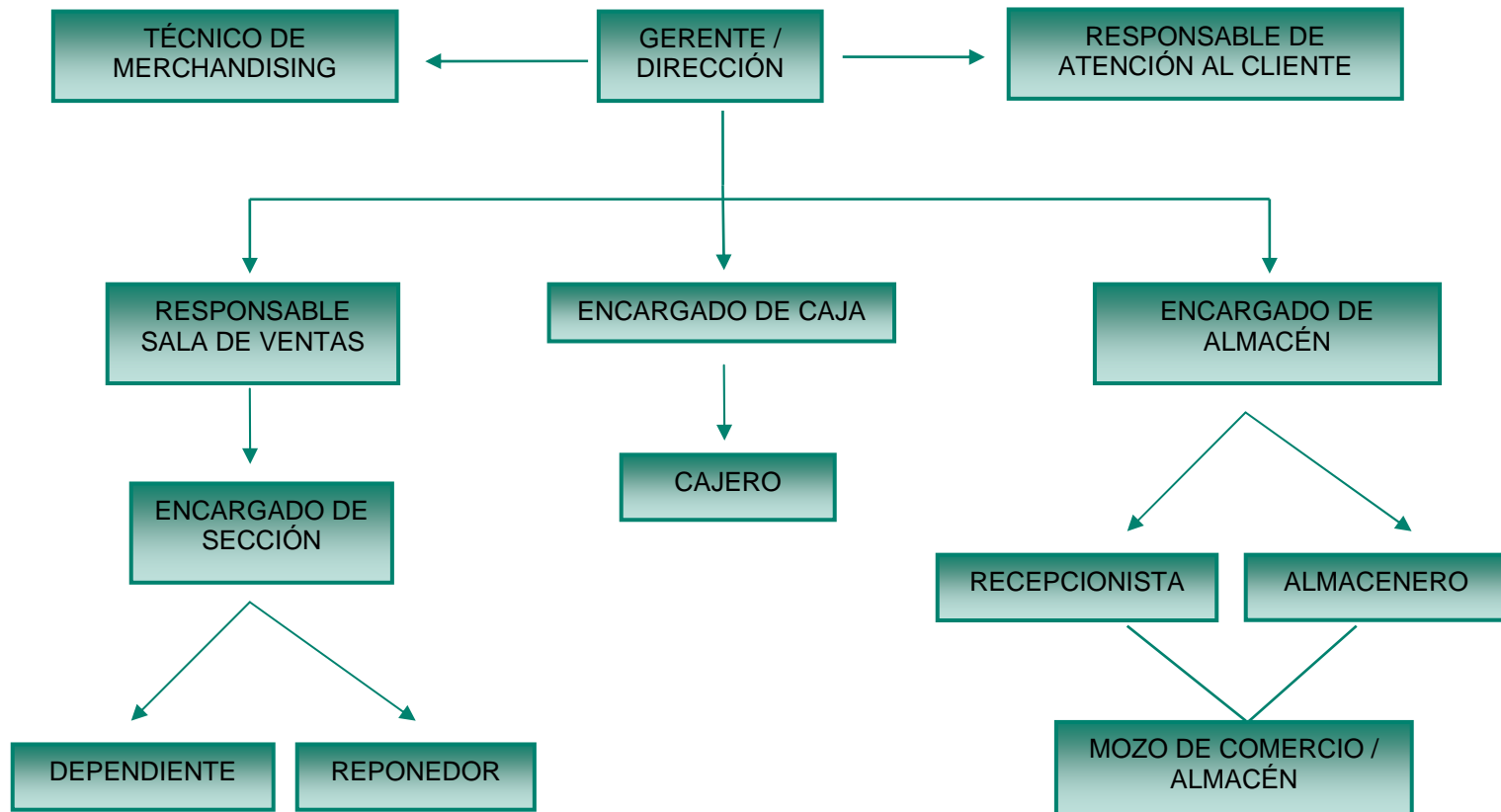


Fuente: Fundación Tripartita. Estudio del sector de comercio al por menor

Grandes establecimientos de comercio al por menor:

A parte de las áreas que tienen los pequeños comercios, suelen contar con departamentos específicos de merchandising y atención al cliente, con el objetivo de aumentar sus ventas y satisfacer las necesidades de éstos. En comparación con los pequeños comercios se apuesta por una mayor especialización de los recursos humanos de la empresa.

GRÁFICO 2.3.11. ORGANIGRAMA DEL GRAN COMERCIO AL POR MENOR



Fuente: Fundación Tripartita. Estudio del sector de comercio al por menor

Dentro del esquema organizativo de los grandes establecimientos de comercio al por menor cabe destacar varias figuras que no aparecen en este esquema:

Jefes de sector: Esta figura es el puesto jerárquico inmediatamente inferior al director. De modo que en un supermercado tendríamos un jefe de sector de perecederos y otro de no perecederos. De modo que los encargados de sección, que aparecen en el esquema, están bajo la tutela de los jefes de sector, que en el caso del supermercado, dentro de los perecederos habría un jefe de sección de lácteos, otro de productos cárnicos, etc.

Vendedor especializado: Son aquellos vendedores que requieren una especialización más allá de la propia del vendedor (electricista, charcutero, pescadero, etc.).

Cajero en puesto de información: Estos empleados no hacen labores de caja propiamente dicha, sino tareas de información al público.

Por otro lado, este esquema organizativo se centra en la estructura de las tiendas. Sin embargo, en el caso de las grandes empresas minoristas es habitual encontrarse una estructura bicéfala. Por un lado, las tiendas y por otro los servicios centrales, cuya labor es dar apoyo a los puntos de venta. En dicha organización de apoyo se ubican diferentes áreas:

- Expansión
- Compras
- Financiera
- Recursos humanos
- Formación
- Marketing
- Logística

Si tomamos una gran compañía dedicada al comercio al por menor podremos entender cuáles son las áreas funcionales básicas y cuál es la estructura del comercio minorista en una gran empresa. Éste es el tipo de empresa con una complejidad mayor dentro del sector del comercio. El siguiente esquema refleja la estructura organizativa:



2. COMERCIO AL POR MAYOR

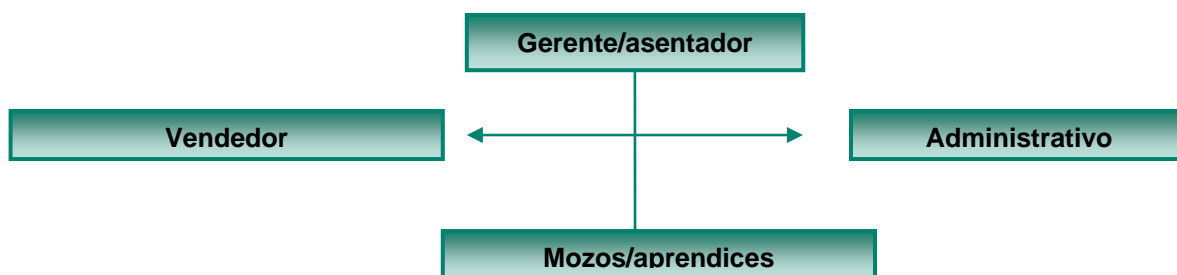
Esta actividad es la encargada de suministrar las mercancías a los comercios minoristas. Como se puede observar en el siguiente organigrama, el comercio al por mayor comprende principalmente cuatro áreas: calidad, administrativa, comercial y operaciones; resultando las dos últimas las de mayor relevancia para las empresas de este tipo.

En este caso, también se puede hablar de micro-PYMES, PYMES y grandes empresas de distribución.

En el caso de las micro-*pymes* la estructura sería similar a los establecimientos minoristas.

Pequeños establecimientos de comercio al por mayor:

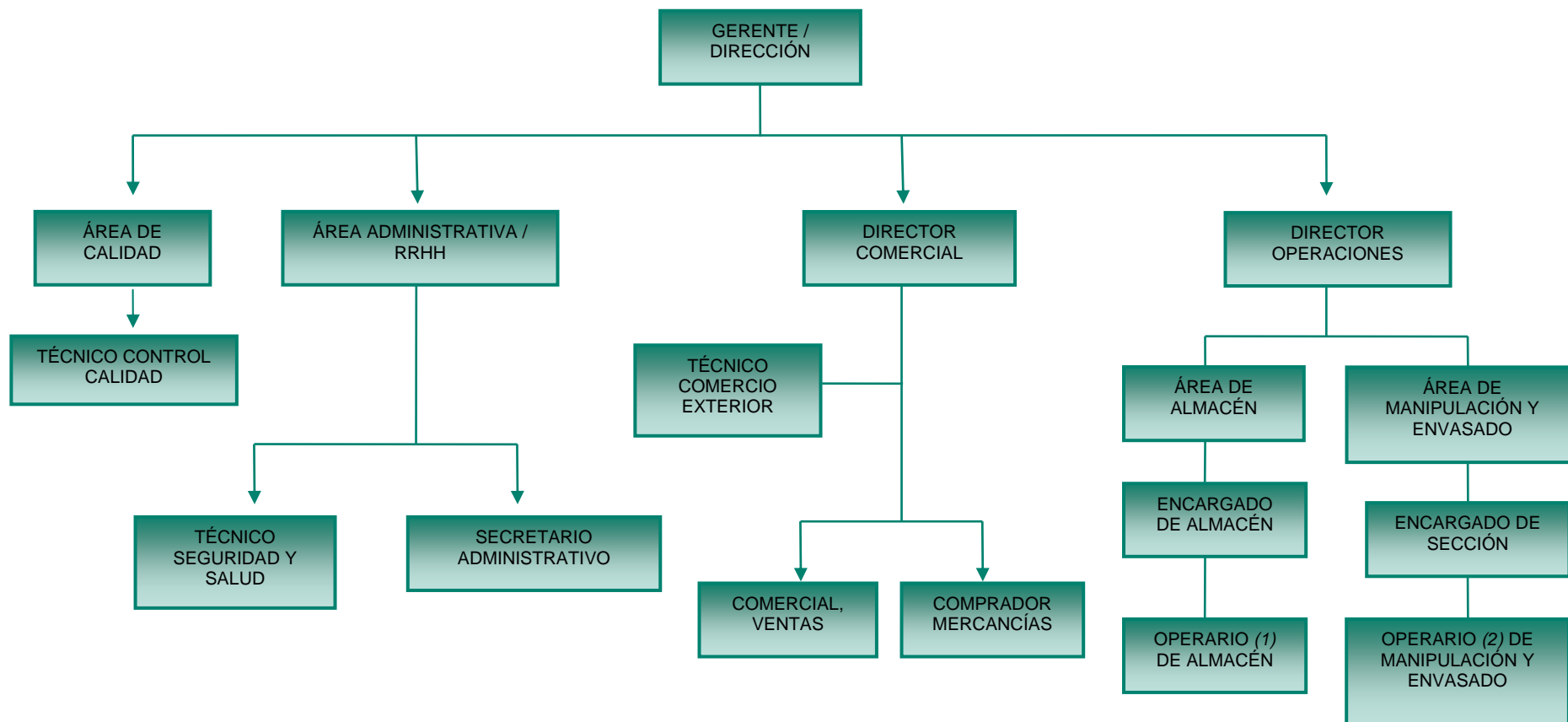
GRÁFICO 2.3.12. ORGANIGRAMA DEL PEQUEÑO COMERCIO AL POR MAYOR



En este caso el asentador es el dueño del negocio y desarrolla las funciones principales del negocio: realiza la compra o aprovisionamiento y venta o comercialización. Se ayuda de un administrativo que anota en el puesto, por ejemplo, en los grandes mercados de abastos, como Mercamadrid, todas las operaciones y lleva la contabilidad previa. Si tiene varias ramas de negocio (por ejemplo, pescado fresco, pescado congelado) se ayuda de vendedores. Por último, los mozos son los que se encargan de mover y colocar la mercancía.

✓ **Grandes establecimientos de comercio al por mayor:**

GRÁFICO 2.3.13. ORGANIGRAMA DEL GRAN COMERCIO AL POR MAYOR



(1) Incluye empleado de: almacenamiento, control de peso, suministro, carretilla elevadora y mozo

(2) Compuesto por: clasificador, operador de máquina, envasador, empaquetador, embalador y etiquetador

Fuente: Fundación Tripartita. Estudio comercio al por mayor de frutas, patatas y verduras

Dentro de este esquema es importante añadir la figura del agente comercial. En muchas actividades, como puede ser la distribución de artículos de regalo, esta figura es clave, ya que junto con las Ferias representa el primer canal de comercialización. Dichos agentes no pertenecen a la estructura como profesionales por cuenta propia, sino que son autónomos con contrato mercantil.

Asimismo, cabría distinguir diferentes categorías en el sector al por mayor:

- **Distribuidora:** comercializa en exclusiva en una zona los productos de una marca.
- **Importador:** compra productos en el extranjero (por ejemplo ferias) y los vende en España.

Tanto en el comercio al por menor como en el *comercio al por mayor la función de compras está de alguna manera desvalorada*, cuando en el mundo empresarial tiene una considerable relevancia.

En el organigrama de las grandes empresas de comercio al por mayor esta función está encuadrada dentro de la dirección comercial. En tanto que en el caso del comercio al por menor ni siquiera aparece reflejada. Sin embargo, esta función ha tomado gran relevancia en estos últimos años. Las posibilidades de expansión son muy limitadas en mercados contraídos y con un nivel de morosidad muy alto.

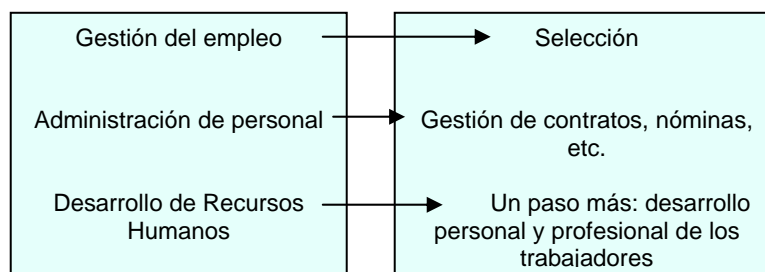
En ese momento las miradas se vuelven hacia la fase de aprovisionamiento como forma de mantener los márgenes. De modo que los puestos de trabajo con más perspectivas en momentos de crisis son los directamente relacionados con las compras. Es necesario tener buenos profesionales en esa área para reducir costes y que los márgenes no se vean reducidos.

2.3.4. Sistemas de gestión y certificación de la actividad

Gestión de Recursos Humanos

Dentro del sector del comercio, **la gestión de los recursos humanos** depende del tamaño de la empresa y de la actividad. Las principales funciones realizadas son las siguientes:

- **Gestión del empleo**, con el objeto de proporcionar a la empresa en todo momento el personal necesario, tanto en cantidad como con el perfil requerido. Obviamente, las *micropymes* apenas asumen esta función, y cuando lo hacen se basan en relaciones sociales. Las empresas de mayor tamaño cuentan con departamentos de recursos humanos y de selección.
- **Administración de personal**: las tareas burocráticas relacionadas con la gestión del personal las llevan a cabo todas las empresas que cuenten con algún empleado, pero mientras en las grandes existe un departamento a tal fin, las pequeñas **subcontratan** con asesorías y gestorías estas funciones.
- **Desarrollo de RRHH**: normalmente en las grandes compañías existen planes de carrera, aunque suelen afectar en mayor medida a los trabajadores de las líneas de apoyo que a los de producción. En las pequeñas la promoción se basa en las relaciones personales.



Sistemas de gestión de calidad

El comercio minorista dispone de una especificación técnica propia, coordinados por la Confederación de Empresarios de Comercio Minorista, Autónomos y de Servicios de la Comunidad de Madrid (CECOMA) y la Comunidad de Madrid (CAM), a través de AENOR. Además existen normas ISO específicas para el comercio.

La Comunidad de Madrid y la Cámara de Comercio fomentan la calidad a través de los programas de cliente misterioso. A través de las asociaciones de comerciantes estas instituciones impulsan la contratación de consultorías que analizan la calidad de los comercios madrileños. Este sistema está dirigido principalmente a las micro-PYMES que no disponen de recursos para acceder a la certificación anual y les sirve para acceder a esos estándares de calidad que de otra forma no podrían acceder.

En determinados subsectores como puede ser el *“comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos, y productos similares”* acuden de forma voluntaria a las normas ISO relacionadas con el medioambiente, como ISO 14000 o a la norma ISO relacionada con la venta de dichos productos.

"Normalmente la formación que damos en venta directa está asociada a la norma ISO. Hay una norma de calidad ISO para estas bases de combustible, que exige que haya un determinado número de horas de formación y en determinados temas". (Empresa de comercio al por menor).

En el caso de las empresas de logística y el transporte éstas vienen impuestas por la industria para la que trabajan, como por ejemplo la distribución de mercancías peligrosas, etc., o desde la Administración, por ejemplo, para acudir a un concurso.

En la actividad de compras ha entrado en vigor la Normativa de Compras europea. Esta norma, como documento de aplicación voluntaria, estructurada como las ISO se basa en buscar las mejores prácticas empresariales. AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos) ha sido una de las impulsoras de esta certificación. Cabe destacar la necesidad de mantener relaciones con los proveedores a largo plazo, de ahí que el conocimiento de las necesidades de los proveedores es fundamental.

Las principales normas de calidad existentes son las siguientes:

La norma UNE 175001-01 va dirigida a establecimientos comerciales que empleen menos de 20 trabajadores.

- Requisitos del Servicio: cortesía, credibilidad, capacidad de respuesta, comprensión del cliente, fiabilidad, comunicación, seguridad y accesibilidad.
- Requisitos de los elementos tangibles: instalaciones, equipos y mobiliario, envases y embalajes, documentos de compra y productos.
- Requisitos del Personal: imagen y competencia profesional

UNE 1144:1990 Intercambio de datos en el comercio. Directorio de elementos de datos comerciales.

Gestión ambiental

Los subsectores más agresivos con el medio ambiente son los que más sensibilizados están con este tema, como, por ejemplo, *“comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos, y productos similares”*. En este caso es un sector muy regulado, que está copado por grandes multinacionales que si bien, en el caso de las gasolineras, no son de su propiedad muchas de ellas, sí operan bajo su marca, como por ejemplo, Repsol. Esto provoca que se tienda a ser escrupuloso a la hora de aplicar sistemas de gestión ambiental, ya que cualquier incidente puede repercutir de forma muy negativa en la imagen de marca de una compañía.

En otros subsectores son las Administraciones e instituciones públicas los que impulsan programas de sensibilización medioambiental. Así, la Cámara de Comercio de Madrid en coordinación con la Comunidad de Madrid ha creado un programa de sensibilización para la gestión de residuos y embalajes.

Prevención de riesgos laborales.

En la siguiente tabla se observa que la incidencia de accidentes laborales en el comercio es pequeña, menor que en el conjunto de la economía. En los últimos años ha disminuido el referido índice considerablemente, tanto en el comercio al por mayor como al por menor.

TABLA 2.3.9. ÍNDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES EN JORNADA DE TRABAJO CON BAJA POR RAMA DE ACTIVIDAD

	2005	2006	2007	2008
Total Economía	6.011,8	5.880,1	5.760,3	5.069,1
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	2.746,1	2.820,0	2.908,2	2.893,8
Pesca y acuicultura	7.347,5	7.479,5	7.692,9	7.345,4
Extracción y aglomeración de carbón	45.028,9	41.684,8	44.041,0	43.954,9
Extrac. de petróleo, gas, uranio y torio	28.046,9	26.763,5	25.017,9	15.375,7
Extracción de minerales no energéticos	13.545,2	12.885,2	13.256,9	11.042,9
Industria de alimentos, bebidas y tabaco	10.748,2	10.508,6	10.122,5	9.101,9
Industria textil y de la confección	4.352,4	4.328,7	4.551,2	4.131,7
Industria del cuero y del calzado	3.645,1	3.759,8	3.644,5	3.313,4
Industria de la madera y corcho. Cestería	16.653,2	16.982,9	16.236,2	13.838,3
Industria del papel. Artes gráficas. Edición	6.412,3	6.291,9	5.680,2	4.977,2
Coquerías. Refinerías. Trat. combust. nucleares	2.784,4	2.528,8	2.670,5	2.650,7
Industria química	6.397,6	6.292,1	6.322,2	5.691,0
Fabric. productos de caucho y mat. plásticas	10.022,6	10.048,2	9.950,1	8.699,4
Fabric. de productos minerales no metálicos	11.124,0	10.918,9	10.449,4	8.569,8
Metalurgia	26.885,8	28.254,9	25.222,6	20.644,5
Fabric. productos metálicos excep. maquin.	14.921,7	15.113,5	14.581,0	12.885,0
Construcción maquinaria y equipo mecánico	9.870,3	9.735,3	9.228,9	8.283,6
Fabric. máq. ofic., mat. informát. y electrónico	7.074,6	7.551,1	6.336,2	5.185,2
Fabric. de maquinaria y material eléctrico	6.515,5	6.782,5	7.269,3	6.494,5
Fabric. instr. médicos, precisión y similares	2.624,7	2.430,4	2.230,9	2.226,7
Fabricación de automóviles y remolques	5.840,5	5.874,2	5.957,3	5.328,6
Fabricación de otro material de transporte	11.767,1	11.772,8	12.311,4	13.200,7
Fabric. de muebles. Otras manufac. Reciclaje	10.733,1	11.136,5	11.056,2	9.755,9
Produc. y distr. de electricidad, gas y agua	6.080,2	5.675,3	5.843,2	5.172,7
Construcción	13.498,0	12.909,4	12.600,5	10.853,5
Venta y reparac. vehículos. Venta combust.	6.991,9	6.755,6	6.637,5	5.974,1
Comercio al por mayor. Interm. del comercio	4.853,5	4.589,9	4.750,4	4.209,7
Comercio al por menor. Reparac. domésticas	4.366,4	4.241,0	4.132,0	3.822,9
Hostelería	5.776,8	5.570,6	5.359,3	5.034,3
Transporte terrestre y por tubería	8.006,5	7.851,6	7.587,3	6.670,0
Transporte marítimo y fluvial	9.263,7	9.459,5	8.640,1	7.738,7
Transporte aéreo y espacial	10.114,9	9.388,0	8.776,6	7.667,8
Activ. anexas a transportes. Comunicaciones	5.839,2	5.802,9	5.939,3	5.436,9
Instituciones financieras y seguros	583,4	574,4	528,8	527,8
Inmobiliarias. Alquiler de bienes muebles	2.803,1	2.704,3	2.852,5	2.731,2
Activ. informáticas. Investigac. y desarrollo	1.178,6	1.086,9	842,4	820,8
Otras actividades empresariales	2.158,1	2.047,4	2.098,0	1.948,6
Admón. Pública. Defensa. Seg. Soc. Org. extrat.	3.502,3	3.361,7	3.552,0	3.554,6
Educación	1.390,0	1.400,2	1.217,7	1.228,4
Activ. sanitarias y veterin. Serv. sociales	3.492,8	3.351,5	3.122,8	2.999,6
Actividades de saneamiento público	12.366,2	11.899,4	10.474,0	9.524,5
Activ. asociativas, recreativas y culturales	2.684,2	2.654,6	2.816,0	2.820,9
Activ. diversas de servicios personales	6.087,1	5.965,5	6.634,4	6.746,3

Fuente: Ministerio de trabajo. 2008.

$$\text{ÍNDICE DE INCIDENCIA} = \frac{\text{Accidentes} \times 100.000}{\text{Afiliados a regímenes de la S.S. con la contingencia de accidente de trabajo específicamente cubierta}}$$

Responsabilidad social corporativa

El hecho de que el sector esté muy atomizado y el 90% de las empresas sean medianas y pequeñas empresas no favorece a que se desarrollen políticas de Responsabilidad social corporativa (RSC) o Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Como es sabido este tipo de políticas son propias de grandes compañías como una estrategia de posicionamiento de marca.

No obstante, las grandes empresas del sector sí están preocupadas por estos temas. Uno de los ejemplos más conocidos es la fabricación de bolsas de material ecológico.

*“Estamos trabajando toda la parte de responsabilidad corporativa a través de Leroy Merlin verde abriendo tiendas un poco más ecológicas, productos más ecológicos. También intentamos meter a todas las tiendas las bolsas de material ecológico. En el departamento de compras se trata de comprar productos que tengan menor impacto”.
(Empresa de comercio al por menor).*

Por otro lado, la nueva normativa europea de compras plantea cuestiones de responsabilidad social. La normativa permitirá garantizar que las operaciones del departamento también respeten cuestiones medioambientales, éticas o de sostenibilidad.

2.4. Comunidad de Madrid: Estructura económica



La Comunidad Autónoma de Madrid, como se observa en la siguiente tabla, es la segunda Comunidad en contribución al PIB nacional, tras Cataluña y seguida de Andalucía: entre estas primeras tres Comunidades explican el 50% de la producción española.

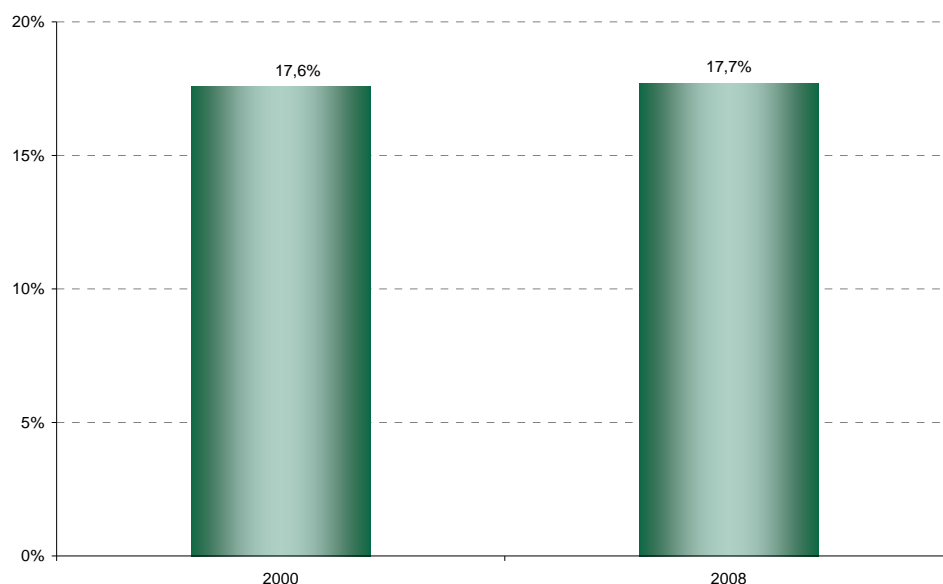
TABLA 2.4.1. DISTRIBUCIÓN REGIONAL DEL PIB (PRODUCTO INTERIOR BRUTO)

Comunidad Autónoma / Provincia	Valor Miles de €	Distribución Porcentual
Cataluña	204.127.688	18,6%
Comunidad de Madrid	194.180.488	17,7%
Andalucía	149.909.933	13,7%
Comunidad Valenciana	106.208.568	9,7%
País Vasco	68.669.069	6,3%
Castilla y León	58.514.890	5,3%
Galicia	56.419.087	5,2%
Canarias	43.480.328	4,0%
Castilla la Mancha	36.948.691	3,4%
Aragón	34.371.615	3,1%
Región de Murcia	28.160.435	2,6%
Islas Baleares	27.472.554	2,5%
Principado de Asturias	23.876.516	2,2%
Extremadura	18.158.043	1,7%
Comunidad Foral de Navarra	18.674.309	1,7%
Cantabria	14.052.495	1,3%
La Rioja	8.119.879	0,7%
Ceuta	1.613.852	0,1%
Melilla	1.489.476	0,1%
Extrarregional	715.084	0,1%
Total Nacional	1.095.163.000	100,0%

Fuente: Producto Interior Bruto. Contabilidad Nacional de España. Instituto Nacional de Estadística. INE. 2008.

Respecto al PIB, la Comunidad de Madrid representa actualmente el 17,7% del valor de la producción de bienes y servicios nacional, una décima porcentual más que en el año 2000.

GRÁFICO 2.4.1. PESO DEL PIB DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL CONJUNTO NACIONAL



Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

Como se observa en el siguiente gráfico, al igual que en España, el PIB ha crecido en la Comunidad de Madrid hasta el 2007 a tasas interanuales superiores al 7%, disminuyendo ese crecimiento en el último bienio, como consecuencia de la crisis económica.

GRÁFICO 2.4.2. TASAS DE VARIACIÓN INTERANUAL DEL PIB. PRECIOS CORRIENTES

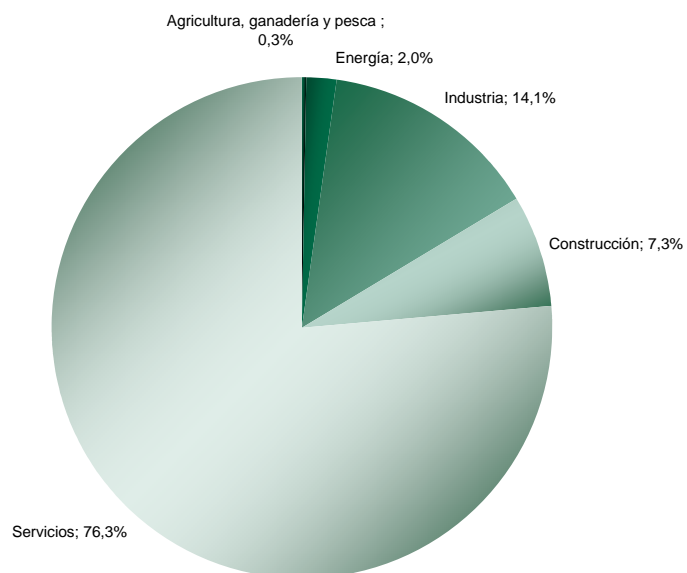


Fuente: PIB. Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

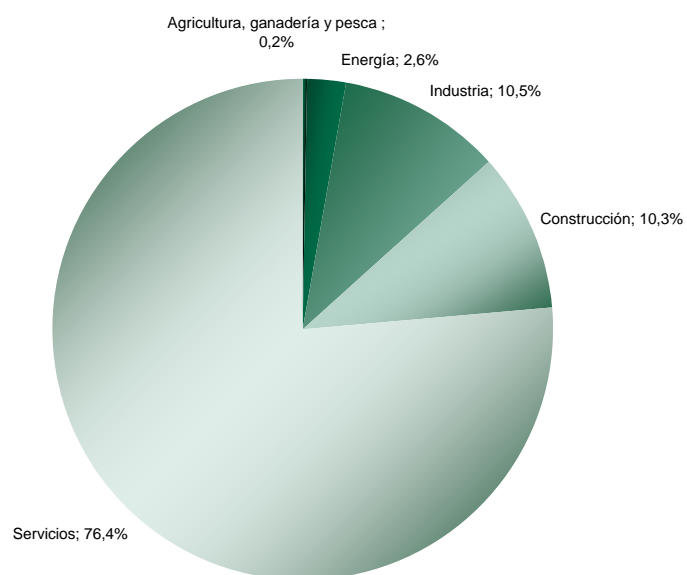
En cuanto a la estructura productiva, el sector servicios representa, en 2008, el 70% del total de la producción. Entre 2000 y 2008 se ha incrementado considerablemente el valor de la construcción, 2,6 puntos porcentuales, mientras se ha reducido el peso de la industria, -3,3 puntos porcentuales.

GRÁFICO 2.4.3. DISTRIBUCIÓN DEL PIB POR SECTORES ECONÓMICOS. COMUNIDAD DE MADRID.

AÑO 2000



AÑO 2008

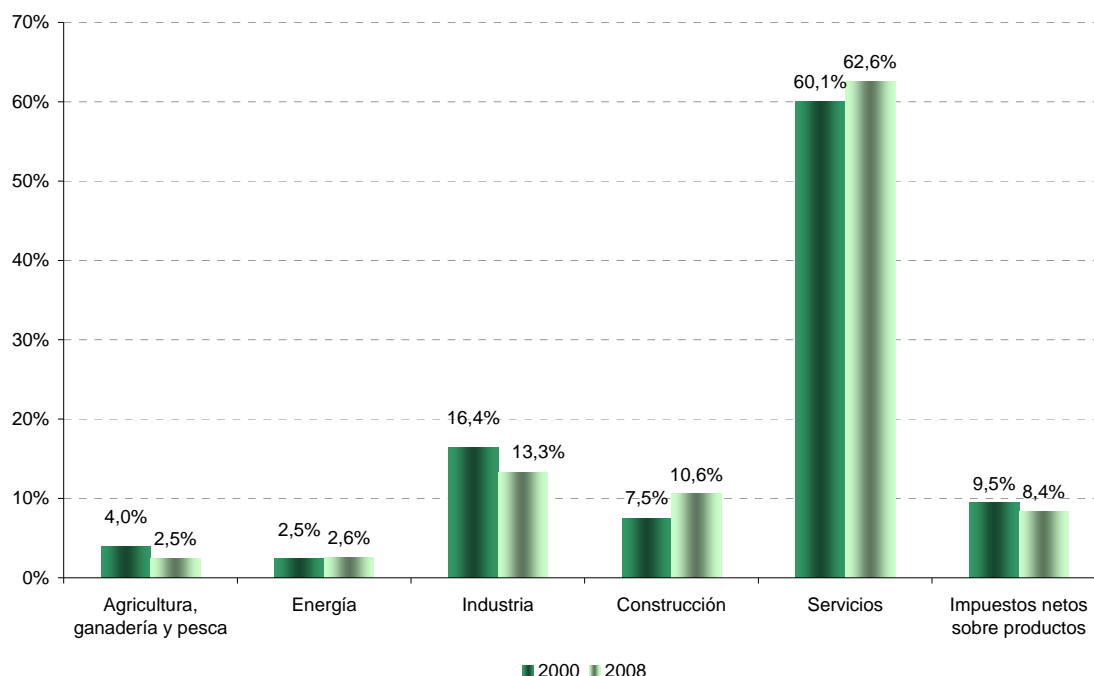


Fuente: PIB. Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

En comparación con España, el peso del sector servicios en la Comunidad de Madrid es mayor (70% en 2000 en la Región, respecto al 62,6% en España en el mismo año). También destaca el menor peso de la industria en la comunidad madrileña, y de la agricultura.

En cuanto a la tendencia de los distintos sectores económicos entre 2000 y 2008 ha sido similar, habiéndose reducido el peso de la industria e incrementado el de los servicios y la construcción.

GRÁFICO 2.4.4. DISTRIBUCIÓN DEL PIB POR SECTORES ECONÓMICOS. ESPAÑA



Fuente: PIB. Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

Respecto a las distintas ramas de actividad, en la Comunidad de Madrid, al igual que en el conjunto de España, son las inmobiliarias y servicios empresariales las que tienen un mayor peso en el conjunto del PIB, habiéndose incrementado la contribución al valor de la producción del conjunto de la economía entre 2000 y 2006 en ambos ámbitos geográficos. No obstante, en la Región de Madrid el peso de esta rama de actividad es superior al del conjunto del Estado. El comercio es la segunda actividad en contribución al PIB en ambos entornos.

La intermediación financiera destaca en Madrid, donde contaba con 2,2 puntos porcentuales más de participación en el PIB que en el conjunto del Estado. Al contrario, la relevancia del sector agrario, agroalimentario o metalúrgico es mayor en España que en la Comunidad madrileña.

En resumen, se observa que mientras los sectores industriales o agrarios contribuyen en mayor medida a la producción del conjunto del territorio español que en Madrid, las actividades de servicios gozan de mayor peso en la Comunidad donde se sitúa la capital española.

TABLA 2.4.2. DISTRIBUCIÓN DEL PIB POR RAMAS DE ACTIVIDAD

	Comunidad de Madrid		España	
	2000	2007	2000	2007
Agricultura, ganadería y pesca	0,3%	0,1%	4,0%	2,5%
Energía	1,8%	2,3%	2,5%	2,4%
Industria de la alimentación, bebidas y tabaco	0,9%	0,8%	2,2%	1,9%
Industria textil y de la confección; industria del cuero y del calzado	0,5%	0,2%	1,2%	0,6%
Industria de la madera y el corcho	0,1%	0,1%	0,4%	0,3%
Industria del papel; edición y artes gráficas	2,4%	1,9%	1,5%	1,2%
Industria química	1,7%	1,2%	1,5%	1,3%
Industria del caucho y materias plásticas	0,4%	0,3%	0,7%	0,5%
Otros productos minerales no metálicos	0,6%	0,5%	1,3%	1,1%
Metalurgia y fabricación de productos metálicos	1,3%	1,2%	2,5%	2,4%
Maquinaria y equipo mecánico	0,7%	0,7%	1,2%	1,0%
Equipo eléctrico, electrónico y óptico	2,0%	1,1%	1,2%	0,8%
Fabricación de material de transporte	1,6%	1,0%	1,8%	1,5%
Industrias manufactureras diversas	0,5%	0,4%	0,9%	0,7%
Construcción	6,6%	9,2%	7,5%	10,6%
Comercio y reparación	10,4%	9,5%	10,1%	9,4%
Hostelería	6,1%	5,6%	6,9%	6,5%
Transporte y comunicaciones	9,9%	9,2%	6,6%	6,1%
Intermediación financiera	6,1%	7,0%	4,2%	4,8%
Inmobiliarias y servicios empresariales	17,9%	19,1%	13,4%	15,5%
Administración pública	6,4%	5,8%	5,6%	5,4%
Educación	3,5%	3,4%	4,4%	4,2%
Actividades sanitarias y veterinarias; servicios sociales	3,7%	4,1%	4,6%	5,1%
Otros servicios y actividades sociales; servicios personales	3,8%	3,7%	3,2%	3,3%
Hogares que emplean personal doméstico	1,4%	1,1%	0,9%	0,7%
Impuestos netos sobre los productos	9,5%	10,3%	9,5%	10,3%
PRODUCTO INTERIOR BRUTO A PRECIOS DE MERCADO	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: PIB. Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)⁴⁴ Esta información no existe más actualizada para la actividad desagregada y CC.AA.

Respecto a la contribución de los distintos sectores al crecimiento del PIB, en los últimos años, excepto en 2008, ha destacado la construcción como motor económico, tanto en España como en la Comunidad de Madrid, presentando tasas de crecimiento interanuales muy superiores al resto de los sectores. La energía también ha representado crecimientos muy elevados en ambos entornos geográficos, aunque especialmente en la Región de Madrid.

Al contrario, el sector agrario apenas ha representado un papel secundario en el crecimiento económico existente hasta el año 2007, presentando en algunos años tasas de crecimiento negativas.

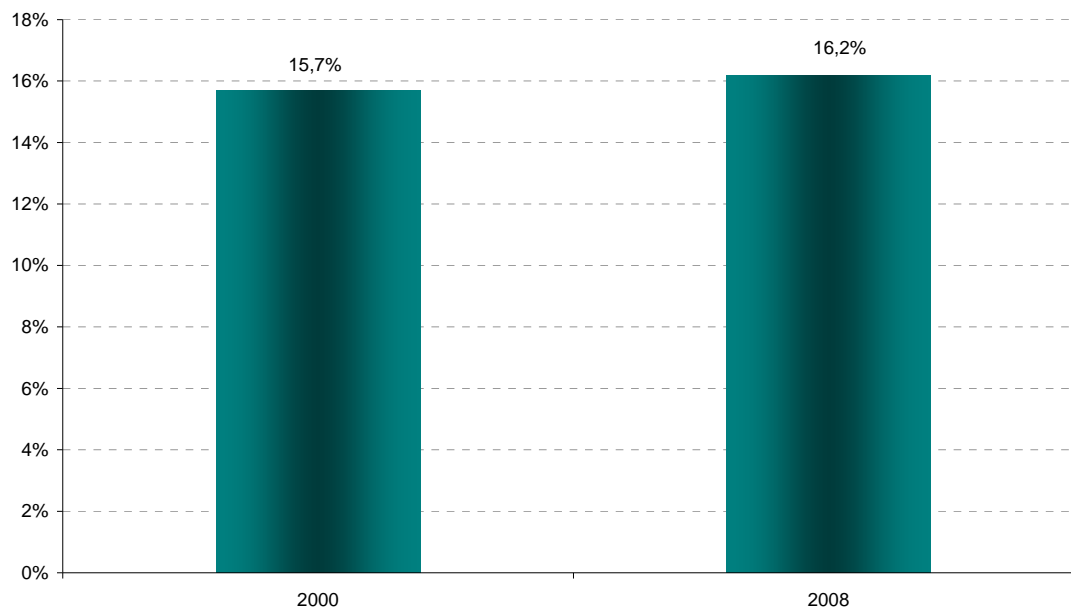
TABLA 2.4.3. TASAS DE VARIACIÓN DEL PIB RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

Comunidad de Madrid	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Agricultura, ganadería y pesca	-4,2%	12,8%	8,0%	-11,6%	-6,2%	0,4%	-4,0%	-4,3%	-7,4%
Energía	7,4%	2,1%	17,4%	8,4%	21,1%	17,8%	10,3%	11,4%	-6,3%
Industria	4,4%	0,5%	1,2%	3,3%	4,1%	5,3%	3,3%	2,0%	-10,1%
Construcción	15,1%	14,2%	13,3%	14,4%	18,1%	11,3%	4,2%	1,4%	-7,2%
Servicios	9,2%	7,6%	6,5%	6,8%	6,3%	7,9%	8,6%	6,7%	1,4%
Comercio y reparación	8,7%	6,2%	4,4%	6,9%	5,8%	6,1%	6,0%	-	-
PRODUCTO INTERIOR BRUTO A PRECIOS DE MERCADO	8,9%	7,1%	6,6%	7,0%	7,5%	8,2%	7,5%	5,8%	-0,8%
España	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Agricultura, ganadería y pesca	5,3%	1,0%	5,3%	-2,3%	-4,9%	-5,9%	5,6%	-0,7%	-6,9%
Energía	4,3%	4,3%	11,0%	6,5%	12,1%	1,9%	7,2%	6,3%	-6,9%
Industria	5,4%	2,6%	3,0%	3,8%	4,6%	6,1%	4,7%	2,9%	-13,8%
Construcción	15,5%	13,6%	12,5%	14,5%	16,6%	12,8%	5,6%	1,7%	-7,8%
Servicios	8,6%	7,8%	7,0%	7,3%	7,3%	8,2%	8,8%	7,0%	1,8%
Comercio y reparación	7,9%	7,1%	4,6%	6,2%	6,2%	6,6%	7,1%	-	-
PRODUCTO INTERIOR BRUTO A PRECIOS DE MERCADO	8,4%	7,0%	6,9%	7,0%	7,5%	7,7%	7,6%	5,5%	-2,0%

Fuente: PIB. Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

En cuanto al empleo, en la Comunidad madrileña había en 2008 3.460.400 personas ocupadas, el 16,2% del total de las existentes en España, según datos de la Contabilidad Nacional. Este porcentaje se incrementó en 0,5 puntos porcentuales respecto al año 2000.

GRÁFICO 2.4.5. PESO DEL EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL CONJUNTO NACIONAL



Fuente: PIB. Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

Como se observa en los siguientes datos el peso de Madrid en España es mayor en el PIB que en el empleo, consecuencia del mayor peso de los servicios en la Comunidad madrileña, sector menos intensivo en mano de obra.

TABLA 2.4.4. PIB Y EMPLEO. PESO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN ESPAÑA

	2000	2008
PIB (miles de euros)	17,6%	17,7%
Empleo	15,7%	16,2%

Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

Por sectores, el peso es mayor en el sector servicios, donde el 18,1% se ocupa en la Comunidad, y es menor en la industria, 1,6%, y, especialmente, en el sector agrario, 1,6%.

TABLA 2.4.5. PESO DEL EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID SOBRE EL TOTAL NACIONAL

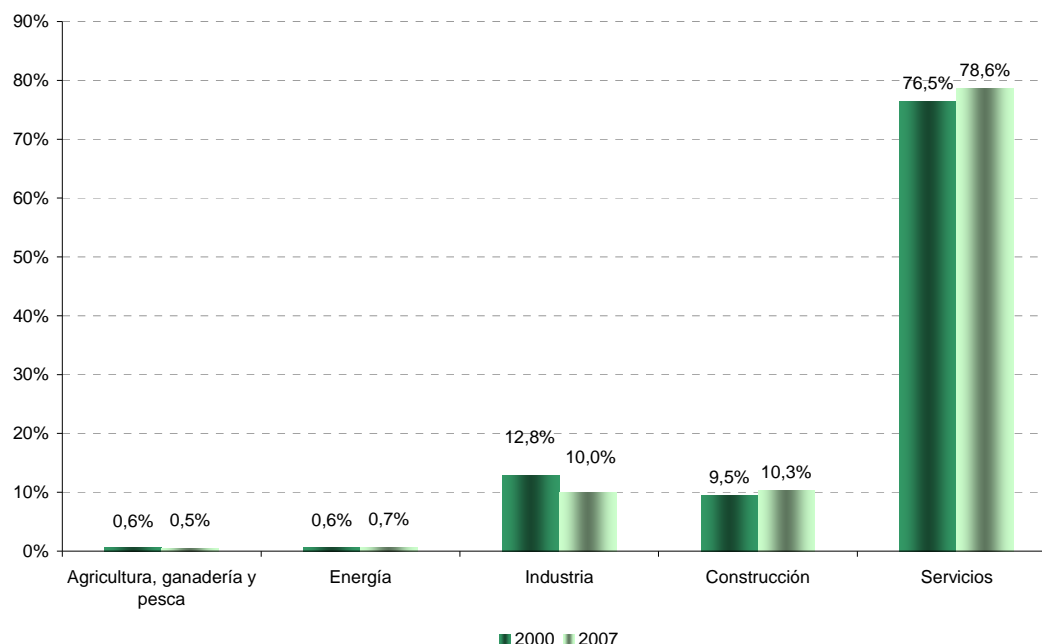
	2000	2007
Agricultura, ganadería y pesca	1,4%	1,6%
Energía	12,5%	16,2%
Industria	11,6%	10,9%
Construcción	13,6%	12,6%
Servicios	18,7%	18,1%
Total	15,7%	15,6%

Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

Respecto a la distribución del empleo por sectores económicos, como se observa en los siguientes gráficos, en la Región de Madrid el peso de los servicios es muy importante, con porcentajes superiores al 78%, en 2007, sobre el total de los ocupados. En el conjunto de España, el peso de los servicios, con ser importante, es más modesto, suponiendo el 67,9% en 2007.

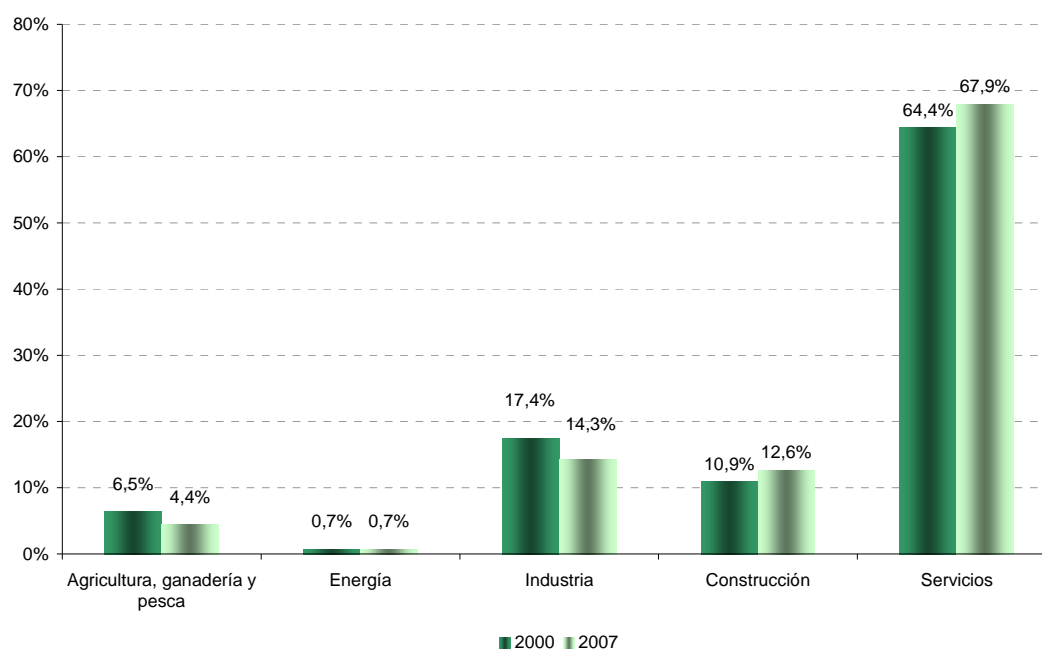
Destaca el reducido peso en la estructura productiva de los sectores agrario, energético e industrial en la Comunidad de Madrid en comparación con el conjunto del estado.

GRÁFICO 2.4.6. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO POR SECTORES ECONÓMICOS. COMUNIDAD DE MADRID



Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

GRÁFICO 2.4.7. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO POR SECTORES ECONÓMICOS. ESPAÑA



Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

En cuanto a las ramas de actividad que generaban más empleo en 2007 en la Comunidad de Madrid, destaca, como cuando se analizaba el PIB, las actividades inmobiliarias y servicios empresariales, 14,1% del total, y el comercio con el 13,7%.

Respecto a la contribución de la Comunidad al número de ocupados españoles en cada rama de actividad destacan: la industria del papel, edición y artes gráficas, 25,6%; y las inmobiliarias y servicios empresariales, 24,7%, la intermediación financiera, 24,4%; el equipo eléctrico, electrónico y óptico, 22,9%; y el transporte y las comunicaciones, 21,8%.

Finalmente, existe un conjunto de actividades que han sufrido notables incrementos en el número de ocupados entre 2000 y 2007 en la Región de Madrid, como es el caso de la energía, 46,2%; la construcción, 34,1%; las inmobiliarias y servicios empresariales, 36,4%; la educación, 36,2%; actividades sanitarias y veterinarias; servicios sociales, 48,3%; otros servicios y actividades sociales; servicios personales, 40%.

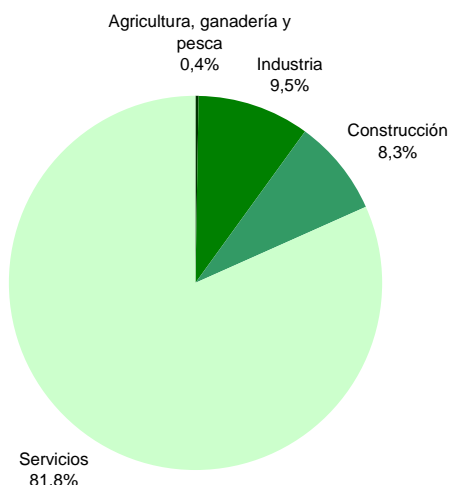
TABLA 2.4.6. EMPLEO POR RAMAS DE ACTIVIDAD. 2007

	Distribución de los ocupados por ramas de actividad		Peso del sector en la CM sobre el conjunto de España	Tasa de variación 2000-2007	
	C. Madrid	España		C. Madrid	España
Agricultura, ganadería, caza y selvicultura	0,4%	4,4%	1,6%	-1,4%	-12,3%
Pesca	0,0%	0,2%	1,0%	-0,7%	-19,7%
Energía	0,7%	0,7%	15,6%	46,2%	17,1%
Industria de la alimentación, bebidas y tabaco	0,7%	2,2%	6,5%	0,0%	9,4%
Industria textil y de la confección; industria del cuero y del calzado	0,4%	1,3%	5,6%	-38,8%	-25,4%
Industria de la madera y el corcho	0,2%	0,6%	6,4%	11,1%	4,1%
Industria del papel; edición y artes gráficas	1,9%	1,2%	25,6%	8,2%	12,2%
Industria química	0,8%	0,8%	15,2%	-7,1%	6,0%
Industria del caucho y materias plásticas	0,3%	0,6%	8,0%	-7,9%	7,6%
Otros productos minerales no metálicos	0,4%	1,1%	6,3%	0,0%	11,2%
Metalurgia y fabricación de productos metálicos	1,3%	2,4%	8,5%	5,2%	16,4%
Maquinaria y equipo mecánico	0,7%	1,1%	10,3%	21,6%	13,9%
Equipo eléctrico, electrónico y óptico	1,2%	0,9%	22,9%	-19,0%	-6,9%
Fabricación de material de transporte	1,0%	1,5%	10,6%	-7,9%	2,7%
Industrias manufactureras diversas	0,8%	1,2%	10,2%	0,5%	3,0%
Construcción	10,3%	12,3%	13,4%	34,1%	37,2%
Comercio y reparación	13,7%	14,6%	15,1%	23,1%	19,2%
Hostelería	6,1%	6,9%	14,2%	45,0%	38,5%
Transporte y comunicaciones	7,6%	5,6%	21,8%	23,2%	28,3%
Intermediación financiera	2,9%	1,9%	24,4%	10,2%	8,5%
Inmobiliarias y servicios empresariales	14,1%	9,2%	24,7%	36,4%	46,0%
Administración pública	8,2%	6,6%	20,1%	5,3%	9,4%
Educación	5,0%	5,1%	15,8%	36,2%	21,3%
Actividades sanitarias y veterinarias; servicios sociales	5,7%	6,3%	14,4%	48,3%	42,3%
Otros servicios y actividades sociales; servicios personales	5,4%	4,7%	18,3%	40,0%	45,4%
Hogares que emplean personal doméstico	10,1%	6,5%	24,8%	25,2%	22,9%
Total sectores	100,0%	100,0%	16,1%	24,2%	21,9%

Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística (INE)

En el tercer trimestre de 2009 trabajaban en el **sector servicios** en la Comunidad de Madrid 2.358.000 trabajadores, el **81,8%**, es decir, casi 10 puntos más que la media española. La Comunidad de Madrid recoge el 15,3% de los trabajadores españoles y el 17,3% de los que están empleados en concreto en el sector servicios.

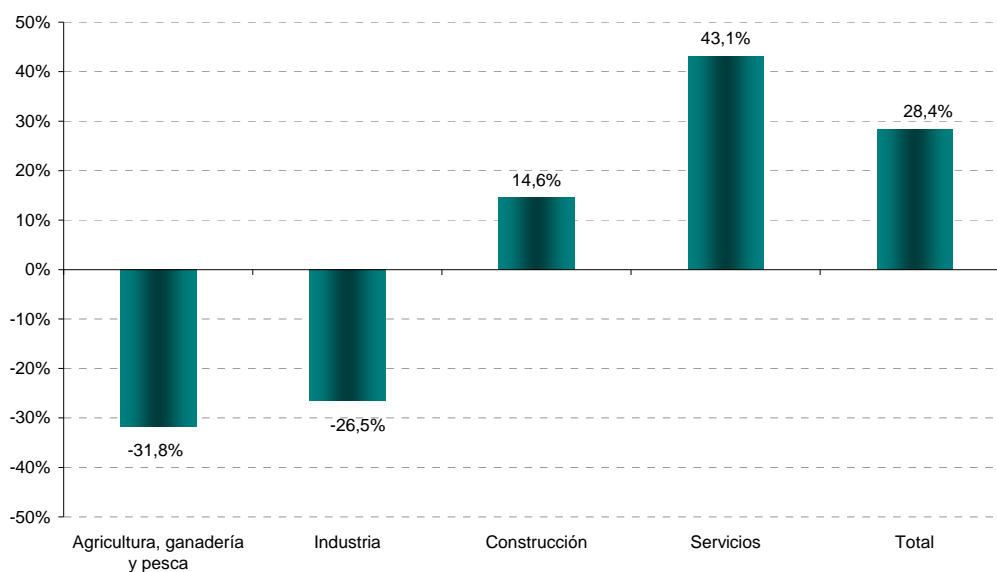
GRÁFICO 2.4.8. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO POR SECTORES



Fuente: Encuesta de Población Activa. Tercer trimestre de 2009. Instituto Nacional de Estadística

Como se observa en el siguiente gráfico, entre el año 2000 y el 2009, el empleo se incrementó en la mayoría de las ramas, excepto en agricultura, ganadería y pesca y en la industria donde se dieron significativas reducciones. Destaca positivamente los servicios, donde el empleo creció el 43,1% en la Comunidad de Madrid.

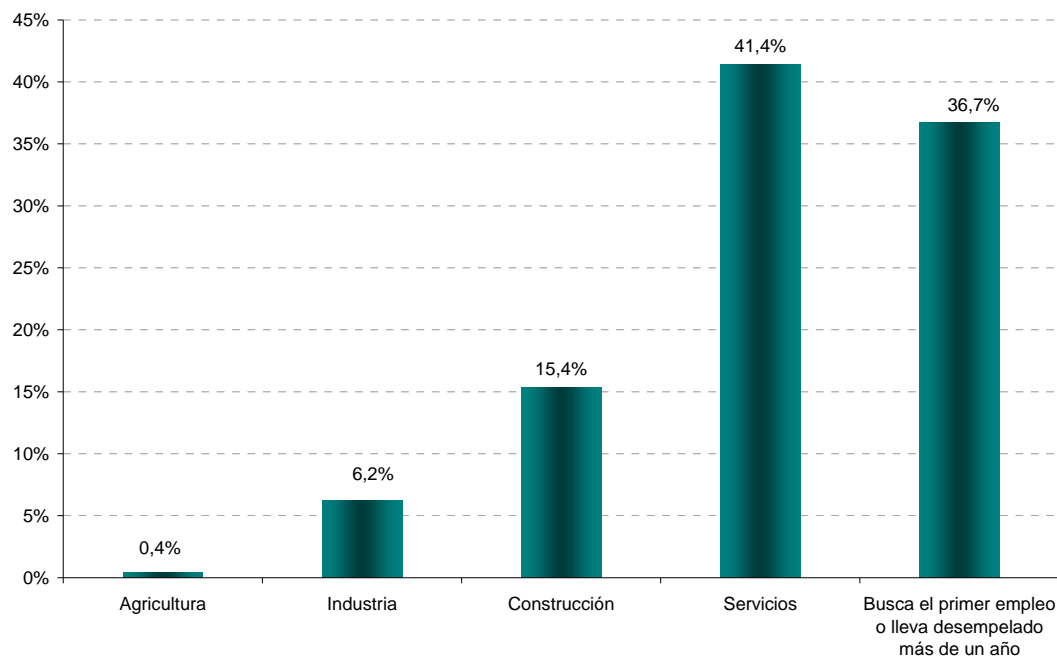
GRÁFICO 2.4.9. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS OCUPADAS POR SECTORES. TERCER TRIMESTRE 2000 – 2009



Fuente: Encuesta de Población Activa. Tercer trimestre de 2009. Instituto Nacional de Estadística

El 41,4% de los parados en España se dedicaban al sector servicios y el 36,7% buscan su primer empleo o llevan más de un año desde que perdieron su último empleo. De todos los parados que hay en España, el 11,7% es de la Comunidad de Madrid.

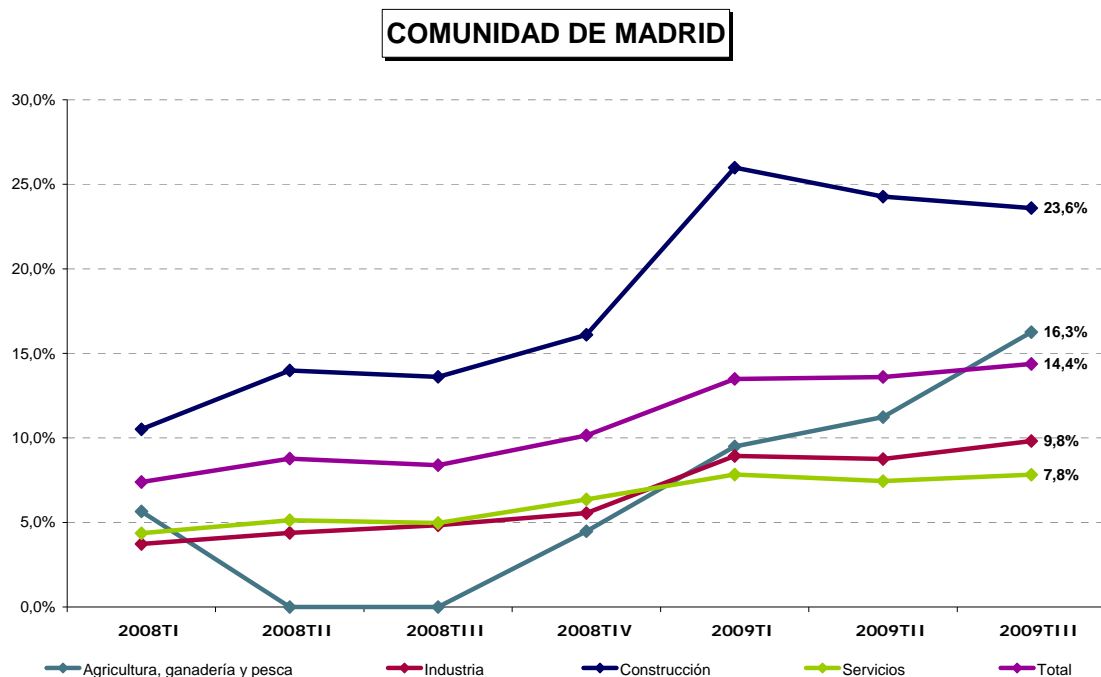
GRÁFICO 2.4.10. PORCENTAJE DE DESEMPLEO



Fuente: Encuesta de Población Activa. Tercer trimestre de 2009. Instituto Nacional de Estadística

Como se observa a continuación, en la Comunidad de Madrid la construcción es el sector con mayor tasa de desempleo. En cambio el sector servicios es que tiene una tasa más pequeña.

GRÁFICO 2.4.11. TASA DE DESEMPLEO



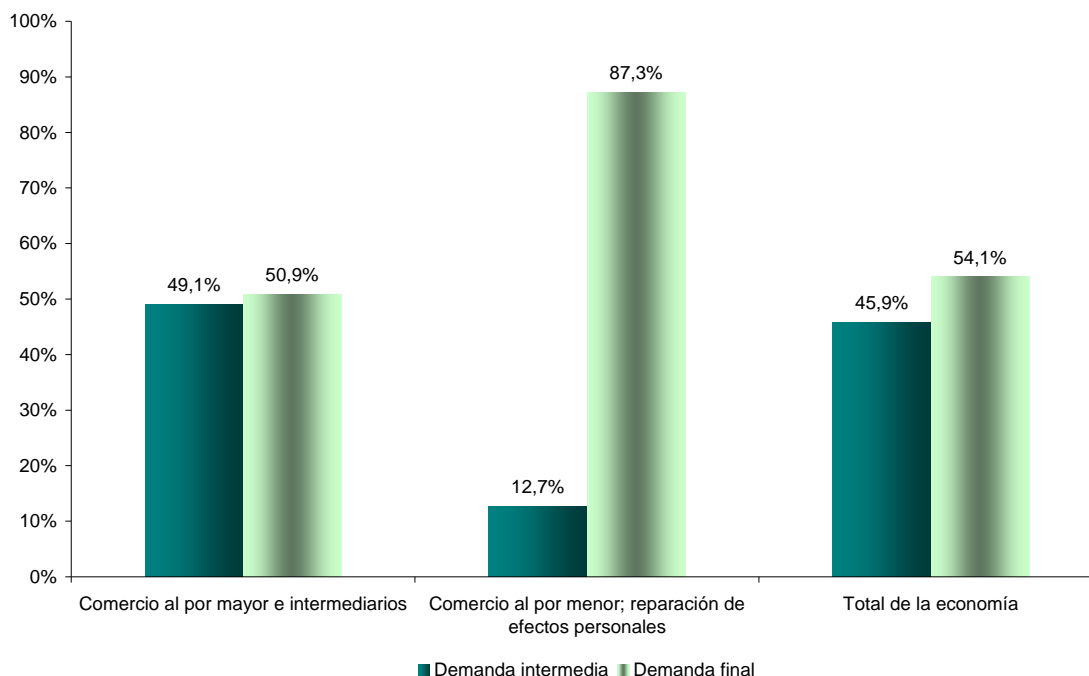
Fuente: Encuesta de Población Activa. Tercer trimestre de 2009. Instituto Nacional de Estadística

2.5. Relación con otros sectores y actividades económicas



Una característica de la producción de la mayoría de los sectores es que destinan el mayor porcentaje de su producción como demanda intermedia de otros sectores (45,9%), por lo que depende su desarrollo en mayor medida de la evolución de la actividad empresarial que del consumo final. No obstante, como se observa en los siguientes datos, no todas las actividades guardan igual dependencia respecto al resto del tejido empresarial. El comercio dirige la mayor parte de su producción a la demanda final, especialmente cuando se trata de al por menor. Se observa en el siguiente gráfico que el 87,3% de la producción del comercio minorista se lleva ese fin.

GRÁFICO 2.5.1. DESTINO DE LA PRODUCCIÓN



Fuente: Matriz input-output

Como se observa en la siguiente tabla, en el comercio al por mayor el 15,4% de la producción se destina a la exportación, mientras el minorista no existe.

Tabla 2.5.1. DESTINO DE LA PRODUCCIÓN

	Total demanda intermedia	Total gasto en consumo final	Formación bruta de capital	Total exportaciones	Total demanda final
Comercio al por mayor e intermediarios	49,1%	29,6%	5,9%	15,4%	100,0%
Comercio al por menor; reparación de efectos personales	12,7%	85,0%	2,3%	0,0%	100,0%
Total de la economía	45,9%	32,4%	12,0%	9,7%	100,0%

FUENTE: MATRIZ INPUT-OUTPUT

Según la matriz input-output nacional, los principales proveedores del comercio al por menor son:

Servicios inmobiliarios
Producción y distribución de electricidad
Servicios jurídicos y de contabilidad de mercado
Servicios de intermediación financiera
Productos de la ganadería
Servicios de publicidad
Otros servicios empresariales
Servicios de limpieza industrial
Otros tipos de transporte terrestre de mercado
Servicios de telecomunicaciones

Respecto a los proveedores del comercio al por mayor, destacan los siguientes:

Otros tipos de transporte terrestre de mercado
Servicios inmobiliarios
Otros servicios anexos al transporte de mercado
Servicios jurídicos y de contabilidad de mercado
Servicios de publicidad
Comercio al por mayor e intermediarios
Producción y distribución de electricidad
Otros servicios empresariales
Coque, refino de petróleo y combustible nuclear

Como se observa en el anterior cuadro es preciso resaltar el transporte y la logística. Si tomamos la explicación del Instituto Nacional de Estadística, institución que elabora la clasificación de la CNAE, esta actividad debe considerarse auxiliar:

“Se debe distinguir entre actividades principal y secundaria por un lado, y actividades auxiliares por otro. Las actividades principal y secundaria suelen llevarse a cabo con el apoyo de ciertas actividades auxiliares, tales como contabilidad, transporte, almacenamiento, promoción de ventas, reparación y mantenimiento, etc. Así, las actividades auxiliares son aquellas que existen únicamente para apoyar las actividades principales y secundarias de una unidad, mediante la provisión de bienes y servicios para uso exclusivo de dicha unidad.

Una actividad es auxiliar si cumple las siguientes condiciones:

- a. Únicamente presta servicio a la unidad o unidades a las que se refiere;*
- b. Las entradas contribuyen a los costes de la unidad;*
- c. Las salidas (generalmente servicios, en raras ocasiones bienes) no forman parte del producto final de la unidad y no generan formación bruta de capital fijo;*
- d. Una actividad comparable se da a una escala similar en unidades de producción similares.”*

La actividad del transporte según la clasificación de la CNAE 2009 está encuadrada en la sección H: “transporte y almacenamiento”:

49	Transporte terrestre y por tubería
491	Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril
4910	Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril
492	Transporte de mercancías por ferrocarril
4920	Transporte de mercancías por ferrocarril
493	Otro transporte terrestre de pasajeros
4931	Transporte terrestre urbano y suburbano de pasajeros
4932	Transporte por taxi
4939	Tipos de transporte terrestre de pasajeros
494	Transporte de mercancías por carretera y servicios de mudanza
4941	Transporte de mercancías por carretera
4942	Servicios de mudanza
495	Transporte por tubería
4950	Transporte por tubería
50	Transporte marítimo y por vías navegables interiores
501	Transporte marítimo de pasajeros
5010	Transporte marítimo de pasajeros
502	Transporte marítimo de mercancías
5020	Transporte marítimo de mercancías
503	Transporte de pasajeros por vías navegables interiores
5030	Transporte de pasajeros por vías navegables interiores
504	Transporte de mercancías por vías navegables interiores
5040	Transporte de mercancías por vías navegables interiores
51	Transporte aéreo
511	Transporte aéreo de pasajeros
5110	Transporte aéreo de pasajeros
512	Transporte aéreo de mercancías y transporte espacial
5121	Transporte aéreo de mercancías
5122	Transporte espacial
52	Almacenamiento y actividades anexas al transporte
521	Depósito y almacenamiento
5210	Depósito y almacenamiento
522	Actividades anexas al transporte
5221	Actividades anexas al transporte terrestre
5222	Actividades anexas al transporte marítimo y por vías navegables interiores
5223	Actividades anexas al transporte aéreo
5224	Manipulación de mercancías
5229	Otras actividades anexas al transporte

Esta actividad, aunque conforma una actividad diferenciada dentro de la cadena de distribución, es parte importante del proceso de producción y cada vez adquiere mayor relevancia. Son empresas especializadas dado el nivel de complejidad de dicha actividad las que realizan los procesos de logística y transporte. La mayor parte de las empresas de comercio minorista tienen subcontratado este servicio, que incluye no sólo el transporte, sino el almacenaje, la facturación, los controles de calidad y el etiquetado. Dichas actividades varían dependiendo de la relación que tengan con el proveedor logístico.

"Yo produzco naranjas, pero alguien me las almacena, alguien me las clasifica, alguien me las distribuye y alguien me las factura, porque yo soy especialista en hacer naranjas nada más y yo no quiero especializarme en algo tan complejo como es toda la cadena como es el suministro de un producto". (Asociación empresarial).

Por la importancia dentro de la cadena productiva, así como la relevancia como creador de empleo, aspecto que analizaremos más adelante, creemos oportuno considerarla dentro del estudio de este sector.

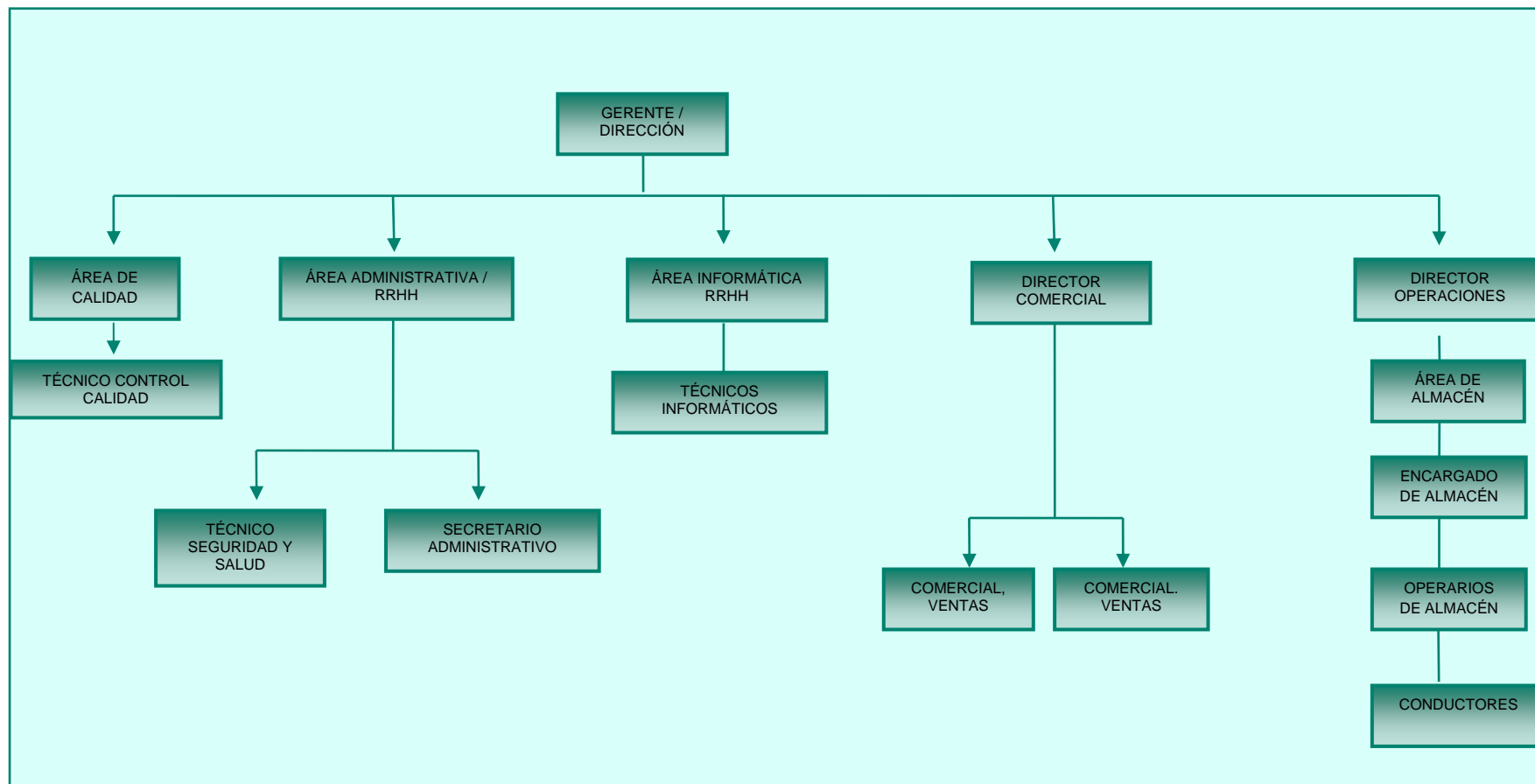
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA

A este esquema debemos añadir las empresas que se dedican a realizar la logística y el transporte a dichas empresas, tal y como hemos puntualizado anteriormente. Pues este sector ha crecido en los últimos años gracias a que esta fase productiva se ha subcontratado, lo que ha permitido que se desarrolle el negocio.

"A nivel nacional ya se estima que aquello que era algo superfluo o banal en una empresa. Estamos hablando de El Corte Inglés, de Mercadona, o de la Volkswagen, el personaje que organizaba el transporte o la logística era alguien casi especializado en el mundo del automóvil hoy es necesario alguien especializado en el mundo de la logística y la distribución. Y dentro de eso un eslabón es el transporte [...] abarcan las profesiones que están alrededor de cualquier producto". (Asociación empresarial).

En el siguiente gráfico se muestra la estructura organizativa de este tipo de empresas:

GRÁFICO 2.5.2. ORGANIGRAMA DEL TRANSPORTE



2.6. Resumen



Realidad económica en la que se desarrolla el sector del comercio.

Actualmente, la economía mundial se caracteriza por atravesar un periodo de recesión, el cual comenzó a mediados de 2008. Uno de los **periodos recesivos** mayores de las últimas décadas.

Las razones de la crisis en la que la economía mundial se ve inmersa se encuentran en la **contracción del crédito**, así como en la **desconfianza de los agentes económicos**, lo que ha provocado un **descenso considerable en el consumo**, y por lo tanto en la producción. En determinadas economías, entre ellas EE.UU. y España, se ha añadido la **paralización de la construcción**, tras un quinquenio de crecimientos desorbitados en la venta de bienes inmuebles.

Los países emergentes están sufriendo importantes retrocesos en sus indicadores económicos. Las dos razones principales son la **disminución del comercio internacional** que ha provocado una disminución de las exportaciones de estos países, especialmente a los más pequeños. Y el **descenso en la inversión directa** en estos países por parte de las economías más avanzadas.

Mientras que en Europa se debe principalmente al **retroceso** en la **demanda** externa. Y a la inversión fija (**menos créditos, menos demanda, más pesimismo empresarial**) y al proceso de **ajustes de inventarios**.

La recuperación económica se prevé compleja, de tal manera que no se conseguirán los niveles de producción anteriores a la crisis hasta pasados tres años. Los factores influyentes en evitar un cambio de tendencia son principalmente:

- **Existe un deterioro del mercado laboral**, que continua debilitando la demanda interna y presenta características diferentes en función del país del que se trate. En España la destrucción del empleo es muy superior al resto de potencias europeas. El observatorio Económico financiero de Caja Madrid prevé que a mediados de 2010 la destrucción del empleo alcanzará su máximo.
- **Endurecimiento de las condiciones de financiación** y caída de la demanda solvente, lo que provoca una contracción del crédito.
- **La caída de las exportaciones a países emergentes**, especialmente a las economías de la Europa Oriental.
- Así mismo, la **inflación** continua cayendo como consecuencia de la debilidad de la demanda interna.

España cuenta con el 12,1% de las empresas del comercio al por mayor de la UE 27, alcanzando el 13,9% en el minorista; en cambio solo representa el 8,5% y el 9,3% del volumen de negocio, respectivamente, en ambos tipos de comercio. Francia, que solo cuenta con el 12,2% de las empresas del comercio minorista, tiene el 16,7% del volumen de negocio de la UE de los 27.

En cambio, respecto a los salarios, tomando como ejemplo el comercio al por menor, España solo representa el 9,0% de la UE-27, mientras Alemania supone el 19,2%, y Francia el 16,1%. La misma realidad se da en el comercio al por mayor.

Estos datos reflejan la estructura económico-empresarial del comercio español, integrado por un número importante de empresas pero de **menor tamaño** que las de los principales países de la UE

La **realidad actual española**, se encuentra en una **tendencia contractiva de todos los indicadores de actividad**: inversión, producción, empleo y el gasto. Además, a esto hay que sumarle la **crisis comercial mundial**, el **deterioro de la confianza**, así como la **restricción del crédito y el ajuste del gasto interno** tanto de familias como de empresas.

Respecto a la demanda nacional, la **bajada del consumo** se refleja en las ventas minoristas, en las ventas inferiores de grandes empresas, y especialmente en los bienes duraderos como automóviles. Aunque el menor gasto permite aumentar el ahorro de las familias, que ha crecido hasta un máximo histórico del 16,1% de la renta bruta disponible.

El **comercio** se trata de la actividad económica con mayor porcentaje de locales y de empleo sobre el conjunto de la economía. En cambio, el tamaño medio de los locales apenas llega a 3,3 ocupados, dato que sitúa al sector como uno de los que cuenta con centros de trabajo más pequeños.

Respecto al empleo, el número y porcentaje de trabajadores asalariados en España **de comercio y reparación de vehículos son 2.271.383 personas, que suponen el 16,8% de los afiliados a la Seguridad Social por cuenta ajena a nivel nacional**.

Actividades del comercio

Las actividades de comercio, al por mayor y al por menor, analizadas en el presente estudio son:

CNAE 2009	Sector económico
46	Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas
461	Intermediarios del comercio
4611	Intermediarios del comercio de materias primas agrarias, animales vivos y productos semielaborados
4612	Intermediarios del comercio de combustibles, minerales, metales y productos químicos industriales
4613	Intermediarios del comercio de la madera y materiales de construcción
4614	Intermediarios del comercio de maquinaria, equipo industrial, embarcaciones y aeronaves
4615	Intermediarios del comercio de muebles, artículos para el hogar y ferretería
4616	Intermediarios del comercio de textiles, prendas de vestir, peletería, calzado y artículos de cuero
4617	Intermediarios del comercio de productos alimenticios, bebidas y tabaco
4618	Intermediarios del comercio especializados en la venta de otros productos específicos
4619	Intermediarios del comercio de productos diversos
462	Comercio al por mayor de materias primas agrarias y de animales vivos
4621	Comercio al por mayor de cereales, tabaco en rama, simientes y alimentos para animales
4622	Comercio al por mayor de flores y plantas
4623	Comercio al por mayor de animales vivos
4624	Comercio al por mayor de cueros y pieles
463	Comercio al por mayor de productos alimenticios, bebidas y tabaco
4631	Comercio al por mayor de frutas y hortalizas
4632	Comercio al por mayor de carne y productos cárnicos
4633	Comercio al por mayor de productos lácteos, huevos, aceites y grasas comestibles
4634	Comercio al por mayor de bebidas
4635	Comercio al por mayor de productos del tabaco
4636	Comercio al por mayor de azúcar, chocolate y confitería
4637	Comercio al por mayor de café, té, cacao y especias
4638	Comercio al por mayor de pescados y mariscos y otros productos alimenticios

CNAE 2009	Sector económico
4639	Comercio al por mayor, no especializado, de productos alimenticios, bebidas y tabaco
464	Comercio al por mayor de artículos de uso doméstico
4641	Comercio al por mayor de textiles
4642	Comercio al por mayor de prendas de vestir y calzado
4643	Comercio al por mayor de aparatos electrodomésticos
4644	Comercio al por mayor de porcelana, cristalería y artículos de limpieza
4645	Comercio al por mayor de productos perfumería y cosmética
4646	Comercio al por mayor de productos farmacéuticos
4647	Comercio al por mayor de muebles, alfombras y aparatos de iluminación
4648	Comercio al por mayor de artículos de relojería y joyería
4649	Comercio al por mayor de otros artículos de uso doméstico
465	Comercio al por mayor de equipos para las tecnologías de la información y comunicaciones
4651	Comercio al por mayor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos
4652	Comercio al por mayor de equipos electrónicos y de telecomunicaciones y sus componentes
466	Comercio al por mayor de otra maquinaria, equipos y suministros
4661	Comercio al por mayor de maquinaria, equipos y suministros agrícolas
4662	Comercio al por mayor de máquinas herramienta
4663	Comercio al por mayor de maquinaria para la minería, la construcción y la ingeniería civil
4664	Comercio al por mayor de maquinaria para la industria textil y de máquinas de coser y tricotar
4665	Comercio al por mayor de muebles de oficina
4666	Comercio al por mayor de otra maquinaria y equipo de oficina
4669	Comercio al por mayor de otra maquinaria y equipo
467	Otro comercio al por mayor especializado
4671	Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos, y productos similares
4672	Comercio al por mayor de metales y minerales metálicos
4673	Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios
4674	Comercio al por mayor de ferretería, fontanería y calefacción
4675	Comercio al por mayor de productos químicos
4676	Comercio al por mayor de otros productos semielaborados
4677	Comercio al por mayor de chatarra y productos de desecho
469	Comercio al por mayor no especializado
4690	Comercio al por mayor no especializado
47	Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas
471	Comercio al por menor en establecimientos no especializados
4711	Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco
4719	Otro comercio al por menor en establecimientos no especializados
472	Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en establecimientos especializados
4721	Comercio al por menor de frutas y hortalizas en establecimientos especializados
4722	Comercio al por menor de carne y productos cárnicos en establecimientos especializados
4723	Comercio al por menor de pescados y mariscos en establecimientos especializados
4724	Comercio al por menor de pan y productos de panadería, confitería y pastelería en establecimientos especializados
4725	Comercio al por menor de bebidas en establecimientos especializados
4726	Comercio al por menor de productos de tabaco en establecimientos especializados
4729	Otro comercio al por menor de productos alimenticios en establecimientos especializados
473	Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados

CNAE 2009	Sector económico
4730	Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados
474	Comercio al por menor de equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones en establecimientos especializados
4741	Comercio al por menor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos en establecimientos especializados
4742	Comercio al por menor de equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados
4743	Comercio al por menor de equipos de audio y vídeo en establecimientos especializados
475	Comercio al por menor de otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados
4751	Comercio al por menor de textiles en establecimientos especializados
4752	Comercio al por menor de ferretería, pintura y vidrio en establecimientos especializados
4753	Comercio al por menor de alfombras, moquetas y revestimientos de paredes y suelos en establecimientos especializados
4754	Comercio al por menor de aparatos electrodomésticos en establecimientos especializados
4759	Comercio al por menor de muebles, aparatos de iluminación y otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados
476	Comercio al por menor de artículos culturales y recreativos en establecimientos especializados
4761	Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados
4762	Comercio al por menor de periódicos y artículos de papelería en establecimientos especializados
4763	Comercio al por menor de grabaciones de música y vídeo en establecimientos especializados
4764	Comercio al por menor de artículos deportivos en establecimientos especializados
4765	Comercio al por menor de juegos y juguetes en establecimientos especializados
477	Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados
4771	Comercio al por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados
4772	Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero en establecimientos especializados
4773	Comercio al por menor de productos farmacéuticos en establecimientos especializados
4774	Comercio al por menor de artículos médicos y ortopédicos en establecimientos especializados
4775	Comercio al por menor de productos cosméticos e higiénicos en establecimientos especializados
4776	Comercio al por menor de flores, plantas, semillas, fertilizantes, animales de compañía y alimentos para los mismos en establecimientos especializados
4777	Comercio al por menor de artículos de relojería y joyería en establecimientos especializados
4778	Otro comercio al por menor de artículos nuevos en establecimientos especializados
4779	Comercio al por menor de artículos de segunda mano en establecimientos
478	Comercio al por menor en puestos de venta y en mercadillos
4781	Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en puestos de venta y en mercadillos
4782	Comercio al por menor de productos textiles, prendas de vestir y calzado en puestos de venta y en mercadillos
4789	Comercio al por menor de otros productos en puestos de venta y en mercadillos
479	Comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos
4791	Comercio al por menor por correspondencia o Internet
4799	Otro comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos

Comercio minorista

En número de empresas destaca **otro comercio al por menor en establecimientos especializados**, que incluye entre otras actividades la venta de óptica, fotografía, relojería, joyería y platería, y juguetes y artículos de deporte, y el **comercio de prendas de vestir**. En cuanto a la facturación destaca el comercio al por menor, con predominio de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos no especializados (super e hipermercados).

Comercio mayorista

Otros bienes de consumo distintos de los alimenticios, Madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios y **Otra maquinaria para la industria, el comercio y la navegación** son los que predominan en el comercio mayorista.

El comercio es la segunda actividad en contribución al PIB, tanto en España como en la Comunidad de Madrid.

Respecto a las distintas ramas de actividad, en la Comunidad de Madrid, al igual que en el conjunto de España, son las **inmobiliarias y servicios empresariales** las que tienen un mayor peso en el conjunto del PIB, habiéndose incrementado la contribución al valor de la producción del conjunto de la economía entre 2000 y 2006 en ambos ámbitos geográficos. No obstante, en la Región de Madrid el peso de esta rama de actividad es superior al del conjunto del Estado.

En cuanto a las ramas de actividad que generaban más empleo en 2007 en la Comunidad de Madrid, destaca las actividades inmobiliarias y servicios empresariales, 14,1% del total, y el comercio con el 13,7%.

En España hay en total 740.133 empresas que se dedican al sector comercial, de las que el 30,2% tienen como objeto el comercio al por mayor y el 69,8% el comercio al por menor. El tamaño medio de las empresas es muy pequeño.

En el **comercio**, trabajaban en el año 2009 **2.974.730 personas**, dato que representaba el 15,7% del total de ocupados del tejido económico. La tasa de ocupación ascendía al 89,4% del total de población activa, dato superior al del conjunto de la economía (82,0%).

Por sectores, el comercio minorista es el que contaba con un mayor número de ocupados, 1.887.930 y la mayor tasa de ocupación, 89,68%

En los últimos años, hasta el 2008, el sector del comercio había experimentado crecimientos continuos en el empleo y en la producción, aunque ya en 2008 el incremento respecto al año anterior se había ralentizado.

Ralentización del comercio

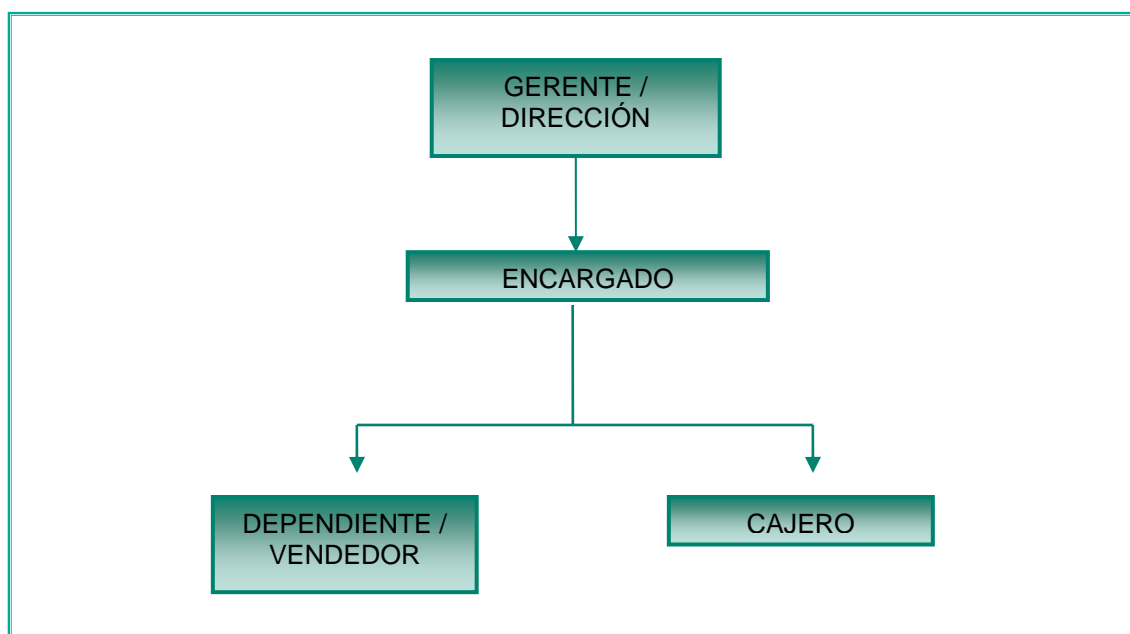
Estructura organizativa en el comercio:

Dentro del sector del comercio la estructura organizativa dominante varía en función de las características de las empresas: **actividad y tamaño**. De modo que atendiendo a su tamaño las empresas se dividen en:

- *Micropymes*: se considera micro PYME a una empresa con uno o dos establecimientos atendido generalmente por el propio titular con ayuda de familiares. Representan alrededor del 90% del tejido empresarial del comercio minorista y ocupan al 90% de los trabajadores.
- *Pymes*: son empresas pequeñas y medianas de hasta 250 trabajadores.
- *Grandes empresas*: más de 250 trabajadores.

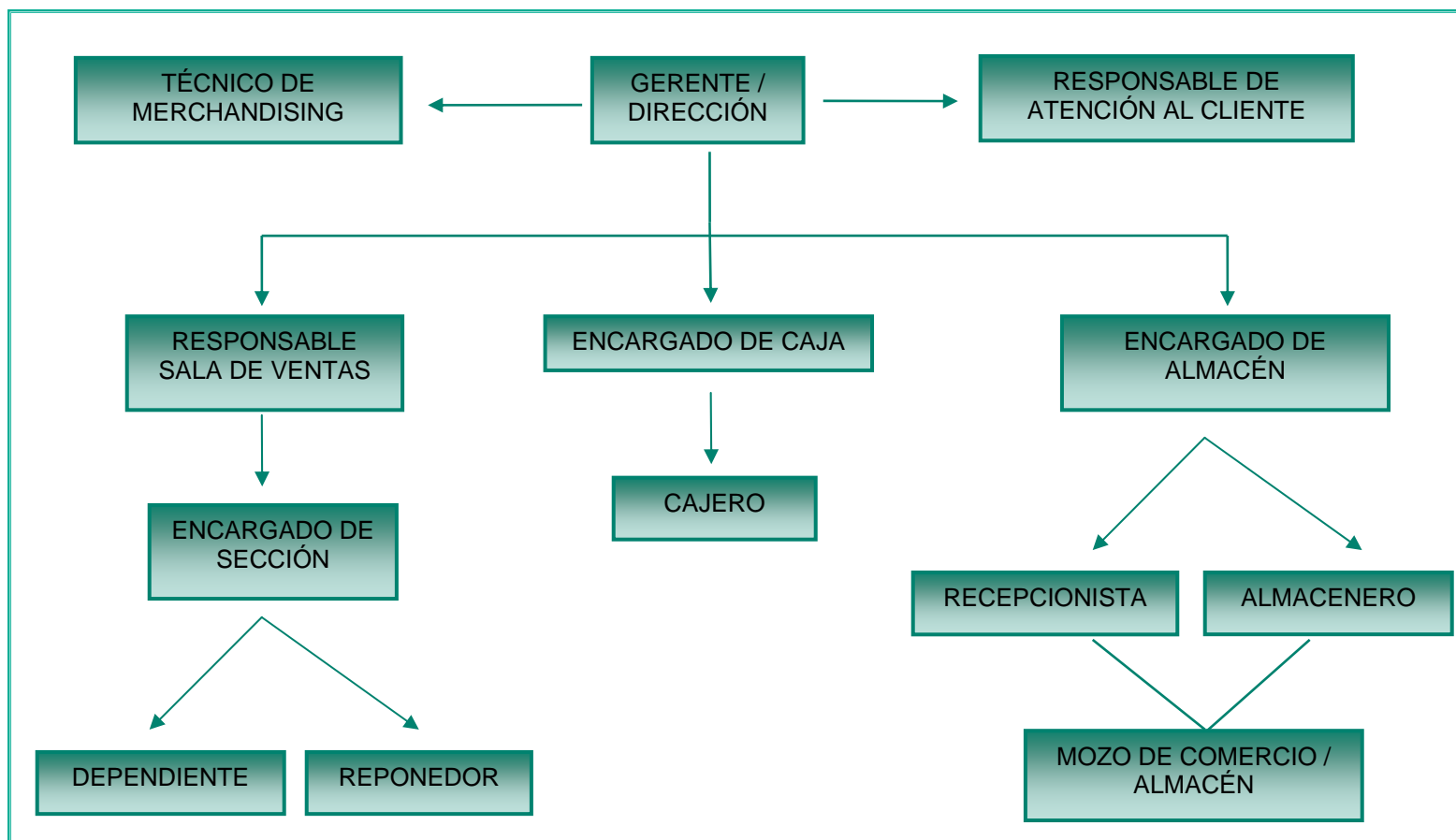
A continuación se indican gráficamente los distintos organigramas de los comercios del sector:

Pequeños establecimientos de comercio al por menor:



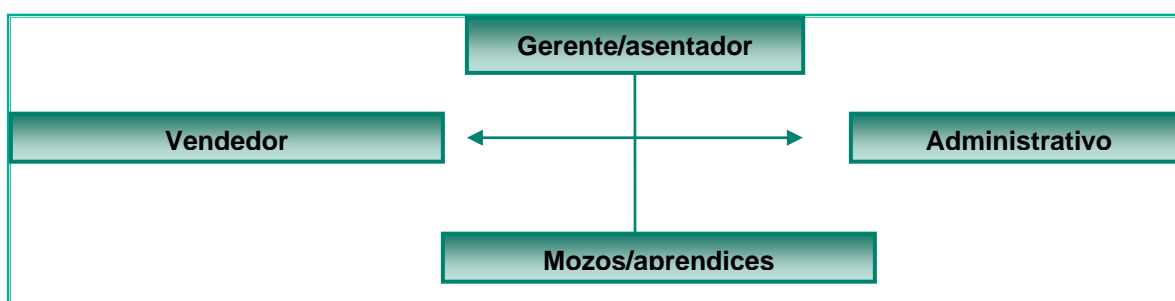
Fuente: Fundación Tripartita. Estudio del sector de comercio al por menor

Grandes establecimientos de comercio al por menor:

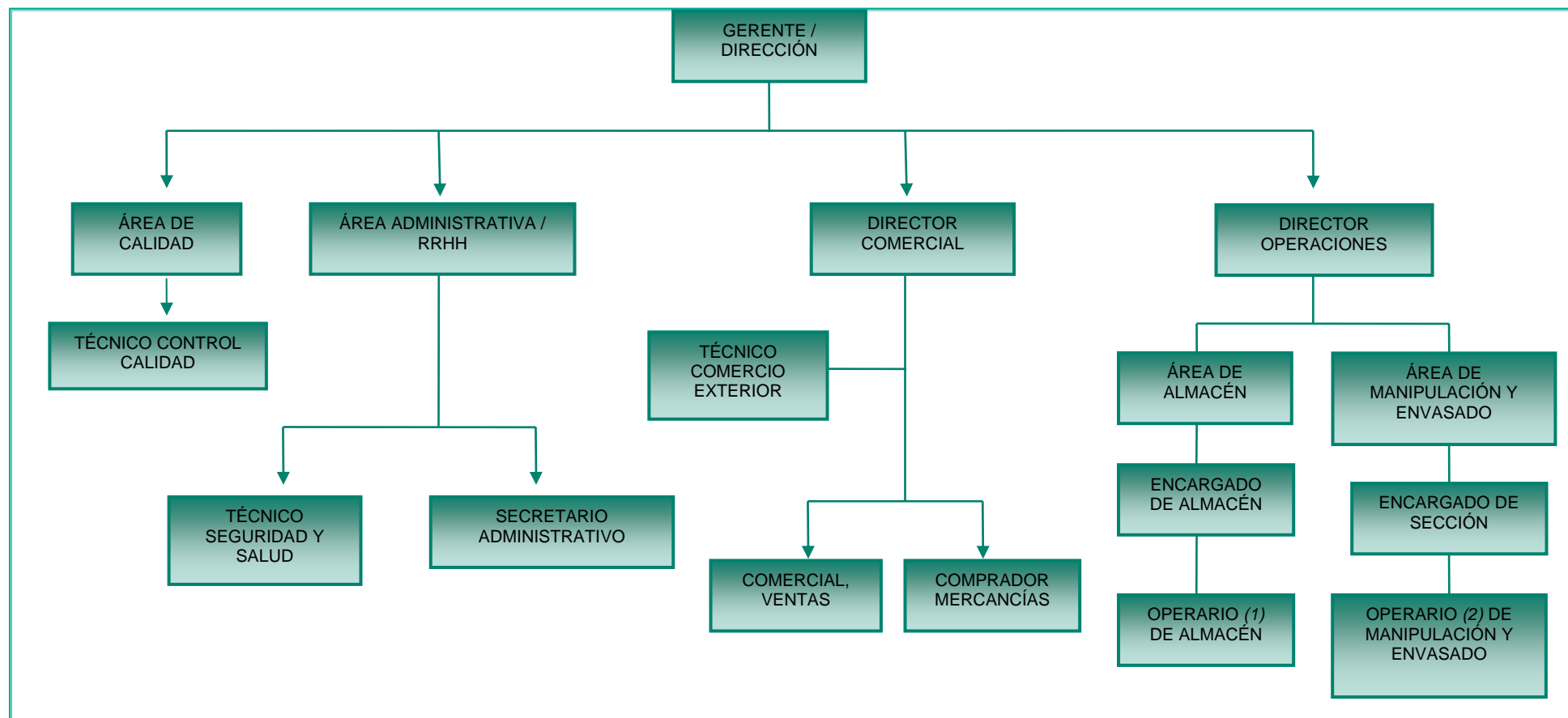


Fuente: Fundación Tripartita. Estudio del sector de comercio al por menor

Pequeños establecimientos de comercio al por mayor:



Grandes establecimientos de comercio al por mayor:



(1) Incluye empleado de: almacenamiento, control de peso, suministro, carretilla elevadora y mozo

(2) Compuesto por: clasificador, operador de máquina, envasador, empaquetador, embalador y etiquetador

Fuente: Fundación Tripartita. Estudio comercio al por mayor de frutas, patatas y verduras

Tanto en el comercio al por menor como en el *comercio al por mayor* la **función de compras** está de alguna manera desvalorada, cuando en el mundo empresarial tiene una considerable relevancia.

Relaciones entre el comercio y el resto de sectores económicos

Principales proveedores del Comercio al por menor:

- Servicios inmobiliarios
- Producción y distribución de electricidad
- Servicios jurídicos y de contabilidad de mercado
- Servicios de intermediación financiera
- Productos de la ganadería
- Servicios de publicidad
- Otros servicios empresariales
- Servicios de limpieza industrial
- Otros tipos de transporte terrestre de mercado
- Servicios de telecomunicaciones

Principales proveedores del Comercio al por mayor:

- Otros tipos de transporte terrestre de mercado
- Servicios inmobiliarios
- Otros servicios anexos al transporte de mercado
- Servicios jurídicos y de contabilidad de mercado
- Servicios de publicidad
- Comercio al por mayor e intermediarios
- Producción y distribución de electricidad
- Otros servicios empresariales
- Coque, refino de petróleo y combustible nuclear

Resaltar la importancia del transporte y la logística: actividad auxiliar del comercio

3. PROCESOS PRODUCTIVOS

En el siguiente capítulo se analizan los **procesos productivos del comercio** describiendo un esquema general para el sector.

Al mismo tiempo en este capítulo se describen los flujos de entrada y salida del sector comercio, para describir posteriormente la tecnología, los factores críticos de productividad, los cambios en los procesos productivos así como las tendencias y condicionantes del sector.



3.1. Fases de la actividad productiva

3.2. Análisis funcional de la actividad productiva: Procesos de trabajo

3.3. Flujos de entrada

3.3.1.- El origen de la producción, cómo se produce: flujos de entrada

3.3.2.- El destino de la producción: flujos de salida

3.4. Tecnología I+D+i en el sector: herramientas y equipos, maquinaria, y nuevas tecnológicas

3.5. Factores críticos de productividad

3.6. Cambios en los procesos productivos/prestación de servicios

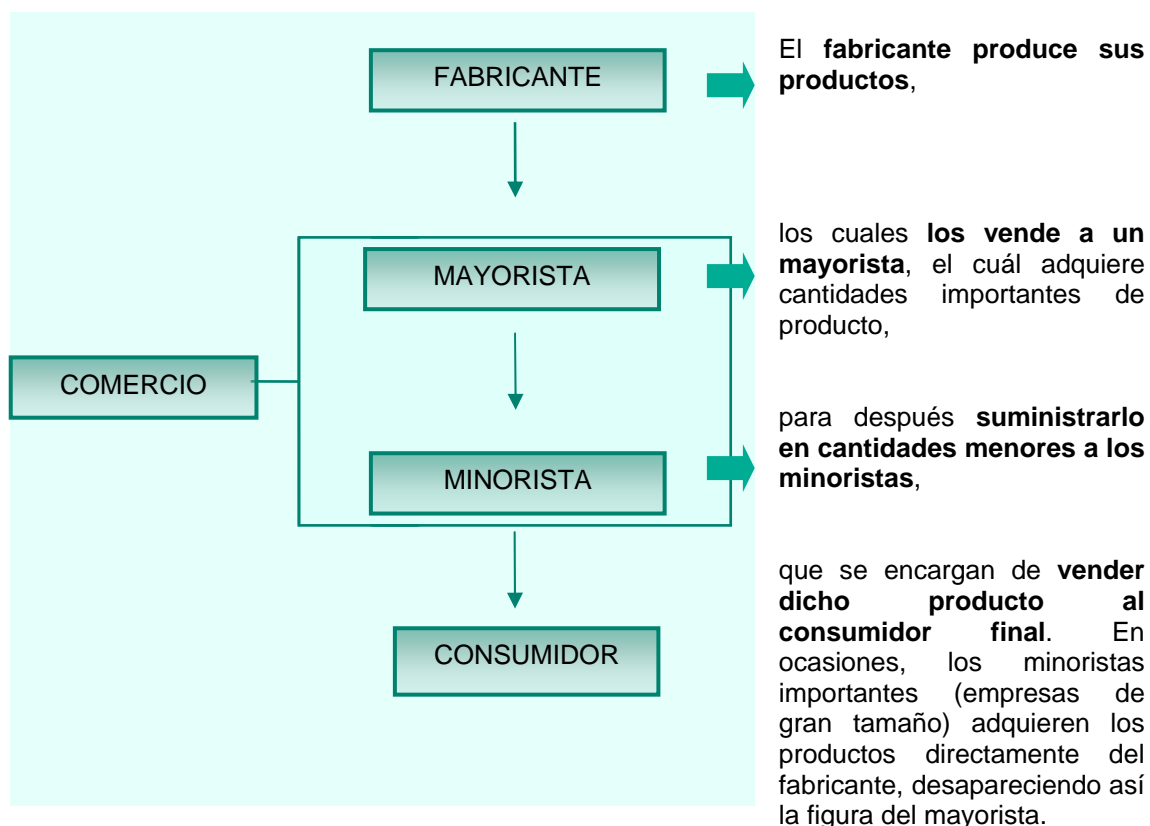
3.7. Tendencias y condicionantes en la evolución del sector

3.8. Resumen

3.1. Fases de la actividad productiva



En el siguiente gráfico se representan las distintas fases del proceso de prestación de servicios. Como se observa, el comercio mayorista y minorista están estrechamente relacionados, siendo uno proveedor del otro.

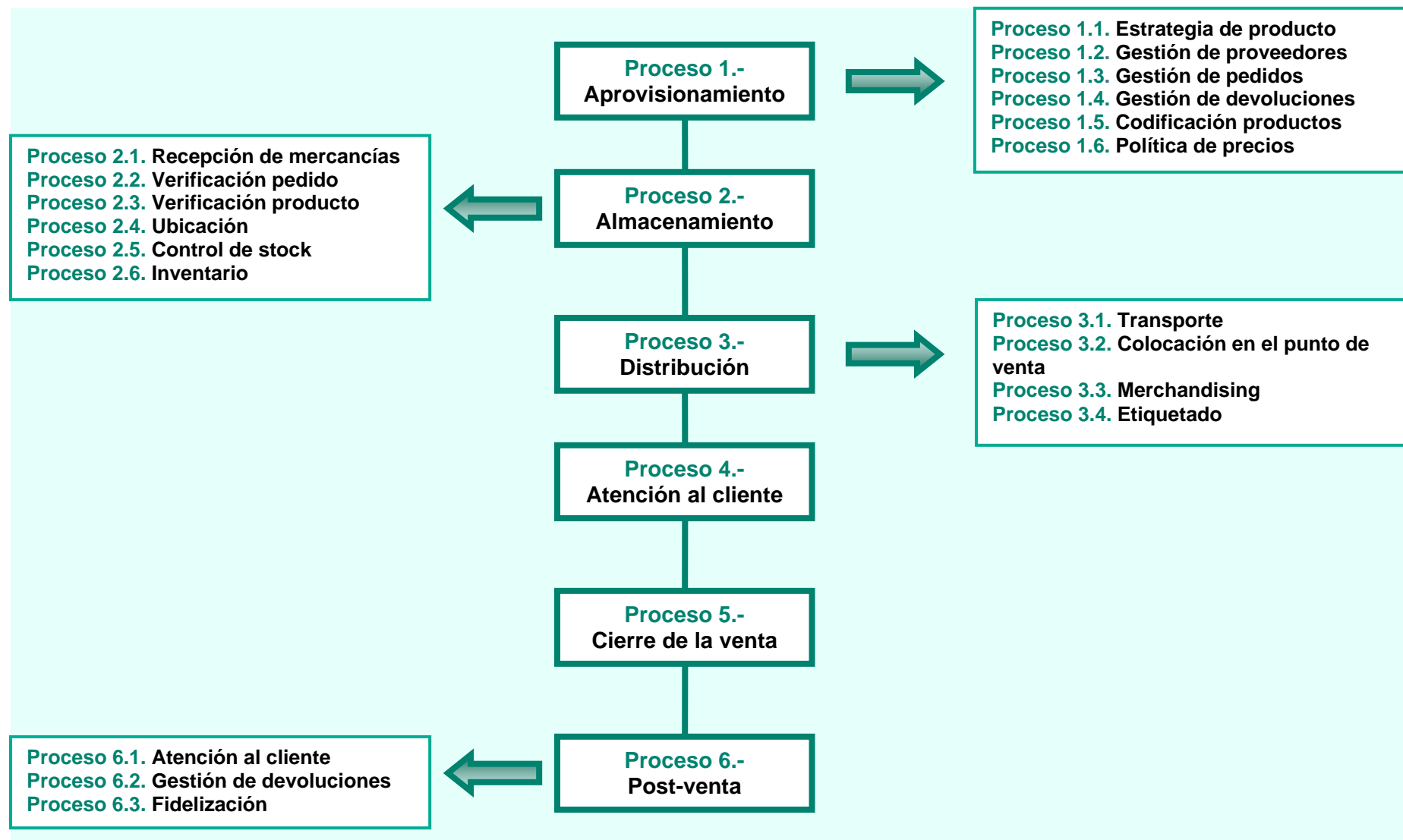


Fuente: Elaboración propia.

3.2. Análisis funcional de la actividad productiva: Procesos de trabajo

Los procesos que a continuación se definen son generales para el sector del comercio. Algunas fases de estos procesos no se desempeñarán en todos los procesos del sector.

A continuación se representa de forma gráfica las **fases del proceso productivo**:



A continuación se describen cada uno de los procesos productivos del comercio:

Proceso 1: Aprovisionamiento

En esta fase se determina **cuáles son los mejores proveedores, se negocia con ellos y se compra**. Todo ello con la constante retroalimentación de las tiendas que son los que mejor conocen las necesidades del cliente final.

Las fases que se realizan esta fase de aprovisionamiento pueden ser:

- **Estrategia de producto.**
- **Gestión de proveedores.**
- **Gestión de pedidos.**
- **Gestión de devoluciones.**
- **Codificación productos.**
- **Política de precios.**

Por otro lado, en algunas empresas son los encargados de dar formación sobre el producto que han comprado ya que son los que mejor lo conocen o en su defecto formar a formadores.

Proceso 2: Almacenamiento

En esta fase **se desarrollan todas las labores de *piking*⁵, etiquetado, gestión del stock, control de calidad**. Las instalaciones donde se almacena la mercancía pueden estar en las tiendas, en almacenes centrales propiedad de la empresa minorista o en *hubs*⁶ de las empresas logísticas. Allí se reciben los productos, se etiquetan, se gestiona el stock, se hacen los controles de calidad, etc.

Las fases que se realizan esta fase de almacenamiento pueden ser:

- **Recepción de mercancías.**
- **Verificación pedido.**
- **Verificación producto.**
- **Ubicación.**
- **Control de stock.**
- **Inventario.**

Proceso 3: Distribución

Es la fase donde **se ponen los productos en el punto de venta**. Las fases que se realizan en esta fase de distribución pueden ser:

- **Transporte.**
- **Colocación en el punto de venta.**
- **Merchandising.**
- **Etiquetado.**

Tanto el almacenamiento como distribución se podría denominar **logística**. Pues en dicha fase se almacena, se etiqueta, se controla el stock, incluso en el comercio al por mayor se tiende a realizar la facturación. **Estas dos fases pueden ser realizadas por empresas externas, especializadas en logística.**

⁵ Preparación de pedidos

⁶ Centro de distribución

Proceso 4: Atención al cliente

En esta fase se lleva a cabo **todo lo relativo a la atención en el punto de venta**, tanto por vendedores como por vendedores especializados. Todos aquellos que rodean la gestión de la atención al cliente, desde los reponedores hasta todos los superiores de los dependientes jefes de áreas, de sección, encargados, gerentes, etc., dependiendo de la estructura de cada empresa.

Proceso 5: Cobro de la venta

Proceso 6: Postventa:

Finalmente el **seguimiento al cliente, envío de la mercancía, devoluciones, quejas, etc.**, se realiza en lo que se denomina servicio postventa.

Las fases que se realizan en esta fase de postventa pueden ser:

- **Atención al cliente.**
- **Gestión de devoluciones.**
- **Fidelización.**

Expansión: si el negocio funciona es necesario abrir más tiendas. Para ello, es necesario investigar qué puntos son interesantes comercialmente hablando, así como qué inmuebles o solares, dependiendo del negocio pueden ser susceptibles de ser adquiridos.

A continuación se **describen las ocupaciones y cualificaciones asociadas** a las mismas según cada uno de las fases que describen el Proceso Productivo del Comercio.

Ocupaciones

3316 AGENTES DE COMPRAS

33160012 AGENTE DE COMPRAS
 33160021 TÉCNICO EN GESTION DE ALMACEN
 33160030 TÉCNICO EN GESTION DE STOCKS
 33160049 TÉCNICO EN COMERCIO EXTERIOR

3320 REPRESENTANTES DE COMERCIO Y TÉCNICOS DE VENTA

33200013 REPRESENTANTE DE COMERCIO, EN GRAL.
 33200022 DELEGADO COMERCIAL, EN GRAL.
 33200031 DELEGADO COMERCIAL VTA. COMERC. A/P/MAYOR
 33200040 DELEGADO COMERCIAL VTA. COMERC. A/P/MENOR
 33200051 DELEGADO COMERCIAL VTA. VEHIC. AUTOMOVILES
 33200062 DELEGADO COMERCIAL DE EDITORIAL
 33200073 VENDEDOR TECNICO, EN GRAL.
 33200084 VENDEDOR TEC. MAQU. AGRIC. Y MAT. DE RIEGO
 33200095 VENDEDOR TÉCNICO VEHICULOS AUTOMOVILES
 33200107 VENDEDOR TÉCNICO MAQUINAS HERRAMIENTA
 33200116 VENDEDOR TÉCNICO DE MATERIAL DE OFICINA
 33200125 VENDEDOR TEC. EQUIPOS Y MAT. INFORMATICA
 33200134 VENDEDOR TÉCNICO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD
 33200143 ORGANIZADOR PUNTOS DE VENTA AUTOSERV.
 33200152 TÉCNICO EN SERVICIO POST-VENTA
 33200161 VISITADOR MEDICO
 33200170 TEC. ESTUDIOS MERCADO Y OPINION PUBLICA
 33200181 TÉCNICO TRABAJOS DE CAMPO (GEST. EMPRES.)
 33200192 TÉCNICO EN PUBLICIDAD
 33200200 TÉCNICO EN RELACIONES PUBLICAS
 33200219 AGENTE COMERCIAL

3511 CONSIGNATARIO

35110013 CONSIGNATARIO

4022 ADMINISTRATIVO EN COMPRAS O ASISTENTE DE COMPRAS

40220011 EMPLEADO ADTIVO. COMERCIAL, EN GRAL.
 40220022 EMPLEADO ADTVO COMERCIAL CALCUL. MATERIA.
 40220033 EMPLEADO ADTIVO. COMERCIAL PLANIF. PRODUC.

Cualificaciones asociadas

- ✓ Gestión administrativa y financiera del comercial
- ✓ Asistencia a la investigación de mercados
- ✓ Gestión comercial de ventas
- ✓ Gestión y control del aprovisionamiento
- ✓ Marketing y compraventa internacional
- ✓ Actividades de venta

Ocupaciones

4011 EMPLEADOS DE CONTABILIDAD Y CÁLCULO DE NÓMINAS Y SALARIOS

40110013 EMPLEADO ADTIVO. DE CONTABILIDAD, EN GRAL.
 40110024 EMPLEADO ADTIVO. DE SALARIOS Y NÓMINAS
 40110035 EMPLEADO ADTIVO. SERVICIOS DE PERSONAL
 40110046 EMPLEADO ADTIVO. DE OBRA

4021 EMPLEADOS DE CONTROL DE ABASTECIMIENTOS E INVENTARIO

40210014 EMPLEADO ADTIVO. SERV. ALMACEN/RECEPCION
 40210025 EMPLEADO ADTIVO. REGISTRO EXIST./APROVIS.
 40210036 EMPLEADO ADTIVO. DE GUARDAMUEBLES
 40210047 EMPLEADO ADTIVO. DE CONSIGNA
 40210058 CONTROLADOR DE PESOS-BASCULISTA
 40210069 ALMACENERO DE IND. S ALIMENTARIAS
 40210070 ALMACENERO DE EMPRESA DE TRANSP.
 40210081 ALMACENERO MATERIAS PRIMAS (PREF. CALZADO)
 40210092 REPARTIDOR FAENA INTERIOR APARADO CALZA.
 40210100 ABASTECEDOR CADENA ENVASADO DE CALZADO
 40210111 FACTURADOR ALMACEN DE CALZADO

4300 AUXILIARES ADMINISTRATIVOS SIN TAREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NO CLASIFICADOS ANTERIORMENTE

43000014 OPERADOR DE TELEX
 43000023 OPERADOR DE MAQUINAS CONTABLES

4522 RECEPCIONISTAS EN ESTABLECIMIENTOS DISTINTOS DE OFICINAS

45220014 RECEPCIONISTAS ESTABL. DISTINTO A OFICIN.

8543 OPERADORES DE CARRETILLAS ELEVADORAS

85430011 CONDUCTOR CARRETILLA ELEVADORA, EN GRAL.
 85430020 CONDUCTOR CARRET. ELEV, TRONCOS Y ROLLIZ.
 85430039 OPERADOR MANIP. Y DESPL. CARGAS/TRANS. MAR

9800 PEONES DEL TRANSPORTE Y DESCARGADORES

98000014 PEON DEL TRANSPORTE, EN GRAL.
 98000023 MOZO CARGA/DESCARGA, TRANS. TREN/CARRET.
 98000032 MOZO CARGA/DESCARGA, TRANSP. AEREO
 98000041 MOZO CARGA/DESCARGA, TRANSP. MARITIMO
 98000050 MOZO CARGA/DESCARGA, ALMACEN
 98000069 MOZO CARGA/DESCARGA, MERCADO ABASTOS

Cualificaciones asociadas

- ✓ Gestión administrativa y financiera del comercio internacional
- ✓ Atención al cliente, consumidor y usuario
- ✓ Organización del transporte y la distribución
- ✓ Organización y gestión de almacenes
- ✓ Gestión contable y de auditoría
- ✓ Gestión y control del aprovisionamiento
- ✓ Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
- ✓ Operaciones de grabación de datos y tratamiento de datos y documentos
- ✓ Actividades de gestión administrativa
- ✓ Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas
- ✓ Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente
- ✓ Actividades auxiliares de almacén

Ocupaciones

3320 REPRESENTANTES DE COMERCIO Y TÉCNICOS DE VENTA

33200073 VENDEDOR TECNICO, EN GRAL.
 33200084 VENDEDOR TEC. MAQU. AGRIC. Y MAT DE RIEGO
 33200095 VENDEDOR TECNICO VEHICULOS AUTOMOVILES
 33200107 VENDEDOR TECNICO MAQUINAS HERRAMIENTA
 33200116 VENDEDOR TECNICO DE MATERIAL DE OFICINA
 33200125 VENDEDOR TEC. EQUIPOS Y MAT INFORMATICA
 33200134 VENDEDOR TECNICO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD
 33200143 ORGANIZADOR PUNTOS DE VENTA AUTOSERV.

3541 DECORADORES

35410010 DECORADOR DE INTERIORES
 35410038 DECORADOR DE ESCAPARATES
 35410047 DECORADOR ARTESANAL DE TELAS
 35410056 DECORADOR ARTESANAL DE FIBRAS VEGETALES
 35410065 DECORADOR DE JOYERIA Y BISUTERIA
 35410074 DISEÑADOR DE INTERIORES
 35410083 DISEÑADOR DE STANDS
 35410092 DISEÑADOR GRAFICO DE PUBLICIDAD
 35410104 DISEÑADOR DE JOYERIA Y BISUTERIA
 35410113 DISEÑADOR DE PRODUC. ARTESANALES
 35410122 DISEÑADOR DE JARDINES
 35410131 DISEÑADOR ARTISTICO DE PRODUC. INDLS.
 35410140 DISEÑADOR DE MUEBLES
 35410159 DISEÑADOR PRENDAS VESTIR (EX. PIEL-CUERO)
 35410168 DISEÑAD. PRENDA PIEL-CUER, EX. PELET.-CALZ.
 35410177 DISEÑADOR DE CALZADO
 35410186 DISEÑADOR BORDADOS INDUSTRIALES, ETC.
 35410195 DISEÑADOR TEJIDOS/CALADA E HILOS/FANTAS.
 35410207 DISEÑADOR DE ESTAMPADOS TEXTILES
 35410216 DISEÑADOR GRAFICO
 35410225 AMBIENTADOR DE VESTUARIOS
 35410261 RAPPORTISTA DE DISEÑO DE ESTAMPADOS
 35410270 DIBUJANTE, EN GRAL. (EX. DIBUJANTES TECS.)
 35410289 DIBUJANTE DE ILUSTRACIONES
 35410319 MAQUETISTA (DISEÑO Y DECORACION)

8543 OPERADORES DE CARRETILLAS ELEVADORAS

85430011 CONDUCTOR CARRETILLA ELEVADORA, EN GRAL.
 85430020 CONDUCTOR CARRET. ELEV, TRONCOS Y ROLLIZ.
 85430039 OPERADOR MANIP. Y DESPL. CARGAS/TRANS. MAR

8610 TAXISTAS Y CONDUCTORES DE AUTOMÓVILES Y FURGONETAS

86100018 CONDUCTOR PROFESIONAL DE AUTOMOVIL
 86100054 CONDUCTOR DE FURGONETA HASTA 3,5 T.

8630 CONDUCTORES DE CAMIONES

86300016 CONDUCTOR DE CAMION, EN GRAL.
 86300025 CONDUCTOR DE CAMION DE GRAN TONELAJE
 86300034 CONDUCTOR CAMION T.I.R. (TRANS. INTERNAC.)
 86300043 CONDUCTOR CAMION MERCANCIAS PELIGROSAS
 86300052 CONDUCTOR DE CAMION CISTERNA
 86300061 CONDUCTOR DE CAMION CON REMOLQUE
 86300070 CONDUCTOR DE TRACTOCAMION

9800 PEONES DEL TRANSPORTE Y DESCARGADORES

98000014 PEON DEL TRANSPORTE, EN GRAL.
 98000023 MOZO CARGA/DESCARGA, TRANS. TREN/CARRET.
 98000050 MOZO CARGA/DESCARGA, ALMACEN
 98000069 MOZO CARGA/DESCARGA, MERCADO ABASTOS
 98000087 REPONEDOR DE HIPERMERCADO
 98000096 REPARTIDOR A DOMICILIO, A PIE

Cualificaciones asociadas

- ✓ Gestión comercial de ventas
- ✓ Asistencia a la investigación de mercados
- ✓ Tráfico de mercancías por carretera
- ✓ Implantación y animación de espacios comerciales
- ✓ Organización del transporte y la distribución
- ✓ Actividades de venta
- ✓ Actividades auxiliares de almacén

Ocupaciones

4522 RECEPCIONISTAS EN ESTABLECIMIENTOS DISTINTOS DE OFICINAS

45220014 RECEPCIONISTAS ESTABL DISTINTO A OFICIN.
 45220032 RECEPCIONISTA DE LAVANDERIA/TINTORERIA
 45220078 AZAFATA DE INFORMACION
 45220087 EMPLEADO INFORM. AL CLIENTE EN COMERCIOS

5320 ENCARGADO DE SECCIÓN DENTRO DE UN COMERCIO Y ASIMILADOS.

53200011 ENCARGADO PLANTA DE UN COMERCIO
 53200020 ENCARGADO SECCION DE UN COMERCIO
 53200031 ENCARGADO DE TIENDA
 53200053 ENCARGADO AREA ATENCION/CLIENTE COMERC.

5330 DEPENDIENTES Y EXHIBIDORES EN TIENDAS, ALMACENES, QUIOSCOS Y MERCADILLOS

53300010 DEPENDIENTE DE COMERCIO, EN GRAL.
 53300021 DEPENDIENTE DE GRANDES SUPERFICIES
 53300032 DEPENDIENTE PRODUC. ALIMENTICIOS/BEBIDAS
 53300043 DEPENDIENTE DE CARNICERIA
 53300054 DEPENDIENTE DE POLLERIA Y CASQUERIA
 53300065 DEPENDIENTE DE PESCADERIA
 53300076 DEPENDIENTE DE FRUTERIA
 53300087 DEPENDIENTE PANADERIA, PASTELERIA Y CONF.
 53300098 DEPENDIENTE DE HERBORISTERIA
 53300104 DEPENDIENTE DE FLORISTERIA
 53300113 DEPENDIENTE TEJIDOS Y PRENDAS DE VESTIR
 53300122 DEPENDIENTE CALZADOS Y ARTICULOS DE PIEL
 53300131 DEPENDIENTE ROPA DE HOGAR (CAMA Y MESA)
 53300140 DEPENDIENTE DE PELETERIA
 53300151 DEPENDIENTE DE PERFUMERIA Y DROGUERIA
 53300162 DEPENDIENTE ART. FOTOGRAFIA, CINE Y VIDEO
 53300173 DEPENDIENTE DE INSTRUMENTOS MUSICALES
 53300184 DEPENDIENTE DE RELOJERIA Y JOYERIA
 53300195 DEPENDIENTE DE ARTICULOS DE REGALO
 53300207 DEPENDIENTE DE JUGUETERIA
 53300216 DEPENDIENTE ART. DEPORTE, CAZA Y PESCA
 53300225 DEPENDIENTE DE LIBRERIA Y PAPELERIA
 53300234 DEPENDIENTE DE ESTANCO
 53300243 DEPENDIENTE DE NUMISMATICA Y FILATELIA
 53300252 DEPENDIENTE MUEBLES Y ART. DE DECORACION
 53300261 DEPENDIENTE DE ELECTRODOMESTICOS
 53300270 DEPENDIENTE DE ARTICULOS DE FERRETERIA
 53300281 DEPENDIENTE MAT. OPTICA E INSTRUM. PRECIS.
 53300292 DEPENDIENTE MAT. CLINICO, QUIRURG. Y ORTOP.
 53300300 DEPENDIENTE DE FARMACIA (MANCEBO)
 53300319 DEPENDIENTE REPROD. DOCUMENTOS (FOTOC.)
 53300328 DEPENDIENTE COMPONENTES ELECTRONICOS
 53300337 DEPENDIENTE RECAMBIOS Y ACCES. AUTOMOVIL
 53300346 DEPENDIENTE QUIOSCO, EX. CUPONES O LOTERIA
 53300355 DEMOSTRADOR DE PRODUC. EN COMERCIOS
 53300364 ZAFATA DE DEGUSTACION
 53300373 EXPENDEDOR GASOLINA O EMPLDO GASOLINERA
 53300382 DEPENDIENTE DE OFICIO

9001 VENDEDORES AMBULANTES

90010017 AUTOVENTA (VENDEDOR)
 90010028 VENDEDOR AMBUL. PRODUC. ALIMENTICIOS
 90010039 VENDEDOR AMBUL. PRODUC. NO ALIMENTICIOS
 90010040 VENDEDOR REFRESCOS Y SIMILARES

9002 VENDEDORES A DOMICILIO Y POR TELÉFONO

90020014 VENDEDOR A DOMICILIO, EN GRAL.
 90020025 VENDEDOR POR TELEFONO

Cualificaciones asociadas

- ✓ Atención al cliente, consumidor y usuario
- ✓ Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente
- ✓ Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería
- ✓ Actividades auxiliares en floristería
- ✓ Cortinaje y complementos de decoración
- ✓ Operaciones auxiliares de tapizado de mobiliario y mural
- ✓ Arreglos y adaptaciones de prendas artículos en textil y piel
- ✓ Instalación de muebles
- ✓ Implantación y animación de espacios comerciales
- ✓ Actividades auxiliares de comercio
- ✓ Actividades auxiliares de venta
- ✓ Control y formación en consumo

Ocupaciones**4601 CAJEROS, TAQUILLEROS (EXCEPTO BANCOS Y CORREOS)**

46010016 CAJERO DE EMPRESA
46010025 CAJERO DE COMERCIO

5320 ENCARGADO DE SECCIÓN DENTRO DE UN COMERCIO Y ASIMILADOS

53200042 ENCARGADO CAJAS DENTRO DE UN COMERCIO

3073 TÉCNICO EN EL CONTROL DE CALIDAD

30730214 TÉCNICO EN CONSUMO

Cualificaciones asociadas

- ✓ Actividades de venta
- ✓ Gestión comercial de ventas
- ✓ Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente
- ✓ Atención al cliente, consumidor o usuario
- ✓ Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería
- ✓ Actividades auxiliares en floristería
- ✓ Cortinaje y complementos de decoración
- ✓ Operaciones auxiliares de tapizado de mobiliario y mural
- ✓ Arreglos y adaptaciones de prendas artículos en textil y piel
- ✓ Instalación de muebles
- ✓ Implantación y animación de espacios comerciales

Ocupaciones

3320 REPRESENTANTES DE COMERCIO Y TÉCNICOS DE VENTA

33200152 TECNICO EN SERVICIO POST-VENTA
 33200170 TEC. ESTUDIOS MERCADO Y OPINION PÚBLICA
 33200181 TECNICO TRABAJOS DCAMPO (GEST. EMPRES.)
 33200192 TECNICO EN PUBLICIDAD

4522 RECEPCIONISTAS EN ESTABLECIMIENTOS DISTINTOS DE OFICINAS

45220014 RECEPCIONISTAS ESTABL. DISTINTO A OFICIN.
 45220032 RECEPCIONISTA DE LAVANDERIA/TINTORERIA
 45220078 AZAFATA DE INFORMACION
 45220087 EMPLEADO INFORM. AL CLIENTE EN COMERCIOS

5320 ENCARGADO DE SECCIÓN DENTRO DE UN COMERCIO Y ASIMILADOS

53200011 ENCARGADO PLANTA DE UN COMERCIO
 53200020 ENCARGADO SECCION DE UN COMERCIO
 53200031 ENCARGADO DE TIENDA
 53200053 ENCARGADO AREA ATENCION/CLIENTE COMERC.

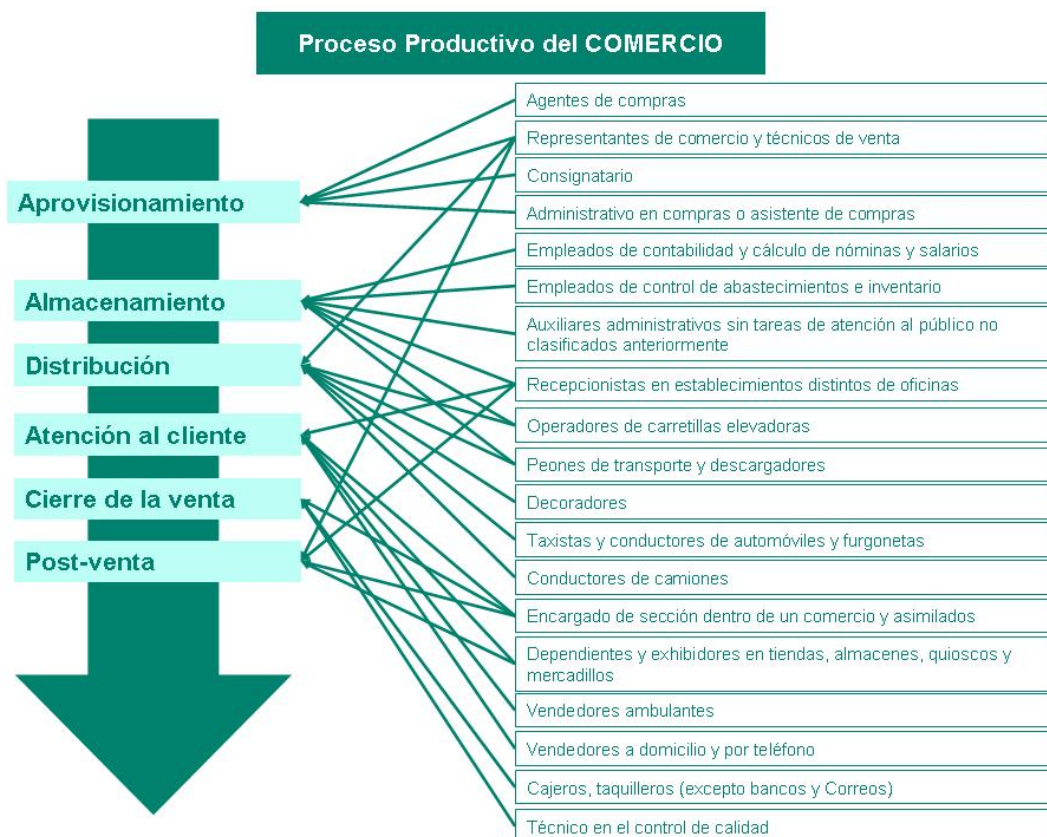
5330 DEPENDIENTES Y EXHIBIDORES EN TIENDAS, ALMACENES, QUIOSCOS Y MERCADILLOS

53300010 DEPENDIENTE DE COMERCIO, EN GRAL.
 53300021 DEPENDIENTE DE GRANDES SUPERFICIES
 53300032 DEPENDIENTE PRODUC. ALIMENTICIOS/BEBIDAS
 53300043 DEPENDIENTE DE CARNICERIA
 53300054 DEPENDIENTE DE POLLERIA Y CASQUERIA
 53300065 DEPENDIENTE DE PESCADERIA
 53300076 DEPENDIENTE DE FRUTERIA
 53300087 DEPENDIENTE PANADERIA, PASTELERIA Y CONF.
 53300098 DEPENDIENTE DE HERBORISTERIA
 53300104 DEPENDIENTE DE FLORISTERIA
 53300113 DEPENDIENTE TEJIDOS Y PRENDAS DE VESTIR
 53300122 DEPENDIENTE CALZADOS Y ARTICULOS DE PIEL
 53300131 DEPENDIENTE ROPA DE HOGAR (CAMA Y MESA)
 53300140 DEPENDIENTE DE PELETERIA
 53300151 DEPENDIENTE DE PERFUMERIA Y DROGUERIA
 53300162 DEPENDIENTE ART. FOTOGRAFIA, CINE Y VIDEO
 53300173 DEPENDIENTE DE INSTRUMENTOS MUSICALES
 53300184 DEPENDIENTE DE RELOJERIA Y JOYERIA
 53300195 DEPENDIENTE DE ARTICULOS DE REGALO
 53300207 DEPENDIENTE DE JUGUETERIA
 53300216 DEPENDIENTE ART. DEPORTE, CAZA Y PESCA
 53300225 DEPENDIENTE DE LIBRERIA Y PAPELERIA
 53300234 DEPENDIENTE DE ESTANCO
 53300243 DEPENDIENTE DE NUMISMATICA Y FILATELIA
 53300252 DEPENDIENTE MUEBLES Y ART. DE DECORACION
 53300261 DEPENDIENTE DE ELECTRODOMESTICOS
 53300270 DEPENDIENTE DE ARTICULOS DE FERRETERIA
 53300281 DEPENDIENTE MAT. OPTICA E INSTRUM. PRECIS.
 53300292 DEPENDIENTE MAT. CLINICO, QUIRURG. Y ORTOP.
 53300300 DEPENDIENTE DE FARMACIA (MANCEBO)
 53300319 DEPENDIENTE REPROD. DOCUMENTOS (FOTOC.)
 53300328 DEPENDIENTE COMPONENTES ELECTRONICOS
 53300337 DEPENDIENTE RECAMBIOS Y ACCES. AUTOMOVIL
 53300346 DEPENDIENTE QUIOSCO, EX. CUPONES O LOTERIA
 53300355 DEMOSTRADOR DE PRODUC. EN COMERCIOS
 53300364 ZAFATA DE DEGUSTACION
 53300373 EXPENDEDOR GASOLINA O EMPLDO GASOLINERA
 53300382 DEPENDIENTE DE OFICIO

Cualificaciones asociadas

- ✓ Atención al cliente, consumidor y usuario
- ✓ Asistencia a la investigación de mercados
- ✓ Control y formación en consumo
- ✓ Actividades de venta
- ✓ Gestión comercial de ventas
- ✓ Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente
- ✓ Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería
- ✓ Actividades auxiliares en floristería
- ✓ Cortinaje y complementos de decoración
- ✓ Operaciones auxiliares de tapizado de mobiliario y mural
- ✓ Arreglos y adaptaciones de prendas artículos en textil y piel
- ✓ Instalación de muebles
- ✓ Implantación y animación de espacios comerciales
- ✓ Actividades auxiliares de comercio
- ✓ Actividades auxiliares de venta

En el siguiente esquema se representan los perfiles profesionales que existen en cada fase del proceso productivo del sector del comercio.



Como se puede apreciar, cada una de las fases de proceso productivo tiene asociados unos perfiles profesionales específicos. No obstante, algunas ocupaciones pueden intervenir en varias fases del proceso. Así, cabe destacar que:

- Los **representante de comercio y técnicas de venta** realizan tareas en varias fases, **aprovisionamiento, distribución y post-venta**.
- Los **recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas** pueden intervenir en la fase, tanto en el **almacenamiento**, como en las fases de **atención al cliente y post-venta**.
- Los **operadores de carretillas**, también pueden participar en el **proceso almacenamiento y en el proceso de distribución**. Al igual que los **peones de transporte y descargadores**.
- El **encargado de sección dentro de un comercio y asimilados** también pueden intervenir en tres fases, **atención al cliente, cierre de venta y post-venta**.
- Los **dependientes y exhibidores de tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos** también pueden participar en dos fases, **atención al cliente y poste-venta**.

El resto de perfiles participan en una única fase concreta del proceso productivo.

3.3. Flujos de entrada



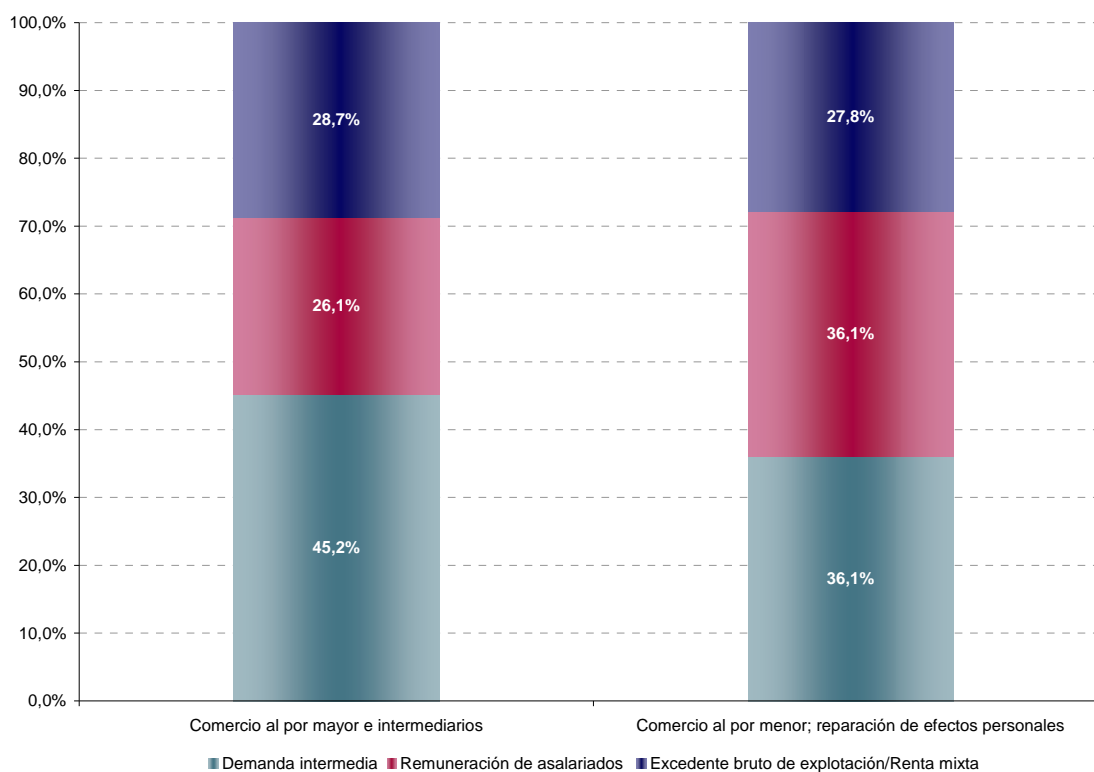
3.3.1. El origen de la producción, cómo se produce: flujos de entrada

En los siguientes gráficos se muestra la relación existente entre los subsectores que integran el comercio.

Como se observa, el **comercio al por mayor produce, principalmente, a partir de la demanda intermedia** (más del 45% del valor de la producción final son materias primas o productos intermedios). El excedente bruto de explotación/renta mixta el 28,7% y por último la remuneración de los trabajadores el 26,1%.

En el caso del **comercio al por menor**, la distribución es distinta: **el 36,1% del valor de la producción final se dedica a la remuneración de los empleados, el mismo porcentaje a la demanda intermediaria** y finalmente el 27,8% al excedente bruto.

GRÁFICO 3.3.1. DISTRIBUCIÓN DEL VALOR DE LA PRODUCCIÓN FINAL POR ORIGEN



Fuente: Matriz input-output 2005. Datos nacionales. INE.

Respecto a los productos intermedios y materias primas utilizados en la producción, en la siguiente tabla se recogen los más significativos en cada subsector. Como se observa, el **comercio al por menor produce principalmente a partir de los servicios inmobiliarios (30,3%)**. En cambio, el **comercio al por mayor obtienen sus materias primas y productos intermedios de otros tipos de transporte terrestre de mercado (13,5%)**.

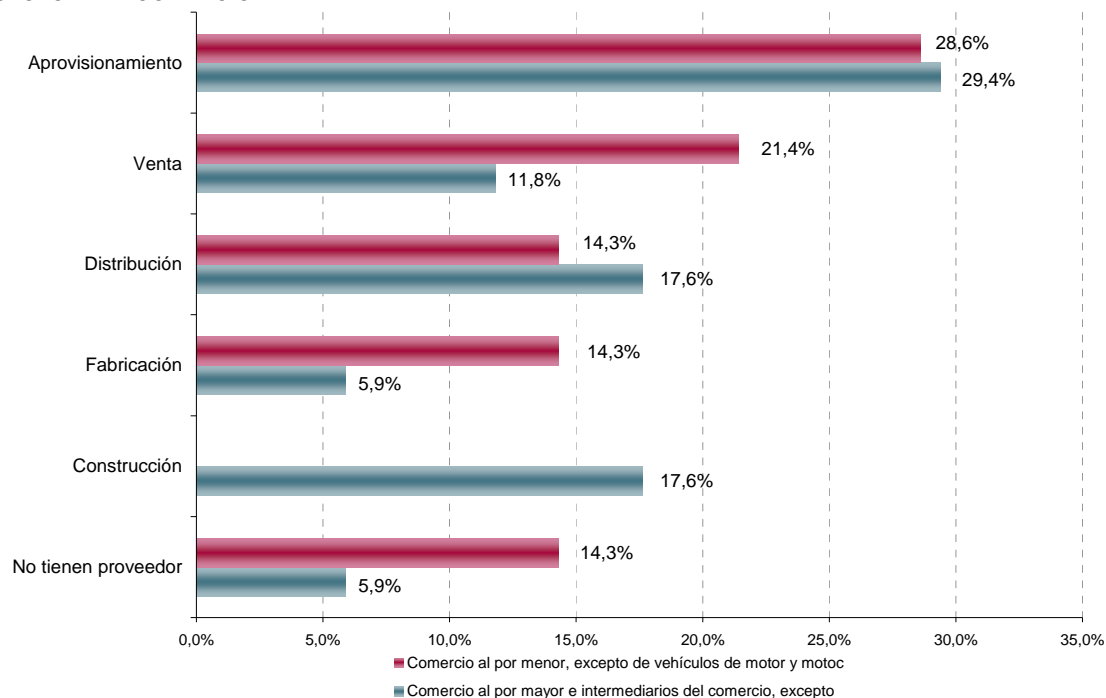
TABLA 3.3.1. DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA INTERMEDIA POR TIPO DE PRODUCTO O MATERIA PRIMA

	Comercio al por menor; reparación de efectos personales
Servicios inmobiliarios	30,3%
Producción y distribución de electricidad	9,5%
Servicios jurídicos y de contabilidad de mercado	7,3%
Servicios de intermediación financiera	5,3%
Productos de la ganadería	4,9%
Servicios de publicidad	4,7%
Otros servicios empresariales	4,7%
Servicios de limpieza industrial	4,1%
Resto	29,2%
	Comercio al por mayor e intermediarios
Otros tipos de transporte terrestre de mercado	13,5%
Servicios inmobiliarios	12,0%
Otros servicios anexos al transporte de mercado	9,4%
Servicios jurídicos y de contabilidad de mercado	8,7%
Servicios de publicidad	6,7%
Comercio al por mayor e intermediarios	6,1%
Producción y distribución de electricidad	4,8%
Otros servicios empresariales	4,7%
Servicios de intermediación financiera	3,1%
Coque, refino de petróleo y combustible nuclear	3,1%
Resto	27,9%

Fuente: Matriz input-output 2005. Datos nacionales. INE.

En el siguiente gráfico se observa que las empresas del **comercio al por menor** tienen como proveedores, principalmente, a los de **aprovisionamiento y venta**. Mientras que los **comercios mayoristas** fundamentalmente subcontratan con **empresas de aprovisionamiento, distribución y construcción**.

GRÁFICO 3.3.2. PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE CUENTA CON CADA TIPO DE PROVEEDOR EN EL SECTOR DEL COMERCIO

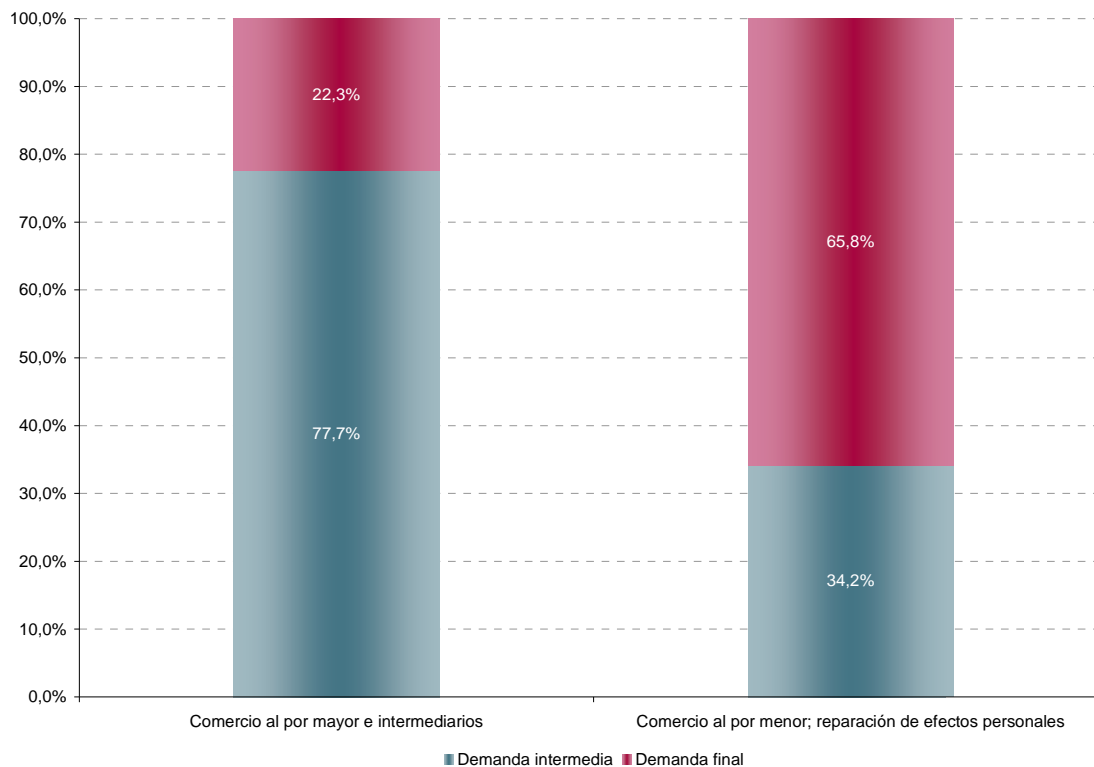


Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

3.3.2. El destino de la producción: flujos de salida

En el siguiente gráfico se muestra el **destino de la producción nacional del comercio**. Como se observa, en el **comercio mayorista el 77,7% de la producción es demanda intermedia de otros sectores económicos**, mientras que en el **comercio minorista el mayor porcentaje de la producción (65,8%) se destina al consumo final**.

GRÁFICO 3.3.3. DISTRIBUCIÓN DEL VALOR DE LA PRODUCCIÓN FINAL POR DESTINO



Fuente: Matriz input-output 2005. Datos nacionales. INE.

En la siguiente tabla se recogen los sectores económicos a los que se destina los productos y servicios del comercio que no se dirigen al consumo final (es decir, aquella que es demanda intermedia de otros sectores: productos intermedios y materias primas).

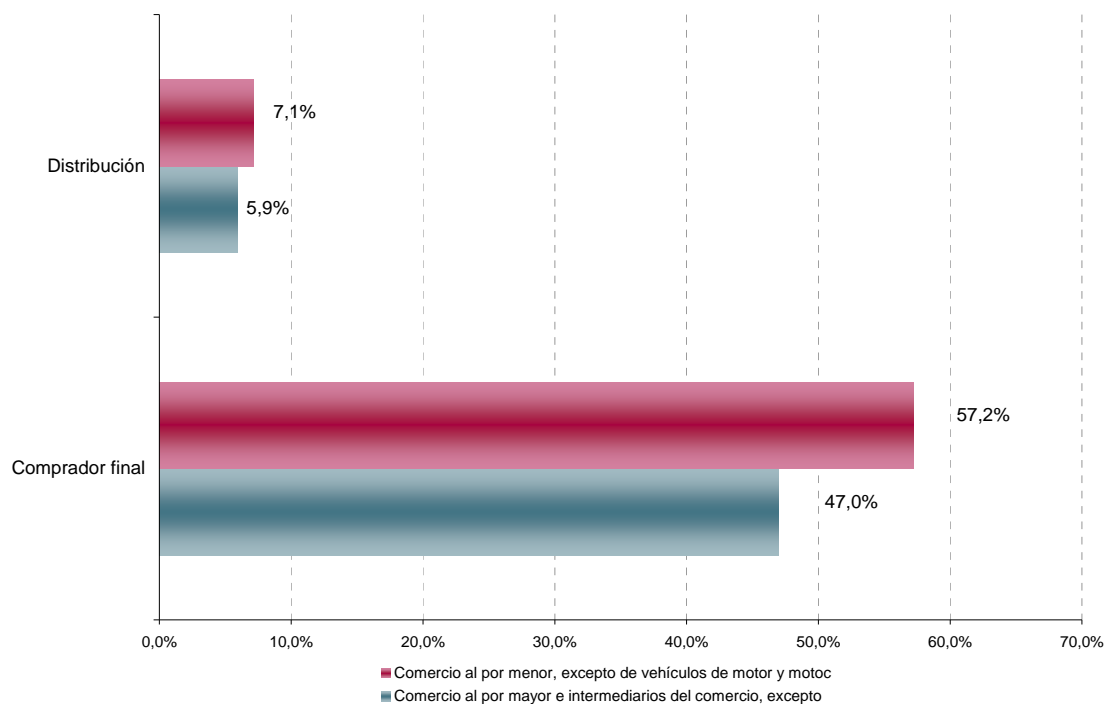
TABLA 3.3.2. DISTRIBUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN QUE SE DESTINA A DEMANDA INTERMEDIA DE OTROS SECTORES SEGÚN EL SECTOR DE DESTINO

	Comercio al por mayor e intermediarios
Comercio al por mayor e intermediarios	30,3%
Industria del papel	7,3%
Muebles y otras industrias manufactureras	5,6%
Industria de la madera y el corcho	5,6%
Industria cárnica	5,2%
Metalurgia	5,1%
Edición y artes gráficas	4,5%
Comercio al por menor; reparación de efectos personales	4,5%
Maquinaria y equipo mecánico	4,5%
Industrias de la cerámica	3,6%
Industria del caucho y materias plásticas	3,4%
Fabricación de otros productos minerales	3,3%
Otras industrias alimenticias	2,8%
Industria de la confección y la peletería	2,1%
Resto	12,2%
	Comercio al por menor; reparación de efectos personales
Construcción	37,7%
Alquiler de maquinaria y enseres domésticos	28,6%
Restauración	12,0%
Industria cárnica	6,8%
Actividades diversas de servicios personales	3,9%
Alojamiento	2,5%
Educación de mercado	2,0%
Transporte terrestre y transporte por tubería	1,5%
Comercio al por menor; reparación de efectos personales	1,3%
Sanidad y servicios sociales de mercado	0,9%
Actividades asociativas de no mercado de las ISFLSH	0,7%
Transporte marítimo	0,6%
Resto	1,5%

Fuente: Matriz input-output 2005. Datos nacionales. INE.

Como se observa en el siguiente gráfico, los comercios encuestados tienen sus principales clientes en el comprador final, disminuyendo considerablemente el porcentaje en la distribución.

GRÁFICO 3.3.4. PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE CUENTA CON CADA TIPO DE CLIENTE EN EL SECTOR DEL COMERCIO

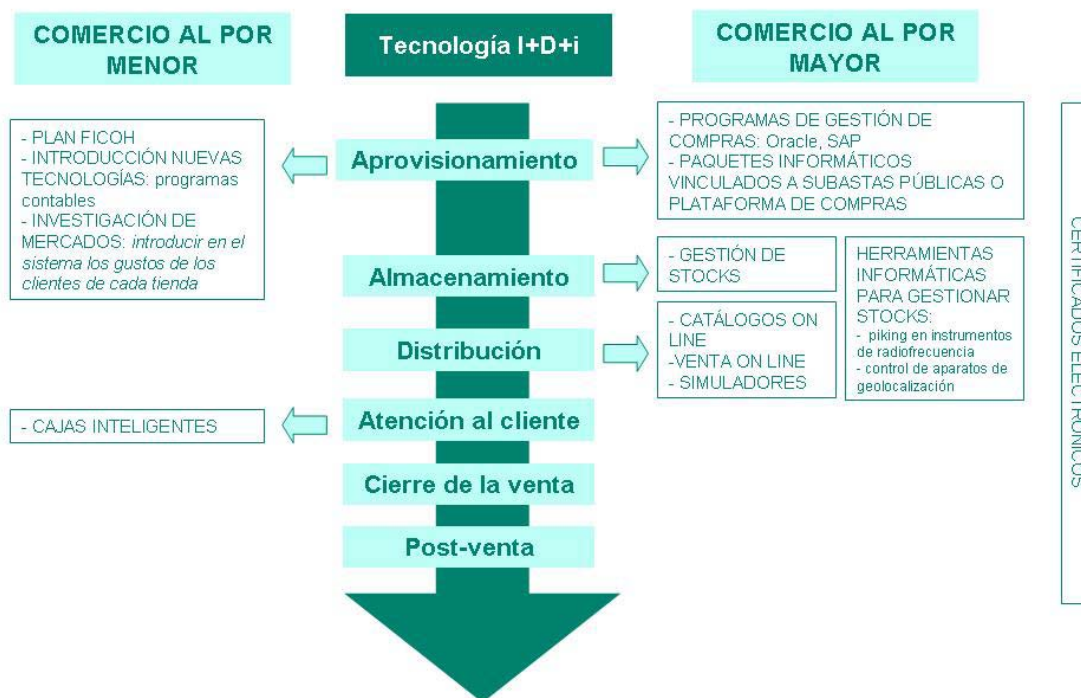


Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

3.4. Tecnología I+D+i en el sector: herramientas y equipos, maquinaria, y nuevas tecnologías



En el siguiente esquema se representan las tecnologías I+D+i características del sector del comercio relacionadas con las fases del proceso productivo. Muchas de las incorporaciones tecnológicas pueden utilizarse en todas las fases del proceso productivo del sector del comercio, en el siguiente esquema se recogen en aquellas donde tienen un papel más relevante.



La mayor parte de las empresas del sector comercio no son grandes innovadoras, sin embargo, **sí tienden a ir incorporando las nuevas tecnologías.**

En el comercio al por menor existe voluntad por parte de la Administración Autonómica de que el sector se beneficie de la **dinámica tecnológica**. En este sentido, **la Comunidad de Madrid a través PLAN FICOH⁷** otorga subvenciones para la “Adquisición de equipamiento informático y/o tecnológico para la gestión empresarial incluida la inversión en programas fomento e impulso del pequeño comercio y la hostelería”.

“Cerca del 70% de las empresas del pequeño y mediano comercio están en la onda tecnológica. Muchas tienen por supuesto su acceso por banda ancha a Internet. Subvencionamos también la creación de páginas web, no solo para mostrar su producto sino también para poder vender a través del comercio electrónico [...] en empresas más inquietas sistemas de facturación electrónica, de gestión de stocks, de gestión de pedidos, etc.” (Administración Pública).

En este sector, del comercio al por menor, se están paulatinamente introduciendo nuevas tecnologías, sobre todo en la **gestión, nóminas, facturación, etc.** (especialmente **programas contables como contaplus o facturaplus**).

En el **área laboral y contable** se están introduciendo programas informáticos para facilitar la gestión.

⁷ Plan de Fomento e Impulso del Pequeño Comercio y de la Hostelería

En el caso del comercio al por menor de grandes superficies se realizan algunas innovaciones, por ejemplo, se están probando las **cajas inteligentes**, es decir, cajas que no necesiten ser atendidas por ninguna persona. Otro ejemplo es la gestión innovadora de Zara que permite **introducir en el sistema los gustos de los clientes de cada tienda y modificar la producción en base a éstos**.

En el área de ventas, en el comercio minorista, las principales innovaciones que se prevén están relacionadas con las cajas inteligentes y tecnología similares. En el comercio al por mayor destacan los catálogos on-line o la gestión de los stocks.

Por otro lado, parece que **el comercio al por mayor está más desarrollado en este sentido**. Así, por ejemplo los **catálogos online** o la **gestión**

de los stocks son dos prácticas bastante extendidas en este ámbito. No así la venta online que todavía representa una opción minoritaria.

“Todavía el comercio electrónico no está implantado y tampoco los empresarios están concienciados para eso. El comercio en USA ya está ocurriendo: el 9% se vende online”. (Asociación empresarial).

En cuanto en el **área de de compras** es habitual la **gestión a través de programas como ORACLE o SAP adaptados a las empresas o al sector**. Asimismo, la utilización de **paquetes informáticos vinculados a subastas públicas o plataforma de compras**, que abaratan el aprovisionamiento, incluso aunque no sean del mismo sector, por ejemplo, papel, bolígrafos, etc. En todos estos procesos se están **introduciendo certificados electrónicos**, y es necesario tener conocimiento de qué empresas están homologadas para ello.

En la **actividad logística** está extendido el **uso de herramientas informáticas para gestionar stocks** y cumplir con los procesos *just in time*, la **realización del piking con instrumentos de radiofrecuencia, el control de la flota con aparatos de geolocalización**.

"Uno de los sectores más avanzados en tecnología. Tecnología de vehículos, vehículos ecológicos. Existen normativas Comunitarias que obligan a la renovación de la flota y cuando renuevas y lógicamente cuando lo haces es más moderno, menos contaminante, menos ruidosos, menos polución, porque además hay normativas para que tú hagas eso: las normas EURO 3, 4, 5. Pero no sólo eso, la propia tecnología del vehículo, la tecnología GPS sí ha llegado a algún lugar es al tema del transporte. La localización del vehículo es indispensable. Hoy cualquiera el que no esté ofertando donde está tu camión no tiene sentido. El estado de la mercancía, a qué temperatura está circulando. Los equipos van equipados de termógrafo, de tacógrafo, para controlar los tiempos de conducción y descanso, van equipados de sistemas de localización, el vehículo y los propios paquetes. Sistemas de códigos de barra para saber lo que entra y sale de un almacén. Hoy ya nadie va y cuenta cuántas gabardinas he vendido [...]. Esto conlleva que tengas un sistema informático avanzado, que tengas un sistema de comunicación avanzado, que tengas un sistema de organización y facturación avanzado o si no estarías fuera del mercado [...] y esto afecta a todas las ocupaciones [...] El sistema del combustible. La inmensa mayoría de los vehículos va equipado con un sistema que le coloca los litros no tiene que pagar nada. Vía satélite llega a la central de solred con el sistema telemat y le va la factura a la empresa. Ahí no ha tocado nada. (Asociación empresarial).

Asimismo, la **tecnología está bastante introducida en la formación de conductores** a través de **complejos simuladores**. La CETM (Asociación Española de Transportes de Mercancías) dispone de un simulador, así como la Comunidad de Madrid en el centro de formación “Profesor Raúl Vázquez”.

3.5. Factores críticos de productividad



Los factores que tienen una mayor incidencia sobre la competitividad de las empresas del sector son los que siguen a continuación:

- Los procesos de **concentración empresarial**, especialmente entre las empresas mayoristas, les permiten alcanzar la dimensión óptima para maximizar su volumen de negocio.
- Un aspecto fundamental en la supervivencia de las empresas, especialmente en el mercado minorista, es la **diferenciación de sus productos**: ya se ha observado anteriormente la tendencia a la especialización.
- El **comercio electrónico** y las nuevas herramientas de comunicación es un factor crítico de productividad, al permitir incrementar la publicidad, las ventas o la selección de segmentos de mercado con mayor propensión al consumo de los productos.
- El capital humano es un factor fundamental para incrementar la productividad en el comercio. Se observaba en capítulos anteriores que el sector ha sido tradicionalmente “refugio” para quien no encontraba trabajo en otras actividades. Revertir esta realidad es fundamental para incrementar los niveles de venta.

En la línea secuencial del proceso productivo del sector del comercio hay tres momentos a destacar:

- **Compra**: la fase de compras o aprovisionamiento está adquiriendo cada vez más relevancia. Su complejidad y especialización va acompañada de su importancia cada vez mayor en el proceso productivo.

Por otro lado, la caída de ventas registrada en los últimos años como consecuencia de la crisis económica implica la necesidad de reducir costes en las fases de aprovisionamiento.

- **Logística y transporte**: al igual que la de compras se está tendiendo a especializar. Pero al contrario que compras se externaliza en una medida u otra.
- **Comercialización**: esta sigue siendo el punto fundamental de la cadena, sin embargo, los márgenes de beneficio económico de la empresa están cada vez más en la gestión adecuada de las compras y de la logística.

3.6. Cambios en los procesos de prestación de servicios

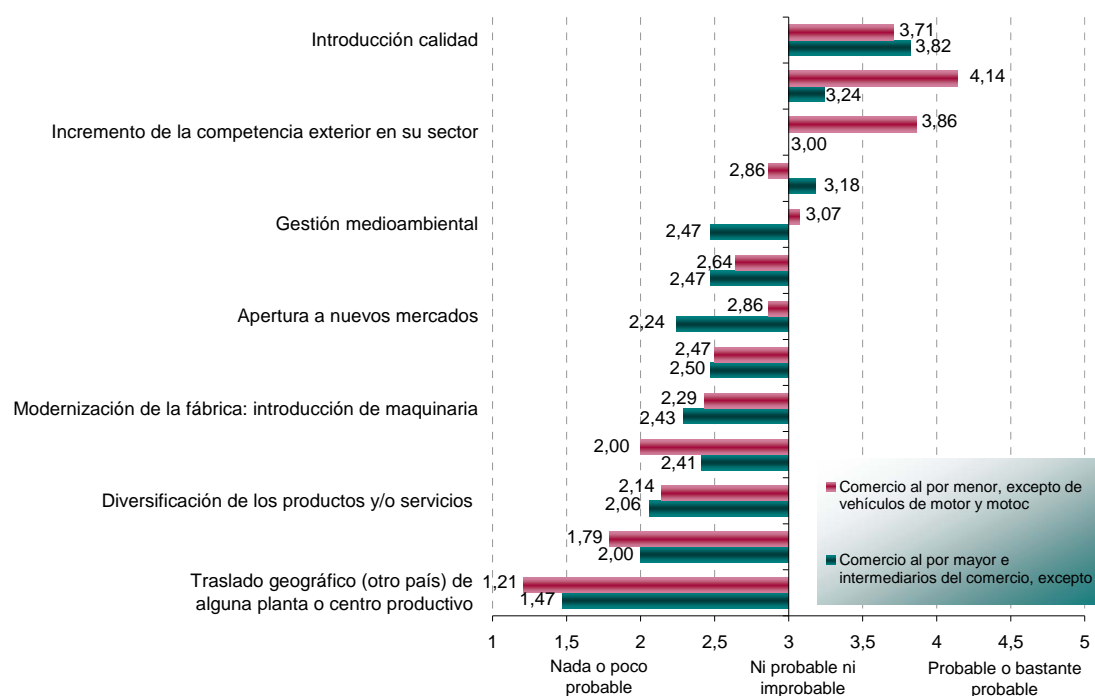


Según indican las empresas encuestadas de la Comunidad de Madrid del sector comercio, los cambios que van a ocurrir con mayor probabilidad en sus empresas son la **introducción a la calidad**, la **prevención de riesgos laborales**, el **incremento de la competencia exterior** y las **innovaciones tecnológicas**.

Diferenciando por la actividad del comercio, los cambios que se producirá por la **prevención de riesgos laborales** y el **incremento de la competencia exterior** son **más probables en los comercios minoristas**. Y además otros factores mencionados con una probabilidad elevada de ocurrir en los comercios al por menor son los cambios por la **introducción de la calidad** y la **gestión medioambiental**.

Mientras que en los **comercios al por mayor**, van a ocurrir con mayor probabilidad los cambios producidos por la **introducción de la calidad** y las **innovaciones tecnológicas**. Así como los producidos por la **prevención de riesgos laborales**.

GRÁFICO 3.6.1. PROBABILIDAD DE QUE OCURRAN EN LOS PRÓXIMOS AÑOS EN SU EMPRESA LOS SIGUIENTES FACTORES O CAMBIOS (PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS)



Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

Profundizando en los cambios, a continuación se señalan las principales tendencias en los procesos de prestación de servicios.

Cambios normativos

Los principales cambios existentes en la prestación de servicios en el comercio vienen motivados por las modificaciones normativas. La Ley de la Comunidad Autónoma de Madrid 1/2008, de 26 de junio, de Modernización del Comercio, introduce notables variaciones con relación al comercio tendentes a **procurar al sector de una mayor liberalización y flexibilización**. Estos cambios normativos afectan a la competitividad entre las empresas y a los equipamientos y estructuras comerciales.

La **flexibilización en la normativa referente a los horarios comerciales**, que facilita la apertura los días festivos, conlleva importantes consecuencias sobre la estructura del comercio. Las empresas tienen que adaptarse, siendo más dificultoso para las de menor tamaño.

Introducción de la gestión de la calidad

Por otro lado, la Gestión de la Calidad, que se está **introduciendo progresivamente en el sector, implica importantes cambios**. La norma UNE 175001-01 va dirigida a establecimientos comerciales que empleen menos de 20 trabajadores.

Esta norma obliga a cambiar el modo de prestar los servicios.

- Requisitos del **servicio**: cortesía, credibilidad, capacidad de respuesta, comprensión del cliente, fiabilidad, comunicación, seguridad y accesibilidad.
- Requisitos de los **elementos tangibles**: instalaciones, equipos y mobiliario, envases y embalajes, documentos de compra y productos.
- **Requisitos del personal**: imagen y competencia profesional.

Prevención de riesgos laborales

La **prevención de riesgos laborales** también se está imponiendo en el sector del comercio. No obstante se trata de un sector con un índice de incidencia de los accidentes muy pequeño, menor que en el conjunto de la economía.

Un dato que conforma la implantación de la prevención de riesgos en las empresas del sector, es la disminución paulatina de los accidentes durante los últimos años: el índice de accidentes bajo en el comercio al por menor desde los 4.853,5 accidentes por cada 100.000 trabajadores en 2005 a 4.209,7 en 2008. En el comercio al por menor, en 2005 había 4366 accidentes por cada 100.000 trabajadores, mientras en 2008 se reducía a 3.822,9.

Mayores requerimientos respecto a la cualificación y polivalencia de los trabajadores

En la **gestión de recursos humanos se tiende a demandar la polivalencia de los empleados tanto en las PYMEs**, representan el 90% del tejido empresarial, **como en las grandes empresas**. De modo que es necesario formar a los trabajadores en las cualificaciones superiores, de lo contrario se estará condenando a la exclusión social a todos los empleados orientados a los niveles más bajos.

Productos y servicios: diversificación de la producción y las ventas

En cuanto a los productos, algunas tendencias son las siguientes:

- El **ciclo de vida** de todos los formatos comerciales se **acorta**. Los productos suceden a otros con mayor rapidez.
- Se están **incorporando nuevos y modernos sistemas tecnológicos** (el escáner, el etiquetado electrónico, el E.C.R., el intercambio electrónico de datos, etc.).
- El **merchandising** se está incorporando al sector como **elemento diferenciador**. El consumidor, que es cada vez más exigente, busca cada vez más comprar en un ambiente agradable, lúdico y sofisticado.
- Son cada vez más numerosas los **fabricantes** que abren espacios de venta con su propio nombre con el fin de **optimizar su marca**.

3.7. Tendencias y condicionantes en la evolución del sector



En el presente apartado se recogen las tendencias y condicionantes más importante en la evolución del sector del comercio. Como se ha observado el comercio tiene una estructura dual y polarizada. Junto al pequeño establecimiento minorista, conviven pocas empresas comerciales de gran tamaño. Este hecho implica que las tendencias que afectan al sector son distintas.

Las pequeñas y medianas empresas tenderán a mejorar la comercialización de sus productos, a especializarse.

Otras empresas de mayor tamaño asistirán en los próximos años a procesos de internacionalización y, del mismo modo que las PYMES, a dotar de mayores recursos a los canales de comercialización.

- El sector del comercio goza de **gran importancia en la economía madrileña**: *“El comercio va a seguir siendo un referente importantísimo en la economía madrileña y un sector estratégico. El comercio supone el 8% del producto interior bruto de la región y también aporta aproximadamente el 8% de los ocupados. Además por una circunstancia, y es que en las épocas de bonanza el comercio se comporta muy bien, tanto en términos de aportación al PIB como de generación de empleo. Pero en épocas de crisis es un sector que actúa de colchón amortiguador de las situaciones de crisis. Porque absorbe mucho empleo, genera mucho autoempleo, y gente que normalmente trabaja en épocas de mayor expansión económica en una industria, cuando hay una situación de crisis, una de las opciones que se plantea para trabajar es trabajar en el autoempleo dentro del sector del comercio”*.

Según los datos de la Contabilidad Regional de España, el comercio representa en la Comunidad de Madrid el 9,5% del valor añadido bruto, y el 13,8% del empleo. Entre el 2000 y el 2007 el sector creció en la Comunidad de Madrid, el 28,3% en términos de empleo y el 53,3% en el valor de su producción en precios corrientes.

- El sector tenderá a mejorar sus **canales de comercialización**. Todavía el sector del comercio en España no ha tomado conciencia de que vivimos en un mundo globalizado, donde los mercados tanto para comprar como para vender son globales. En este sentido, la entrada en vigor de la Ley de Modernización del comercio que implica importantes cambios en el sector, por lo que las empresas tendrán que adaptarse.

Cada vez, en mayor grado, **la competencia y la dificultad de comercializar cualquier producto va a ser mayor**. De ahí que la fuerza comercial va a ser fundamental. Según la **normativa vigente, los comercios pueden abrir los primeros domingos de cada mes**, esto influye considerablemente en el sector productivo.

Además, la **apertura de los comercios los primeros domingos de cada mes tiene mayor incidencia en el comercio de proximidad**.

- *“No es el mismo servicio es un tono más personalizado, mas con el cliente...”*. (Grupo discusión).
- *“Están cerrando muchos minoristas”*. (Grupo discusión).

Esta es una de las **ventajas de las grandes superficies frente al pequeño comercio**. Pero tienen ventajas competitivas frente al pequeño comercio.

“Estas grandes superficies, estos centros, tienen una política mucho más depurada en su actividad comercial, una política mucho más agresiva, con formatos más novedosos que los que presenta el comercio tradicional”. (Asociación empresarial).

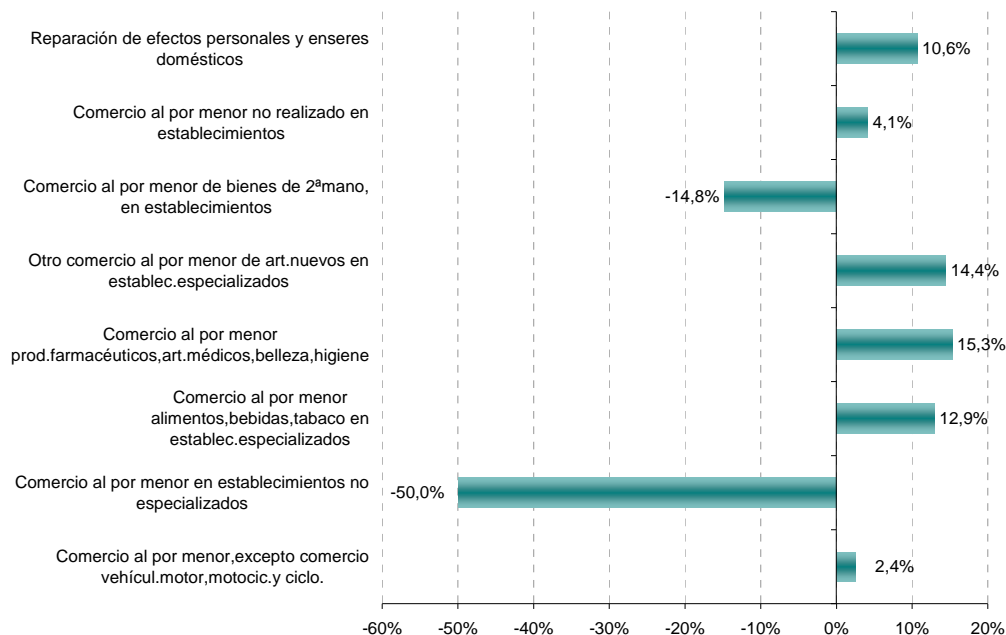
En este sentido, en la Comunidad de Madrid, el **proyecto FICOH⁸** va dirigido a dotar de **las herramientas necesarias para competir frente a las grandes superficies**. Se pueden beneficiar las empresas de comercio minorista de la Comunidad de Madrid que hayan realizado proyectos de inversión para la modernización de sus establecimientos. También podrán optar a estas ayudas, empresas que ejerzan cualquier otra actividad comercial o de servicios cuando el objeto de la *pyme* sea la integración de personas con discapacidad, y su actividad complemente la oferta comercial o de servicios del área en que se integra.

- En la **gestión de recursos humanos se tiende a demandar la polivalencia de los empleados tanto en las PYMEs**, representan el 90% del tejido empresarial, **como en las grandes empresas**. De modo que es necesario formar a los trabajadores en las cualificaciones superiores, de lo contrario se estará condenando a la exclusión social a todos los empleados orientados a los niveles más bajos.
- Entre los **grandes establecimientos comerciales existe una tendencia general hacia la internacionalización**. La creciente competencia en el mercado nacional implica que las grandes empresas minoristas decidan introducirse en nuevos mercados extranjeros. Además, esta tendencia de internacionalización de las empresas minoristas se desarrolla también para conseguir un mayor poder de compra frente a mayoristas y fabricantes.
- Existe también una **menor diferenciación progresiva entre las grandes empresas minoristas y las grandes empresas mayoristas**. La mayoría de las grandes minoristas tienen dentro de su estructura una central de compras que actúan de mayoristas, mientras que algunas empresas mayoristas venden sus productos no únicamente a revendedores, sino también a consumidores finales.
- En el comercio minorista se tiende a una **demanda cada vez más segmentada**, con clientes más exigentes y mayor especialización en las ventas.

Como se observa en el siguiente gráfico, en los últimos años el comercio no especializado es el que cayó en mayor medida, mientras que en mismo periodo ha crecido en especializado.

⁸ El "Plan FICOH" es un programa de ayudas creado por la cámara de Comercio de Madrid en colaboración con la consejería de Economía y Consumo de la Comunidad de Madrid en 2007 y dirigido a empresas del sector comercial minorista. Su propósito es contribuir a la modernización de sus estructuras y sistemas de gestión, así como a la renovación del equipamiento obsoleto y la adquisición inicial de equipos tecnológicos novedosos que potencien la calidad del servicio prestado por el empresario.

GRÁFICO 3.7.1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPRESAS EN EL COMERCIO MINORISTA. PERIODO 2000 - 2007⁹



Fuente: Directorio Central de Empresas. Instituto Nacional de Estadística

- El **comercio sin establecimiento**, especialmente a través de Internet, está creciendo considerablemente: televisores, ordenadores y teléfonos. Entre estos nuevos canales hay que destacar la gran importancia del comercio electrónico. En el gráfico anterior también se observa como ha crecido el comercio sin establecimiento.

En la siguiente tabla se observa el considerable incremento del **comercio electrónico** en el comercio entre el año 20007 el 2009. En conjunto, el 33% de las empresas del comercio ha realizado compras por comercio electrónico y el 30% por Internet. En cambio, en las ventas los porcentajes son más modestos, aunque alcanza el 14% el porcentaje de empresas que han vendido por correo electrónico, y el 13,5% quienes lo han hecho por Internet.

TABLA 3.7.1. DATOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO. 2008-2009. MILES DE €

	Total	De 10 a 49	De 50 a 249	De 250 y más
% de empresas que han realizado compras por comercio electrónico	33,1	32	41	43,8
% de empresas que han realizado compras por Internet	30	29,4	33,9	34,1
Compras mediante comercio electrónico (miles de euros)	87.926.793	17.544.654	17.109.624	53.272.515
% de empresas que han realizado ventas por comercio electrónico	14,7	13,3	23	36,5
% de empresas que han realizado ventas por Internet	13,5	12,5	19,1	31,4
Ventas mediante comercio electrónico (miles de euros)	39.066.213	7.318.187	9.733.711	22.014.316

Encuesta de comercio electrónico. INE.

⁹ En el gráfico se representan datos de evolución en el periodo 2000-2007 para aislar el efecto de la recesión económica actual.

TABLA 3.7.2. DATOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO.2000. MILES DE €

	Gasto en adquisiciones por comercio electrónico	Facturación de ventas por comercio electrónico	Personal ocupado en actividades de comercio electrónico
Intermediarios del comercio (CNAE 511)	435	4.915	564
Comercio al por mayor de materias primas agrarias y animales vivos (CNAE 512)	12.674	83	160
Comercio al por mayor de productos alimenticios, bebidas y tabaco (CNAE 513)	46.995	54.449	631
Comercio al por mayor de productos de consumo, distintos de alimenticios (CNAE 514)	110.892	237.869	1.848
Comercio al por mayor de productos no agrarios semielaborados, chatarra y desecho (CNAE 515)	155.376	13.660	876
Comercio al por mayor de maquinaria y equipo (CNAE 516)	230.207	114.397	1.719
Otro comercio al por mayor (CNAE 517)	1.190	70	104
Comercio al por menor en establecimientos no especializados (CNAE 521)	25.731	6.745	873
Comercio al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos especializ. (CNAE 522)	212.045	658	392
Comercio al por menor de productos farmacéuticos, médicos, belleza e higiene (CNAE 523)	23.622	1.739	195
Otro comercio al por menor de artículos nuevos en establecimientos especializados (CNAE 524)	163.050	65.915	4.046
Comercio al por menor de bienes de segunda mano en establecimientos (CNAE 525)	0	14	26
Comercio al por menor no realizado en establecimientos (CNAE 526)	1.736	10.578	298
Reparación de efectos personales y enseres domésticos. (CNAE 527)	6.726	1	221

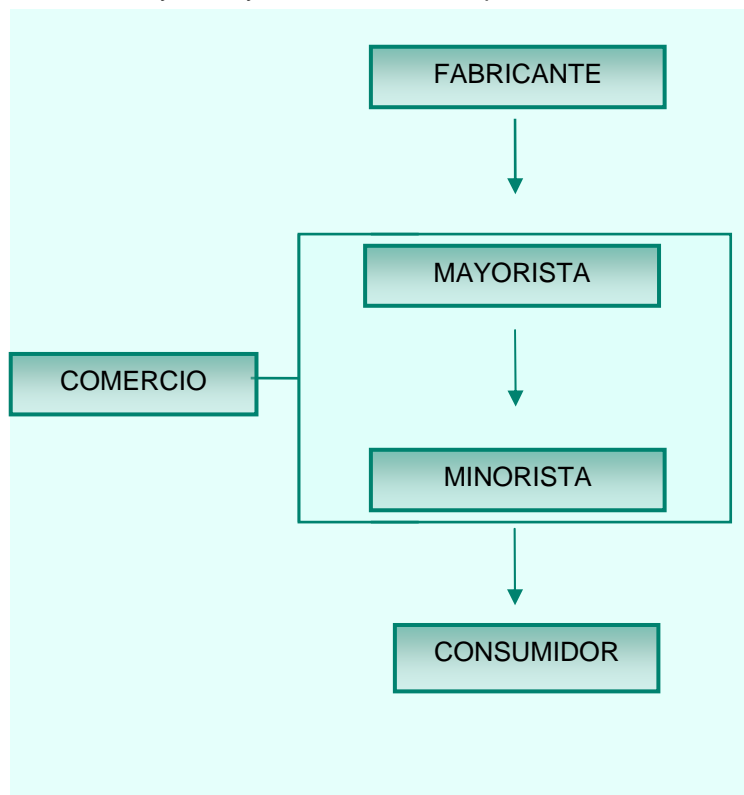
Encuesta de comercio electrónico. INE.

3.8. Resumen

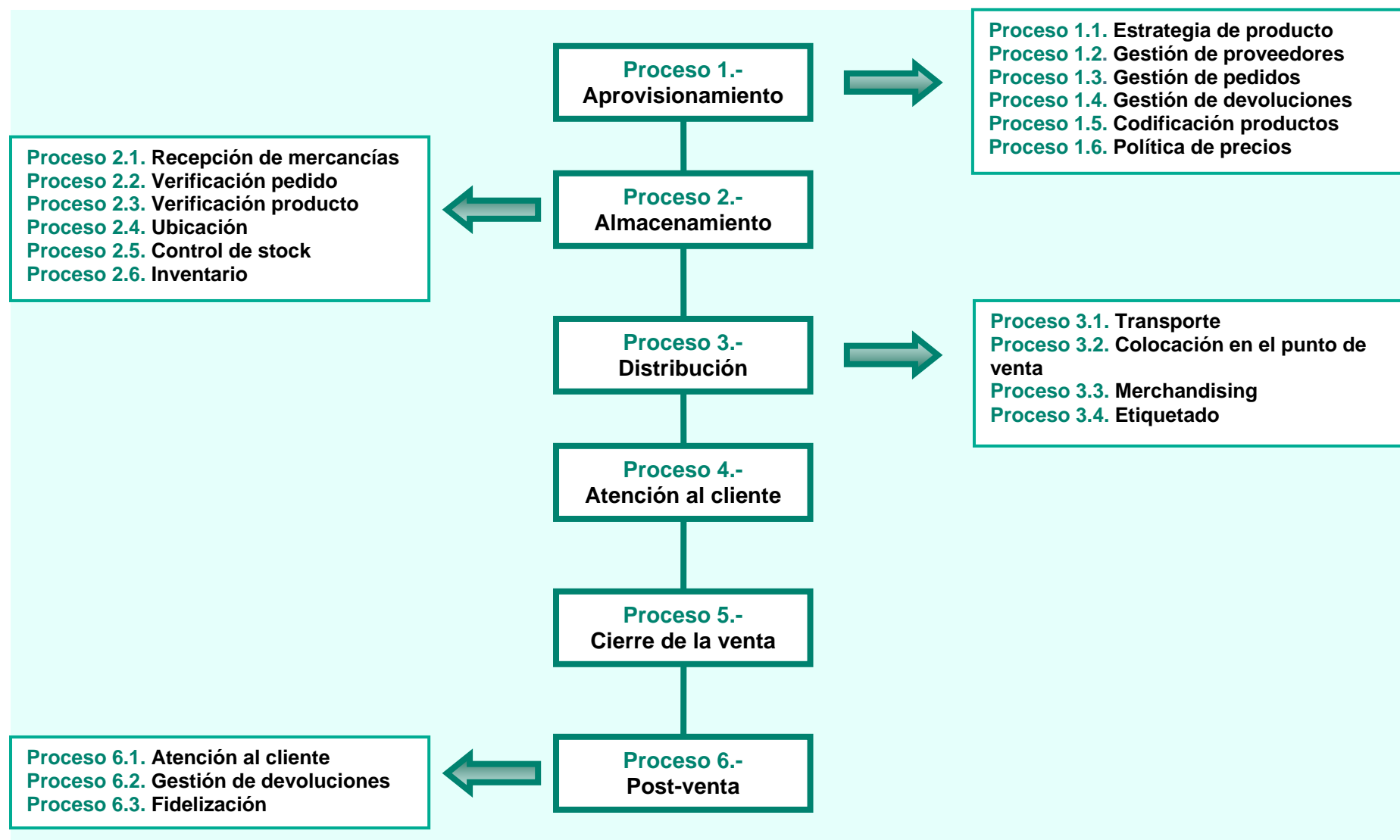


Procesos productivos del comercio

Representación gráfica de las distintas **fases del proceso de prestación de servicios en el comercio**. El comercio mayorista y minorista son uno proveedor del otro.



Representación gráfica de las **fases del proceso productivo del sector del comercio**:



Aprovisionamiento: se determina cuáles son los mejores proveedores, se negocia con ellos y se compra.

Almacenamiento: se desarrollan todas las labores de preparación de pedidos, etiquetado, gestión del stock, control de calidad.

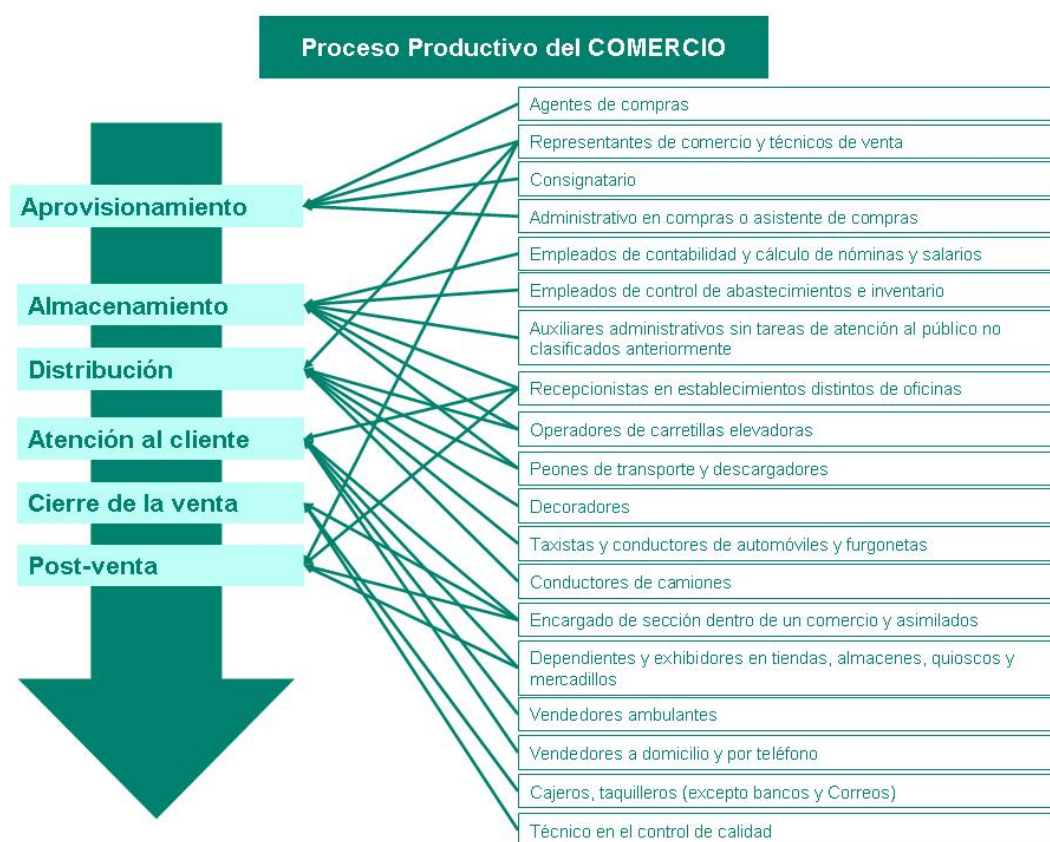
Distribución: se ponen los productos en el punto de venta.

Tanto el almacenamiento como distribución se podría denominar **logística**. Pues en dicha fase se almacena, se etiqueta, se controla el stock, incluso en el comercio al por mayor se tiende a realizar la facturación. Estas dos fases pueden ser realizadas por empresas externas, especializadas en logística.

Atención al cliente: se lleva a cabo **todo lo relativo a la atención en el punto de venta**, tanto por vendedores como por vendedores especializados. Incluido el **cobro de la venta**.

Postventa: seguimiento al cliente, envío de la mercancía, devoluciones, quejas, etc.

Representación esquemática de los **perfiles profesionales que existen en cada fase del proceso productivo del sector del comercio**.



Flujos de entrada y salida del sector comercio

El **comercio al por mayor** produce, principalmente, a partir de la **demanda intermedia** (más del 45% del valor de la producción final son materias primas o productos intermedios). El excedente bruto de explotación/renta mixta el 28,7% y por último la remuneración de los trabajadores el 26,1%.

En el caso del **comercio al por menor**, la distribución es distinta: el **36,1% del valor de la producción final se dedica a la remuneración de los empleados, el mismo porcentaje a la demanda intermediaria** y finalmente el 27,8% al excedente bruto.

Comercio al por mayor:
Produce fundamentalmente a partir de la demanda intermedia

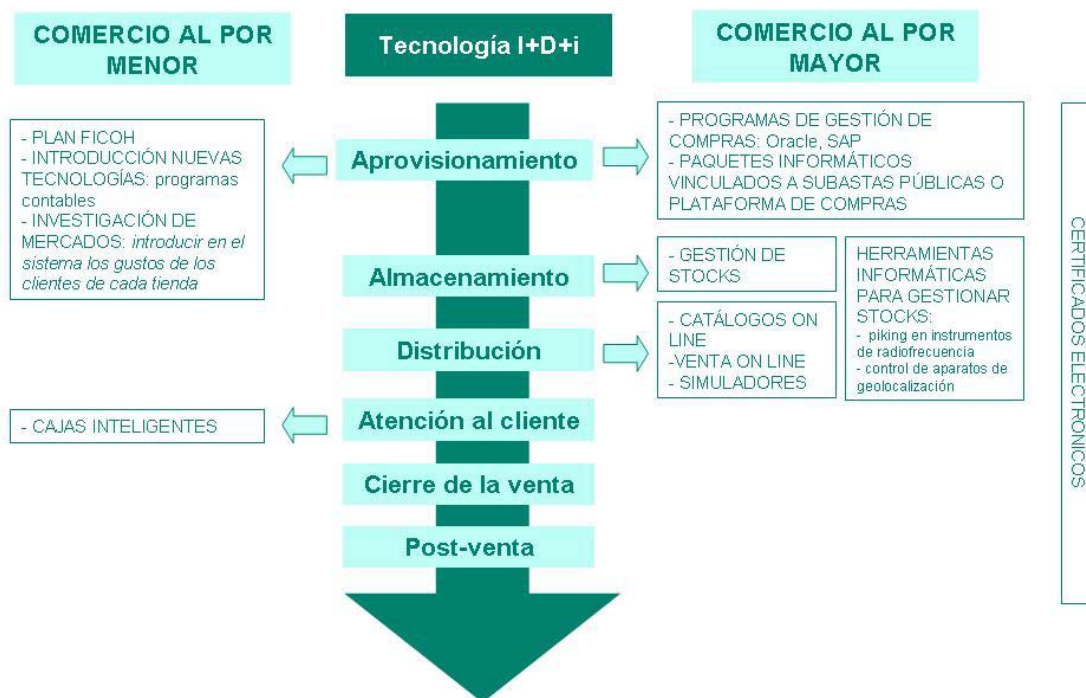
Comercio al por menor:
Remuneración de los empleados
Demanda intermedia

Destino de la producción nacional del comercio: en el **comercio mayorista** el 77,7% de la producción es **demanda intermedia de otros sectores económicos**, mientras que en el **comercio minorista** el mayor porcentaje de la producción (65,8%) se destina al **consumo final**.

Tecnología I+D+i en el comercio

La mayor parte de las empresas del sector comercio no son grandes innovadores, sin embargo, sí tienden a ir incorporando las nuevas tecnologías.

Representación esquemática de las **tecnologías I+D+i características del sector del comercio** relacionadas con las fases del proceso productivo.



Factores críticos de productividad

Factores de mayor incidencia sobre la competitividad de las empresas del sector del comercio:

- Los procesos de **concentración empresarial**, especialmente entre las empresas mayoristas, les permiten alcanzar la dimensión óptima para maximizar su volumen de negocio.
- **Diferenciación de sus productos:** destaca la tendencia a la especialización.
- El **comercio electrónico** y las nuevas herramientas de comunicación es un factor crítico de productividad, al permitir incrementar la publicidad, las ventas o la selección de segmentos de mercado con mayor propensión al consumo de los productos.
- El capital humano es un factor fundamental para incrementar la productividad en el comercio. El sector ha sido tradicionalmente “refugio” para quien no encontraba trabajo en otras actividades. Revertir esta realidad es fundamental para incrementar los niveles de venta.

En el proceso productivo del sector del comercio cabe destacar:

- La **fase de compras o aprovisionamiento está adquiriendo cada vez más relevancia**. Su complejidad y especialización va acompañada de su importancia cada vez mayor en el proceso productivo.
- **Se tiende a especializar la fase de logística y transporte.**
- La **Comercialización** sigue siendo el punto fundamental de la cadena, sin embargo, los márgenes de beneficio económico de la empresa están cada vez más en la gestión adecuada de las compras y de la logística.

Cambios en los procesos productivos

Modificaciones en la normativa del sector del comercio:

La Ley de la Comunidad Autónoma de Madrid 1/2008, de 26 de junio, de Modernización del Comercio, introduce notables variaciones con relación al comercio tendentes a **procurar al sector de una mayor liberalización y flexibilización**. Estos cambios normativos afectan a la competitividad entre las empresas y a los equipamientos y estructuras comerciales.

La **flexibilización en la normativa referente a los horarios comerciales**, que facilita la apertura los días festivos, conlleva importantes consecuencias sobre la estructura del comercio. Las empresas tienen que adaptarse, siendo más dificultoso para las de menor tamaño.

Progresiva introducción de la gestión de la calidad en el comercio: La norma UNE 175001-01 va dirigida a establecimientos comerciales que empleen menos de 20 trabajadores. Obliga a cambiar el modo de prestación de los servicios adquiriendo unos requisitos del servicio, de elementos tangibles y de personal.

Implantación de la prevención de riesgos laborales en el sector: se trata de un sector con un índice de incidencia de los accidentes muy pequeño, menor que en el conjunto de la economía.

Mayores requerimientos respecto a la cualificación y polivalencia de los trabajadores: se demanda la polivalencia de los empleados, es necesario formar a los trabajadores en las cualificaciones superiores, de lo contrario se estará condenando a la exclusión social a todos los empleados orientados a los niveles más bajos.

Diversificación de los productos y las ventas:

- El **ciclo de vida** de todos los formatos comerciales se **acorta**. Los productos suceden a otros con mayor rapidez.
- Se están **incorporando nuevos y modernos sistemas tecnológicos**.
- **El merchandising está incorporando al sector como elemento diferenciador**.
- Son cada vez más numerosas las **fabricantes** que abren espacios de venta con su propio nombre con el fin de **optimizar su marca**.

Tendencias y condicionantes del sector

Mejora de la comercialización de los productos y especialización: las pequeñas y medianas empresas tenderán a mejorar la comercialización de sus productos, a especializarse. Otras empresas de mayor tamaño asistirán en los próximos años a procesos de internacionalización y, del mismo modo que las PYMES, a dotar de mayores recursos a los canales de comercialización.

Mejorar los canales de comercialización: el sector tenderá a mejorar sus **canales de comercialización**. La entrada en vigor de la Ley de Modernización del comercio implica importantes cambios en el sector, por lo que las empresas tendrán que adaptarse.

Acercamiento entre las grandes empresas minoristas y grandes empresas mayoristas: existe también una menor diferenciación progresiva entre las grandes empresas minoristas y las grandes empresas mayoristas. La mayoría de las grandes minoristas tienen dentro de su estructura una central de compras que actúan de mayoristas, mientras que algunas empresas mayoristas venden sus productos no únicamente a revendedores, sino también a consumidores finales.

Exigencia y especialización en las ventas: en el comercio minorista se tiende a una **demandas cada vez más segmentada**, con clientes más exigentes y mayor especialización en las ventas.

Crecimiento del comercio electrónico: el comercio sin establecimiento, especialmente a través de Internet, está creciendo considerablemente: televisores, ordenadores y teléfonos. Entre estos nuevos canales hay que destacar la gran importancia del comercio electrónico.

4. ACTIVIDAD PRODUCTIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

A continuación se describe la **actividad productiva**, en general, en la Comunidad de Madrid y de manera específica del sector comercio, describiendo **la situación económica y el empleo dentro de la Comunidad**. Al mismo tiempo se describen los **modelos y estructuras organizativas** de la actividad en la Comunidad de Madrid y la evolución de la posición de Madrid en relación al sector comercio respecto a otras Comunidades Autónomas.



4.1. Principales datos macroeconómicos de las empresas en la Comunidad de Madrid

4.2. Modelos y estructuras organizativas de la actividad en la Comunidad de Madrid.

- 4.2.1. Estructura del tejido productivo
- 4.2.2. La gestión de recursos humanos

4.3. Los procesos productivos en Madrid

4.4. Evolución de la posición de Madrid respecto a otras Comunidades Autónomas

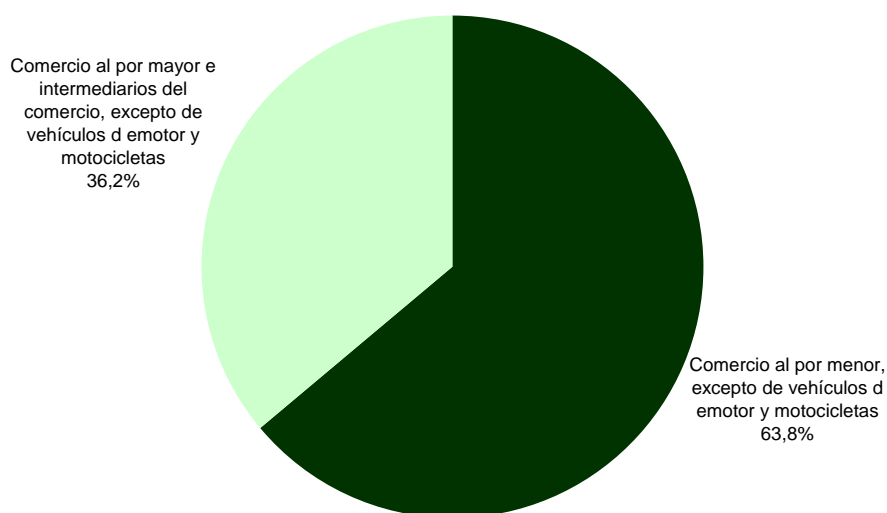
4.5. Resumen

4.1. Principales datos macroeconómicos de las empresas en la Comunidad de Madrid



En la Comunidad de Madrid hay en total 92.306 empresas pertenecientes al sector comercial, de las cuales el 63,8% son al por menor y el 36,2% al por mayor; en el conjunto nacional el comercio al por mayor representa el 30,2%. Por lo tanto, una primera característica del comercio madrileño es el **elevado peso relativo del comercio mayorista en relación con el conjunto nacional**.

GRÁFICO 4.1.1. DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS DE COMERCIO EN LA COMUNIDAD DE MADRID



Fuente: Directorio Central de Empresas. Año 2009. Instituto Nacional de Estadística

Casi la totalidad (el 95,2%) se caracteriza por tener pocos asalariados (entre 1 y 9) o ninguno. La Comunidad recoge el 12,5% de las empresas que se dedican al sector comercial, alcanzando el 21,9% entre las de más de 50 empleados.

TABLA 4.1.1. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPRESAS DE LA RAMA DE COMERCIO POR TAMAÑO

Comunidad de Madrid			Porcentaje de empresas de Madrid sobre el total España
Tamaño	Nº de empresas	Distribución porcentual	
Sin asalariados	46.028	49,9%	12,3%
Entre 1 y 9 empleados	41.771	45,3%	12,4%
Entre 10 y 19 empleados	2.487	2,7%	13,8%
Entre 20 y 49 empleados	1.262	1,4%	15,6%
50 o más empleados	758	0,8%	21,9%
TOTAL	92.306	100,0%	12,5%

Fuente: Directorio Central de Empresas. Año 2009. Instituto Nacional de Estadística

Respecto a las distintas actividades del comercio, en la siguiente tabla se cuantifica el número de empresas en cada una. Como se observa, en el *mayorista* destaca el comercio al por mayor de artículos de uso doméstico mientras que en el *minorista* el Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados es el que aglutina un mayor número de empresas.

TABLA 4.1.2. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPRESAS DE LA RAMAS DE COMERCIO. COMUNIDAD DE MADRID

Actividad	Nº	%
46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas	32.310	35,4%
461 Intermediarios del comercio	8.718	9,6%
462 Comercio al por mayor de materias primas agrarias y de animales vivos	575	0,6%
463 Comercio al por mayor de productos alimenticios, bebidas y tabaco	4.432	4,9%
464 Comercio al por mayor de artículos de uso doméstico	9.860	10,8%
465 Comercio al por mayor de equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones	897	1,0%
466 Comercio al por mayor de otra maquinaria, equipos y suministros	4.026	4,4%
467 Otro comercio al por mayor especializado	3.802	4,2%
47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas	58.931	64,6%
471 Comercio al por menor en establecimientos no especializados	5.042	5,5%
472 Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en establecimientos especializados	11.623	12,7%
473 Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados	430	0,5%
474 Comercio al por menor de equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones en establecimientos especializados	1.886	2,1%
475 Comercio al por menor de otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados	12.245	13,4%
476 Comercio al por menor de artículos culturales y recreativos en establecimientos especializados	4.287	4,7%
477 Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados	18.998	20,8%
478 Comercio al por menor en puestos de venta y mercadillos	3.344	3,7%
479 Comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos	1.076	1,2%
Total comercio	91.241	100,00%

Fuente: Directorio Central de Empresas. Año 2009. Instituto Nacional de Estadística

Respecto la **tipología jurídica**, en 2009 la mayoría de las empresas en el comercio de mayorista eran sociedades limitadas (54,0%). No obstante existían importantes divergencias por actividad: mientras entre los intermediarios de comercio el 67,1% eran personas físicas, en el resto del comercio al por menor los porcentajes eran muy inferiores.

En el comercio al por menor, el 70,1% de las empresas eran personas físicas, existiendo también notables diferencias entre actividades: en venta ambulante, en comercio no especializado, y en alimentación y bebidas, el 92,9%, el 79,4% y el 82,5%, respectivamente, no tenían personalidad jurídica, mientras que en comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados y en comercio al por menor de equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones la mayor parte de las empresas eran sociedades.

TABLA 4.1.3. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPRESAS DE LA RAMAS DE COMERCIO POR PERSONALIDAD JURÍDICA. TOTAL NACIONAL

	Personas físicas	Sociedades de responsabilidad limitada	Sociedades anónimas	Otras formas jurídicas	Total
46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas	32,3%	54,0%	7,5%	6,2%	100,0%
461 Intermediarios del comercio	67,1%	27,4%	1,4%	4,1%	100,0%
462 Comercio al por mayor de materias primas agrarias y de animales vivos	33,3%	48,6%	5,3%	12,8%	100,0%
463 Comercio al por mayor de productos alimenticios, bebidas y tabaco	24,9%	57,5%	7,7%	9,8%	100,0%
464 Comercio al por mayor de artículos de uso doméstico	16,9%	68,2%	9,3%	5,6%	100,0%
465 Comercio al por mayor de equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones	14,2%	60,5%	18,8%	6,5%	100,0%
466 Comercio al por mayor de otra maquinaria, equipos y suministros	14,7%	68,2%	12,9%	4,2%	100,0%
467 Otro comercio al por mayor especializado	16,8%	66,0%	11,9%	5,3%	100,0%
469 Comercio al por mayor no especializado	15,6%	72,3%	4,9%	7,2%	100,0%
47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas	70,1%	21,4%	1,4%	7,1%	100,0%
471 Comercio al por menor en establecimientos no especializados	79,4%	13,6%	1,1%	5,8%	100,0%
472 Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en establecimientos especializados	82,5%	10,9%	0,5%	6,1%	100,0%
473 Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados	14,3%	67,7%	11,2%	6,7%	100,0%
474 Comercio al por menor de equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones en establecimientos especializados	12,9%	77,0%	5,0%	5,1%	100,0%
475 Comercio al por menor de otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados	56,3%	34,4%	2,0%	7,3%	100,0%
476 Comercio al por menor de artículos culturales y recreativos en establecimientos especializados	72,1%	19,8%	1,1%	7,0%	100,0%
477 Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados	68,0%	21,3%	1,4%	9,3%	100,0%
478 Comercio al por menor en puestos de venta y mercadillos	92,9%	4,3%	0,1%	2,7%	100,0%
479 Comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos	48,7%	39,0%	2,2%	10,2%	100,0%

Fuente: Directorio Central de Empresas. Año 2009. Instituto Nacional de Estadística

4.2.- Modelos y estructuras organizativas de la actividad en la Comunidad de Madrid



4.2.1. Estructura del tejido productivo

En la siguiente tabla se analiza las características del tejido productivo en la Comunidad de Madrid. Como se observa, las empresas del comercio mayorista tienen un tamaño medio de 5,6 empleados, superior al dato nacional (4,8). Los locales minoristas cuentan con una media de ocupados menor, 3,6 en Madrid y 2,9 en el conjunto de España.

En el comercio al por mayor el volumen de negocio por local es muy superior al del comercio minorista: 3.181,05 miles de € frente a 448,16. En el mismo sentido, los sueldos son mucho más elevados en el comercio mayorista que en el minorista, y en la Comunidad de Madrid que en el conjunto nacional.

TABLA 4.2.1. PRINCIPALES DATOS DE LAS EMPRESAS

	Comercio al por mayor e intermediarios del comercio excepto vehículos de motor y motocicletas (CNAE 51)		Comercio al por menor (exc. vehíc. de motor, motocic.) reparac. de efectos pers. y enseres (CNAE 52)	
	Comunidad de Madrid	España	Comunidad de Madrid	España
Número de locales	35.069	247.656	75.243	636.724
Personal ocupado	195.359	1.179.854	269.260	1.863.114
Ocupado por local	5,6	4,8	3,6	2,9
Volumen de negocio	111.556.357	423.095.634	33.721.108	219.265.476
Volumen de negocio por local	3.181,05	1.708,40	448,16	344,37
Sueldos y salarios	5.402.757	23.990.714	3.429.834	19.941.624
Sueldos y salarios por ocupado	27,65	20,33	12,73	10,70
Inversión bruta en bienes materiales	1.380.637	7.176.970	1.721.157	6.756.016

Unidades: Datos económicos en miles de euros. Fuente: Encuesta anual del comercio. Año 2007. Instituto Nacional de Estadística

En la siguiente tabla se expresan los principales ratios e indicadores económicos, tanto para la Comunidad de Madrid como para el conjunto nacional. En la Comunidad de Madrid la mayoría de los ratios alcanzan un valor más elevado, debido a la presencia de empresas comerciales de mayor tamaño.

En cuanto a las actividades, el comercio al por mayor presenta, en general también ratios más altos que el comercio minorista.

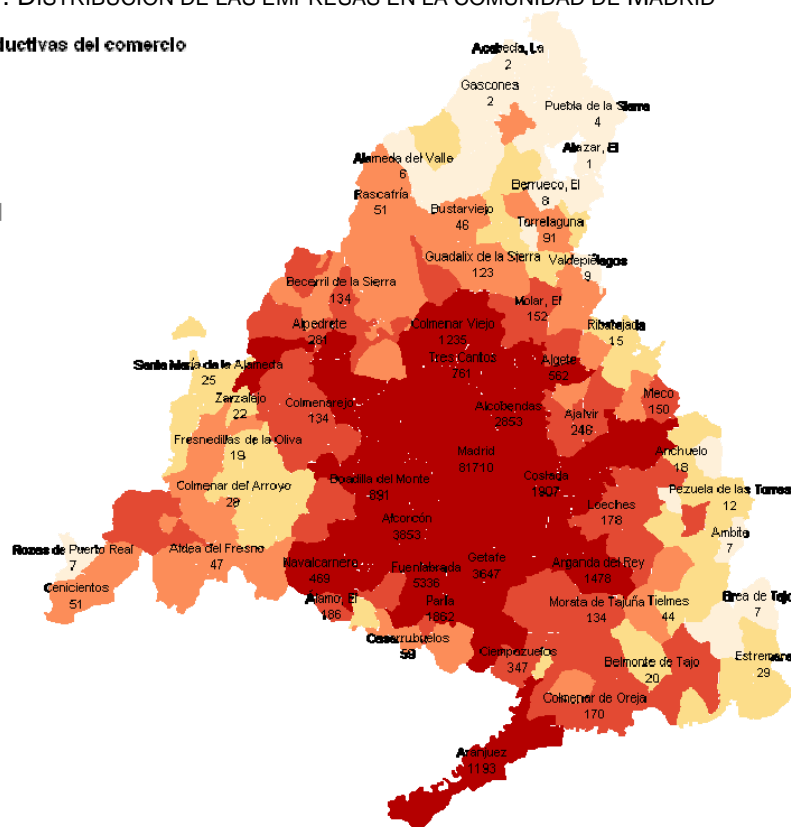
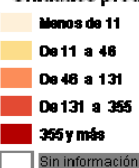
TABLA 4.2.2. RESULTADOS SEGÚN LA SEDE CENTRAL DE LA EMPRESA POR PRINCIPALES MAGNITUDES, COMUNIDAD AUTÓNOMA Y SECTORES DE ACTIVIDAD. UNIDADES: DATOS ECONÓMICOS EN MILES DE EUROS

	Comercio al por mayor e intermediarios del comercio excepto vehículos de motor y motocicl.(CNAE 51)		Comercio al por menor (exc. vehíc. de motor, motocic.) reparac. de efectos pers. y enseres(CNAE 52)	
	Total	Comunidad de Madrid	Total	Comunidad de Madrid
Número de empresas	212.749	31.085	526.771	61.087
Valor de la producción	97.677.529	30.413.668	68.046.225	1.9712.140
Valor añadido a precios de mercado	54.021.999	15.845.299	4.4826.541	12.760.003
Valor añadido al coste de los factores	52.996.611	15.060.426	44.385.480	12.541.751
Gastos de personal	30.450.500	7.942.445	25.535.719	7.775.870
Compras y gastos en b. y servicios	376.844.946	134.206.144	179.126.419	54.468.269
Compras de b. y serv. para la reventa	334.284.580	120.197.643	156.510.951	47.766.008
Inversión bruta en bienes materiales	7.176.970	1.590.639	6.756.016	2.598.261
Locales por empresa	1,2	1,2	1,2	1,3
Volumen de negocio por empresa	1.988,7	4.747,4	416,2	1.063,6
Gastos de personal por ocupado	25,8	36,2	13,7	18,2
Gastos de personal por remunerado	29,6	39,6	19,1	21,0
Gastos personal/valor añadido	56,37%	50,12%	56,97%	60,94%

Unidades: Datos económicos en miles de euros. Fuente: Encuesta anual del comercio. Año 2007. Instituto Nacional de Estadística

Gráfico 4.2.1. DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Unidades productivas del comercio



Instituto de Estadística-ICI

Fuente: Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid

4.2.2. La gestión de recursos humanos

La gestión de los recursos humanos tiene como **objetivo coordinar a los trabajadores de la empresa, de forma que consigan las metas establecidas**. Para ello es muy importante el modo en el que se establecen las relaciones entre la empresa y los empleados, y entre ellos.

En el sector, hay que distinguir entre las empresas de mayor tamaño de aquellas que cuentan con un número reducido de trabajadores. En estas últimas, apenas existe una gestión de recursos humanos como tal, circunscribiéndose a una gestión administrativa, y las relaciones se basan en la **confianza mutua**, ligándose a la misma la permanencia en la empresa y la promoción profesional.

Las **empresas grandes**, sí cuentan con una **gestión de recursos humanos** establecida dentro de la empresa, en la que se favorece el desarrollo profesional, se instauran planes de carrera y se facilitan ventajas para los empleados.

Los recursos humanos en este sector no tienen una **preparación especializada**, ya que no existen barreras de entrada en materia de formación: *lejos de considerarse empleos para desarrollar una carrera profesional se consideran de supervivencia*. De modo que los ocupados no tienden a hacer carrera en el sector y la rotación es muy alta.

El resultado inmediato es que los empleados del sector pueden estar poco cualificados o sobre preparados, como es en este momento. **Dependiendo de los vaivenes económicos al ser una profesión refugio esta se nutre de licenciados si estamos en recesión económica**, como es el caso, o de empleados de baja cualificación en caso de épocas de bonanza, donde cuesta encontrar personal.

“En el 90% de las profesiones en España no se exige nada en este momento en la empresa. Es una de las cosas con las que llevamos batallando durante mucho tiempo. Nosotros llevamos mucho tiempo intentando que dentro de la empresa se sistematice la contratación de este tipo de personas. Estos años de atrás en los que había mucha dificultad para encontrar mano de obra para estas actividades, se contrataba lo que se podía y ahora al revés ahora se contrata mucha gente sobrepereparada. En la empresa no está sistematizado ni en el comercio ni en ningún sitio. Nosotros lo que queríamos era sistematizar los canales de contratación, que no se pudiera contratar a nadie sin una formación previa, queríamos prestigiar la profesión, ya que está vista como último recurso”. (Empresa del comercio al por menor).

Por otro lado, producto de la falta de exigencia del empresariado de formación de los empleados existen dificultades para encontrar personal cualificado. Esta circunstancia se refleja, sobre todo, en los puestos de mayor especialización, los cuales son difíciles de cubrir.

“El mercado laboral ha cambiado muchísimo hace escasamente año y medio las empresas acudían aquí a nosotros a decir que no encontraban recursos humanos con una formación especializada fundamentalmente en el caso de los supermercados [...] Nos decían que formaciones especializadas como los charcuteros, los pescaderos, los carniceros no se encontraban. Había unas “opas” entre empresas y ganaban unos sueldos importantes [...] Hoy en día la situación económica es otra y la gente quiere volver a trabajar en lo que sea y el comercio es uno de los sectores, no sé si refugio, pero sí uno de los sectores donde puede encontrarse ese empleo”. (Organismo Público).

Si exceptuamos los vendedores más especializados, **el vendedor es una figura poco reconocida, pese a ser una pieza fundamental del negocio**. Aún más cuando la fragmentación del mercado y la multiplicación de los canales de venta ya es una realidad.

“Cada vez va a ser mas difícil atraer a la gente al punto de venta. Hay sobreoferta, atraerlo y luego convencerlo. De ahí que la figura fundamental es el dependiente y una figura poco reconocida, mal pagado y mal formado. Por tanto, la formación va a ser la diferencia entre unos y otros”. (Asociación empresarial).

4.3. Los procesos productivos en Madrid

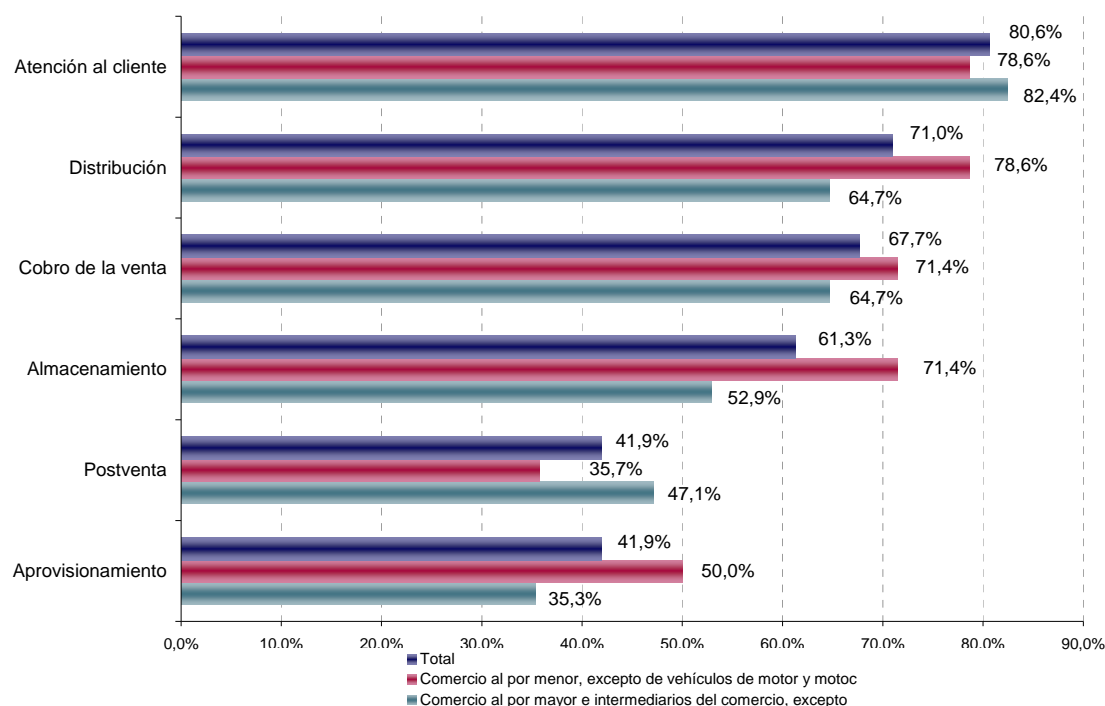


Las fases del proceso productivo asociadas al comercio, tanto al por menor como al por mayor, son las siguientes:

- Aprovisionamiento.
- Almacenamiento.
- Distribución.
- Atención al cliente.
- Cierre de venta.
- Post venta.

Según se ha consultado a los comercios de la Comunidad de Madrid, **todas estas fases del proceso productivo del sector del comercio se encuentran tanto en el comercio al por mayor como en el comercio al por menor.** No obstante, algunas de estas fases destacan por estar más o menos presentes según el tipo de comercio.

GRÁFICO 4.3.1. PORCENTAJE DE PROCESOS PRESENTES EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR DEL COMERCIO SEGÚN LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA



Nota: (**) Pregunta con opción de respuesta múltiple. Una persona puede dar más de una respuesta.

Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

Aun estando presentes todas las fases del proceso productivo, tanto en el comercio mayorista como minorista, cabe destacar, como se refleja en la siguiente tabla que las fases de aprovisionamiento, almacenamiento, distribución y cierre de venta están más presentes en el comercio minorista que mayorista. Mientras que las fases de atención al cliente y fase post-venta se encuentran más presentes en el comercio al por mayor que en el por menor.

Fase del proceso productivo	Comercio a por mayor	Comercio al por menor
Aprovisionamiento		
Almacenamiento		
Distribución		
Atención al cliente		
Cierre de venta		
Post venta		

Nota: (**) Pregunta con opción de respuesta múltiple. Una persona puede dar más de una respuesta.
Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

4.4. Evolución de la posición de Madrid respecto a otras Comunidades Autónomas.



En las siguientes tablas se describen la participación del comercio en las principales variables económicas diferenciando por Comunidades Autónomas.

Como se aprecia, **Cataluña ocupa la primera posición del ranking en todas las variables económicas que describen el sector comercio**. Le siguen en este orden La Comunidad de Madrid y Andalucía.

TABLA 4.4.1. DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AÑADIDO BRUTO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN COMERCIO

Comercio	Valor Añadido Bruto	Distribución
Andalucía	14.119.634	14,2%
Aragón	2.789.244	2,8%
Asturias	2.024.029	2,0%
Islas Baleares	2.114.421	2,1%
Islas Canarias	4.320.496	4,3%
Cantabria	981.992	1,0%
Castilla y León	4.146.554	4,2%
Castilla La Mancha	2.743.004	2,8%
Cataluña	20.226.248	20,3%
Comunidad Valenciana	11.307.767	11,4%
Extremadura	1.644.482	1,7%
Galicia	4.759.924	4,8%
Comunidad de Madrid	17.802.658	17,9%
Murcia	2.751.916	2,8%
Navarra	1.491.448	1,5%
País Vasco	5.443.165	5,5%
La Rioja	547.933	0,6%
Ceuta	115.088	0,1%
Melilla	117.997	0,1%
España	99.448.000	100,0%

Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística. 2007

TABLA 4.4.2. DISTRIBUCIÓN DEL EXCEDENTE DE EXPLOTACIÓN BRUPO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN COMERCIO

Comercio	Excedente de explotación bruto / Renta mixta bruta	Distribución
Andalucía	6.772.569	14,7%
Aragón	1.296.471	2,8%
Asturias	971.697	2,1%
Islas Baleares	925.829	2,0%
Islas Canarias	1.970.647	4,3%
Cantabria	462.744	1,0%
Castilla y León	1.958.781	4,2%
Castilla La Mancha	1.192.839	2,6%
Cataluña	9.163.825	19,9%
Comunidad Valenciana	5.478.667	11,9%
Extremadura	763.455	1,7%
Galicia	2.150.788	4,7%
Comunidad de Madrid	7.814.489	16,9%
Murcia	1.291.020	2,8%
Navarra	699.353	1,5%
País Vasco	2.816.436	6,1%
La Rioja	269.420	0,6%
Ceuta	55.886	0,1%
Melilla	63.084	0,1%
España	46.118.000	100,0%

Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística. 2007

TABLA 4.4.3. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN COMERCIO

Comercio	EMPLEO	Distribución
Andalucía	512,5	16,1%
Aragón	87,0	2,7%
Asturias	72,4	2,3%
Islas Baleares	65,0	2,0%
Islas Canarias	146,0	4,6%
Cantabria	36,4	1,1%
Castilla y León	147,8	4,6%
Castilla La Mancha	112,5	3,5%
Cataluña	600,7	18,8%
Comunidad Valenciana	369,9	11,6%
Extremadura	68,3	2,1%
Galicia	178,5	5,6%
Comunidad de Madrid	476,8	14,9%
Murcia	90,4	2,8%
Navarra	45,2	1,4%
País Vasco	155,6	4,9%
La Rioja	17,9	0,6%
Ceuta	3,5	0,1%
Melilla	3,7	0,1%
España	3.190,1	100,0%

Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística. 2007

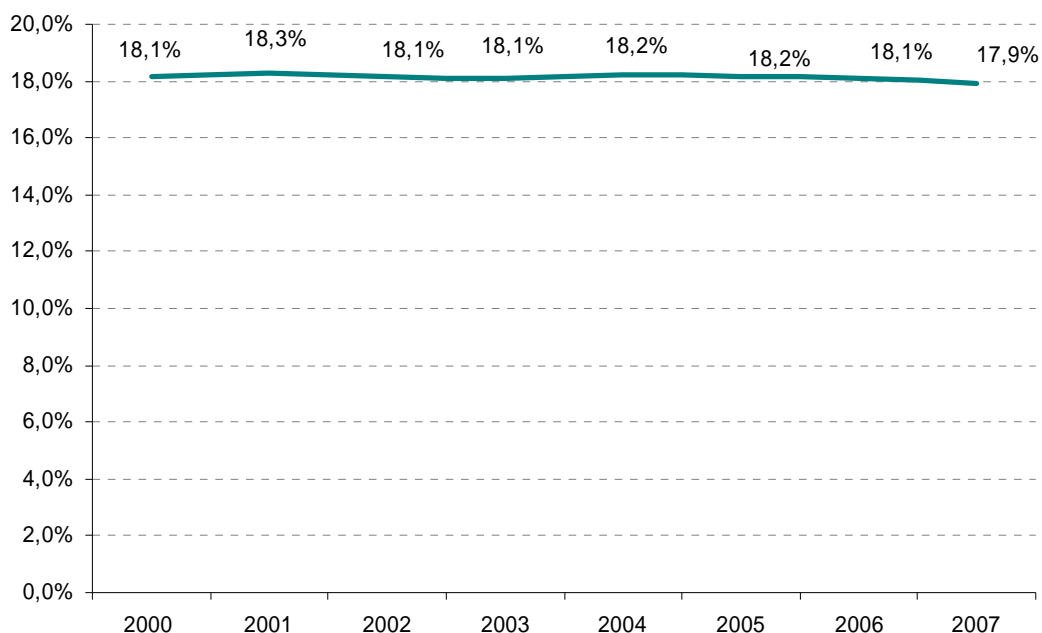
TABLA 4.4.4. DISTRIBUCIÓN DE LA REMUNERACIÓN DE ASALARIADOS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN COMERCIO

Comercio	REMUNERACIÓN DE ASALARIADOS	Distribución
Andalucía	7.406.453	13,8%
Aragón	1.504.855	2,8%
Asturias	1.061.017	2,0%
Islas Baleares	1.198.525	2,2%
Islas Canarias	2.368.749	4,4%
Cantabria	523.580	1,0%
Castilla y León	2.206.411	4,1%
Castilla La Mancha	1.563.110	2,9%
Cataluña	11.143.545	20,7%
Comunidad Valenciana	5.873.861	10,9%
Extremadura	887.875	1,7%
Galicia	2.631.968	4,9%
Comunidad de Madrid	10.071.065	18,7%
Murcia	1.473.458	2,7%
Navarra	797.398	1,5%
País Vasco	2.648.356	4,9%
La Rioja	281.220	0,5%
Ceuta	59.925	0,1%
Melilla	55.629	0,1%
España	53.757.000	100,0%

Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística. 2007

Como se ha analizado previamente, el peso del comercio en la Comunidad de Madrid es mayor al existente en el resto de España. En el siguiente gráfico se observa como ha evolucionado el peso de la Comunidad de Madrid en el **valor añadido** del comercio en el ámbito nacional. **La proporción ha sido creciente hasta el año 2005, reduciéndose ligeramente desde entonces.**

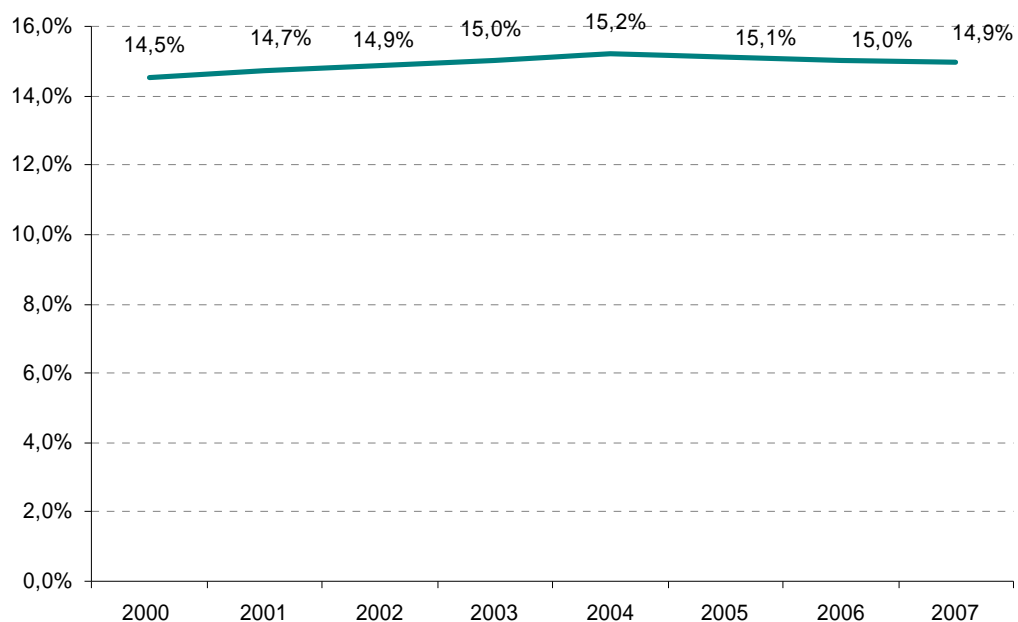
GRÁFICO 4.4.1. EVOLUCIÓN DEL PESO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL VALOR AÑADIDO DEL COMERCIO NACIONAL



Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística. 2008

Respecto al peso de la Comunidad de Madrid en el empleo del comercio nacional, la evolución ha sido creciente hasta 2005 y reduciéndose hasta el 2007.

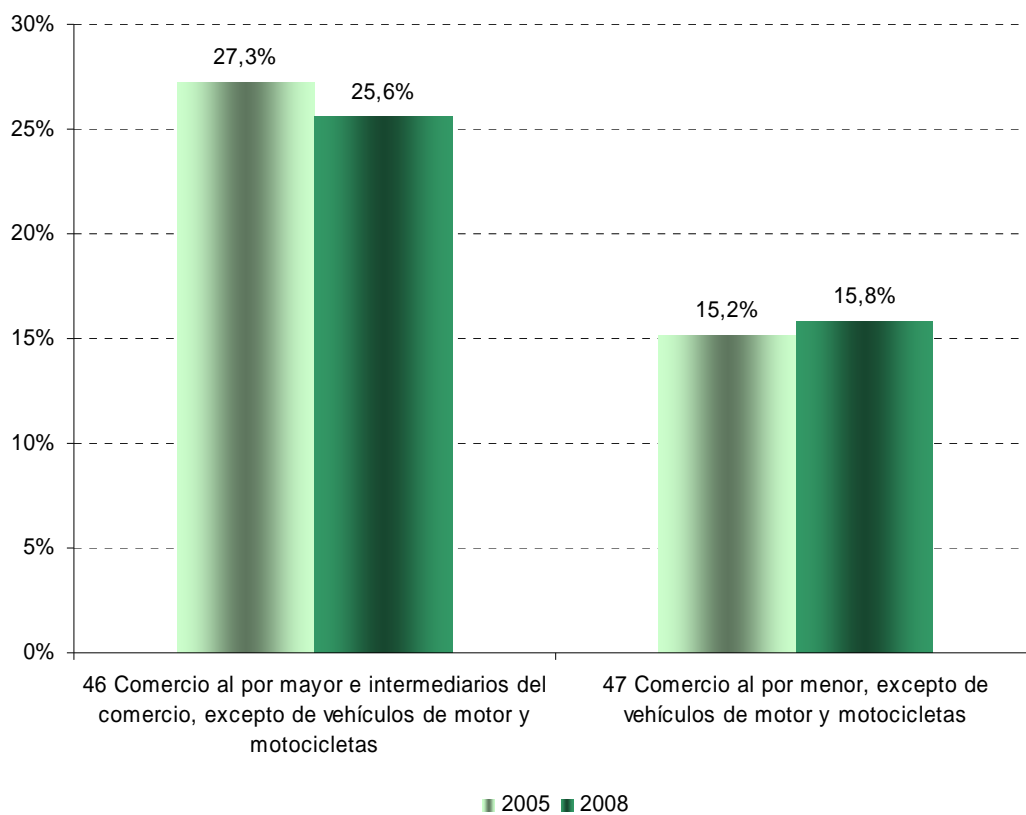
GRÁFICO 4.4.2. EVOLUCIÓN PESO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL EMPLEO DEL COMERCIO NACIONAL



Fuente: Contabilidad Regional de España. Instituto Nacional de Estadística. 2008

En cuanto a la facturación, el peso de la Comunidad de Madrid ha sido descendente entre 2005 y 2008 en el comercio al por menor, y ascendente en el mayorista.

GRÁFICO 4.4.3. EVOLUCIÓN DEL PESO DEL VOLUMEN DE NEGOCIO DEL COMERCIO EN LA COMUNIDAD DE MADRID SOBRE EL TOTAL NACIONAL



Fuente: Encuesta anual del comercio. Instituto Nacional de Estadística. 2008

4.5. Resumen



Actividad productiva en el comercio en la Comunidad de Madrid

En la **Comunidad de Madrid** hay en total **92.306** **empresas pertenecientes al sector comercial**, de las cuales el 63,8% son al por menor y el 36,2% al por mayor. El comercio madrileño se caracteriza por el elevado peso relativo del comercio mayorista en relación con el conjunto nacional.

Comercios en la
Comunidad de Madrid:
92.306

La mayoría de los comercios (el 95,2%) se caracteriza por tener pocos asalariados (menos de 10).

La Comunidad de Madrid recoge el 12,5% de las empresas que se dedican al sector comercial, alcanzando el 21,9% entre las de más de 50 empleados.

Según la **actividad**, en el **comercio minorista** destacan por encima del resto el número de comercios existentes de **Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados**, alcanzando casi los 19.000 establecimientos, y superando los 10.000 comercios en el **Comercio al por menor de otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados** y **Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en establecimientos especializados**. Mientras que en el **comercio mayorista** destacan los **comercios de artículos de uso doméstico** e **Intermediarios del comercio** que casi alcanzan los 10.000 establecimientos en la Comunidad de Madrid.

Número de comercios mayoritarios según actividad		
COMERCIO AL POR MENOR	Otros artículos en establecimientos especializados	18.998
	Otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados	12.245
	Productos alimenticios, bebidas y tabaco en establecimientos especializados	11.623
COMERCIO AL POR MAYOR	Comercios de artículos de uso doméstico	9.860
	Intermediarios del comercio	8.718

Según la **tipología jurídica** de las empresas, la mayoría de las empresas en el **comercio mayorista eran sociedades limitadas** (54,0%). Mientras que en el **comercio minorista la mayoría son personas físicas** (70,1%).

Existen diferencias significativas según la rama de actividad, cabe destacar que los comercios mayoristas que son Intermediarios del comercio son fundamentalmente personas físicas (67,1%). Mientras que en el comercio minorista destacan los Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados y los Comercio al por menor de equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones en establecimientos especializados por tratarse principalmente de Sociedades de responsabilidad limitada.

En la **Comunidad de Madrid** la mayoría de los ratios alcanzan un valor más elevado que en España, debido a la presencia de empresas comerciales de mayor tamaño

El comercio al por mayor presenta, en general, ratios más altos que el comercio minorista

Resumen de los principales indicadores económicos del comercio en la Comunidad de Madrid y en España.

	Comercio al por mayor e intermediarios del comercio excepto vehículos de motor y motocicl (CNAE 51)		Comercio al por menor (exc. vehíc. de motor, motocic.) reparac. de efectos pers. y enseres (CNAE 52)	
	Comunidad de Madrid	España	Comunidad de Madrid	España
Número de locales	35.069	247.656	75.243	636.724
Personal ocupado	195.359	1.179.854	269.260	1.863.114
Ocupado por local	5,6	4,8	3,6	2,9
Volumen de negocio	111.556.357	423.095.634	33.721.108	219.265.476
Volumen de negocio por local	3.181,05	1.708,40	448,16	344,37
Sueldos y salarios	5.402.757	23.990.714	3.429.834	19.941.624
Sueldos y salarios por ocupado	27,65	20,33	12,73	10,70
Inversión bruta en bienes materiales	1.380.637	7.176.970	1.721.157	6.756.016

Unidades: Datos económicos en miles de euros. Fuente: Encuesta anual del comercio. Año 2007. Instituto Nacional de Estadística

	Comercio al por mayor e intermediarios del comercio excepto vehículos de motor y motocicl.(CNAE 51)		Comercio al por menor (exc. vehíc. de motor, motocic.) reparac. de efectos pers. y enseres(CNAE 52)	
	Comunidad de Madrid	Total	Comunidad de Madrid	Total
Número de empresas	31.085	212.749	61.087	526.771
Valor de la producción	30.413.668	97.677.529	1.9712.140	68.046.225
Valor añadido a precios de mercado	15.845.299	54.021.999	12.760.003	4.4826.541
Valor añadido al coste de los factores	15.060.426	52.996.611	12.541.751	44.385.480
Gastos de personal	7.942.445	30.450.500	7.775.870	25.535.719
Compras y gastos en b. y servicios	134.206.144	376.844.946	54.468.269	179.126.419
Compras de b. y serv. para la reventa	120.197.643	334.284.580	47.766.008	156.510.951
Inversión bruta en bienes materiales	1.590.639	7.176.970	2.598.261	6.756.016
Locales por empresa	1,2	1,2	1,3	1,2
Volumen de negocio por empresa	4.747,4	1.988,7	1.063,6	416,2
Gastos de personal por ocupado	36,2	25,8	18,2	13,7
Gastos de personal por remunerado	39,6	29,6	21,0	19,1
Gastos personal/valor añadido	50,12%	56,37%	60,94%	56,97%

Gestión de recursos humanos

En empresas pequeñas, apenas existe una gestión de recursos humanos como tal, circunscribiéndose a una gestión administrativa, y las relaciones se basan en la **confianza mutua**, ligándose a la misma la permanencia en la empresa y la promoción profesional.

Las **empresas grandes**, sí cuentan con una **gestión de recursos humanos** establecida dentro de la empresa, en la que se favorece el desarrollo profesional, se instauran planes de carrera y se facilitan ventajas para los empleados.

Los recursos humanos en el sector del comercio no tienen una **preparación especializada**, ya que no existen barreras de entrada en materia de formación: *lejos de considerarse empleos para desarrollar una carrera profesional se consideran de supervivencia*. De modo que los ocupados no tienden a hacer carrera en el sector y la rotación es muy alta.

5. CONCLUSIONES



5.1. Principales resultados del estudio del contexto

Realidad económica en la que se desarrolla el sector del comercio

- ▶ La economía mundial se caracteriza por atravesar un periodo de recesión, el cual comenzó a mediados de 2008. Uno de los **periodos recesivos** mayores de las últimas décadas.
- ▶ Las principales razones que motivan la situación económica de crisis son:
 - La contracción del crédito.
 - La desconfianza de los agentes económicos.
 - Descenso en el consumo y en la producción.
 - La paralización de la construcción.
- ▶ Las razones principales por las que los países emergentes y Europa se encuentran en un retroceso económico son:

Países emergentes	▶ La disminución del comercio internacional
	▶ La disminución de las exportaciones a otros países
	▶ El descenso en la inversión directa por parte de las economías más destacadas.
Europa	▶ El retroceso en la demanda externa
	▶ La inversión fija (menos créditos, menos demanda, más pesimismo empresarial)
	▶ El proceso de ajustes de inventarios

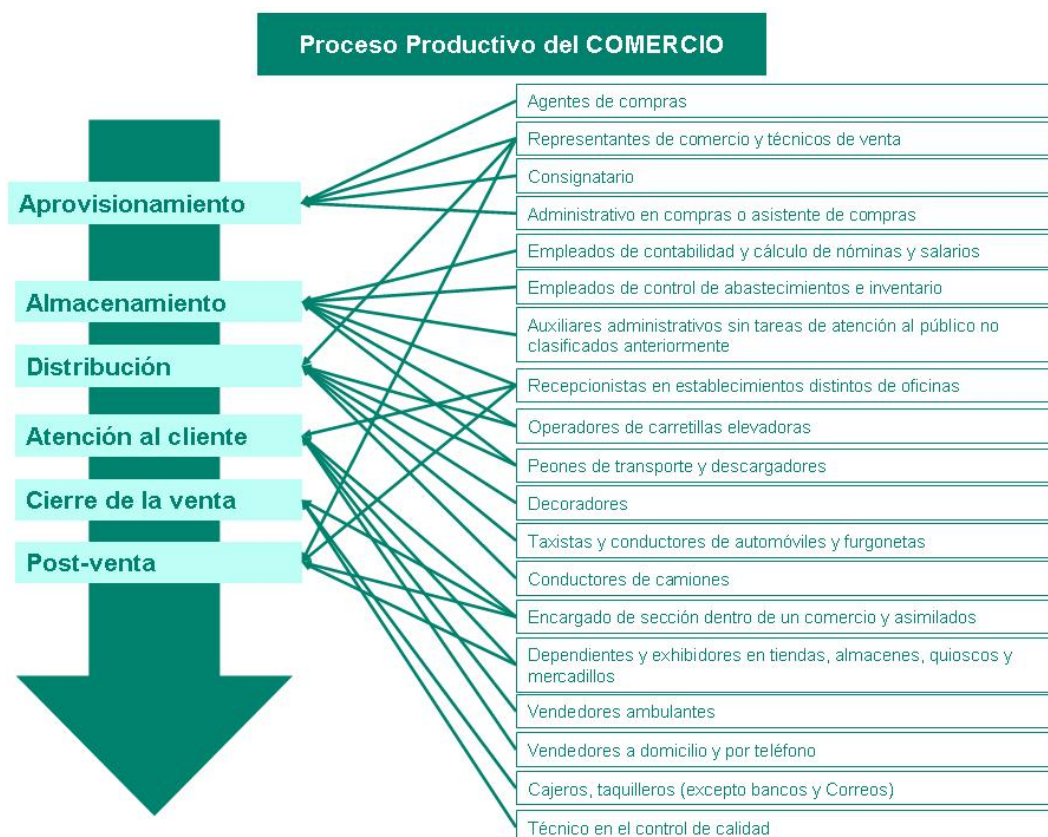
- ▶ Los factores más influyentes que ralentizan la recuperación económica son:
 - El deterioro del mercado laboral.
 - El endurecimiento de las condiciones de financiación y la caída de la demanda solvente, provocando una contracción del crédito.
 - La caída de las exportaciones a países emergentes.
 - Continua caída de la inflación como consecuencia de la debilidad de la demanda.
- ▶ La estructura económico-empresarial del comercio español se caracteriza por tener un número importante de empresas pero de menor tamaño que las de los principales países de la UE.
- ▶ La situación actual de España se caracteriza por:
 - La tendencia contractiva de todos los indicadores de actividad.
 - Inversión.
 - Producción.
 - Empleo.
 - Gasto.
 - La influencia de la crisis comercial mundial.
 - El deterioro de la confianza.
 - La restricción del crédito.
 - El ajuste del gasto interno en familias y empresas.
- ▶ La bajada del consumo se refleja en las ventas minoristas, en las ventas inferiores de grandes empresas, y especialmente en los bienes duraderos como automóviles.
- ▶ El menor gasto permite aumentar el ahorro de las familias.
- ▶ El sector del comercio es uno de los que menos locales utiliza para desempeñar su actividad.
- ▶ El número de trabajadores asalariados en España de comercio y reparación de vehículos son 2.271.383 personas, que suponen el 16,8% de los afiliados a la Seguridad Social por cuenta ajena a nivel nacional.

Descripción del sector del comercio

- ▶ El comercio es la segunda actividad en contribución al PIB, tanto en España como en la Comunidad de Madrid.
- ▶ La rama de actividad **inmobiliarias y servicios empresariales** es la que tiene un mayor peso en el conjunto del PIB, tanto en España como en la Comunidad de Madrid.
- ▶ **En España hay en total 740.133 empresas que se dedican al sector comercial**, de las que el 30,2% tienen como objeto el comercio al por mayor y el 69,8% el comercio al por menor
- ▶ En la **Comunidad de Madrid** hay un total de **92.306 empresas** pertenecientes al sector comercial, de las cuales el 63,8% son al por menor y el 36,2% al por mayor.
- ▶ En el año 2009, trabajaban en el sector del comercio **2.974.730 personas**, representa el 15,7% del total de ocupados del tejido económico. El comercio minorista es el que contaba con un mayor número de ocupados, 1.887.930.
- ▶ El **sector del comercio se está viendo ralentizado**: hasta el 2008, el sector del comercio había experimentado crecimientos continuos en el empleo y en la producción, aunque ya en 2008 el incremento respecto al año anterior se había ralentizado
- ▶ Tanto en el comercio al por menor como en el comercio al por mayor la **función de compras** está de alguna manera desvalorada, cuando en el mundo empresarial tiene una considerable relevancia.
- ▶ Es muy importante la **actividad transporte y la logística** en el sector del comercio, aun siendo ésta una actividad auxiliar del sector.

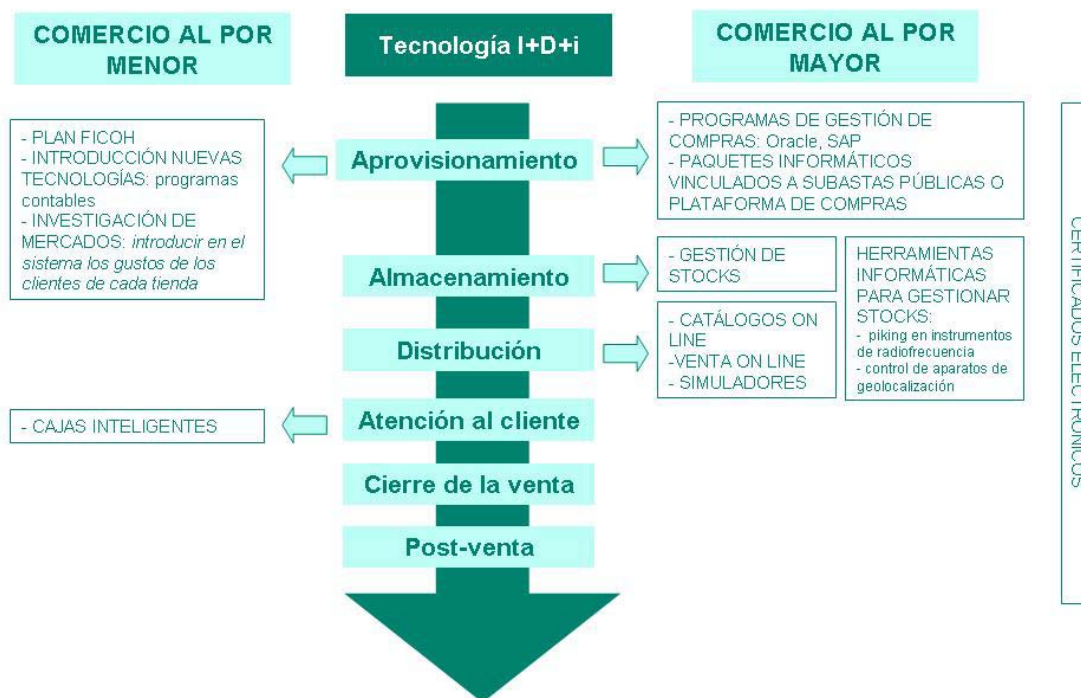
Proceso Productivo del sector del comercio

Representación esquemática de los **perfiles profesionales** que existen en cada fase del proceso productivo del sector del comercio.



Tecnología I+D+i en el comercio

- ▶ La mayor parte de las empresas del sector se caracterizan por no ser grandes innovadores.
- ▶ Aunque sí tienden a incorporar nuevas tecnologías.



Factores críticos de productividad

Factores de mayor incidencia sobre la competitividad de las empresas del sector del comercio:	▶ Los procesos de concentración empresarial les permiten alcanzar la dimensión óptima para maximizar su volumen de negocio.
	▶ Diferenciación de sus productos: destaca la tendencia a la especialización .
	▶ El comercio electrónico y las nuevas herramientas de comunicación permite incrementar la publicidad, las ventas o la selección de segmentos de mercado con mayor propensión al consumo de los productos.
	▶ El capital humano es un factor fundamental para incrementar la productividad en el comercio.

- ▶ La fase de **compras o aprovisionamiento** está adquiriendo cada vez más relevancia. Su complejidad y especialización va acompañada de su importancia cada vez mayor en el proceso productivo.
- ▶ Se tiende a **especializar la fase de logística y transporte**.
- ▶ La **Comercialización** sigue siendo el punto fundamental de la cadena, sin embargo, los márgenes de beneficio económico de la empresa están cada vez más en la gestión adecuada de las compras y de la logística.

Cambios en los procesos productivos

- ▶ Modificaciones en la normativa del sector del comercio.
- ▶ Progresiva introducción de la gestión de la calidad en el comercio.
- ▶ Implantación de la prevención de riesgos laborales en el sector.
- ▶ Mayores requerimientos respecto a la cualificación y polivalencia de los trabajadores.
- ▶ El ciclo de vida de todos los formatos comerciales se acorta. Los productos suceden a otros con mayor rapidez.
- ▶ Se están incorporando nuevos y modernos sistemas tecnológicos.
- ▶ El merchandising está incorporando al sector como elemento diferenciador.
- ▶ Son cada vez más numerosas las fabricantes que abren espacios de venta con su propio nombre con el fin de optimizar su marca.

Tendencias y condicionantes del sector

- ▶ Mejora de la comercialización de los productos y especialización.
- ▶ Mejorar los canales de comercialización.
- ▶ Acercamiento entre las grandes empresas minoristas y grandes empresas mayoristas.
- ▶ Exigencia y especialización en las ventas.
- ▶ Crecimiento del comercio electrónico.

5.2. Análisis DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades



En este apartado, se realiza un análisis DAFO general, expresado en una tabla resumen.

El análisis DAFO, es la herramienta estratégica por excelencia. El beneficio que se obtiene con su aplicación ayuda a conocer la situación real, así como el riesgo y las oportunidades detectadas para su desarrollo.

El análisis consiste en concretar, en una tabla resumen, la evaluación de los puntos fuertes y débiles (competencia o capacidad para generar y sostener sus ventajas competitivas) con las amenazas y oportunidades externas, en coherencia con **la estrategia de lograr un adecuado ajuste entre su capacidad interna y su posición competitiva externa.**

Lo importante es pensar lo que es necesario buscar para identificar y medir los **puntos fuertes y débiles, las oportunidades y amenazas**, cuestiones clave que son reunidas en una tabla.

Las **debilidades y fortalezas** pertenecen al ámbito interno, al realizar el análisis de los recursos y capacidades; considerando diversidad de factores relativos a aspectos de marketing, financiación, generales de organización, etc.

Las **amenazas y oportunidades** pertenecen siempre al entorno externo, y su propósito es la detección, para superarlas y aprovecharlas, y si es posible, anticipándose a ellas.

Esta síntesis de información, es de gran importancia a nivel estratégico para identificar y medir las cuestiones clave, como son los **puntos fuertes y débiles**, así como las **oportunidades y amenazas** que se detecten.

Debilidades	Fortalezas
<p>La escasa introducción de la investigación, desarrollo e inversión y modernización del pequeño comercio, que dificulta sus posibilidades de competir en el mercado.</p> <p>Formación todavía insuficiente en todos los aspectos. Sobre todo en idiomas en un mundo cada vez más globalizado, donde es necesario tanto para la fase de aprovisionamiento como para la comercialización.</p> <p>No hay profesionales de la venta.</p> <p>Falta de formación del empresariado.</p>	<p>Las nuevas tecnologías que se están introduciendo en las distintas fases del proceso: compras, comercialización, logística, etc.</p> <p>Las plantillas están muy ajustadas de modo que no han de hacer frente a un fuerte ajuste en recursos humanos. Motivo por el cual el sector no esté destruyendo empleo.</p>
Amenazas	Oportunidades
<p>El desarrollo de grandes superficies de comercio minorista, que expulsa a los pequeños comercios del mercado.</p> <p>La actual situación económica de crisis.</p> <p>Desarrollo de comercio electrónico. Es una amenaza si no es capaz el sector de adaptarse al nuevo entorno.</p>	<p>El desarrollo del comercio electrónico, así como las posibilidades que permite Internet para llegar al consumidor objetivo.</p>

Como se ha desarrollado en el presente capítulo del informe la **escasa incorporación de I+D+i en el sector del comercio** es una de las debilidades que afecta al sector del comercio, principalmente porque **dificulta las posibilidades de competir en el mercado**. La mayor parte de las empresas no son grandes innovadoras, sin embargo, sí tienden a ir incorporando las nuevas tecnologías.

La **formación en el sector del comercio aún es escasa**. Es reseñable que los recursos humanos en el sector no tienen una preparación especializada, ya que hasta ahora ha sido un sector sin exigencia de requisitos en materia de formación. No se considera un empleo para desarrollar una carrera profesional si no un empleo de supervivencia, es decir, temporal. Lo que influye en la alta rotación de personal en el comercio. Es por esto, por lo que los empleados del sector suelen estar poco cualificados en tiempos de bonanza económica y es difícil encontrar personal. Mientras que pueden estar sobre preparados en época de recesión económica como la actual.

Es necesario aumentar la exigencia del empresario en localizar personal cualificado para cubrir los puestos del comercio, en particular en puestos de mayor especialización, aun siendo conocida la dificultad de encontrar dicho perfil.

Es necesario y así se demanda desde los agentes del sector la **necesidad de especialización, de dotar al personal de la formación adecuada**, con objeto de **profesionalizar el sector**. Uno de los objetivos señalados necesarios para conseguirlo es precisar la coordinación entre el sistema educativo y el mundo profesional.

Esta especialización se requiere **principalmente en la venta**. Hasta ahora es la empresa quien realiza el esfuerzo en formar este perfil, con la consiguiente inversión económica y deterioro del servicio. Dicha inversión, generalmente, sólo se la pueden permitir las grandes empresas, mientras que la gran mayoría de las empresas (pequeñas y medianas) tienen dificultades para formar al personal, ya que tienen que acudir a instituciones públicas y las horas que se dedica a la formación se detraen de la atención en el comercio. *“Nosotros no queremos ni panaderos ni carniceros, ni gasolineros, queremos vendedores [...] queremos personas que en cada producto, en cada cliente y en cada momento saber comprender las ventajas competitivas de ese producto concreto y saber explicitarlas y trasladarlas al cliente”*.

Se están **introduciendo paulatinamente las nuevas tecnologías** en las distintas fases del proceso productivo del sector del comercio, especialmente en compras, comercialización y logística. La voluntad por parte de la Administración Autonómica favorece que el comercio se beneficie de la dinámica tecnológica. Además, cabe destacar que es el comercio minorista de grandes superficies quien realiza en mayor medida algunas innovaciones, por ejemplo, incorporación de cajas inteligentes, introducción de análisis de investigación de mercados que identifica los perfiles de los clientes y puede aplicar medidas que modifiquen y orienten la producción en base a éstos. Así como el comercio mayorista, incorporando catálogos online o en la gestión de stocks.

El comercio es y va a seguir siendo un sector de gran importancia para la economía de la Comunidad de Madrid. *En épocas de crisis es un sector que actúa de colchón amortiguador de las situaciones de crisis. Porque absorbe mucho empleo, genera mucho autoempleo y gente que normalmente trabaja en épocas de mayor expansión económica en una industria, en una gran empresa de servicios, etc. Cuando hay una situación de crisis una de las opciones que se plantea para trabajar es trabajar en el autoempleo dentro del sector del comercio.*

Desde el punto de vista laboral es un sector que absorbe una gran cantidad de ocupados y funciona como estabilizador del mercado laboral en tiempos de crisis. **No es un sector destructor de empleo**, entre otras razones, porque al estar constituido fundamentalmente de microempresas donde los que soportan el negocio son los dueños, con la ayuda de familiares y algún que otro empleado, son estructuras más resistentes a las crisis.

Amenazas

Desarrollo de grandes superficies de comercio minorista frente al pequeño comercio. *Están cerrando muchos minoristas.* Las grandes superficies tienen la ventaja de ser más competitivas al abrir los comercios los primeros domingos de cada mes frente al pequeño comercio tradicional, además de disponer de una política comercial más avanzada y desarrollada. El pequeño comercio debe rentabilizar el servicio ofrecido más personalizado y cercano al cliente.

Es evidente que la **actual situación económica de crisis afecta negativamente en todos los sectores económicos**, y en particular al comercio, al disminuir el consumo y la producción.

La incorporación del **comercio electrónico puede ser una amenaza para el sector si ésta no se adapta convenientemente al nuevo entorno**. La venta online aun representa una opción minoritaria, es una opción que aún no está implantada en el mercado y además los empresarios no están concienciados para ello.

La **multiplicación de los canales de venta** ya es una realidad y una oportunidad que hay que aprovechar para el desarrollo del comercio.

Principalmente el **desarrollo del comercio electrónico**, así como el amplio abanico de posibilidades que ofrece Internet, permite llegar al consumidor objetivo con productos y técnicas mejor orientadas y valoradas por el cliente. *[...] no solo para mostrar su producto sino también para poder vender a través del comercio electrónico [...] en empresas más inquietas sistemas de facturación electrónica, de gestión de stocks, de gestión de pedidos, etc.*

III. RECURSOS HUMANOS



6. Situación del empleo en el sector de actividad

7. Configuración ocupacional

6. SITUACIÓN DEL EMPLEO EN EL SECTOR DE ACTIVIDAD

En el capítulo 6 se analiza la **situación actual del empleo** en el sector del comercio en la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta las características propias del empleo, el nivel de cualificación de los trabajadores y las necesidades y demandas empresariales en relación al mercado de trabajo.



6.1. Características del empleo

6.2. Nivel de cualificación de los trabajadores y relación con la gestión de recursos humanos

6.3. Necesidades y demandas empresariales en cuanto al mercado de trabajo

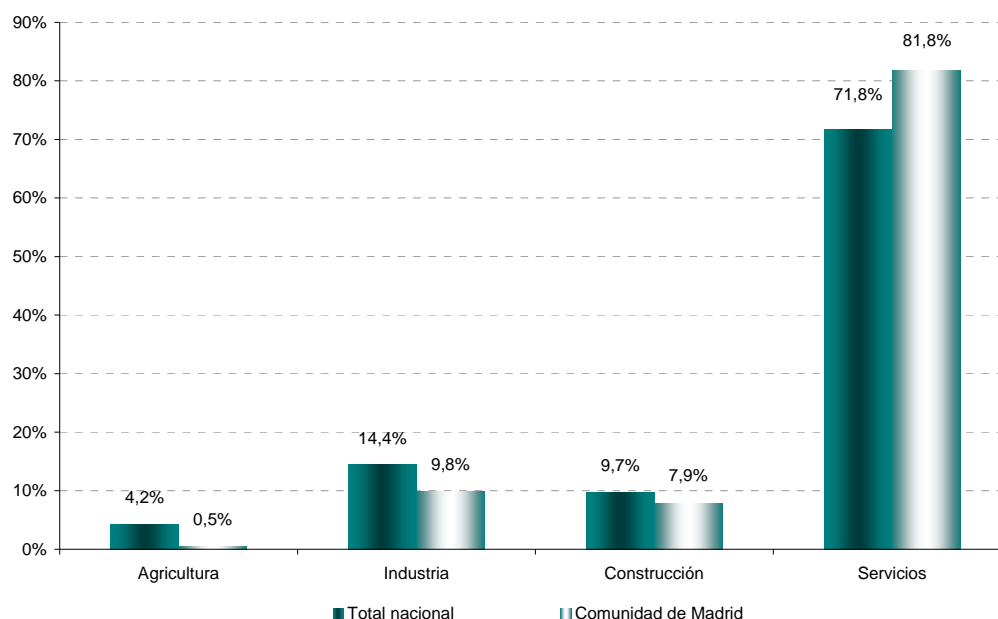
6.4. Resumen

6.1. Características del empleo



La Comunidad de Madrid se caracteriza por contar con una estructura económica en la que predominan los servicios.

GRÁFICO 6.1.1. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO POR SECTORES



Fuente: Encuesta de Población Activa. Cuarto trimestre de 2009. Instituto Nacional de Estadística

En el cuarto trimestre de 2009 trabajaban en la Comunidad de Madrid 2.917.900 personas, el **15,4% del total de ocupados** de la economía española; de ellas, 763.500 se ocupaban en el comercio (26,2% del total de ocupados madrileños).

TABLA 6.1.1. OCUPADOS POR SECTOR DE ACTIVIDAD

Actividad	Nº	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	786,1	4,2%
Industrias extractivas	45,9	0,2%
Industria manufacturera	2.519,5	13,3%
Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	131,1	0,7%
Construcción	1.888,3	10,0%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	2.974,7	15,7%
Transporte y almacenamiento	912,4	4,8%
Hostelería	1.421,2	7,5%
Edición	71,2	0,4%
Actividades financieras y de seguros	474,1	2,5%
Actividades inmobiliarias	90,3	0,5%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	854,6	4,5%
Actividades administrativas y servicios auxiliares	896,9	4,7%
Administración Pública y defensa; Seguridad social obligatoria	1.367,3	7,2%
Actividades sanitarias y de servicios sociales	1.323,4	7,0%
Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	305,8	1,6%
Otros servicios	416,2	2,2%
Actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico y como productores de bienes y servicios para uso propio	725,3	3,8%
Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	2,1	0,0%
Total	18.888	100,0%

Comercio	Nº	%
Venta y reparación de vehículos de motor y motocicletas	349,4	11,7%
Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas	737,4	24,8%
Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas	1.887,9	63,5%

Fuente: Encuesta de Población Activa (EPA). Instituto Nacional de Estadística. 2009.

De los trabajadores por cuenta ajena, afilados al Régimen General de la Seguridad Social, el sector del comercio supone el **16,5%** de los afiliados en la **Comunidad de Madrid, y el 17,5% del total de afiliados nacionales del sector.**

TABLA 6.1.2. DISTRIBUCIÓN DE AFILIADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL POR CUENTA AJENA POR SUBSECTORES

Subsector económico	COMUNIDAD DE MADRID		Porcentaje de afiliados de Madrid sobre el total
	Nº de empleados	Distribución porcentual	
Agríc., Gana., Silv. Y Pesca	3.088	0,1%	5,0%
Ind. Extractivas	1.957	0,1%	7,7%
Industria Manufacturera	197.843	8,2%	10,4%
Suministro y Energía	6.864	0,3%	17,9%
Suminis. agua, resid.	17.500	0,7%	13,1%
Construcción	183.298	7,6%	14,5%
Comercio. Rep. Vehicul.	396.800	16,5%	17,5%
Transptes. Almacena.	130.933	5,4%	20,4%
Hostelería	149.243	6,2%	15,5%
Informac. Comunicac.	161.397	6,7%	43,4%
Act. Financ. y Seguros	106.249	4,4%	27,3%
Act. Inmobiliarias	15.509	0,6%	24,2%
Actv .Prof.Cient. Téc.	193.414	8,0%	29,8%
Actv .Admt.Serv.Auxil.	266.572	11,1%	24,4%
Admón Púb.Defen., S.S.	153.099	6,4%	14,0%
Educación	127.793	5,3%	18,9%
Actv .Sanit. Serv.Sociales	178.523	7,4%	13,4%
Actv .Artis. Rec.y Entr.	32.259	1,3%	16,9%
Otros Servicios	64.381	2,7%	19,3%
Hogares P. Domést.	15.550	0,6%	36,3%
Org. Extraterritoriales	1.488	0,1%	68,7%
Total	2.403.761	100,0%	17,8%

Fuente: Ministerio de Trabajo e Inmigración. Seguridad Social. Tercer trimestre de 2009.

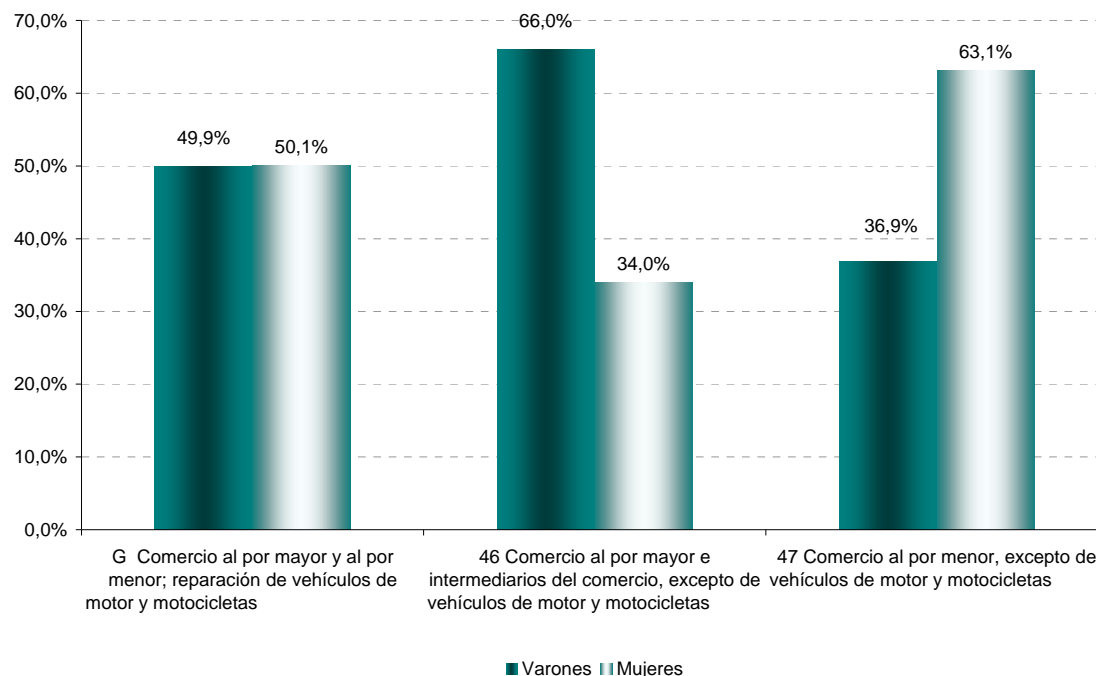
TABLA 6.1.3. OCUPADOS POR SEXO Y RAMA DE ACTIVIDAD. UNIDADES: MILES DE PERSONAS

	2009		2008		Variación 08-09
	Nº	Distribución	Nº	Distribución	
G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	2.974,7	15,7%	3.203,3	15,8%	-7,1%
46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas	737,4	3,9%	812,9	4,0%	-9,3%
47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas	1.887,9	10,0%	2.004	9,9%	-5,8%
Total	18.888,0	100,0%	20.257,6	100,0%	-6,8%

Fuente: Ministerio de Trabajo e Inmigración. Seguridad Social. Tercer trimestre de 2009.

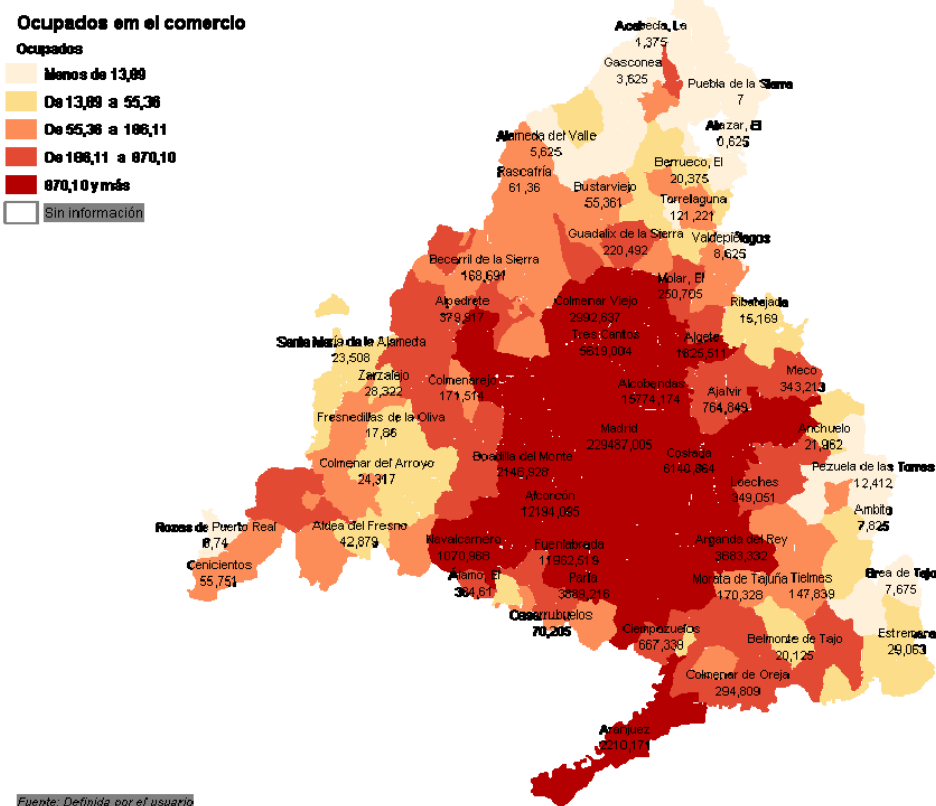
Respecto al perfil, existe una divergencia importante entre el comercio al por mayor y al por menor, mientras en este último el 63,1% son mujeres, en el primero el 66,0% son hombres.

GRÁFICO 6.1.2. DISTRIBUCIÓN DE LOS OCUPADOS POR SEXO. 2008. DATOS NACIONALES



Fuente: Encuesta de población activa. Instituto Nacional de Estadística (INE)

GRÁFICO 6.1.3. DISTRIBUCIÓN DE LOS OCUPADOS EN EL COMERCIO EN LA COMUNIDAD DE MADRID



Fuente: Instituto de Estadística de Madrid

El coste laboral total del sector comercial en nuestro país se sitúa en 1.603,82 €, un 40,1% más alto que en el mismo periodo del año 2000. No obstante se encuentra por debajo de la media del sector al que pertenece (servicios), así como del resto de sectores (industria y construcción).

TABLA 6.1.4. COSTE SALARIAL TOTAL MENSUAL

España			
Sectores	2º Trimestre 2000	2º Trimestre 2009	Variación %
Industria	1.466,22	2.036,83	38,9%
Construcción	1.244,25	1.842,67	48,1%
Servicios	1.292,55	1.867,45	44,5%
Comercio	1.144,64	1.603,82	40,1%
Total	1.327,77	1.892,42	42,5%

Fuente: Encuesta Trimestral de Coste Laboral. Instituto Nacional de Estadística

TABLA 6.1.5. COSTE LABORAL TOTAL MENSUAL

Comunidad de Madrid		
Sectores	4º Trimestre 2008	4º Trimestre 2009
Industria	3.402,82	3.503,75
Construcción	3.062,6	3.240,04
Servicios	2.862,37	2.951,01
Total	2.938,64	3.027,45

Fuente: Encuesta Trimestral de Coste Laboral. Instituto Nacional de Estadística

En relación a las horas efectivas, se dedican en el comercio una media de 140,4 horas mensuales un 2,8% menos que en el mismo periodo del año 2000. A pesar de ello se dedican 7,5 horas más que en el sector servicios.

TABLA 6.1.6. HORAS EFECTIVAS MENSUALES. DATOS NACIONALES. MILES

Sectores	4º Trimestre 2000	4º Trimestre 2008	Variación %
Industria	146,0	141,3	-3,2%
Construcción	148,7	145,6	-2,1%
Servicios	136,5	133,1	-2,5%
Comercio	144,6	140,6	-2,8%
Total	140,4	136,0	-3,1%

Fuente: Encuesta Trimestral de Coste Laboral. Instituto Nacional de Estadística

6.2. Nivel de cualificación de los trabajadores y relación con la gestión de recursos humanos



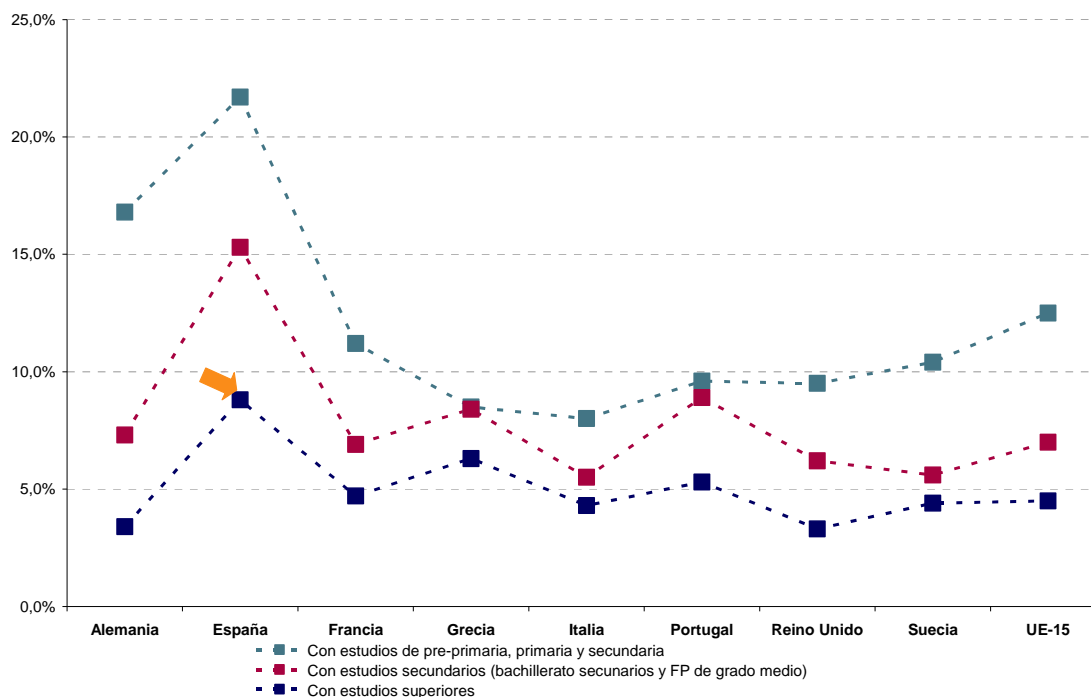
El nivel formativo actual refleja que las distancias entre los que tienen un título superior (universitario o FP) y los que apenas alcanzan la educación obligatoria se incrementan y dejan en evidencia que España necesita subir su nivel educativo. Faltan personas con formación profesional, hay demasiado fracaso escolar y el país tiene más universitarios que la media europea.

La finalidad es crear empleo, y las estadísticas, según Eurostat, muestran que a mayor formación hay menos paro. Pasa en España, en Francia, en Italia, en Alemania.

Hay demasiadas personas con formación baja, faltan con formación media profesional y, en cambio, hay demasiados que eligen la vía del Bachillerato. El 43% de los jóvenes que acaban la ESO en España se van a formación profesional frente al 57% que eligen Bachillerato. La media europea es al revés: más alumnos en formación profesional (51,7%) que en Bachillerato (48,3%), según el informe La educación en Europa en 2009, de la Comisión Europea.

El proyecto de Ley de Economía Sostenible que el Gobierno ha enviado al Congreso convierte la formación profesional en una apuesta, ampliando la oferta, completando la que existe y la que se hace a distancia, buscando que haya más estudiantes de formación profesional.

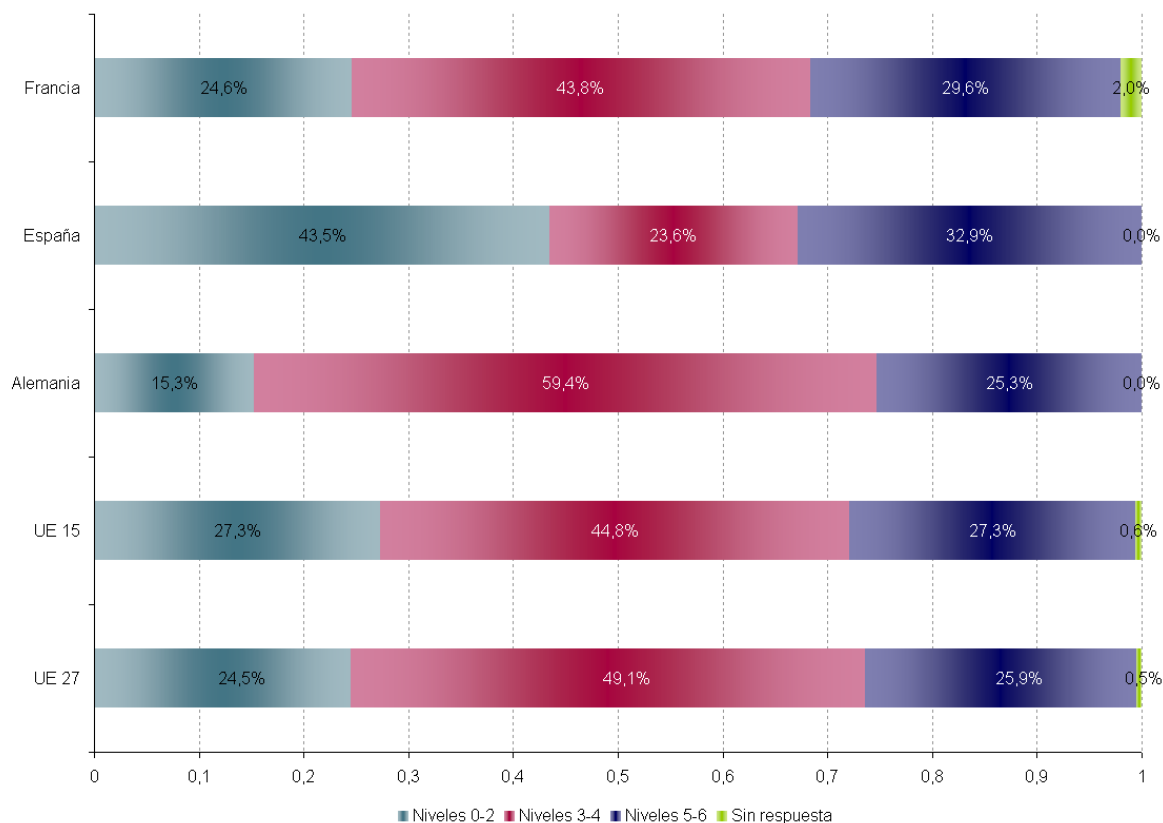
GRÁFICO 6.2.1. TASAS DE PARO Y NIVEL DE ESTUDIOS DE LA POBLACIÓN ENTRE 25 Y 64 AÑOS



Fuente: EUROSTAT. Segundo trimestre de 2009

En general en la actividad económica nacional la distribución de trabajadores por nivel de formación responde a un esquema totalmente divergente con el de la realidad Europea; mientras en la Unión Europea, especialmente en Alemania, el porcentaje de titulados en enseñanzas medias es el predominante, seguido por los titulados universitarios, en España, apenas el 23,6% de los ocupados cuentan con enseñanzas secundarias.

GRÁFICO 6.2.2. DISTRIBUCIÓN DE LOS OCUPADOS EN ESPAÑA POR NIVEL DE TITULACIÓN ALCANZADO¹⁰



Fuente: Encuesta de población activa (EPA). Año 2008. Instituto Nacional de Estadística (INE)

¹⁰ Notas:

1) Clasificación Internacional Normalizada de la Educación 1997 (CINE 97)

Nivel 0 Enseñanza preescolar.

Nivel 1 Enseñanza Primaria o primer ciclo de la educación básica.

Nivel 2 Primer ciclo de enseñanza secundaria o segundo ciclo de educación básica.

Nivel 3 Segundo ciclo de enseñanza secundaria.

Nivel 4 Enseñanza postsecundaria no superior.

Nivel 5 Primer ciclo de la educación superior.

Nivel 6 Segundo ciclo de la educación superior.

TABLA 6.2.1. OCUPADOS, SEGÚN LA RELACIÓN ENTRE EL PUESTO DE TRABAJO QUE OCUPAN Y LA FORMACIÓN QUE TIENEN, POR DIVERSAS VARIABLES

	Es el correcto	Es más bajo que su formación	Está por encima de su formación	Necesita una formación distinta a la que tiene	Total
Total	77,1%	18,6%	2,3%	2,1%	100,0%
Ocupación					
Dirección de las empresas y de la Adm. Pública	82,0%	12,6%	3,6%	1,8%	100,0%
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales	86,5%	11,2%	1,4%	0,9%	100,0%
Técnicos y profesionales de apoyo	70,8%	23,4%	3,6%	2,3%	100,0%
Empleados de tipo Administrativo	73,3%	22,1%	3,3%	1,2%	100,0%
Trabajadores servicios restauración, personales, protección y vendedores de comercio	72,9%	20,9%	3,1%	3,1%	100,0%
Trabajadores cualificados en agricultura y pesca	79,6%	18,1%	0,7%	1,6%	100,0%
Artesanos y trab. Cualif. Ind. Manufac, construcción y minería	84,3%	12,6%	1,0%	2,1%	100,0%
Operadores de instalaciones y maquinaria y montadores	77,6%	16,8%	2,4%	3,3%	100,0%
Trabajadores no cualificados	67,7%	29,6%	0,9%	1,8%	100,0%
Sección de actividad					
Agricultura y pesca	80,4%	17,5%	1,0%	1,2%	100,0%
Industria	77,6%	16,6%	2,9%	2,9%	100,0%
Construcción	82,4%	14,4%	1,3%	1,9%	100,0%
Comercio y reparaciones	76,5%	18,4%	2,7%	2,5%	100,0%
Hostelería	69,1%	25,6%	2,9%	2,3%	100,0%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	77,1%	19,5%	1,4%	2,1%	100,0%
Intermediación financiera	75,8%	18,8%	4,1%	1,3%	100,0%
Inmobiliarias y alquileres. Servicios empresariales	71,7%	24,8%	2,1%	1,4%	100,0%
Admón. Pública. Defensa. Seg. Social. Org. Extrat.	71,4%	23,8%	2,6%	2,3%	100,0%
Educación	85,5%	12,0%	1,4%	1,1%	100,0%
Activ. Sanitarias y veterinarias. Servicios Sociales	80,7%	15,0%	2,7%	1,6%	100,0%
Otras actividades sociales. Servicios personales	82,0%	12,1%	3,3%	2,6%	100,0%
Hogares que emplean personal doméstico	63,4%	35,3%	0,2%	1,1%	100,0%

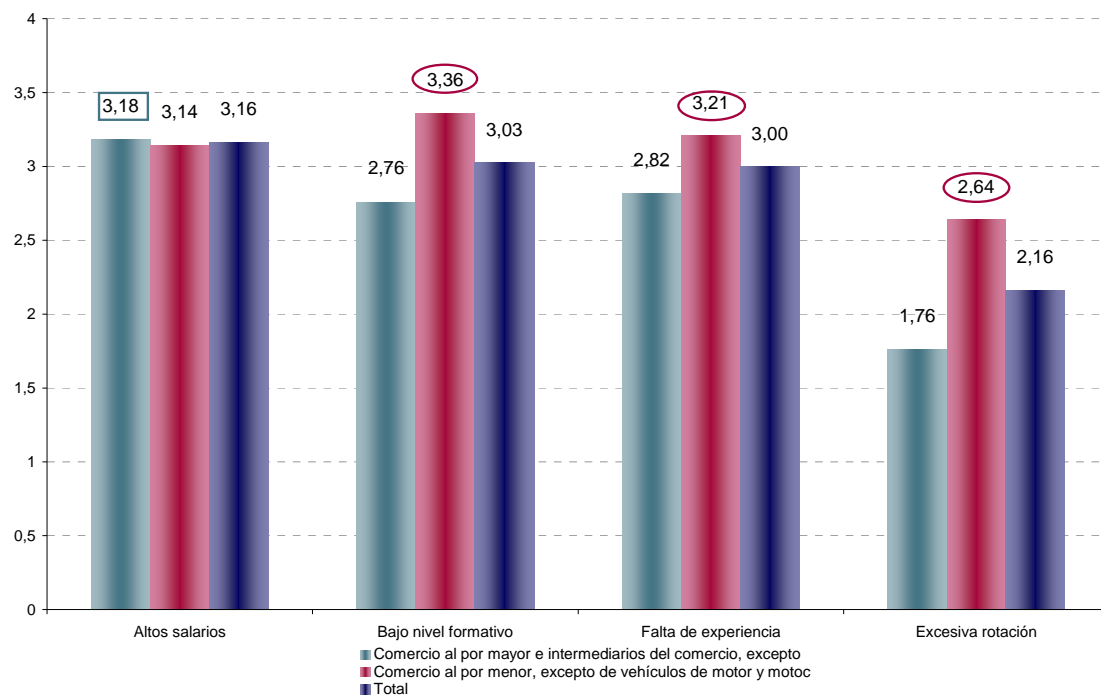
Fuente: Encuesta de calidad de vida en el trabajo. Año 2008. Ministerio de Trabajo e inmigración.

En el siguiente gráfico se aprecia que entre los cuatro factores analizados, es **los altos salarios** el factor que más influye en la dificultad que tienen las empresas del sector del comercio de la Comunidad de Madrid para seleccionar trabajadores con la cualificación requerida. Seguido por el **bajo nivel formativo** en segundo lugar, y por último la falta de experiencia y la excesiva rotación.

Cabe destacar que diferenciando por la actividad de las empresas del sector, es **los altos salarios el factor más influyente en las entidades madrileñas del comercio mayorista** y pasa a segundo lugar la falta de experiencia. Mientras que en el **comercio minorista el primer factor más influyente es el bajo nivel formativo** y en **segundo lugar la falta de experiencia**.

Además es reseñable que los factores bajo nivel formativo, falta de experiencia y excesiva rotación son factores que influyen en mayor medida en los comercios minoristas que mayoristas. Mientras que el factor de altos salarios influye más en los comercios al por mayor que al por menor.

GRÁFICO 6.2.3. VALORACIÓN DE FACTORES QUE DIFICULTAN LA SELECCIÓN DE TRABAJADORES CON LA CUALIFICACIÓN



Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

A continuación se señala la cualificación solicitada por las empresas en las principales ocupaciones:

- **Técnicos de compras.** Dependiendo de la empresa suelen requerir universitarios o técnicos en formación profesional. Sin embargo, es habitual que tengan una amplia experiencia, sobre todo, dentro de la propia empresa. Suelen cubrirse vía promoción interna, en general el camino natural es ascender desde el administrativo en compras o asistente en compras.

- **Recepcionista de almacén.** Pese a que tampoco existen barreras de entrada en cuanto a formación se refiere para este puesto, es habitual reclutar a técnicos en comercio exterior.

“Técnicos de comercio exterior lo tenemos en recepción en las tiendas. Vienen muy bien porque la persona que estudia comercio exterior conoce muy bien la parte de aduanas. Gestiona de donde viene, gestiona el trato con aduanas”. (Empresa de comercio al por menor).

Esta figura se ocupa de verificar que están los productos que habían pedido, contrastan albaranes, deciden donde se coloca en el almacén. En el comercio, tanto al por menor como al por mayor, es utilizada debido a su formación en aduanas. La globalización provoca que se compre en cualquier parte del mundo y que el conocimiento de la normativa y procedimientos aduaneros sean muy útiles para las empresas. Este tipo de formación es requerida para los puestos de recepción en los almacenes.

- **Reponedor:** esta figura es una de las de más baja cualificación. Pese a todo, al estar en el área de ventas, es necesaria una formación de atención al cliente.

- El **comercial o vendedor** es una ocupación donde no existen barreras de entrada, ni en cuanto a nivel de formación ni de experiencia. No obstante, los conocimientos y habilidades en el trato con el cliente son imprescindibles en el desempeño de sus tareas diarias. Además del conocimiento en materia de riesgos laborales o los conocimientos necesarios para la manipulación de alimentos. Las empresas del sector, sobre todo las grandes, acostumbran formar a sus nuevos empleados en estas tareas.

- No obstante, existen **vendedores técnicos que requieren una especialización** en una materia: electricidad, fontanería, madera. En las empresas les imparte formación comercial, ya que no es habitual que además dispongan de este tipo de preparación. También podemos encuadrar en esta categoría: pescaderos, carniceros, panaderos, que también requieren de una especialización previa.

- Los **encargados** llegan al puesto mediante promoción interna y no se requiere una formación previa. No obstante, dada la lógica del sector, la tendencia es que estos profesionales asuman una amplia gama de tareas: administrativas, contables, financieras y comerciales con cierto grado de complejidad. Desde la supervisión de la gestión económica financiera, el seguimiento de los objetivos marcados por la empresa, labores de relaciones externas con clientes, proveedores, acreedores, etc., selección personal y aprobación de la contratación de nuevos trabajadores, organizar la plantilla que está a su cargo, desarrollar acciones necesarias para implantar políticas de calidad, seguridad y medio ambiente establecidas por la organización, etc.

- Por último, las **ocupaciones relacionadas con el sector de transportes y logística.** La ocupación de camionero en la fase logística requiere especial atención dado que es un puesto importante dentro de la cadena de valor, ya que representa el 80% del personal que trabaja en las empresas de transporte y logística. Para éstos, además del carné correspondiente, existe una nueva norma de acceso a la profesión: “la Directiva 2003/59/CE, relativa a la cualificación inicial y a la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera, recientemente transpuesta mediante el Real Decreto 1032/2007, de 20 de julio, ha venido a establecer una nueva formación obligatoria para determinados conductores profesionales”. Además dependiendo de las mercancías transportadas se requieren carnets especiales, como por ejemplo, el permiso para el transporte de mercancías peligrosas (ADR).

6.3. Necesidades y demandas empresariales en cuanto al mercado de trabajo



En primer lugar, es necesario resaltar la importancia del sector en la economía madrileña:

“El comercio va a seguir siendo un referente importantísimo en la economía madrileña, va a seguir siendo un referente y un sector estratégico. Además por una circunstancia y es que en las épocas de bonanza el comercio se comporta muy bien, tanto en términos de aportación al PIB como en términos de generación de empleo. El comercio supone el 8% del Producto Interior Bruto de la región y también aporta aproximadamente el 8% de los ocupados. Pero en épocas de crisis es un sector que actúa de colchón amortiguador de las situaciones de crisis. Porque absorbe mucho empleo, genera mucho autoempleo y gente que normalmente trabaja en épocas de mayor expansión económica en una industria, en una gran empresa de servicios, etc. Cuando hay una situación de crisis una de las opciones que se plantea para trabajar es trabajar en el autoempleo dentro del sector del comercio. Si nos fijamos en la EPA del tercer trimestre del 2009, comparativamente en como cerró el 2008 lejos de decrecer la ocupación en el comercio en la CAM ha crecido en 11.000 ocupados más”. (Organismo Público).

En estos momentos, la situación se percibe como un momento en el cual no es complicado encontrar trabajadores. Producto, en primer lugar, de la situación económica de crisis y, en segundo lugar, porque es un sector refugio debido a sus escasas barreras de entrada. De ahí que los recursos humanos que están siendo expulsados de otros sectores lleguen al sector del comercio.

“Venimos de una época en el que quizá el problema más importante del sector era encontrar personal. Hemos entrado en el periodo de crisis con unas plantillas extraordinariamente ajustadas, pues tampoco se está destruyendo mucho empleo, sí se está resistiendo la contratación de eventuales”. (Asociación empresarial).

Así, desde el punto de vista laboral es un sector que absorbe una gran cantidad de ocupados y funciona como estabilizador del mercado laboral en tiempos de crisis. Pero es necesario y así se ve desde los agentes del sector la necesidad de especialización, de dotar al personal de la formación adecuada (en el apartado sobre formación se analizan detenidamente dichas demandas).

En cualquier caso, no es un sector destructor de empleo. Entre otras razones, porque al estar constituido fundamentalmente de microempresas donde los que soportan el negocio son los dueños, con la ayuda de familiares y algún que otro empleado, son estructuras más resistentes a la crisis.

No obstante, una de las demandas del empresariado en cuanto al mercado laboral es conseguir una verdadera profesionalización. Para ello, el sistema educativo y el mundo profesional tienen que estar coordinados.

“Hay una escasa vinculación o nula entre el mundo profesional y el mundo educativo, sobre todo en los niveles de Formación Profesional”. (Grupo discusión).

De modo que no hay profesionales del sector, especialmente de la venta. De ahí que las empresas tengan que realizar un esfuerzo formativo importante.

“Cuando coges una persona para trabajar tienes que formarla o ponerla a trabajar ahí con el consiguiente deterioro del servicio”. (Grupo discusión).

Dicha inversión sólo se la pueden permitir las grandes empresas, mientras que el 90% de las empresas (pequeñas y medianas) tienen dificultades para formar al personal, ya que tienen que acudir a instituciones públicas y las horas que se dedica a la formación se dedican de la atención en el comercio.

En estas exigencias los vendedores son los más necesitados de formación y desde la parte del empresariado, una de sus demandas es tanto de vendedores puros como de vendedores especializados, como vimos anteriormente:

“Necesitamos un perfil profesional de un vendedor puro”. (Grupo discusión).

“Nosotros no queremos ni panaderos ni carniceros, ni gasolineros, queremos vendedores [...] queremos personas que en cada producto, en cada cliente y en cada momento saber comprender las ventajas competitivas de ese producto concreto y saber explicitarlas y trasladarlas al cliente”. (Grupo discusión).

En este sentido, una de las quejas generalizadas del sector es la falta de sensibilización del empresariado para contratar personal formado.

“Una de las cosas que este país necesita es que se bonifiquen los contratos titulados”. (Grupo discusión).

“En panadería cualquiera puede entrar en el sector. No se requiere de una formación mínima”. (Grupo discusión).

En esta profesión, pese a que es imprescindible la formación, el empresariado no demanda como requisito imprescindible estar cualificado para la elaboración del pan, que cada vez en mayor medida se termina de realizar en el punto de venta. Además es necesario saber de nutrición, dietéticas, las propiedades del pan, etc.

Un caso opuesto es el sector cárnico, donde el nivel de profesionalización es muy fuerte.

“Para ser carnicero no hace falta que me des un curso tienes que tener un rodaje y nadie entra como carnicero en una carnicería entra como aprendiz”. (Grupo discusión).

El acceso está restringido, pero no predomina tanto el valor de la formación como de la experiencia y la carrera profesional. Sin embargo, esto produce un personal que si bien no tiene un especial apego a la titulación, sí entiende que la calidad de servicio debe de ser una de las piezas fundamentales de la profesión.

6.4. Resumen



Características del empleo en el comercio y en la Comunidad de Madrid

En el cuarto trimestre de 2009 **trabajan** en la **Comunidad de Madrid 2.917.900 personas**. La región se caracteriza por contar con una estructura económica donde predominan los servicios, así, en el sector del **comercio trabajan 763.500, representan el 26,2%**.

En la Comunidad de Madrid
trabajan casi tres millones de
personas

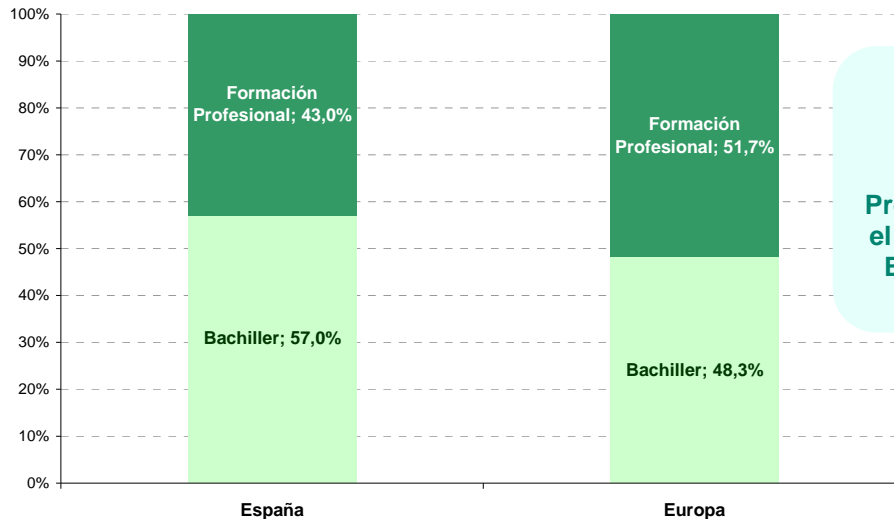
Algo más de uno de cada
cuatro trabajan en el sector del
comercio

Aproximadamente, por cada dos personas que trabajan en el comercio al por mayor trabajan seis en el comercio al por menor.

Nivel de cualificación de los trabajadores y relación con la gestión de recursos humanos

España necesita subir el
nivel educativo

En España cada vez son más altas las diferencias entre los que tienen un título superior (universitario o FP) y los que apenas alcanzan la educación obligatoria.



En Europa
eligen más
alumnos la
Formación
Profesional que
el Bachiller. En
España es al
revés

La **cualificación solicitada** por las empresas en las **principales ocupaciones** del sector comercial es:

Ocupación	Cualificación solicitada	Experiencia
Técnicos de compras	Universitarios o técnicos en formación profesional	Es habitual que tengan una amplia experiencia, sobre todo, dentro de la propia empresa
Recepcionista de almacén	Habitual reclutar a técnicos en comercio exterior debido a su formación en aduanas	
Reponedor	Formación de atención al cliente	
Comercial o vendedor	No existen requisitos de entrada a nivel formativo. Se valora conocimientos en: <ul style="list-style-type: none"> - habilidades en el trato con el cliente - materia de riesgos laborales - manipulación de alimentos 	No existen requisitos de entrada a nivel de experiencia
Vendedores técnicos que requieren una especialización en una materia	Se requiere de una especialización previa en la materia específica	
Encargados	No se requiere una formación previa. Se llega al puesto mediante promoción interna. La tendencia es que estos profesionales asuman una amplia gama de tareas: administrativas, contables, financieras y comerciales con cierto grado de complejidad	
Ocupaciones relacionadas con el sector de transportes y logística	Carné correspondiente	

Una de las **demandas del empresariado** en cuanto al mercado laboral es conseguir una verdadera **profesionalización**. Para ello, el sistema educativo y el mundo profesional tienen que estar coordinados. **Especialmente en la venta**. Es por esto que las empresas tengan que realizar un esfuerzo formativo importante.



La **inversión en formación** es más asequible para las grandes empresas que las pequeñas, por tanto el sector se ve mermado al caracterizarse éste por estar formado en su mayoría por pequeñas y medianas empresas y tener dificultad para formar al personal. Dificultad tanto económica como en tiempo, que revierte en la calidad y atención del servicio.

Los **vendedores** son los más necesitados de formación. El empresariado demanda tanto **vendedores puros** como vendedores **especializados**.

Además, destaca la queja generalizada del sector es la **falta de sensibilización del empresariado para contratar personal formado**.

7. CONFIGURACIÓN OCUPACIONAL

En el siguiente capítulo, se describe la **configuración ocupacional** del sector comercio, detallando las ocupaciones y puestos de trabajo relacionándola según las diferentes clasificaciones existentes: Clasificación Nacional de Ocupaciones, SISPE, CIOU. Al mismo tiempo se describen los requerimientos de acceso a la actividad productiva y la evolución del empleo, sus principales transformaciones, los empleos en crecimiento y en regresión, así como los yacimientos de empleo.



7.1. Ocupaciones y puestos de trabajo. Configuración ocupacional detallada: CNO, SISPE, Convenios, otras clasificaciones

7.2. Requerimientos de acceso a la actividad productiva (Actividades o profesiones reguladas)

7.3. Configuración de perfiles profesionales: Perfiles, ocupaciones y puestos de trabajo

7.4. Evolución del empleo: Principales transformaciones, empleos en crecimiento, en regresión, yacimientos de empleo

7.1. Ocupaciones y puestos de trabajo. Configuración ocupacional detallada: CNO, SISPE, Convenios, otras clasificaciones



Para realizar una descripción de las ocupaciones que configuran el sector del comercio, se han utilizado tres clasificaciones oficiales y en vigor: Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-94), (SISPE) Sistema de Información de Servicios Públicos de Empleo y la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO-08).

En el presente estudio solo se tienen en cuenta los grupos 1, 3, 4, 5, 8 y 9 de la CNO-04. Se han definido 22 ocupaciones, que agrupan 164 puestos de trabajo diferentes. A continuación se relacionan las principales ocupaciones del sector comercio, según la CNO.

TABLA 7.1.1. RELACIÓN DE OCUPACIONES DEL SECTOR COMERCIO

Código CNO		Ocupación
Dirección	1510	Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados
	1520	Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados
Comercial	3320	Representantes de comercio y técnicos de venta
	3541	Decoradores
Gestión y administración	4011	Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios
	4021	Empleados de control de abastecimientos e inventario
	4300	Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público no clasificados anteriormente
	3511	Consignatario
Venta	4522	Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas
	4601	Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)
	4605	Cobradores de facturas, deudas y empleados asimilados
	5320	Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados
	5330	Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos
	9001	Vendedores ambulantes
	9002	Vendedores a domicilio y por teléfono
	30730214	Técnico en consumo
Compras	3316	Agentes de compras
	4022	Administrativo en compras o asistente de compras
Transporte y almacén	8543	Operadores de carretillas elevadoras
	8610	Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas
	8630	Conductores de camiones
	9800	Peones del transporte y descargadores

Partiendo la clasificación de la CNO94, según los expertos consultados, sería necesario hacer una serie de cambios para adaptar el mapa ocupacional a la realidad del sector:

1. Cambios en la nomenclatura ya que no se adaptan a la terminología utilizada en el sector:

- “**Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos**” sería necesario cambiarlo por: “vendedores y vendedores especializados”. O bien a los vendedores especializados separarlo como ocupación genérica o denominarlos por su actividad específica, por ejemplo, “vendedores de productos cárnicos”. No obstante, estos profesionales están en el sector alimentario como “elaboradores de productos cárnicos”, aunque dicha denominación no hace referencia a la comercialización de los productos.
- “**Vendedores a domicilio y por teléfono**” se recomienda cambiar por “vendedores a domicilio y telemarketing”
- “**Vendedores ambulantes**” por “vendedores sin establecimiento permanente”.
- “**Decoradores**” se transformaría en: “escaparatistas y merchandising”.
- Los “**empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios**” serían denominados “empleados de administración”.
- “**Empleados de control de abastecimiento e inventario**” pasaría a llamarse “responsables de almacén”.
- “**Peones del transporte y descargadores**” se transformaría por “técnicos del transporte”.
- “**Representante de comercio y técnicos de venta**” se recomienda cambiar por “comerciales y técnicos de venta”.
- Los “**agentes de compras**” se denominarían “técnico de compras”.

2. Ocupaciones del sector que no están recogidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones:

Gestores logísticos	Estos profesionales hacen la gestión integral de toda la cadena logística, marcado los criterios a seguir por los responsables de almacén y jefes de tráfico, así como la coordinación con los responsables de compras.
Responsables de almacén	Se encargan de organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo a los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística.
Gerente de punto de venta	Máximo responsable de un punto de venta. Se ocupa de gestionar y reclutar la fuerza de venta.
Administrativos de compras	Colaboran con los responsables de compras en el desarrollo de todas las necesidades administrativas de éstos.
Administrativo jurídico/mercantil	Estos profesionales adaptan los contratos tipo que los departamentos legales (bien sean internos o externos) a cada proveedor.
Operadores informáticos de almacén	Estos operarios se ocupan de resolver cualquier problema que pueda surgir en los soportes informáticos en los que se sustenta el trabajo en el macen (radiofrecuencia, herramientas de gestión de stock, etc.).

En la siguiente tabla se relacionan con las ocupaciones definidas en la CIUO (Clasificación Internacional, Uniforme de Ocupaciones) que Pertenece a la familia internacional de las clasificaciones económicas y sociales 2008.

Código CNO 94	Ocupación	Código SISPE	Puesto de trabajo	Código CIUO	CIUO 08
1510	Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados			1420	Gerentes de comercios al por mayor y al por menor
1520	Gerencia de empresas al por menor sin asalariados			1420	Gerentes de comercios al por mayor y al por menor
3073	Técnico en el control de calidad	30730214	TECNICO EN CONSUMO	3139	Técnicos en control de procesos no clasificados bajo otros epígrafes
3316	Agentes de compras	33160012	AGENTE DE COMPRAS	3323	Agentes de compras
		33160021	TECNICO EN GESTION DE ALMACEN		
		33160030	TECNICO EN GESTION DE STOCKS		
		33160049	TECNICO EN COMERCIO EXTERIOR		
3320	Representantes de comercio y técnicos de venta	33200013	REPRESENTANTE DE COMERCIO, EN GRAL.	3322	Representantes comerciales
		33200022	DELEGADO COMERCIAL, EN GRAL.		
		33200031	DELEGADO COMERCIAL VTA. COMERC. A/P/MAYOR		
		33200040	DELEGADO COMERCIAL VTA. COMERC. A/P/MENOR		
		33200051	DELEGADO COMERCIAL VTA. VEHIC. AUTOMOVILES		
		33200062	DELEGADO COMERCIAL DE EDITORIAL		
		33200073	VENDEDOR TECNICO, EN GRAL.		
		33200084	VENDEDOR TEC. MAQU. AGRIC. Y MAT. DE RIEGO		
		33200095	VENDEDOR TECNICO VEHICULOS AUTOMOVILES		
		33200107	VENDEDOR TECNICO MAQUINAS HERRAMIENTA		
		33200116	VENDEDOR TECNICO DE MATERIAL DE OFICINA		
		33200125	VENDEDOR TEC. EQUIPOS Y MAT. INFORMATICA		
		33200134	VENDEDOR TECNICO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD		
		33200143	ORGANIZADOR PUNTOS DE VENTA AUTOSERV.		
		33200152	TECNICO EN SERVICIO POST-VENTA		
		33200161	VISITADOR MEDICO		
		33200170	TEC. ESTUDIOS MERCADO Y OPINION PUBLICA		
		33200181	TECNICO TRABAJOS DE CAMPO (GEST. EMPRES.)		
		33200192	TECNICO EN PUBLICIDAD		
		33200200	TECNICO EN RELACIONES PUBLICAS		
3511	Consignatario	35110013	AGENTE COMERCIAL	3324	Agentes de compras y consignatarios
3541	Decoradores	35410010	DECORADOR DE INTERIORES	3432	Diseñadores y decoradores de interior
		35410029	DECORADOR DE CINE, T.V. Y TEATRO		
		35410038	DECORADOR DE ESCAPARATES		
		35410047	DECORADOR ARTESANAL DE TELAS		
		35410056	DECORADOR ARTESANAL DE FIBRAS VEGETALES		
		35410065	DECORADOR DE JOYERIA Y BISUTERIA	2163	Diseñadores de productos y de prendas
		35410074	DISEÑADOR DE INTERIORES		
		35410083	DISEÑADOR DE STANDS		
		35410092	DISEÑADOR GRAFICO DE PUBLICIDAD		

Código CNO 94	Ocupación	Código SISPE	Puesto de trabajo	Código CIUO	CIUO 08
		35410104	DISEÑADOR DE JOYERIA Y BISUTERIA		
		35410113	DISEÑADOR DE PRODUC. ARTESANALES		
		35410122	DISEÑADOR DE JARDINES		
		35410131	DISEÑADOR ARTISTICO DE PRODUC. INDLS.		
		35410140	DISEÑADOR DE MUEBLES		
		35410159	DISEÑADOR PRENDAS VESTIR(EX. PIEL-CUERO)		
		35410168	DISEÑAD. PRENDA PIEL-CUER, EX. PELET.-CALZ.		
		35410177	DISEÑADOR DE CALZADO		
		35410186	DISEÑADOR BORDADOS INDUSTRIALES, ETC.		
		35410195	DISEÑADOR TEJIDOS/CALADA E HILOS/FANTAS.		
		35410207	DISEÑADOR DE ESTAMPADOS TEXTILES		
		35410216	DISEÑADOR GRAFICO		
		35410225	AMBIENTADOR DE VESTUARIOS		
		35410234	ESCENOGRAFO		
		35410243	ATREZZISTA		
		35410252	CARACTERIZADOR		
		35410261	RAPPORTISTA DE DISEÑO DE ESTAMPADOS		
		35410270	DIBUJANTE, EN GRAL.(EX. DIBUJANTES TECS.)	3118	Delineantes y dibujantes técnicos
		35410289	DIBUJANTE DE ILUSTRACIONES		
		35410298	DIBUJANTE DE CARTELERAS		
		35410300	DIBUJANTE FIGURINES DE PRENDAS DE VESTIR		
		35410319	MAQUETISTA (DISEÑO Y DECORACION)		
		35410328	GRABADOR DE TATUAJES		
4011	Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	40110013	EMPLEADO ADTIVO. DE CONTABILIDAD, EN GRAL.	4311	Empleados de contabilidad y cálculo de costos
		40110024	EMPLEADO ADTIVO. DE SALARIOS Y NOMINAS	4313	Empleados encargados de las nóminas
		40110035	EMPLEADO ADTIVO. SERVICIOS DE PERSONAL	4311	Empleados de contabilidad y cálculo de costos
		40110046	EMPLEADO ADTIVO. DE OBRA		
4021	Empleados de control de abastecimientos e inventario	40210014	EMPLEADO ADTIVO. SERV. ALMACEN/RECEPCION	4321	Empleados de control de abastecimientos e inventario
		40210025	EMPLEADO ADTIVO. REGISTRO EXIST./APROVIS.		
		40210036	EMPLEADO ADTIVO. DE GUARDAMUEBLES		
		40210047	EMPLEADO ADTIVO. DE CONSIGNA		
		40210058	CONTROLADOR DE PESOS-BASCULISTA		
		40210069	ALMACENERO DE IND. S ALIMENTARIAS		
		40210070	ALMACENERO DE EMPRESA DE TRANSP. S		
		40210081	ALMACENERO MATERIAS PRIMAS (PREF. CALZADO)		
		40210092	REPARTIDOR FAENA INTERIOR APARADO CALZA.		
		40210100	ABASTECEDOR CADENA ENVASADO DE CALZADO		
		40210111	FACTURADOR ALMACEN DE CALZADO		
4022	Administrativo en compras o asistente de compras	40220011	EMPLEADO ADTIVO. COMERCIAL, EN GRAL.	3323	Agentes de compras
		40220022	EMPLEADO ADTVO.COMERCIAL CALCUL.MATERIA.		
		40220033	EMPLEADO ADTIVO.COMERCIAL PLANIF.PRODUC.		

Código CNO 94	Ocupación	Código SISPE	Puesto de trabajo	Código CIUO	CIUO 08
4300	Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público no clasificados anteriormente	43000014	OPERADOR DE TELEX	4419	Personal de apoyo administrativo no clasificado bajo otros epígrafes
		43000023	OPERADOR DE MAQUINAS CONTABLES		
4522	Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas	45220014	RECEPCIONISTAS ESTABL. DISTINTO A OFICIN.	4229	Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes
		45220023	RECEPCIONISTA CONSULTORIO MEDICO Y SIMI.		
		45220032	RECEPCIONISTA DE LAVANDERIA/TINTORERIA	4224	Recepcionistas de hoteles
		45220041	RECEPCIONISTA DE HOTEL		
		45220050	EMPLEADO INFORMACION DE BUQUE DE PASAJE	4229	Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes
		45220069	EMPLEADO INFOR. AEROP., ESTACIONES Y SIM.		
		45220078	AZAFATA DE INFORMACION		
		45220087	EMPLEADO INFORM. AL CLIENTE EN COMERCIOS		
4601	Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)	46010016	CAJERO DE EMPRESA	4211	Cajeros de bancos y afines
		46010025	CAJERO DE COMERCIO		
		46010034	TAQUILLERO DE ESPECTACULOS		
		46010043	TAQUILLERO-INFORMADOR EMP. DE TRANSP.		
		46010052	COBRADOR DE PEAJE		
		46010061	COBRADOR DE APARCAMIENTO		
4605	Cobradores de facturas, deudas y empleados asimilados	46050018	COBRADOR FACTURAS, DEUDAS O ALQUILERES	4214	Cobradores y afines
5320	Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados	53200011	ENCARGADO PLANTA DE UN COMERCIO	5242	Demostradores de tiendas
		53200020	ENCARGADO SECCION DE UN COMERCIO		
		53200031	ENCARGADO DE TIENDA		
		53200042	ENCARGADO CAJAS DENTRO DE UN COMECIO		
		53200053	ENCARGADO AREA ATENCION/CLIENTE COMERC.		
5330	Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos	53300010	DEPENDIENTE DE COMERCIO, EN GRAL.	5242	Demostradores de tiendas
		53300021	DEPENDIENTE DE GRANDES SUPERFICIES		
		53300032	DEPENDIENTE PRODUC. ALIMENTICIOS/BEBIDAS		
		53300043	DEPENDIENTE DE CARNICERIA		
		53300054	DEPENDIENTE DE POLLERIA Y CASQUERIA		
		53300065	DEPENDIENTE DE PESCADERIA		
		53300076	DEPENDIENTE DE FRUTERIA		
		53300087	DEPENDIENTE PANADERIA, PASTELERIA Y CONF.		
		53300098	DEPENDIENTE DE HERBORISTERIA		
		53300104	DEPENDIENTE DE FLORISTERIA		
		53300113	DEPENDIENTE TEJIDOS Y PRENDAS DE VESTIR		
		53300122	DEPENDIENTE CALZADOS Y ARTICULOS DE PIEL		
		53300131	DEPENDIENTE ROPA DE HOGAR (CAMA Y MESA)		
		53300140	DEPENDIENTE DE PELETERIA		
		53300151	DEPENDIENTE DE PERFUMERIA Y DROGUERIA		
		53300162	DEPENDIENTE ART. FOTOGRAFIA, CINE Y VIDEO		
		53300173	DEPENDIENTE DE INSTRUMENTOS MUSICALES		

Código CNO 94	Ocupación	Código SISPE	Puesto de trabajo	Código CIUO	CIUO 08
		53300184	DEPENDIENTE DE RELOJERIA Y JOYERIA		
		53300195	DEPENDIENTE DE ARTICULOS DE REGALO		
		53300207	DEPENDIENTE DE JUGUETERIA		
		53300216	DEPENDIENTE ART. DEPORTE, CAZA Y PESCA		
		53300225	DEPENDIENTE DE LIBRERIA Y PAPELERIA		
		53300234	DEPENDIENTE DE ESTANCO		
		53300243	DEPENDIENTE DE NUMISMATICA Y FILATELIA		
		53300252	DEPENDIENTE MUEBLES Y ART. DE DECORACION		
		53300261	DEPENDIENTE DE ELECTRODOMESTICOS		
		53300270	DEPENDIENTE DE ARTICULOS DE FERRETERIA		
		53300281	DEPENDIENTE MAT. OPTICA E INSTRUM. PRECIS.		
		53300292	DEPENDIENTE MAT. CLINICO, QUIRURG. Y ORTOP.		
		53300300	DEPENDIENTE DE FARMACIA (MANCEBO)		
		53300319	DEPENDIENTE REPROD. DOCUMENTOS (FOTOC.)		
		53300328	DEPENDIENTE COMPONENTES ELECTRONICOS		
		53300337	DEPENDIENTE RECAMBIOS Y ACCES. AUTOMOVIL		
		53300346	DEPENDIENTE QUIOSCO, EX. CUPONES O LOTERIA		
		53300355	DEMOSTRADOR DE PRODUC. EN COMERCIOS		
		53300364	AZAFATA DE DEGUSTACION		
		53300373	EXPENDEDOR GASOLINA O EMPLDO GASOLINERA		
		53300382	DEPENDIENTE DE OFICIO		
8543	Operadores de carretillas elevadoras	85430011	CONDUCTOR CARRETILLA ELEVADORA, EN GRAL.	8343	Operadores de grúas, aparatos elevadores y afines
		85430020	CONDUCTOR CARRET. ELEV. TRONCOS Y ROLLIZ.		
		85430039	OPERADOR MANIP. Y DESPL. CARGAS/TRANS. MAR		
8610	Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas	86100018	CONDUCTOR PROFESIONAL DE AUTOMOVIL	8322	Conductores de automóviles, taxis y camionetas
		86100027	TAXISTA		
		86100036	CONDUCTOR DE AMBULANCIAS		
		86100045	CONDUCTOR DE COCHE FUNEBRE		
		86100054	CONDUCTOR DE FURGONETA HASTA 3,5 T.		
8630	Conductores de camiones	86300016	CONDUCTOR DE CAMION, EN GRAL.	8332	Conductores de camiones pesados
		86300025	CONDUCTOR DE CAMION DE GRAN TONELAJE		
		86300034	CONDUCTOR CAMION T.I.R. (TRANS. INTERNAC.)		
		86300043	CONDUCTOR CAMION MERCANCIAS PELIGROSAS		
		86300052	CONDUCTOR DE CAMION CISTERNA		
		86300061	CONDUCTOR DE CAMION CON REMOLQUE		
		86300070	CONDUCTOR DE TRACTOCAMION		
9001	Vendedores ambulantes	90010017	AUTOVENTA (VENDEDOR)	5212	Vendedores ambulantes de productos comestibles
		90010028	VENDEDOR AMBUL. PRODUC. ALIMENTICIOS	9520	Vendedores ambulantes (excluyendo de comida)
		90010039	VENDEDOR AMBUL. PRODUC. NO ALIMENTICIOS	5212	Vendedores ambulantes de productos comestibles
		90010040	VENDEDOR REFRESCOS Y SIMILARES, EN GRADA		
9002	Vendedores a domicilio y por	90020014	VENDEDOR A DOMICILIO, EN GRAL.	5243	Vendedores puerta a puerta

Código CNO 94	Ocupación	Código SISPE	Puesto de trabajo	Código CIUO	CIUO 08
	teléfono	90020025	VENDEDOR POR TELEFONO	5244	Vendedores por teléfono
9800	Peones del transporte y descargadores	98000014	PEON DEL TRANSPORTE, EN GRAL.	9333	Peones de carga
		98000023	MOZO CARGA/DESCARGA, TRANS. TREN /CARRET.		
		98000032	MOZO CARGA/DESCARGA, TRANSP. AEREO		
		98000041	MOZO CARGA/DESCARGA, TRANSP. MARITIMO		
		98000050	MOZO CARGA/DESCARGA, ALMACEN		
		98000069	MOZO CARGA/DESCARGA, MERCADO ABASTOS		
		98000078	MOZO DE MUDANZAS		
		98000087	REPONEDOR DE HIPERMERCADO		
		98000096	REPARTIDOR A DOMICILIO, A PIE		
		98000108	CONDUCTOR DE VEHICULOS TRACCION ANIMAL		
		98000117	AMARRADOR DE BARCOS		

7.2. Requerimientos de acceso a la actividad productiva (Actividades o profesiones reguladas)



En el sector del comercio no existen requisitos especiales para ejercer la actividad. No obstante si existe alguna excepción.

Actividades del comercio reguladas por los colegios profesionales

El **comercio al por menor de productos farmacéuticos** en establecimientos especializados está regulado por el Colegio de Farmacéuticos. Esta asociación profesional obliga a todos los propietarios de farmacias a afiliarse, así como a determinadas profesiones que trabajan con ellos: los analistas y a los directores técnicos de laboratorio.

Actividades del comercio reguladas con concesiones administrativas

El **comercio al por menor de tabaco** en establecimientos especializados está sujeto a concesión administrativa, siendo necesaria una autorización de la Administración correspondiente para poder ejercer la actividad.

Las administraciones de lotería son también actividades reguladas por la concesión administrativa. No obstante, en el futuro operadores privados como los centros comerciales, podrían **vender lotería nacional en forma de tickets**.

Hasta el momento, la concesión de autorizaciones para la apertura de Administraciones de Lotería se efectúa mediante concurso público convocado por el Organismo Nacional de Loterías y Apuestas del Estado.

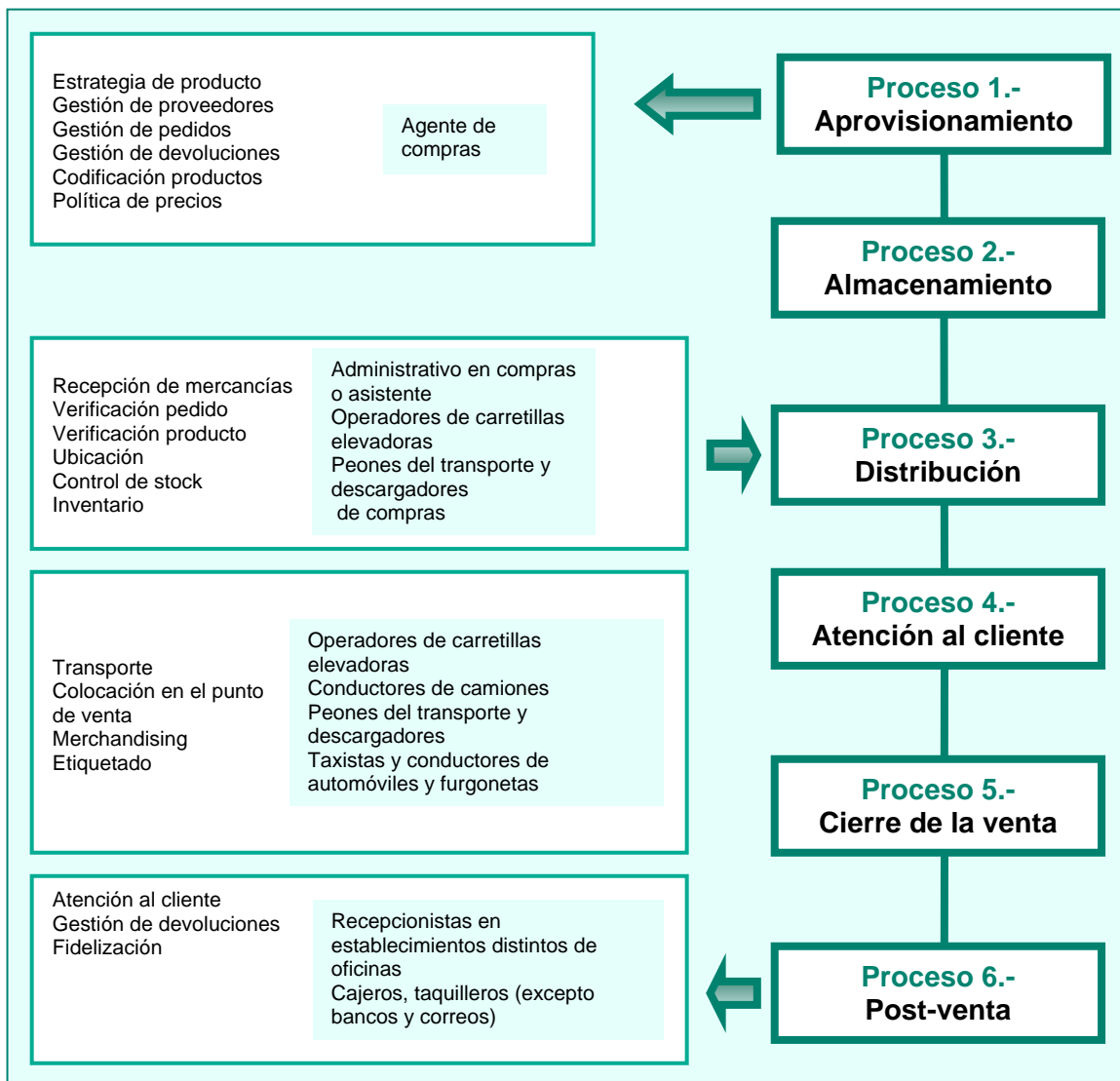
Finalmente, existe una serie de ocupaciones, relacionadas en mayor o menor medida con el comercio, para las que se necesita un carné para su ejercicio.

- **Transportista/Repartidor:**
 - Carnet de Conducir (B) (C) (C1).
- **Mozo de almacén.**
 - Carnet operador de carretillas.
 - Carnet de manipulador de Alimentos.
- **Vigilante de seguridad.**
 - Titulación de vigilante.

7.3. Configuración de perfiles profesionales: Perfiles, ocupaciones y puestos de trabajo



En el siguiente cuadro se refleja la relación entre las distintas ocupaciones del sector del comercio y las fases del proceso productivo.



A continuación se describen los requerimientos de acceso a la actividad productiva (las profesiones reguladas).

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: GERENCIA DE EMPRESAS DE COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR SIN ASALARIADOS		ÁREA: DIRECCIÓN
AREA FUNCIONAL: Dirección		
Código C.N.O. 94: 1510 y 1520 (CIUO 1420)		
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Director general		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Los gerentes de empresas de comercio al por mayor / al por menor sin asalariados planifican, dirigen y coordinan las actividades de la empresa de comercio al por mayor / al por menor si asalariados.		
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">Planificar y dirigir la política de la empresa.Elaborar los presupuestos.Negociar con los abastecedores, los clientes y otras organizaciones.Planificar y controlar la utilización de los recursos.Efectuar contratos con otras empresas o con trabajadores autónomos para que realicen las tareas propias de la empresa.		
FORMACIÓN NECESARIA		
Nivel de estudios:		
Formación Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad	
Ciclo formativo de Grado Superior (Nivel 3 de cualificación). Administración y Finanzas.	Actualmente existe la siguiente cualificación profesional en trámite: creación y gestión de microempresas	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Conocimientos sobre dirección de empresas		
Conocimientos específicos: <ul style="list-style-type: none">Gestión de aprovisionamiento.Gestión financiera.Recursos Humanos.Contabilidad y Fiscalidad.Aplicaciones informáticas y operatorias de teclados.Gestión comercial y servicio de atención al cliente.Administración pública.Productos y servicios financieros y de seguros.		
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA: Las relacionadas con las Tecnologías de la Comunicación e Información: cajas registradoras, comercio electrónico e informática en general.		
COMPETENCIAS REQUERIDAS: <ul style="list-style-type: none">Administrar y gestionar el aprovisionamiento de existencias.Administrar y gestionar la financiación, el presupuesto y la tesorería.Administrar y gestionar los recursos humanos.Realizar y analizar las operaciones contables y fiscales.Realizar y supervisar operaciones de asesoramiento, negociación, reclamación y venta de productos y servicios.Informar, administrar y gestionar en la Administración Pública.		
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA: aprovisionamiento		
PROCESOS DE ENTRADA:		
Hardware	Software de Gestión: contabilidad, laboral, fiscal, etc.	
Legislación y normativa que afecta al ejercicio de una actividad.		
RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD: el resultado de su actividad es la dirección, gestión y administración de la empresa.		
PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: esta ocupación está relacionada con el ciclo económico. Actualmente, debido a la crisis económica ha bajado el número de autónomos, pero en la medida que se recupere la economía crecerán.		
OCUPACIONES RELACIONADAS: <ul style="list-style-type: none">Gerente, comercio al por mayorGerente, comercio al por menor		

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: REPRESENTANTES DE COMERCIO Y TÉCNICOS DE VENTA		ÁREA: COMERCIAL
AREA FUNCIONAL: Comercial		
Código C.N.O. 94: 3320 (CIUO 3322)		
Código SISPE 2002		
33200013 REPRESENTANTE DE COMERCIO, EN GRAL. 33200022 DELEGADO COMERCIAL, EN GRAL. 33200031 DELEGADO COMERCIAL VTA. COMERC. A/P/MAYOR 33200040 DELEGADO COMERCIAL VTA. COMERC. A/P/MENOR 33200051 DELEGADO COMERCIAL VTA. VEHIC. AUTOMOVILES 33200062 DELEGADO COMERCIAL DE EDITORIAL 33200073 VENDEDOR TECNICO, EN GRAL. 33200084 VENDEDOR TEC. MAQU. AGRIC. Y MAT. DE RIEGO 33200095 VENDEDOR TECNICO VEHICULOS AUTOMOVILES 33200107 VENDEDOR TECNICO MAQUINAS HERRAMIENTA 33200116 VENDEDOR TECNICO DE MATERIAL DE OFICINA 33200125 VENDEDOR TEC. EQUIPOS Y MAT. INFORMATICA 33200134 VENDEDOR TECNICO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD 33200143 ORGANIZADOR PUNTOS DE VENTA AUTOSERV. 33200152 TECNICO EN SERVICIO POST-VENTA 33200161 VISITADOR MEDICO 33200170 TEC. ESTUDIOS MERCADO Y OPINION PUBLICA 33200181 TECNICO TRABAJOS DE CAMPO (GEST. EMPRES.) 33200192 TECNICO EN PUBLICIDAD 33200200 TECNICO EN RELACIONES PUBLICAS 33200219 AGENTE COMERCIAL		
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: los representantes de comercio y técnicos de ventas venden bienes y servicios al por mayor, inclusive instalaciones, máquinas y artículos de uso técnico, y proporcionan información especializada cuando esto se requiere.		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none">Obtener órdenes de venta de bienes y servicios a establecimientos industriales y empresas minoristas o mayoristas o de otra índole.Vender equipos, aparatos e instrumentos técnicos, repuestos y otros suministros, con los servicios que requieran, a empresas comerciales, industriales o de otra índole y a clientes particulares.Proporcionar a los clientes y presuntos compradores información general o técnica acerca de las características y funcionamiento del material técnico en venta y demostrar su utilización.Informar a los fabricantes acerca de la reacción y las necesidades de los usuariosRealizar visitas periódicas a profesionales de la medicina, para darles a conocer productos farmacéuticos.		
FORMACIÓN NECESARIA:		
Nivel de estudios:		
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad
Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio		Actividades de venta (RD 1377/08)
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Nociones de comercio y economía		
Conocimientos específicos:		
<ul style="list-style-type: none">Organización de la actividad de ventas.Política comercial de la empresa.Animación del punto de venta.Operaciones de venta.Administración y gestión de un pequeño establecimiento comercial.Aplicaciones informáticas de propósito general.		

TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Catálogos en línea	Programas informáticos de gestión comercial	Comercio electrónico	
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.Realizar las operaciones auxiliares a la venta.Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.Obtener y procesar la información necesaria para la definición de estrategias y actuaciones comerciales.Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales.Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales.Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
<ul style="list-style-type: none">AprovisionamientoDistribuciónPost- venta			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Catálogos (en papel y en línea)	Caja registradoras	Aplicaciones informáticas para el cobro: tarjetas de crédito/ débito	Buscadores de información
Ordenadores personales en red local con conexión a Internet.	Bases de datos	Procesadores de texto, hojas de cálculo y programas específicos	Aplicaciones informáticas para realización de servicios transaccionales con clientes
RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:			
Gestión de ficheros o base de datos de clientes	Control de inventario	Gestión de pedidos	Propuestas de fidelización de clientes
Venta del producto o servicio	Cobro de las operaciones de venta	Plan propio de acción de ventas	Resolución de quejas de clientes e incidencias en la venta
PROSPECTIVA Y TENDENCIAS			
En crecimiento			
OCUPACIONES RELACIONADAS:			
<ul style="list-style-type: none">Agente, ventas/comercioComercial, ventasCorredor de fábricaViajante, comercioVisitador médico, promotor de productos farmacéuticos			

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: DECORADORES		ÁREA: COMERCIAL	
AREA FUNCIONAL: Comercial			
Código C.N.O. 94: 3541 (CIUO 3432, 2163 Y 3118)			
Código SISPE 2002			
35410010 DECORADOR DE INTERIORES			
35410038 DECORADOR DE ESCAPARATES			
35410074 DISEÑADOR DE INTERIORES			
35410083 DISEÑADOR DE STANDS			
35410092 DISEÑADOR GRAFICO DE PUBLICIDAD			
35410225 AMBIENTADOR DE VESTUARIOS			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: aplican principios estéticos y técnicas artísticas en la decoración de interiores, el diseño de productos y artículos de consumo y la promoción de ventas.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">Idear y realizar diseños para productos y artículos industriales y comerciales, incluidos nuevos tipos y estilos de vestimenta y accesorios de vestir, procurando armonizar las consideraciones estéticas y los requisitos y posibilidades de orden técnicoIdear y realizar la decoración de interiores en distintos ambientes del hogar, edificios públicos o privados, buques, aviones y otros lugaresIdear y realizar la decoración de escenario de teatro, cine, televisión y de otros espectáculosIdear y realizar presentaciones artísticamente llamativas para exhibir en los escaparates y otros lugares de exposición			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
No existe		Implantación y animación de espacios comerciales (RD 1377/08)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Uso y Manejo de Aplicaciones Comerciales.			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">Cultura Comercial y Orientación en el Mercado de Trabajo.Técnicas de Diseño de Escaparates.Técnicas de Montaje de Escaparates.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Catálogos de productos o servicios de la empresa		Aplicaciones informáticas para diseño y distribución de espacios comerciales	
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">Establecer la implantación de espacios comerciales.Organizar la implantación de productos/servicios en la superficie de venta.Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales.Organizar y supervisar el montaje de escaparates en el establecimiento comercial.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
<ul style="list-style-type: none">Distribución			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Equipos informáticos	Programas en entorno de usuario	Hojas de cálculo y procesador de texto	Bases de datos
Aplicación de gestión de correo electrónico	Planos del establecimiento	Aplicaciones para diseño y distribución de espacios comerciales	Aplicaciones para la gestión de tareas y seguimiento de proyectos
RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:			
Proyecto de implantación del espacio comercial	Organización y control de la implantación del establecimiento comercial	Información y documentación vinculada al proyecto de implantación	Elementos esenciales de la implantación virtual
PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: Esta ocupación crecerá en el futuro			
OCUPACIONES RELACIONADAS:			
<ul style="list-style-type: none">Decorador, escaparatesDecorador, interioresDiseñador, modaDiseñador, artístico/productos industriales Tasador, equipos industriales			

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: EMPLEADOS DE CONTABILIDAD Y CÁLCULO DE NÓMINAS Y SALARIOS		ÁREA: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
AREA FUNCIONAL: Gestión y Administración		
Código C.N.O. 94: 4011 (CIUO 4311y 4313)		
Código SISPE 2002 40110013 EMPLEADO ADTIVO. DE CONTABILIDAD, EN GRAL. 40110024 EMPLEADO ADTIVO. DE SALARIOS Y NOMINAS 40110035 EMPLEADO ADTIVO. SERVICIOS DE PERSONAL 40110046 EMPLEADO ADTIVO. DE OBRA		
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Los empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios ayudan a llevar registros y libros contables, a calcular costos de producción y salarios, así como a efectuar pagos en efectivo.		
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">Hacer asientos en los registros y libros de contabilidad bajo la orientación de profesionales superioresEfectuar los cálculos necesariosDesempeñar otras tareas contables de alcance limitadoCalcular a partir de los registros existentes los costos unitarios de producciónCalcular los salarios que deben pagarse partiendo de registros de las horas trabajadas o del trabajo realizado por cada trabajador bajo el control de los profesionales superioresEncargarse de la caja y llevar registros de los pagos y cobros relacionados con la empresa, pueden preparar los sobres de pago de salarios y abonarlos		
FORMACIÓN NECESARIA		
Nivel de estudios:		
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad
Ciclo formativo de Grado Superior (Nivel 3 de cualificación). Administración y Finanzas		Gestión contable y auditoría (RD 1210/09)
Conocimientos comunes para el sector de actividad: conocimientos sobre economía y temas administrativos.		
Conocimientos específicos: <ul style="list-style-type: none">Gestión de aprovisionamiento.Gestión financiera.Recursos humanos.Contabilidad y Fiscalidad.Gestión comercial y servicio de atención al cliente.Productos y servicios financieros y de seguros.		
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:		
Sistemas de tramitación electrónica		Aplicaciones informáticas contables y de gestión
COMPETENCIAS REQUERIDAS: <ul style="list-style-type: none">Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa de un servicio de auditoría.Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.		
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA <ul style="list-style-type: none">Almacenamiento		
PROCESOS DE ENTRADA:		
Plan General de Contabilidad y resoluciones del ICAC	Normativa fiscal y mercantil y de las CCAA y de la UE	Libros contables convencionales
Equipos informáticos	Programas de gestión contable y fiscal	Sistemas de tramitación electrónica

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Presentación de los documentos legales	Cuentas anuales	Libros oficiales y auxiliares	Preparatorios de impuestos y de existencias
Preparatorios de desviaciones presupuestarias, de vencimientos,	Preparatorios de balances de centros de costes, contabilidad presupuestaria	Preparatorios de balances de comprobación de sumas y saldos, movimientos de cuentas	Elaboración de ratios e informes contables, económicos y financieros

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: estable**OCUPACIONES RELACIONADAS:**

- Empleado, contabilidad
- Empleado, pago de nóminas y salarios
- Empleado, teneduría de libros

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: EMPLEADOS DE CONTROL DE ABASTECIMIENTOS E INVENTARIO		ÁREA: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN	
AREA FUNCIONAL: Gestión y Administración			
Código C.N.O. 94: 4021 (CIUO 4321)			
Código SISPE 2002			
40210014 EMPLEADO ADTIVO. SERV. ALMACEN/RECEPCION			
40210025 EMPLEADO ADTIVO. REGISTRO EXIST./APROVIS.			
40210036 EMPLEADO ADTIVO. DE GUARDAMUEBLES			
40210047 EMPLEADO ADTIVO. DE CONSIGNA			
40210058 CONTROLADOR DE PESOS-BASCULISTA			
40210069 ALMACENERO DE IND. S ALIMENTARIAS			
40210070 ALMACENERO DE EMPRESA DE TRANSP. S			
40210081 ALMACENERO MATERIAS PRIMAS (PREF. CALZADO)			
40210092 REPARTIDOR FAENA INTERIOR APARADO CALZA.			
40210100 ABASTECEDOR CADENA ENVASADO DE CALZADO			
40210111 FACTURADOR ALMACEN DE CALZADO			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: llevan registros de las mercancías producidas y del material de producción recibido, así como de su peso, entrega, expedición o almacenamiento.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">Organizar y controlar la recepción y expedición de mercancías y llevar los registros pertinentes.Llevar el inventario de las existencias, verificar las entradas y salidas, evaluar las necesidades y hacer pedidos para reponer las existencias.Recibir, almacenar y entregar herramientas, piezas de recambio, repuestos y equipos diversos, y llevar los registros pertinentes.Pesar las mercancías recibidas, entregadas, fabricadas o despechadas, y llevar los registros pertinentes.Establecer inventarios de mobiliario y de otros efectos que deban guardarse en depósitos.			
FORMACIÓN NECESARIA:			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo formativo de Grado Superior (Nivel 3 de cualificación). Administración y Finanzas		Se señalan las cualificaciones relacionadas al no estar definido el Certificado. Gestión y control del aprovisionamiento (RD 109/08) Organización y gestión de almacenes (RD 109/08)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Conocimientos sobre economía y temas administrativos.			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">Gestión de aprovisionamiento.Gestión financiera.Recursos humanos.Contabilidad y Fiscalidad.Aplicaciones informáticas de teclados.Gestión comercial y servicio de atención al cliente.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Equipos informáticos	Aplicaciones informáticas de planificación de rutas	Sistemas informáticos de localización de vehículos	Programas específicos de programación y control de proyectos y tareas
Herramientas de planificación de las necesidades de materiales	Herramientas de planificación de la distribución	Herramientas de comunicación e intercambio de la información	Internet, correo electrónico y fax entre otros

COMPETENCIAS REQUERIDAS:

- Realizar y controlar la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías.
- Gestionar las operaciones de financiación y de cobro y pago para transacciones internacionales de mercancías y servicios.
- Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional.
- Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento y en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.
- Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento.
- Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías y las operaciones de transporte de larga distancia.

FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA

- Almacenamiento

PROCESOS DE ENTRADA:

Normativa sobre seguros del transporte internacional de mercancías	Aranceles de aduanas	Normativa sobre certificaciones, normalizaciones y homologaciones	Regulación legislativa para cada tipo de régimen administrativo-comercial en las operaciones internacionales
Información sobre barreras al comercio internacional	Legislación aplicable al despacho de aduanas	Contrato compraventa internacional	Normas sobre las condiciones de entrega de las mercancías (INCOTERMS)
Previsiones de venta o demanda del período	Niveles de servicio y política de stocks de la organización	Estrategia comercial de la organización	Documentación de vehículos, mercancías y órdenes de servicio de reparto
Normas de seguridad e higiene en la manipulación de mercancías		Callejero. Mapa de carreteras	

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Dimensión de flota de reparto	Organización del sistema de distribución	Confección de rutas de reparto	Hoja de ruta
Acuerdo de condiciones de subcontratación con transportistas ajenos a la empresa	Control de cumplimiento y calidad del reparto de mercancías, entregas y recogidas puntuales	Programa de aprovisionamiento	Capacidad de producción y/o venta de la organización
Procedimientos normalizados de calidad en el aprovisionamiento	Propuesta de acciones correctoras en el sistema de distribución capilar	Resolución de incidencias en el reparto	Listado de parámetros y lotes de materiales y/o pedidos

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: en crecimiento, por la necesidad de gestionar y ajustar los costes en las compras.

OCUPACIONES RELACIONADAS:

- Empleado, almacenamiento
- Empleado, control de peso/báscula

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: AUXILIARES ADMINISTRATIVOS SIN TAREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NO CLASIFICADOS ANTERIORMENTE		ÁREA: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN	
AREA FUNCIONAL: Gestión y Administración			
Código C.N.O. 94: 4300 (CIUO 4419)			
Código SISPE 2002 43000014 OPERADOR DE TELEX 43000023 OPERADOR DE MAQUINAS CONTABLES			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Utilizan máquinas de tratamiento de textos para redactar, corregir y transcribir correspondencia y otros documentos; reciben y despachan correspondencia; verifican las solicitudes de reuniones y de audiencias, registran y verifican las vacaciones y otros derechos del personal; organizan y supervisan los sistemas de archivo, y despachan la correspondencia habitual por iniciativa propia.			
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">Corregir y transcribir correspondencia, minutas o informes dictados o escritos a fin de adecuarlos a las normas de la oficina, utilizando para ello máquinas de escribir u ordenadores.Recibir y despachar correspondencia.Clasificar, registrar y distribuir envíos postales, correspondencia y documentos.Verificar las solicitudes de reuniones o audiencias y colaborar en la organización de reuniones.Verificar y registrar las vacaciones y otros derechos del personal.Organizar y supervisar los sistemas de archivo.Despachar la correspondencia habitual por iniciativa propia.Llevar registros individuales para cada empleado de los días de ausencia por vacaciones u otro concepto.Operar máquinas de cálculo aritmético.Enviar o recibir telefax.			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo formativo de Grado Medio. Gestión administrativa		Implantación y animación de espacios comerciales (RD 1377/08)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Nociones básicas de administración			
Conocimientos específicos: <ul style="list-style-type: none">Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados.Gestión Administrativa de compraventa.Gestión Administrativa de personal.Contabilidad general y tesorería.Productos y servicios financieros y de seguros básicos.Principio de Gestión Administrativa pública.Aplicaciones informáticas.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Equipos informáticos y ofimáticos	Equipos de registro de cobro	Paquete integrado de aplicaciones específicas de gestión de almacén, de facturación, gestión de compras	Canales de comunicación de la organización: fax, soportes informáticos y convencionales
COMPETENCIAS REQUERIDAS: <ul style="list-style-type: none">Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básicoTransmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organizaciónRealizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informáticoIntroducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.			

- Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.
- Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial y de tesorería
- Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
- Realizar registros contables y las gestiones administrativas de tesorería.
- Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
- Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación
- Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
- Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
- Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
- Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA

- Almacenamiento y venta

PROCESOS DE ENTRADA:

Manual de la organización	Listado de precios y ofertas	Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/debito, tarjetas de empresa	Información sobre el sector
Normativa sobre protección de datos, seguridad electrónica y laboral	Legislación fiscal y mercantil	Bases de datos de clientes y proveedores	Stock de existencias en almacén
Organigrama de la organización.	Legislación referente a derechos de autor y propiedad intelectual	Formatos de presentación de información y elaboración de documentos	Protocolos de comunicación y tratamientos

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Documentos comerciales, administrativos, de tesorería...	Correspondencia y paquetería	Registros básicos correctamente formalizados	Cobros, pagos, ingresos o reintegros, sencillos y de escasa cuantía
Transmisión de la imagen de la empresa	Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización	Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos	Aprovechamiento de recursos, equipos y materiales de trabajo
Integración en las actividades del grupo de trabajo	Productividad	Actividades de trabajo con orientación a resultados	Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia
Datos y textos grabados sin inexactitudes	Documentos oficiales relacionados con las operaciones de compraventa de productos	Registro de compras y ventas de existencias	Propuestas de pedido. Albaranes. Facturas

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: en decrecimiento. Se tiende a emplear administrativos con mayor polivalencia: también atención al público.

OCUPACIONES RELACIONADAS: Auxiliar administrativo, sin tareas de atención al público

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: CONSIGNATARIO		ÁREA: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN	
AREA FUNCIONAL: Gestión y Administración			
Código C.N.O. 94: 3511 (CIUO 3324)			
Código SISPE 2002: 35110013 CONSIGNATARIO			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: son los encargados en los puertos de mar de representar al armador de un buque para atender lo relacionado con la carga y pasaje.			
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">Organizar la producción de listas y catálogos de venta o subasta, fijar precios mínimos de subasta y licitar en representación de los clientes en los mercados de entrega inmediata o futuros.Reservar bodegas, determinar fletes y percibir su monto de los clientes.			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo formativo de Grado Superior (Nivel 3 de cualificación). Gestión del transporte		Se señalan las cualificaciones relacionadas al no estar definido el Certificado. Gestión y control del aprovisionamiento (RD 109/08) Nivel 3 Está en previsión una cualificación de: consignatario	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Nociones de comercio y transporte.			
Conocimientos específicos: <ul style="list-style-type: none">Gestión administrativa del transporte.Gestión administrativa del comercio internacional.Organización del servicio de transporte.Planificación y gestión de la explotación del transporte terrestre.Almacenaje de productos.Comercialización del servicio de transporte.Aplicaciones informáticas de propósito general.Lengua extranjera.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Equipos informáticos	Aplicaciones informáticas de planificación de rutas	Sistemas informáticos de localización de vehículos	Programas específicos de programación y control de proyectos y tareas
Herramientas de planificación de las necesidades de materiales	Herramientas de planificación de la distribución	Herramientas de comunicación e intercambio de la información	Internet, correo electrónico y fax entre otros
COMPETENCIAS REQUERIDAS: <ul style="list-style-type: none">Realizar la gestión administrativa en las operaciones de transporte.Organizar, planificar y gestionar el tráfico/explotación en las empresas de transporte terrestre.Organizar y gestionar el proceso de almacenamiento de los suministros de la empresa y de las mercancías de clientes.Realizar la comercialización de los distintos servicios de transportes de mercancías y viajeros.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
Aprovisionamiento			

PROCESOS DE ENTRADA:

Normativa sobre seguros del transporte internacional de mercancías	Aranceles de aduanas	Normativa sobre certificaciones, normalizaciones y homologaciones	Regulación legislativa para cada tipo de régimen administrativo-comercial en las operaciones internacionales
Información sobre barreras al comercio internacional	Legislación aplicable al despacho de aduanas	Contrato compraventa internacional	Normas sobre las condiciones de entrega de las mercancías (INCOTERMS)
Previsiones de venta o demanda del período	Niveles de servicio y política de stocks de la organización	Estrategia comercial de la organización	Documentación de vehículos, mercancías y órdenes de servicio de reparto
Normas de seguridad e higiene en la manipulación de mercancías			

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Dimensión de flota de reparto	Organización del sistema de distribución	Confección de rutas de reparto	Hoja de ruta
Acuerdo de condiciones de subcontratación con transportistas ajenos a la empresa	Control de cumplimiento y calidad del reparto de mercancías, entregas y recogidas puntuales	Programa de aprovisionamiento	Capacidad de producción y/o venta de la organización
Procedimientos normalizados de calidad en el aprovisionamiento	Propuesta de acciones correctoras en el sistema de distribución capilar	Resolución de incidencias en el reparto	Listado de parámetros y lotes de materiales y/o pedidos

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: estable**OCUPACIONES RELACIONADAS:** empleados de control de abastecimientos e inventario

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: RECEPCIONISTAS EN ESTABLECIMIENTOS DISTINTOS DE OFICINAS		ÁREA: VENTA	
AREA FUNCIONAL: Venta			
Código C.N.O. 94: 4522 (CIUO 4229 y 4224)			
Código SISPE 2002			
45220078 AZAFATA DE INFORMACION			
45220087 EMPLEADO INFORM. AL CLIENTE EN COMERCIOS			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: los recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas se encargan de atender a los clientes en hoteles, consultorios médicos y otro tipo de establecimientos comerciales.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Recibir y atender a los clientes en establecimientos comerciales prestándoles servicios durante su estancia▪ Concertar citas para los clientes.▪ Llevar registros de los pacientes pudiendo presentar la factura de la visita			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Gestión administrativa.		Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (RD 1210/09)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Nociones básicas de administración			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Ofimática. Grabación de datos.▪ Técnicas de recepción y comunicación.▪ Operaciones administrativas comerciales▪ Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente.▪ Gestión de archivos.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Equipos de videoconferencia. Centralitas telefónicas. Software de gestión documental, Internet, correo electrónico.			
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.▪ Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.▪ Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.▪ Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.▪ Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.▪ Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
<ul style="list-style-type: none">▪ Atención al cliente▪ Post- venta			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Equipos informáticos y aplicaciones ofimáticas	Programas de gestión de relación con clientes - CRM	Software de gestión documental, Internet, correo electrónico	Equipos de videoconferencia. Centralitas telefónicas
RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:			
Información transmitida a clientes, proveedores, superiores jerárquicos, miembros de su equipo, otros	Aplicación del protocolo	Documentación y bases de datos	Desarrollo y aplicación de habilidades de comunicación, y técnicas de venta
Prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad	Comunicaciones fluidas tanto internas como externas	Transmisión óptima de la imagen de la empresa	Información y asesoramiento a los clientes
PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: estable.			
OCUPACIONES RELACIONADAS:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Recepcionista, clínica dental▪ Recepcionista, hotel▪ Recepcionista, consultorio médico			

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: CAJEROS, TAQUILLEROS (EXCEPTO BANCOS Y CORREOS)			ÁREA: VENTA
AREA FUNCIONAL: Venta			
Código C.N.O. 94: 4601 (CIUO 4211)			
Código SISPE 2002			
46010016 CAJERO DE EMPRESA			
46010025 CAJERO DE COMERCIO			
46010034 TAQUILLERO DE ESPECTACULOS			
46010043 TAQUILLERO-INFORMADOR EMP. DE TRANSP.			
46010052 COBRADOR DE PEAJE			
46010061 COBRADOR DE APARCAMIENTO			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: los cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos) reciben dinero de los clientes en pago de mercancías o servicios adquiridos en tiendas u oficinas de venta de billetes o efectúan pagos en efectivo en establecimientos similares.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">Cobrar y verificar los pagos efectuados en efectivo, por cheque o tarjeta de crédito en tiendas, almacenes, oficinas de venta de billetes o establecimientos similares.Operar una caja registradora.Devolver el cambio y entregar recibos.Expedir billetes en oficinas de venta de billetes y cobrar los importes correspondientes.Recibir los pagos en efectivo que ingresan en un establecimiento, cotejar su importe con las facturas de las ventas efectuadas u otros documentos, y prepararlos para depósito bancario.Efectuar el pago de los sueldos o salarios del personal de un establecimiento.			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Gestión administrativa.		Actividades de venta (RD 1377/08)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Nociones de administración			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados.Gestión Administrativa de compraventa.Gestión Administrativa de personal.Contabilidad general y tesorería.Principio de Gestión Administrativa Pública.Aplicaciones informáticas.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Equipos informáticos y ofimáticos	Programas de gestión de relación con clientes -CRM	Software de gestión documental, antivirus, Internet, correo electrónico	Equipos de videoconferencia. Centralitas telefónicas
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario.Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA: cierre de la venta			

PROCESOS DE ENTRADA:

Equipos de cobro. Cajas registradoras	Legislación relativa a la protección de datos y al uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico	Manuales de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones	Catálogo de productos y servicios
Publicaciones, bases de datos, información de los distintos sectores productivos y de servicios existentes en el mercado	Información técnica y de uso o consumo del producto o servicio que se comercializa	Ley de Condiciones Generales de la Contratación	Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Información transmitida a clientes, proveedores, superiores jerárquicos, miembros de su equipo, otros	Aplicación del protocolo	Documentación y bases de datos	Desarrollo y aplicación de habilidades de comunicación, y técnicas de venta
Prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad		Transmisión óptima de la imagen de la empresa	Información y asesoramiento a los clientes

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: en regresión**OCUPACIONES RELACIONADAS:**

- Cajero, comercio
- Cajero, empresa
- Cajero, autoservicio
- Taquillero, venta billetes/espectáculos
- Taquillero, venta billetes/ transporte

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: COBRADORES DE FACTURAS, DEUDAS Y EMPLEADOS ASIMILADOS			ÁREA: VENTA
AREA FUNCIONAL: Venta			
Código C.N.O. 94: 4605 (CIUO 4214)			
Código SISPE 2002: 46050018 COBRADOR FACTURAS, DEUDAS O ALQUILERES			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: los cobradores de facturas, deudas y empleados asimilados realizan las diligencias necesarias para el cobro de facturas y deudas y desempeñan tareas administrativas relacionadas con esos cobros.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Telefonar o escribir a clientes para cobrar el dinero adeudado o concertar pagos ulteriores.▪ Averiguar las direcciones de los clientes y visitarlos para cobrar las deudas.▪ Llevar registro de las sumas percibidas.▪ Recomendar la iniciación de trámites judiciales cuando no ha sido posible el cobro de otra manera.▪ Solicitar y cobrar contribuciones para obras de caridad.			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Gestión administrativa.		Actividades de venta (RD 1377/08)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Nociones básicas de administración			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados.▪ Gestión Administrativa de compraventa.▪ Gestión Administrativa de personal.▪ Contabilidad general y tesorería.▪ Principio de Gestión Administrativa pública.▪ Aplicaciones informáticas.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Equipos informáticos y ofimáticos	Programas de gestión de relación con clientes - CRM	Software de gestión documental, antivirus, Internet, correo electrónico	Equipos de cobro. Cajas registradoras
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Registrar, procesar y transmitir información.▪ Realizar las gestiones administrativas de compra y venta de productos y/o servicios.▪ Realizar las gestiones administrativas de personal.▪ Realizar las gestiones administrativas de tesorería y los registros contables.▪ Informar y atender al cliente.▪ Realizar gestiones administrativas en la Administración Pública.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
<ul style="list-style-type: none">▪ Cierre de la venta			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Equipos de cobro. Cajas registradoras	Legislación relativa a la protección de datos y al uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico	Manuales de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones	Catálogo de productos y servicios
Publicaciones, bases de datos, información de los distintos sectores productivos y de servicios existentes en el mercado	Información técnica y de uso o consumo del producto o servicio que se comercializa	Ley de Condiciones Generales de la Contratación	Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:			
Información transmitida a clientes, proveedores, superiores jerárquicos, miembros de su equipo, otros	Aplicación del protocolo	Documentación y bases de datos	Desarrollo y aplicación de habilidades de comunicación, y técnicas de venta
Prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad		Transmisión óptima de la imagen de la empresa	Información y asesoramiento a los clientes
PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: en regresión			
OCUPACIONES RELACIONADAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobrador, deudas ▪ Cobrador, alquileres 			

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: ENCARGADO DE SECCIÓN DENTRO DE UN COMERCIO Y ASIMILADOS		ÁREA: VENTA	
AREA FUNCIONAL: Venta			
Código C.N.O. 94: 5320 (CIUO 5242)			
Código SISPE 2002			
53200011 ENCARGADO PLANTA DE UN COMERCIO			
53200020 ENCARGADO SECCION DE UN COMERCIO			
53200031 ENCARGADO DE TIENDA			
53200042 ENCARGADO CAJAS DENTRO DE UN COMECIO			
53200053 ENCARGADO AREA ATENCION/CLIENTE COMERC.			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: responsables de la organización del trabajo en su sección solventando los problemas que puedan surgir cotidianamente, informando a sus superiores al respecto.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">Organizar, dirigir y controlar las diversas tareas de la sección o departamento de su responsabilidadAtender las reclamaciones de los clientesVelar por el buen trato al clienteDar cuentas del resultado de ventas al gerentePueden realizar las mismas tareas que las personas a las que supervisa.			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo Formativo de Grado Superior. Gestión comercial y marketing		Atención al cliente, consumidor y usuario (RD 295/04)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Nociones de comercio y venta			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">Investigación comercial.Políticas de marketing.Logística comercial.Marketing en el punto de venta.Gestión de la compraventa.Aplicaciones informáticas de propósito general.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Equipos informáticos y ofimáticos	Programas de gestión de relación con clientes -CRM	Software de gestión documental, antivirus, Internet, correo electrónico	Equipos de videoconferencia. Centralitas telefónicas
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">Planificar la instalación, acopio de materiales, máquinas y herramientas.Coordinar equipos de trabajo.Planificar el los recursos humanos.Organizar la implantación de productos/servicios en la superficie de venta.Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales y el montaje de escaparates en el establecimiento comercial.Atender al cliente.			

FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA

- Atención al cliente
- Cierre de la venta
- Post- venta

PROCESOS DE ENTRADA:

Material y herramientas de producción y de mantenimiento	Equipo de protección	Mesas, mostradores y estanterías	Productos de limpieza
Instrucciones de arreglos	Tarifas de precios	Soportes y contenedores	Muestrarios
Fuentes de información	Fichero de clientes	Aplicaciones informáticas específicas	Hojas de reclamaciones

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Información y asesoramiento a los clientes, consumidores de servicios	Comunicaciones fluidas	Aplicación correcta del protocolo	Información y asesoramiento a los clientes, consumidores de servicios
Control de calidad del servicio prestado	Bases de datos y documentos en materia de atención al cliente	Orientación técnica al cliente sobre resultados	Planificación de materiales y medios para instalación en el lugar

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: En crecimiento**OCUPACIONES RELACIONADAS:**

- Encargado de sección, comercio
- Encargado de planta, comercio

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: DEPENDIENTES Y EXHIBIDORES EN TIENDAS, ALMACENES, QUIOSCOS Y MERCADILLOS	ÁREA: VENTA
AREA FUNCIONAL: Venta	
Código C.N.O. 94: 5330 (CIUO 5242)	
Código SISPE 2002 53300010 DEPENDIENTE DE COMERCIO, EN GRAL. 53300021 DEPENDIENTE DE GRANDES SUPERFICIES 53300032 DEPENDIENTE PRODUC. ALIMENTICIOS/BEBIDAS 53300043 DEPENDIENTE DE CARNICERIA 53300054 DEPENDIENTE DE POLLERIA Y CASQUERIA 53300065 DEPENDIENTE DE PESCADERIA 53300076 DEPENDIENTE DE FRUTERIA 53300087 DEPENDIENTE PANADERIA, PASTELERIA Y CONF. 53300098 DEPENDIENTE DE HERBORISTERIA 53300104 DEPENDIENTE DE FLORISTERIA 53300113 DEPENDIENTE TEJIDOS Y PRENDAS DE VESTIR 53300122 DEPENDIENTE CALZADOS Y ARTICULOS DE PIEL 53300131 DEPENDIENTE ROPA DE HOGAR (CAMA Y MESA) 53300140 DEPENDIENTE DE PELETERIA 53300151 DEPENDIENTE DE PERFUMERIA Y DROGUERIA 53300162 DEPENDIENTE ART. FOTOGRAFIA, CINE Y VIDEO 53300173 DEPENDIENTE DE INSTRUMENTOS MUSICALES 53300184 DEPENDIENTE DE RELOJERIA Y JOYERIA 53300195 DEPENDIENTE DE ARTICULOS DE REGALO 53300207 DEPENDIENTE DE JUGUETERIA 53300216 DEPENDIENTE ART. DEPORTE, CAZA Y PESCA 53300225 DEPENDIENTE DE LIBRERIA Y PAPELERIA 53300234 DEPENDIENTE DE ESTANCO 53300243 DEPENDIENTE DE NUMISMATICA Y FILATELIA 53300252 DEPENDIENTE MUEBLES Y ART. DE DECORACION 53300261 DEPENDIENTE DE ELECTRODOMESTICOS 53300270 DEPENDIENTE DE ARTICULOS DE FERRETERIA 53300281 DEPENDIENTE MAT. OPTICA E INSTRUM. PRECIS. 53300292 DEPENDIENTE MAT. CLINICO, QUIRURG. Y ORTOP. 53300300 DEPENDIENTE DE FARMACIA (MANCEBO) 53300319 DEPENDIENTE REPROD. DOCUMENTOS (FOTOC.) 53300328 DEPENDIENTE COMPONENTES ELECTRONICOS 53300337 DEPENDIENTE RECAMBIOS Y ACCES. AUTOMOVIL 53300346 DEPENDIENTE QUIOSCO, EX. CUPONES O LOTERIA 53300355 DEMOSTRADOR DE PRODUC. EN COMERCIOS 53300364 AZAFATA DE DEGUSTACION 53300373 EXPENDEDOR GASOLINA O EMPLDO GASOLINERA 53300382 DEPENDIENTE DE OFICIO	
DEPENDENCIA JERARQUICA: depende del Jefe de Departamento o del encargado de área	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Los dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados, presentan y venden mercancías, a mayoristas, minoristas, en tiendas, almacenes, quioscos y otros locales de venta al público situados en las calles con un puesto fijo y en el que pueden dejar sus mercancías.	
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traer mercancías de los depósitos o almacenes y exponerlas en los locales de venta al público ▪ Ayudar al cliente a escoger lo que desea comprar, haciendo demostraciones de los artículos en venta ▪ Indicar los precios, condiciones de créditos y descuentos ▪ Vender en un puesto fijo de mercados en el que pueden dejar sus mercancías ▪ Mantener la contabilidad ▪ Comprar o contratar abastecimientos regulares de las mercancías que pondrán en venta 	

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Reposición periódica de productos	Mantenimiento limpio y ordenado del lineal	Colocación y fronteo de productos en el lineal	Actualización de la información en el punto de venta
Recuento de productos	Registro de huecos y desabastecimientos en el lineal	Escaparates modificados	Colocación de precios y antirrobos en los productos
Colocación de carteles informativos y promocionales	Colocación de carteles informativos y promocionales	Empaquetado atractivo de productos	Orden y limpieza del punto de venta
Señalización de obstáculos en el punto de venta	Separación de elementos desechables para reciclar.	Venta del producto o servicio	Control de calidad del servicio prestado en la venta.
Fichero maestro de clientes	Plan propio de acción de ventas	Planes de postventa y fidelización a clientes	Resolución de quejas

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: estable. Los vendedores especializados en crecimiento.

OCUPACIONES RELACIONADAS:

- Dependiente, comercio al por mayor
- Dependiente, comercio al por menor
- Dependiente, alimentación y bebidas
- Dependiente en puesto de mercado
- Dependiente en quiosco, excepto loterías

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: VENDEDORES AMBULANTES		ÁREA: VENTA	
AREA FUNCIONAL: Venta			
Código C.N.O. 94: 9001 (CIUO 5212 Y 9520)			
Código SISPE 2002 90010017 AUTOVENTA (VENDEDOR) 90010028 VENDEDOR AMBUL. PRODUC. ALIMENTICIOS 90010039 VENDEDOR AMBUL. PRODUC. NO ALIMENTICIOS 90010040 VENDEDOR REFRESCOS Y SIMILARES, EN GRADA			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Los vendedores ambulantes venden comidas calientes o frías, hortalizas, frutas, refrescos, helados y diversas golosinas en la calle o en lugares públicos, pero no tienen un puesto establecido.			
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">▪ Comprar o fabricar diversos artículos para venderlos▪ Cargar y descargar carros de mano, triciclos, camionetas u otros vehículos para llevar mercancías a los lugares de venta en la calle o en estaciones de ferrocarril u otros centros▪ Exponer la mercancía▪ Preparar, con anterioridad o en el lugar de la venta, alimentos y bebidas para venderlos▪ Llevar y vender periódicos o artículos similares a los clientes▪ Cobrar el importe de los artículos en el lugar de la venta			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios: Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo Formativo de Grado Medio. Técnico en comercio		Actividades de venta (RD 1377/08) Existe en previsión una cualificación de venta ambulante	
Conocimientos comunes para el sector de actividad Conocimientos sobre ventas			
Conocimientos específicos: <ul style="list-style-type: none">▪ Operación de almacenaje.▪ Animación del punto de venta.▪ Operaciones de venta.▪ Administración y gestión de un pequeño establecimiento comercial.▪ Aplicaciones informáticas de propósito general.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Equipos informáticos y ofimáticos	Programas de gestión de relación con clientes - CRM	Software de gestión documental, antivirus, Internet, correo electrónico	Equipos de cobro. Cajas registradoras
COMPETENCIAS REQUERIDAS: <ul style="list-style-type: none">▪ Organizar y controlar las operaciones de almacenaje de productos.▪ Realizar las actividades de animación del punto de venta.▪ Realizar las operaciones de venta de productos y/o servicios.▪ Realizar la administración, gestión y comercialización en un pequeño comercio, cuando su grado de autonomía se lo permita.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA: Atención al cliente			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Mobiliario del punto de venta	Góndolas, islas, expositores y estanterías entre otros	Lectores de códigos de barra y equipo para el conteo e identificación de productos	Carteles informativos y promocionales
Elementos y materiales de seguridad y protección del producto	Etiquetas	Papel de regalo, bolsas y envoltorios	Aplicaciones informáticas para el cobro: tarjetas de crédito/ débito
Equipos informáticos		Aplicaciones informáticas de gestión de la relación con el cliente (CRM)	

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Reposición periódica de productos	Mantenimiento limpio y ordenado del lineal	Colocación y frenteo de productos en el lineal	Actualización de la información en el punto de venta
Recuento de productos	Registro de huecos y desabastecimientos en el lineal	Escaparates modificados	Colocación de precios y antirrobo en los productos
Colocación de carteles informativos y promocionales	Colocación de carteles informativos y promocionales	Empaquetado atractivo de productos	Orden y limpieza del punto de venta
Señalización de obstáculos en el punto de venta	Separación de elementos desechables para reciclar	Venta del producto o servicio	Control de calidad del servicio prestado en la venta
Fichero maestro de clientes	Plan propio de acción de ventas	Planes de postventa y fidelización a clientes	Resolución de quejas

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: estable**OCUPACIONES RELACIONADAS:**

- Vendedor ambulante, productos alimenticios
- Vendedor, cupones/callejero
- Vendedor, lotería/callejero
- Vendedor, refrescos/en grada
- Vendedor-gerente, ambulante

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: VENDEDORES A DOMICILIO Y POR TELÉFONO			ÁREA: VENTA
AREA FUNCIONAL: Venta			
Código C.N.O. 94: 9002 (CIUO 5243 Y 5244)			
Código SISPE 2002 90020014 VENDEDOR A DOMICILIO, EN GRAL. 90020025 VENDEDOR POR TELEFONO			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: tratan de conseguir órdenes de compra o venden productos, yendo de puerta en puerta.			
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none">Suministrar información detallada sobre los diversos artículos o servicios que ofrecen y las condiciones de venta de la empresa que representanDemostrar el interés que revisten los artículos en venta señalando sus principales características o indicando cómo funcionanAnotar los pedidos recibidos y enviarlos a la empresaDistribuir material de publicidad o entregar muestrasCobrar el importe de las ventas a plazos si procedeVender determinados artículos a través del teléfono, correo electrónico o Internet			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio		Actividades de venta (RD 1377/08)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad Conocimientos sobre ventas			
Conocimientos específicos: <ul style="list-style-type: none">Operaciones de venta.Administración y gestión de un pequeño establecimiento comercial.Aplicaciones informáticas de propósito general.Comercio electrónicoLengua extranjera			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Bases de datos, información de los distintos sectores productivos y de servicios	Internet	Programas de gestión de relación con clientes	Comercio electrónico
COMPETENCIAS REQUERIDAS: <ul style="list-style-type: none">Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.Realizar las actividades de venta a distancia: postal, teléfono o comercio electrónico.Realizar la administración, gestión y comercialización en un pequeño comercio, cuando su grado de autonomía se lo permita.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA: Atención al cliente			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Equipos informáticos	Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos...	Programas de gestión de relación con clientes	
Internet	Soportes y materiales de archivo	Material de oficina	
RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD: Bases de datos y documentación en materia de consumo. Boletines informativos de consumo.			
PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: en crecimiento.			
OCUPACIONES RELACIONADAS: Vendedor a domicilio y por teléfono			

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: TÉCNICO EN CONTROL DE CALIDAD		ÁREA: VENTA	
AREA FUNCIONAL: Venta			
Código C.N.O. 94: 3073 (CIUO 3139)			
Código SISPE 2002: 30730214 TECNICO EN CONSUMO			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Los técnicos en el control de calidad actúan en representación de autoridades públicas o de empresas industriales o de otra índole con objeto de asegurar la aplicación de los reglamentos y de las normas técnicas en la calidad de los artículos de consumo.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">Inspeccionar centros de producción, transformación, transporte, manipulación, almacenamiento y venta de productos para asegurarse de que tales productos se ajustan a las reglamentaciones y normas pertinentesInspeccionar los productos terminados o las piezas fabricadas a fin de asegurarse de que sean conformes a las reglamentaciones vigentes y normas de calidad preestablecidasAsesorar a las empresas y al público en general sobre la aplicación de las reglamentaciones y normas en materia de higiene, sanidad, pureza y clasificación de productos primarios, alimentos, cosméticos y artículos similares			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo formativo de Grado Superior (Nivel 3 de cualificación). Gestión administrativa		Hay prevista una cualificación profesional de Asistencia en la gestión de calidad	
Conocimientos comunes para el sector de actividad Conocimientos sobre consumo			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados.Gestión Administrativa de compraventa y de personal.Contabilidad general y tesorería.Productos y servicios financieros y de seguros básicos.Principio de Gestión Administrativa pública.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Equipos informáticos y ofimáticos	Programas de gestión de relación con clientes -CRM	Software de gestión documental, antivirus, Internet, correo electrónico	Equipos de videoconferencia. Centralitas telefónicas
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.Realizar actuaciones de control de acuerdo a la normativa vigente o códigos aprobados por la empresa.Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA: Cierre de la venta			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Material y herramientas de producción y de mantenimiento	Equipo de protección	Mesas, mostradores y estanterías	Productos de limpieza
Instrucciones de arreglos	Tarifas de precios	Soportes y contenedores	Muestrarios
Fuentes de información	Fichero de clientes	Aplicaciones informáticas específicas	Hojas de reclamaciones

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Información y asesoramiento a los clientes, consumidores de servicios	Comunicaciones fluidas	Aplicación correcta del protocolo	Información y asesoramiento a los clientes, consumidores de servicios
Control de calidad del servicio prestado	Bases de datos y documentos en materia de atención al cliente	Orientación técnica al cliente sobre resultados	Planificación de materiales y medios para instalación en el lugar

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: Estable**OCUPACIONES RELACIONADAS:**

Técnico en consumo

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: AGENTES DE COMPRAS			ÁREA: COMPRAS
AREA FUNCIONAL: Compra			
Código C.N.O. 94: 3316 (CIUO 3323)			
Código SISPE 2002			
33160012 AGENTE DE COMPRAS			
33160021 TECNICO EN GESTION DE ALMACEN			
33160030 TECNICO EN GESTION DE STOCKS			
33160049 TECNICO EN COMERCIO EXTERIOR			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: efectúan compras de bienes y servicios por cuenta de una empresa industrial, comercial, de otra índole, o de cualquier organización.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">Negociar y contratar la compra de equipos, materias primas, productos y suministros para fábricas, servicios de utilidad pública, servicios estatales u otros establecimientos, o comprar mercancías para revenderlasObtener información sobre necesidades y existencias de materiales, y determinar la cantidad, calidad y costos de lo que se debe comprar, las fechas de entrega y otras condiciones de los contratos			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios: Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Técnico Superior en Gestión comercial y marketing		Cualificación profesional: Gestión y control del aprovisionamiento (RD 109/08)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Nociones de comercio y economía			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">Investigación comercial.Operación de almacenaje.Gestión de la compraventa.Logística comercial.Aplicaciones informáticas de propósito general.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Ordenadores personales en red local con conexión a Internet	Aplicaciones informáticas para la gestión administrativa de comercio internacional	Herramientas de seguridad en Internet (SSL)	Aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes CRM/ERP
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">Obtener y elaborar información para el sistema de información de mercados.Realizar estudios y propuestas para las acciones del plan de marketing-mix internacional.Asistir en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos/servicios.Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional.Comunicarse en una lengua distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
<ul style="list-style-type: none">Aprovisionamiento			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Fuentes de información de mercado	Motores de búsqueda "online"	Información comercial de mercados donde se va a comercializar	
Información comercial de mercados	Informes comerciales de clientes y proveedores	Información económica de mercados	

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Documentos requeridos en la importación/exportación /introducción/expedición de mercancías	Contrato compraventa internacional	Fichero maestro de clientes y proveedores	Base de datos documental de Comercio Internacional
Codificación de mercancías en su partida arancelaria	Notificación a compañías de seguros de siniestros producidos o imputaciones a pólizas flotantes	Tramitación en aduana	Elaboración y gestión de la documentación de la compraventa internacional
Organización de la información	Actualización del SIM y bases de datos comerciales	Obtención de información sistematizada de mercados nacionales e internacionales	Informes comerciales sobre mercados nacionales e internacionales

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: crecimiento**OCUPACIONES RELACIONADAS:**

- Comprador, mercancías/comercio mayorista
- Comprador, mercancías/comercio minorista

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: ADMINISTRATIVO EN COMPRAS O ASISTENTE DE COMPRAS		ÁREA: COMPRAS	
AREA FUNCIONAL: Compra			
Código C.N.O. 94: 4022 (CIUO 3323)			
Código SISPE 2002:			
40220011 EMPLEADO ADTIVO. COMERCIAL, EN GRAL.			
40220022 EMPLEADO ADTVO. COMERCIAL CALCUL. MATERIA.			
40220033 EMPLEADO ADTIVO. COMERCIAL PLANIF. PRODUC.			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Los empleados de oficinas de servicios de producción calculan las cantidades de los diversos materiales que se requieren en fechas determinadas para la ejecución de un programa de producción y preparan y verifican los mismos.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">Calcular, de acuerdo con las instrucciones recibidas, la cantidad, la calidad y el tipo de los materiales necesarios para la ejecución de un programa de producciónPreparar listas de los materiales necesarios, cerciorarse de que estos están disponibles cuando se los necesita y llevar los registros pertinentesPreparar o ayudar en la preparación de los planes de producción sobre la base de las demandas de los clientes, la capacidad de producción y la productividad			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Gestión administrativa (LOE)		Nivel 2: Actividades de gestión administrativa (RD 107/08)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad Nociones sobre comercio y administración			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">Operación de almacenaje.Animación del punto de venta.Operaciones de venta.Administración y gestión de un pequeño establecimiento comercial.Aplicaciones informáticas de propósito general.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:			
Equipos informáticos	Aplicaciones informáticas de planificación de rutas	Sistemas informáticos de localización de vehículos	Programas específicos de programación y control de proyectos y tareas
Herramientas de planificación de las necesidades de materiales	Herramientas de planificación de la distribución	Herramientas de comunicación e intercambio de la información	Internet, correo electrónico y fax entre otros
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">Organizar y controlar las operaciones de almacenaje de productos.Realizar las actividades de animación del punto de venta.Realizar las operaciones de venta de productos y/o servicios.Realizar la Administración, gestión y comercialización en un pequeño establecimiento comercial, cuando su grado de autonomía se lo permita.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
<ul style="list-style-type: none">Aprovisionamiento			

PROCESOS DE ENTRADA:

Normativa sobre seguros del transporte internacional de mercancías	Aranceles de aduanas	Normativa sobre certificaciones, normalizaciones y homologaciones	Regulación legislativa para cada tipo de régimen administrativo-comercial en las operaciones internacionales
Información sobre barreras al comercio internacional.	Legislación aplicable al despacho de aduanas	Contrato compraventa internacional	Normas sobre las condiciones de entrega de las mercancías (INCOTERMS)
Previsiones de venta o demanda del período	Niveles de servicio y política de stocks de la organización	Estrategia comercial de la organización	Documentación de vehículos, mercancías y órdenes de servicio de reparto
Normas de seguridad e higiene en la manipulación de mercancías		Callejero. Mapa de carreteras	

RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:

Dimensión de flota de reparto	Organización del sistema de distribución	Confección de rutas de reparto	Hoja de ruta
Acuerdo de condiciones de subcontratación con transportistas ajenos a la empresa	Control de cumplimiento y calidad del reparto de mercancías, entregas y recogidas puntuales	Programa de aprovisionamiento	Capacidad de producción y/o venta de la organización
Procedimientos normalizados de calidad en el aprovisionamiento	Propuesta de acciones correctoras en el sistema de distribución capilar	Resolución de incidencias en el reparto	Listado de parámetros y lotes de materiales y/o pedidos

PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: estable**OCUPACIONES RELACIONADAS:**

- Empleado, cálculo de materiales
- Empleado, planificación/producción

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: OPERADORES DE CARRETILLAS ELEVADORAS		ÁREA: TRANSPORTE Y ALMACÉN	
AREA FUNCIONAL: Transporte			
Código C.N.O. 94: 8543 (CIUO 8343)			
Código SISPE 2002			
85430011 CONDUCTOR CARRETILLA ELEVADORA, EN GRAL.			
85430020 CONDUCTOR CARRET. ELEV, TRONCOS Y ROLLIZ.			
85430039 OPERADOR MANIP. Y DESPL. CARGAS/TRANS. MAR			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Los operadores de carretillas elevadoras conducen, accionan y vigilan tales vehículos y aparatos utilizados para transportar, izar y apilar fardos y paletas cargadas de mercancías.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Accionar, conducir y vigilar el funcionamiento de equipos montados sobre vehículos con motor para cargar y descargar, transportar, izar y apilar mercancías o paletas cargadas en las estaciones terminales de carga y descarga, instalaciones portuarias, almacenes, fábricas y otros establecimientos▪ Desempeñar tareas afines▪ Supervisar a otros trabajadores			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Auxiliar de comercio y almacén		Actividades auxiliares de almacén (RD 1179/08)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad: Conocimientos sobre maquinaria			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Gestión administrativa del transporte.▪ Gestión administrativa del comercio internacional.▪ Almacenaje de productos.▪ Aplicaciones informáticas generales.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA: aplicaciones informáticas de registro de inventarios. Equipos de carga y descarga.			
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.▪ Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.▪ Manipular cargas con carretillas elevadoras.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
<ul style="list-style-type: none">▪ Almacenamiento▪ Distribución			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Normas de seguridad e higiene en la manipulación de mercancías		Documentación de vehículos, mercancías y órdenes de servicio de reparto	
RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:			
Colocación de las mercancías	Aprovisionamiento	Listado de parámetros y lotes de materiales y/o pedidos	Resolución de incidencias en el reparto
PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: estable			
OCUPACIONES RELACIONADAS:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Operador, carretilla elevadora/vehículo			

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: TAXISTAS Y CONDUCTORES DE AUTOMÓVILES Y FURGONETAS		ÁREA: TRANSPORTE Y ALMACÉN	
AREA FUNCIONAL: Transporte			
Código C.N.O. 94: 8610 (CIUO 8322)			
Código SISPE 2002			
86100018 CONDUCTOR PROFESIONAL DE AUTOMOVIL			
86100027 TAXISTA			
86100036 CONDUCTOR DE AMBULANCIAS			
86100054 CONDUCTOR DE FURGONETA HASTA 3,5 T.			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Los taxistas y conductores de automóviles y furgonetas accionan y conducen automóviles, inclusive de alquiler, y furgonetas o camionetas para el transporte de pasajeros, correspondencia o mercancías.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Accionar y conducir automóviles o taxis para transportar pasajeros▪ Accionar y conducir automóviles, furgonetas de menos de 3,5 t o camionetas para la distribución de correspondencia y paquetería o transportes de mercancías			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios:			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
Es necesario el carné de conducir correspondiente		En trámite las siguientes cualificaciones: Conducción de taxis, turismos y furgonetas (T)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad Conocimientos sobre maquinaria			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Gestión administrativa del transporte.▪ Gestión administrativa del comercio internacional.▪ Organización del servicio de transporte.▪ Planificación y gestión de la explotación del transporte terrestre.▪ Almacenaje de productos.▪ Comercialización del servicio de transporte.▪ Aplicaciones informáticas de propósito general.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA: vehículos. Sistemas de navegación: GPS.			
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Realizar la gestión administrativa en las operaciones de transporte.▪ Realizar la comercialización de los distintos servicios de transportes de mercancías y viajeros.▪ Realizar la conducción de vehículos.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
<ul style="list-style-type: none">▪ Distribución			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Información económica y jurídica del sector del transporte de mercancías	Publicaciones específicas de transporte	Normativa de seguridad y de circulación	Información comercial
Información sobre tarifas	Información sobre recursos humanos y materiales disponibles en la empresa	Red de almacenes	Información sobre características de las mercancías a transportar
Información sobre la disponibilidad de carga	Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida y entrega de cargas	Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida y entrega de cargas	Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida y entrega de cargas
RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD: transporte			
PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: crecimiento			
OCUPACIONES RELACIONADAS:			
<ul style="list-style-type: none">▪ Conductor, taxi▪ Conductor, furgoneta/hasta 3,5 t▪ Conductor, ambulancia			

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: CONDUCTORES DE CAMIONES		ÁREA: TRANSPORTE Y ALMACÉN	
AREA FUNCIONAL: Transporte			
Código C.N.O. 94: 8630 (CIUO 8322)			
Código SISPE 2002			
86300016 CONDUCTOR DE CAMION, EN GRAL. 86300025 CONDUCTOR DE CAMION DE GRAN TONELAJE 86300034 CONDUCTOR CAMION T.I.R. (TRANS. INTERNAC.) 86300043 CONDUCTOR CAMION MERCANCIAS PELIGROSAS 86300052 CONDUCTOR DE CAMION CISTERNA 86300061 CONDUCTOR DE CAMION CON REMOLQUE			
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Los conductores de camiones accionan y conducen camiones de más de 3,5 t de peso máximo autorizado para el transporte de todo tipo de mercancías a corta o larga distancia.			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
<ul style="list-style-type: none">Accionar y conducir camiones de más de 3,5 t de peso máximo autorizado, como camiones con o sin remolque o aparatos de volquete, camiones basculantes o camiones cisterna para el transporte de mercancías, líquidos, o materiales especiales a corta o larga distancia. El transporte puede ser efectuado en un camión propio o alquiladoDesempeñar tareas afines y supervisar a otros trabajadores			
FORMACIÓN NECESARIA			
Nivel de estudios: Ciclo formativo de Grado Superior (Nivel 3 de cualificación). Gestión del transporte			
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad	
---		Conducción de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera (en trámite)	
Conocimientos comunes para el sector de actividad Conocimientos sobre maquinaria			
Conocimientos específicos:			
<ul style="list-style-type: none">Realizar la gestión administrativa en las operaciones de transporte.Realizar la comercialización de los distintos servicios de transportes de mercancías.Realizar la conducción de vehículos.			
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA: vehículos. Sistemas de navegación: GPS.			
COMPETENCIAS REQUERIDAS:			
<ul style="list-style-type: none">Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.			
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
<ul style="list-style-type: none">Distribución			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Información económica y jurídica del sector del transporte de mercancías	Publicaciones específicas de transporte	Normativa de seguridad y de circulación	Información comercial
Información sobre tarifas	Información sobre recursos humanos y materiales disponibles en la empresa	Red de almacenes	Información sobre características de las mercancías a transportar
Información sobre la disponibilidad de carga.	Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida y entrega de cargas	Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida y entrega de cargas	Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida y entrega de cargas
RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD: transporte			
PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: crecimiento			
OCUPACIONES RELACIONADAS:			
<ul style="list-style-type: none">Conductor, camiónConductor, camión con remolqueConductor, camión de mercancías peligrosas			

FICHA TÉCNICA DE PERFIL PROFESIONAL: PEONES DEL TRANSPORTE Y DESCARGADORES		ÁREA: TRANSPORTE Y ALMACÉN
AREA FUNCIONAL: Transporte		
Código C.N.O. 94: 9800 (CIUO 9333)		
Código SISPE 2002		
98000014 PEON DEL TRANSPORTE, EN GRAL. 98000023 MOZO CARGA/DESCARGA, TRANS. TREN /CARRET. 98000032 MOZO CARGA/DESCARGA, TRANSP. AEREO 98000041 MOZO CARGA/DESCARGA, TRANSP. MARITIMO 98000050 MOZO CARGA/DESCARGA, ALMACEN 98000069 MOZO CARGA/DESCARGA, MERCADO ABASTOS 98000078 MOZO DE MUDANZAS 98000087 REPONEDOR DE HIPERMERCADO 98000096 REPARTIDOR A DOMICILIO, A PIE 98000108 CONDUCTOR DE VEHICULOS TRACCION ANIMAL 98000117 AMARRADOR DE BARCOS		
DEPENDENCIA JERARQUICA: Depende del Jefe de Departamento		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: manipulan carga; embalan bultos; acarrear, cargan y descargan muebles y otros enseres domésticos en las mudanzas o fardos de mercancías y otros tipos de carga o equipaje transportados por barco o avión, o transportan y depositan mercancías en diversos almacenes. Además pueden conducir vehículos tirados por animales u otros medios de transporte accionados a pedal o a brazo.		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none">▪ Embalar, izar, cargar y descargar muebles, máquinas, aparatos, enseres domésticos y otros objetos con objeto de transportarlos de un lugar a otro.▪ Cargar y descargar mercancías y equipaje de camiones, furgones, vagones de ferrocarril, buques o aeronaves.▪ Cargar y descargar cereales, carbón, arena y otros productos similares recurriendo a mangueras, cintas transportadoras, tubos de succión, etc.▪ Conectar mangueras entre las tuberías de la estación terrestre y los depósitos de barcas, buques petroleros y otras embarcaciones para cargar y descargar petróleo, gases licuados y otros líquidos.▪ Cargar y apilar mercancías en almacenes o depósitos similares.▪ Conducir vehículos y máquinas de tracción animal y carruajes para el transporte de pasajeros y carga.▪ Conducir vehículos accionados a pedal o a brazo para transportar pasajeros o carga▪ Distribuir por cuenta de clientes los diversos artículos que éstos envían a distintas empresas, hogares y otras direcciones.		
FORMACIÓN NECESARIA		
Nivel de estudios: Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio		
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad
Programa de Cualificación Profesional Inicial: Auxiliar de Comercio y Almacén		Cualificación profesional: Actividades auxiliares de almacén (RD1179/08)
Conocimientos comunes para el sector de actividad Nociones básicas sobre transporte		
Conocimientos específicos:		
<ul style="list-style-type: none">▪ Operación de almacenaje.▪ Actividades auxiliares de operaciones de venta.▪ Administración y gestión de un pequeño establecimiento comercial.▪ Aplicaciones informáticas de propósito general.		
TECNOLOGÍA QUE LE AFECTA:		
Equipos y terminales portátiles de sistemas de localización y organización de mercancías del almacén	Lectores ópticos de códigos de barras	Aplicaciones y equipos de etiquetado y marcaje del almacén
COMPETENCIAS REQUERIDAS:		
<ul style="list-style-type: none">▪ Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.▪ Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.▪ Manipular cargas con carretillas elevadoras.		

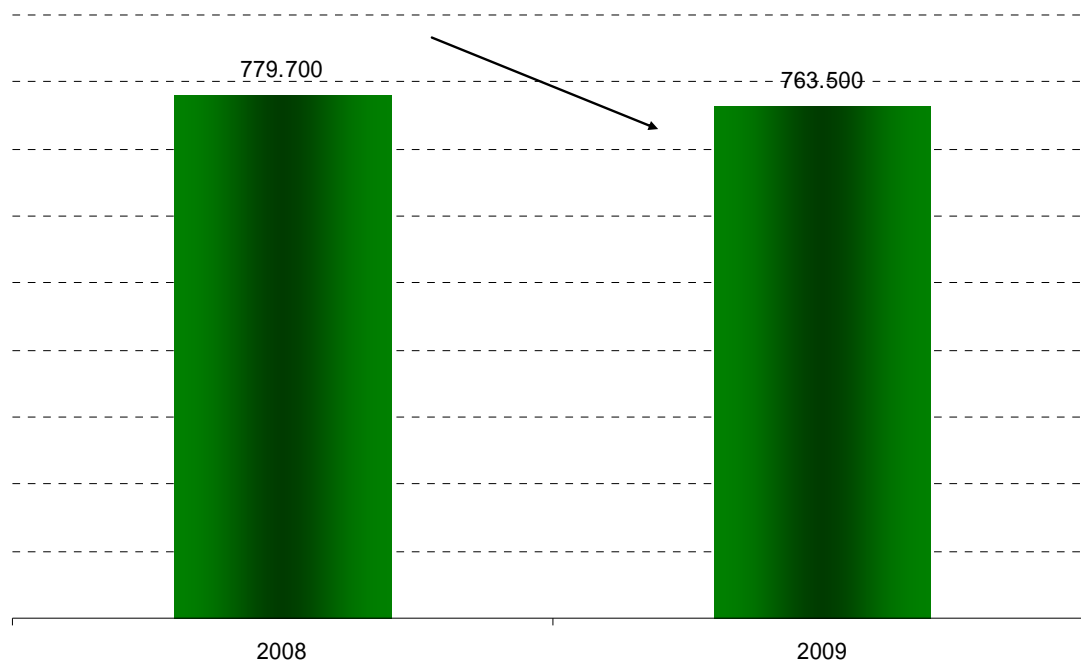
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA			
<ul style="list-style-type: none"> Almacenamiento Distribución 			
PROCESOS DE ENTRADA:			
Instrucciones de recepción/ubicación y expedición de mercancías	Albaranes, "parking list" y documentación de carga y transporte de mercancías	Codificación y simbología utilizada habitualmente en el almacén	Interpretación de códigos EAN y etiquetas de mercancías
Manual de procedimientos del almacén	Plan de prevención de riesgos laborales en el almacén	Plan de gestión ambiental y residuos del almacén	Órdenes de trabajo
RESULTADOS DE SU ACTIVIDAD:			
Operaciones auxiliares de recepción, colocación y expedición de cargas	Identificación de anomalías y desperfectos en cargas	Trabajo en equipo con el resto de miembros del equipo de trabajo del almacén	Abastecimiento de zonas de "picking", estanterías, líneas de producción y áreas de depósito
Etiquetado y marcaje de cargas y mercancías	Recuento e inventario periódico de mercancías	Mantenimiento del orden y limpieza de las instalaciones y equipos de trabajo del almacén	Cumplimiento del Plan de prevención de riesgos y gestión ambiental del almacén
PROSPECTIVA Y TENDENCIAS: estable			
OCUPACIONES RELACIONADAS: <ul style="list-style-type: none"> Manipulador, carga Estibador Mozo, carga y descarga/mercancías de mercado de abastos Mozo, carga y descarga/almacén Reponedor de hipermercado Mozo de mudanzas 			

7.4. Evolución del empleo: principales transformaciones, empleos en crecimiento, en regresión, yacimientos de empleo



Como se observa en el siguiente gráfico, en el sector del comercio junto con la hostelería se ocupaban 763.500 personas en la Comunidad de Madrid, un 2,1% menos que en el año anterior.

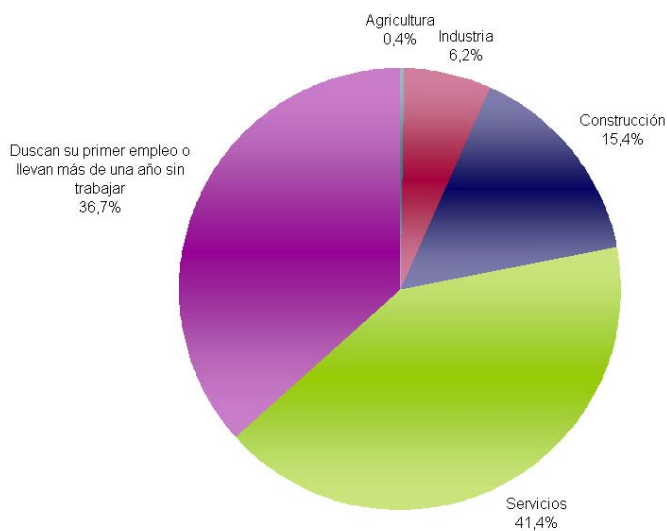
GRÁFICO 7.4.1. NÚMERO DE OCUPADOS. SECTOR COMERCIO



Fuente: Encuesta de Población Activa. Instituto Nacional de Estadística (INE)

En cuanto al desempleo, el 41,4% de los parados en España se dedicaban al sector servicios, y el 36,7% buscaban su primer empleo o llevaban más de un año desde que perdieron su último empleo.

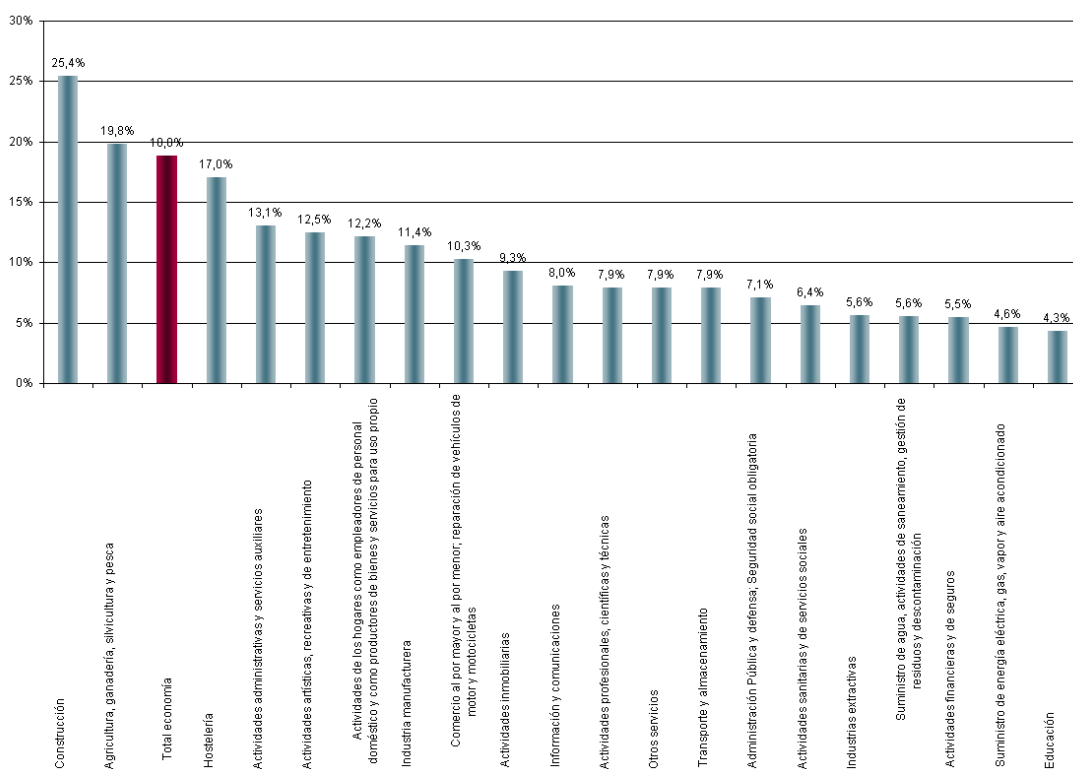
GRÁFICO 7.4.2. DISTRIBUCIÓN DEL DESEMPLEO POR SECTORES. COMUNIDAD DE MADRID



Fuente: Encuesta de Población Activa. Tercer trimestre de 2009. Instituto Nacional de Estadística

La tasa de paro en el comercio en el cuarto trimestre de 2009 se situaba en el 10,3% (7,7 puntos menos que la media nacional). Como se observa en el siguiente gráfico, en el comercio la tasa de paro se sitúa en el 10,3%, en un nivel intermedio del conjunto de sectores económicos.

GRÁFICO 7.4.3. TASA DE DESEMPLEO



Fuente: Encuesta de Población Activa. Cuarto trimestre de 2009. Instituto Nacional de Estadística.

Yacimientos de empleo

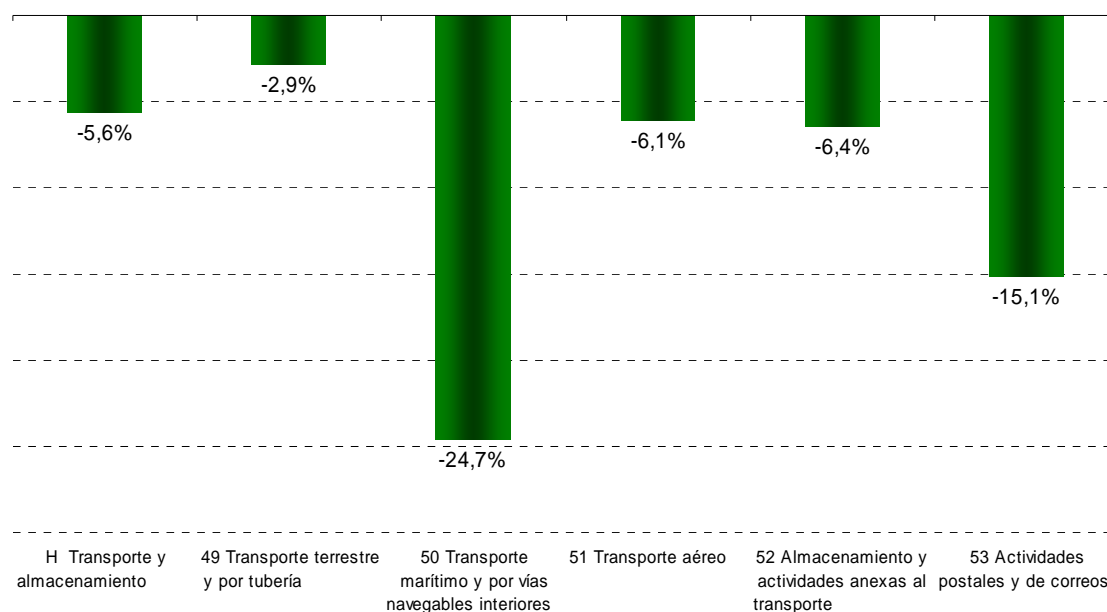
Uno de los **yacimientos de empleo** que se prevé, con relación al comercio, será la ocupación de **conductor de camiones**. Algunos datos extraídos del “Libro Blanco de la Formación Profesional de Transportes por carretera en España” así lo indican:

- La ocupación de **conductor profesional** es una de las 10 ocupaciones que **más han crecido en los 10 últimos años** y que no tiene desempleo asociado. En el año 2009, la tasa de desempleo suponía el 8,8%, muy por debajo del resto de la economía.
- La **elevada edad del conductor de camiones**. La media de edad se sitúa en los 40,47 años.
- La **necesidad de ir renovando la flota** es un aspecto que se percibe claramente desde el sector:

"En qué se tendría que centrar la CAM. ¿Cuál es el problema que se nos avecina a todo? Para poder mantener las flotas de vehículos [...] estamos hablando de más de un millón de trabajadores en un país como estamos. Estamos hablando de un sector que produce alrededor del 4% del PIB. Estamos hablando de que cada día necesitamos que cada uno de nosotros como término medio que alguien nos ponga 70Kg en nuestras estanterías de alimentos, de televisores, de ropa para poder suministrar. Eso los están llevando vehículos, furgonetas, camiones. Esto está siendo conducido por conductores profesionales. Pues bien, estos con la media de edad que tienen hay que sustituirlos o bien porque abandonan, se jubilan, o bien abandonan voluntariamente la profesión o hay incapacidades físicas [...] Hoy sabe la CAM que tiene que dar formación, según una norma de la propia Administración, que es el CAP, no lo ha puesto nadie, sino la propia Administración, tiene que atender a que estos vehículos tengan las personas suficientes. 30.000 en el caso de mercancías 12.000 en el caso de viajeros anuales. Para sustituir a estos que hoy están trabajando". (Asociación empresarial).

Como se observa en el siguiente gráfico, el sector del transporte por carretera apenas ha perdido empleo en el último bienio, en comparación con el resto de actividades, a pesar de la crisis económica.

GRÁFICO 7.4.4. EVOLUCIÓN DEL EMPLEO EN EL TRANSPORTE. 2008/2009



Fuente: Encuesta de Población Activa. Tercer trimestre de 2009. Instituto Nacional de Estadística

Asimismo se ha convertido en una carrera profesional muy regulada en la que hay que obtener una serie de acreditaciones, como hemos indicado. Circunstancia que previsiblemente hará que se considere en el futuro como una profesión por aquellos jóvenes que se introducen en el mundo laboral y no, como hasta ahora, *una profesión “rebote”*, donde los trabajadores provienen de otras ocupaciones (como prueba la elevada edad media de los conductores).

Esta necesidad de camioneros se percibe con mayor fuerza en el transporte internacional. Según los expertos consultados esta actividad es importante sobre todo en la internacionalización de las empresas españolas. La profesionalización cada vez mayor de la actividad de camionero junto con la reducción de costes que supondría para las empresas españolas contratar camioneros en origen en lugar de en destino hace que esta actividad sea clave para las empresas españolas. Más aún cuando muchas empresas españolas están internacionalizando sus procesos de producción.

Otro de los **yacimientos de empleo detectados en el área de logística** son los relacionados con los **directivos**. No obstante, éstos no han de ser necesariamente licenciados, sino que se buscan perfiles muy especializados:

“Sabemos que a nivel nacional son necesarios al menos 5.000 directivos que hasta ahora los estaba formando la universidad vía abogados y economistas que desconocían el sector y ahora lo que hace falta es gente especializada en el sector”. (Asociación empresarial).

Según el Estudio “Mercado de Trabajo en España¹¹”: *“También tienen buenas perspectivas de empleo, el personal dedicado al transporte y almacenamiento, en especial los que se encargan de la logística”.*

Por otro lado, existe una necesidad constante de **vendedores y encargados**. Aunque en tiempos de crisis esos puestos tienden a ser ocupados por trabajadores que vienen de otros sectores.

“Todavía se siguen necesitando estos perfiles en el mercado laboral [encargados y vendedores]. Antes de la crisis del orden de 60.000, con la crisis se ha rebajado, pero por la crisis, porque han bajado mucho las ventas de estaciones y sobre todo en tienda”. (Empresa comercio al por menor).

Yacimientos de empleo

- Logística
- Vendedores especializados

Vendedores especializados. Otra de las demandas del sector en materia de recursos humanos es la de vendedores especializados (carniceros, charcuteros, pescaderos, panaderos, etc.). Todas aquellas profesiones comerciales que requieran una especialización. No sólo se demanda, sino que son ocupaciones difíciles de cubrir, sobre todo, si se busca personal cualificado. No obstante, dependiendo de la profesión existen barreras de entrada en cuanto a la cualificación. Así, en el caso de los carniceros se solicita estar cualificado para ejercer la profesión, en tanto que para panadero, por ejemplo, las empresas no tienden a solicitar ninguna formación previa, de modo que hay mucho intrusismo.

Según el Servicio Público de Empleo Estatal entre las ocupaciones más demandadas por las empresas se cita en primer lugar la siguiente: **vendedores y comerciales**.

¹¹ Informe “MERCADO DE TRABAJO EN ESPAÑA”. Servicio Público de Empleo Estatal”. 2010

En cuanto a las **ocupaciones emergentes**, se han detectado tres, todas en el área de compras: **auditor de compras, aprovisionamientos y contratación, técnico en enajenaciones y técnico en estudios de compras**. Las ocupaciones emergentes:

Ocupaciones emergentes

- Auditor de compras
- Técnico en enajenaciones
- Técnico de estudio de compras
- Técnico de compras y aprovisionamiento

- **Auditor de compras, aprovisionamientos y contratación.** Esta ocupación nace al amparo de la Normativa de Compras Europea que ha entrado en vigor recientemente. Resultado de dicha norma se van a necesitar auditores en compras para llevar a cabo las certificaciones oportunas.
- **Técnico en enajenaciones.** El técnico en enajenaciones se ocupa de gestionar todos los residuos del proceso de producción y sacar rentabilidad económica de éstos. En esta ocupación se suele hacer uso de los contratos denominados *bartering*, es decir, de intercambio, de modo que haya un beneficio mutuo entre varias empresas, en este caso partiendo de los residuos de la producción.
- **Técnico de estudio de compras.** La persona encargada de los estudios de compras tiene como misión recopilar la información necesaria sobre los proveedores y sus sectores para ayudar en la negociación a los técnicos en compras.

Las **ocupaciones** que se hallan **en recesión** son los **administrativos de almacén, los cajeros y taquilleros y escaparatistas**. En los dos primeros casos debido a la introducción de nuevas tecnologías. En el caso de los administrativos de almacén, las funciones que venían realizando, como proveer de un listado de trabajo a los operadores de carretilla, en estos momentos se gestionan informáticamente. En el caso de los cajeros y taquilleros, están paulatinamente siendo sustituidos por máquinas expendedoras y por cajas inteligentes; si bien no se prevé que desaparezcan en el corto plazo sí se optimizarán.

Ocupaciones en recesión

- Administrativos de almacén
- Cajeros y taquilleros
- Escaparatistas

En 2009, según datos del Servicio Público de Empleo Estatal, entre las ocupaciones con mayor número de parados estaban los cajeros y taquilleros (32,05% de incremento de paro respecto a 2008).

El caso de los escaparatistas es diferente, ya que en virtud de la polivalencia que buscan las empresas en sus empleados está tendiendo a desaparecer la figura del escaparatista y los vendedores están asumiendo esas funciones. De ahí que uno de los cursos más demandados por los vendedores, sobre todo vendedoras, sea el de escaparatismo.

“Ahora mismo los mismos vendedores están aprendiendo a poner la decoración”. (Organización sindical).

TABLA 7.4.1. NÚMERO DE CONTRATOS REALIZADOS POR OCUPACIÓN

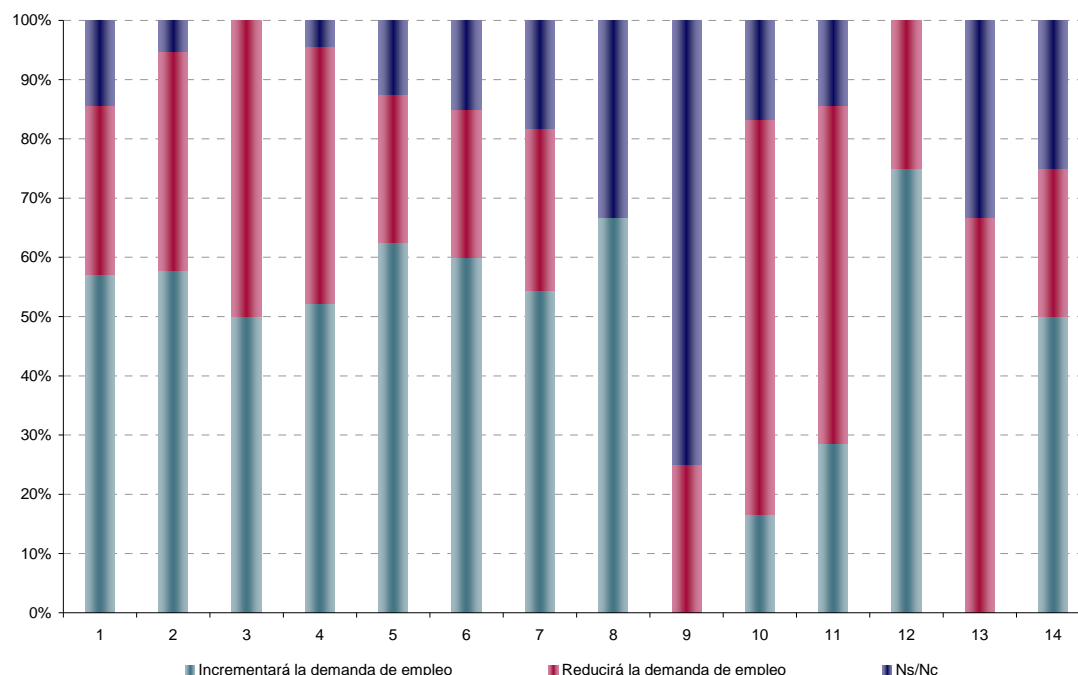
Ocupación	España	Comunidad de Madrid
Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados	551	4
Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados	672	5
Representantes de comercio y técnicos de venta	132.183	2.791
Decoradores	11.323	198
Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	21.493	311
Empleados de control de abastecimientos e inventario	21.849	85
Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público no clasificados anteriormente	106.231	1.737
Consignatario	122	6
Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas	74.255	697
Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)	78.287	666
Cobradores de facturas, deudas y empleados asimilados	4.475	21
Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados	14.616	164
Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos	737.182	8.822
Vendedores ambulantes	9.295	35
Vendedores a domicilio y por teléfono	31.690	337
Técnico en consumo	7.870	95
Agentes de compras	9.402	53
Administrativo en compras o asistente de compras	21.247	316
Operadores de carretillas elevadoras	25.627	194
Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas	92.870	1.551
Conductores de camiones	166.322	929
Peones del transporte y descargadores	315.773	6.595
	1.883.335	25.612

Fuente: Servicio Público de Empleo Estatal. 2009

Según indican los comercios encuestados de la Comunidad de Madrid, la ocupación en la que tienen mayor dificultad para seleccionar trabajadores con la cualificación requerida es en **auxiliares administrativos sin tareas de atención al público**, en concreto en los comercios al por mayor.

Respecto a la demanda de trabajo en cada ocupación, se observa en el siguiente gráfico que en la gran mayoría de las ocupaciones se incrementará la demanda de empleo.

GRÁFICO 7.4.5. PREVISIÓN DE EVOLUCIÓN DEL EMPLEO

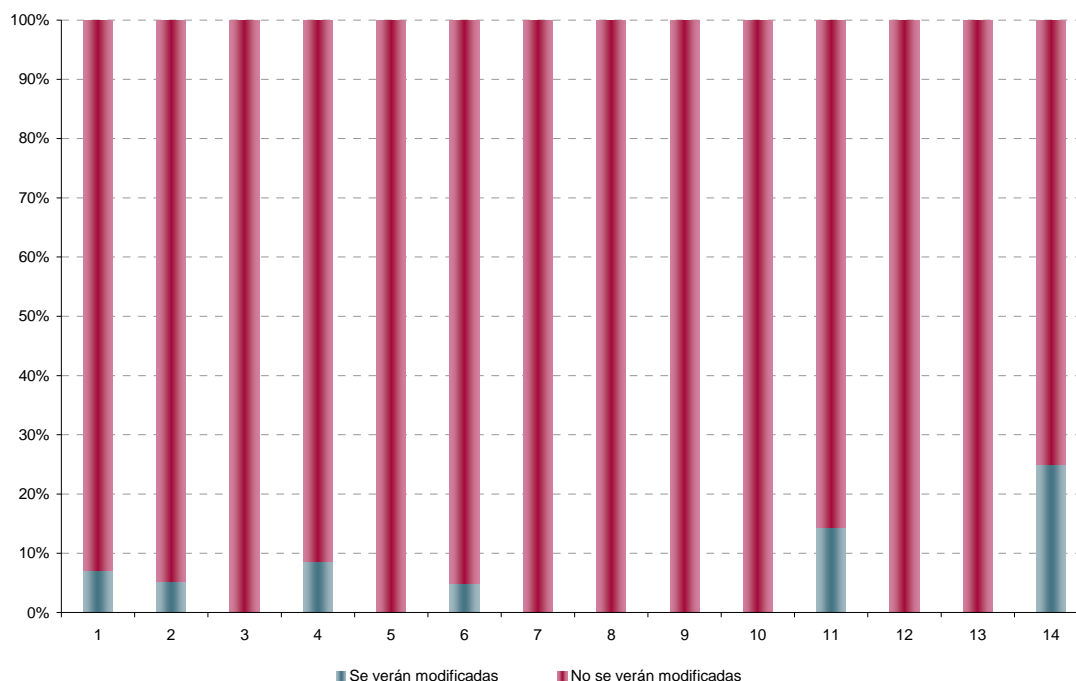


Nota: (**) Pregunta con opción de respuesta múltiple. Una persona puede dar más de una respuesta. Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

- 1 Agentes de compras
- 2 Representantes de comercio y técnicos de venta
- 3 Decoradores
- 4 Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios
- 5 Empleados de control de abastecimientos e inventario
- 6 Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público
- 7 Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas
- 8 Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)
- 9 Cobradores de facturas, deudas y empleados asimilados
- 10 Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados
- 11 Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y
- 12 Operadores de carretillas elevadoras
- 13 Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas
- 14 Peones del transporte y descargadores

6 de cada diez comercios encuestados de la Comunidad de Madrid indican que no se va a producir ningún cambio a medio plazo en cuanto a productos, servicios, tecnologías y reorientación productiva en sus empresas. De entre los que sí tienen previsto realizar algún cambio señalan principalmente la mejora del equipamiento o sistema informático, mejorar las instalaciones, buscar mercado, cambiar de producto, estructurar la organización de personal, expansión geográfica internacional.

GRÁFICO 7.4.6. DISTRIBUCIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LAS OCUPACIONES



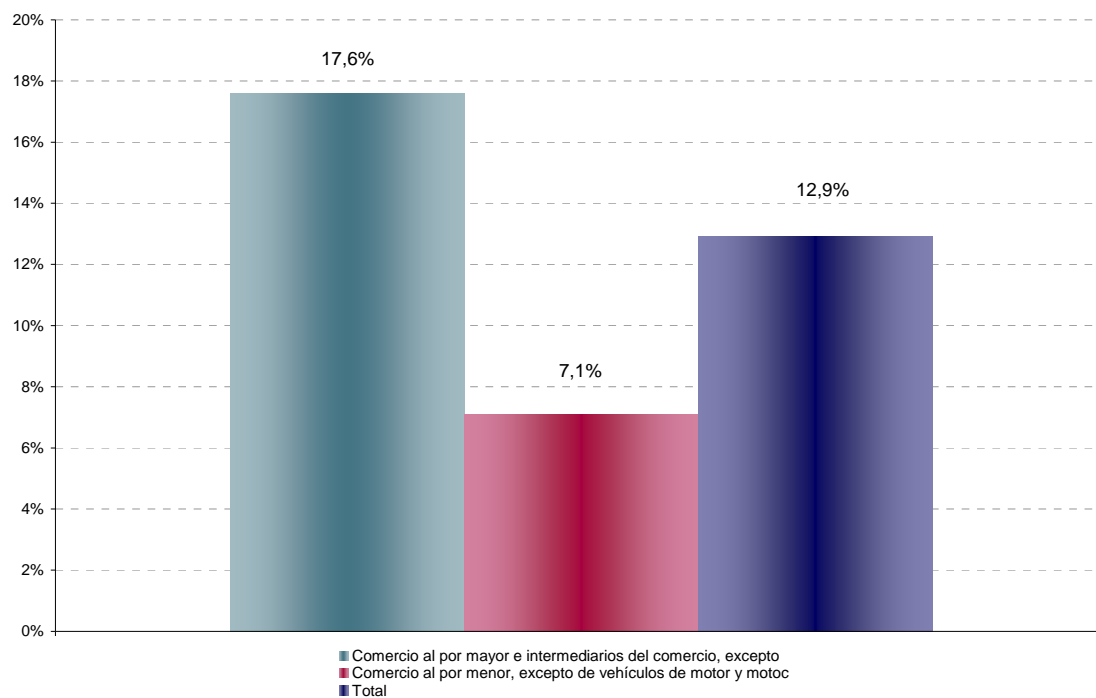
Nota: (**) Pregunta con opción de respuesta múltiple. Una persona puede dar más de una respuesta. Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

- 1 Agentes de compras
- 2 Representantes de comercio y técnicos de venta
- 3 Decoradores
- 4 Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios
- 5 Empleados de control de abastecimientos e inventario
- 6 Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público
- 7 Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas
- 8 Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)
- 9 Cobradores de facturas, deudas y empleados asimilados
- 10 Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados
- 11 Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y
- 12 Operadores de carretillas elevadoras
- 13 Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas
- 14 Peones del transporte y descargadores

El siguiente gráfico indica que el 12,9% de las empresas encuestadas consideran que aparecerán nuevas ocupaciones como consecuencia de los cambios que se van a producir en el sector.

Es destacable, que este porcentaje aumenta hasta el 17,6% en el comercio al por mayor y se reduce al 7,1% en el comercio al por menor.

GRÁFICO 7.4.7. PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE CONSIDERAN QUE APARECERÁN NUEVAS OCUPACIONES COMO CONSECUENCIA DE LOS CAMBIOS EN LOS PROCESOS



Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

8. CONCLUSIONES



8.1. Principales resultados del estudio sobre los Recursos Humanos

El perfil del empleo y las condiciones de trabajo

En la Comunidad de Madrid predominan los servicios dentro de la estructura económica, **uno de cada cuatro (26,2%) trabajan en el sector del comercio**, alcanzando los 763.500 ocupados. Así mismo dentro del sector, por cada empleado que trabaja en el comercio mayorista existen 2,5 que los hacen en el comercio minorista.

**Uno de cada cuatro
empleados en la Comunidad
de Madrid trabaja en el
comercio**

Además es muy significativa la divergencia según el género del trabajador en el sector del comercio, en el comercio mayorista predominan los hombres (66%), mientras que en el minorista prevalecen las mujeres (63,1%).

El coste laboral total del sector comercial en España se sitúa en 1.603,82 €, se encuentra por debajo de la media del sector al que pertenece (servicios), así como del resto de sectores (industria y construcción).

**El coste laboral en el sector
del comercio se encuentra
por debajo del resto de
sectores económicos**

En relación a las horas efectivas, se dedican en el comercio una media de 140,4 horas mensuales, siendo 7,5 horas más que en el sector servicios.

Cualificación solicitada por las empresas en las principales ocupaciones del sector comercial

Técnico de compras:

Se suele requerir universitarios o técnicos en formación profesional. Es habitual que tengan una amplia experiencia, sobre todo, dentro de la propia empresa, con lo que es un perfil que suele cubrirse por promoción interna.

Recepcionista de almacén:

No se precisan requisitos de entrada expresos, aunque se recurre a técnicos en comercio exterior por su formación en aduanas (normativa, procedimientos, etc.).

Reponedor:

Se requiere formación en atención al cliente.

Comercial o vendedor:

No existen requisitos de entrada, no obstante los conocimientos y habilidades en el trato con el cliente son imprescindibles en el desempeño de sus tareas, así como el conocimiento en materia de riesgos laborales o manipulación de alimentos.

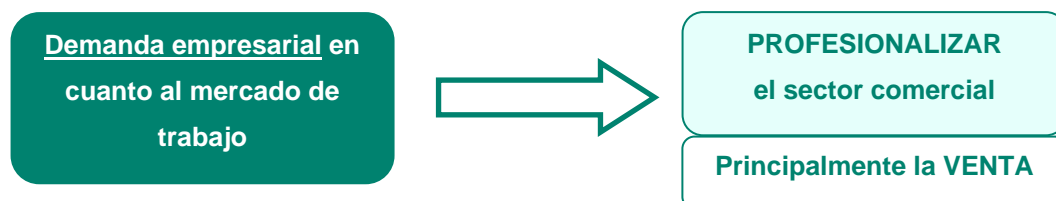
Vendedores técnicos:

Según la materia se requiere una formación según la especialización del comercio. Además, es imprescindible una formación comercial.

Encargados:

No se requiere una formación previa, suele cubrirse a través de formación interna. Se tiende a que asuman tareas complejas administrativas, contables, financieras y comerciales.

Se demanda profesionalizar el sector comercial, principalmente la venta



Una de las **demandas del empresariado** en cuanto al mercado laboral es conseguir una verdadera **profesionalización, fundamentalmente en la venta, tanto de vendedores puros como especializados**. Es por esto que las empresas tienen que realizar un esfuerzo formativo importante y sea necesaria la coordinación entre el sistema educativo y el mundo profesional.

El mapa ocupacional del sector del comercio

A continuación se sitúa el mapa ocupacional elaborado para el sector del comercio a partir de la Clasificación Nacional de Ocupaciones, del SISPE, y de las opiniones de los expertos.

Código CNO		Ocupación
Dirección	1510	Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados
	1520	Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados
Comercial	3320	Representantes de comercio y técnicos de venta
	3541	Decoradores
Gestión y administración	4011	Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios
	4021	Empleados de control de abastecimientos e inventario
	4300	Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público no clasificados anteriormente
	3511	Consignatario
Venta	4522	Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas
	4601	Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)
	4605	Cobradores de facturas, deudas y empleados asimilados
	5320	Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados
	5330	Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos
	9001	Vendedores ambulantes
	9002	Vendedores a domicilio y por teléfono
	30730214	Técnico en consumo
Compras	3316	Agentes de compras
	4022	Administrativo en compras o asistente de compras
Transporte y almacén	8543	Operadores de carretillas elevadoras
	8610	Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas
	8630	Conductores de camiones
	9800	Peones del transporte y descargadores

Partiendo la clasificación de la CNO, según los expertos consultados, sería necesario hacer una serie de cambios para adaptar el mapa ocupacional a la realidad del sector:

Cambios en la nomenclatura ya que no se adaptan a la terminología utilizada en el sector:

Terminología actual		Terminología recomendada
Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos	➡	<i>Vendedores y vendedores especializados</i>
Vendedores a domicilio y por teléfono	➡	<i>Vendedores a domicilio y telemarketing</i>
Vendedores ambulantes	➡	<i>Vendedores sin establecimiento permanente</i>
Decoradores	➡	<i>Escaparatistas y merchandising</i>
Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	➡	<i>Empleados de administración</i>
Empleados de control de abastecimiento e inventario	➡	<i>Responsables de almacén</i>
Peones del transporte y descargadores	➡	<i>Técnicos del transporte</i>
Representante de comercio y técnicos de venta	➡	<i>Comerciales y técnicos de venta</i>
Agentes de compras	➡	<i>Técnico de compras</i>

Ocupaciones del sector que no están recogidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones:

Gestores logísticos	➡	Estos profesionales hacen la gestión integral de toda la cadena logística, marcado los criterios a seguir por los responsables de almacén y jefes de tráfico, así como la coordinación con los responsables de compras.
Responsables de almacén	➡	Se encargan de organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo a los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística.
Gerente de punto de venta	➡	Máximo responsable de un punto de venta. Se ocupa de gestionar y reclutar la fuerza de venta.
Administrativos de compras	➡	Colaboran con los responsables de compras en el desarrollo de todas las necesidades administrativas de éstos.
Administrativo jurídico/mercantil	➡	Estos profesionales adaptan los contratos tipo que los departamentos legales (bien sean internos o externos) a cada proveedor.
Operadores informáticos de almacén	➡	Estos operarios se ocupan de resolver cualquier problema que pueda surgir en los soportes informáticos en los que se sustenta el trabajo en almacén (radiofrecuencia, herramientas de gestión de stock, etc.).

Yacimientos de empleo:

- Vendedores y encargados
- Vendedores especializados
- Área logística
- Conductor de camiones

Vendedores y encargados:

Siempre es constante la necesidad de **vendedores y encargados**, aunque en tiempos de crisis esos puestos tienden a ser ocupados por trabajadores que vienen de otros sectores.

Vendedores especializados:

Se demandan todas las profesiones comerciales que requieren una especialización, éstas son

ocupaciones difíciles de cubrir fundamentalmente si se busca personal cualificado.

Relacionados con los directivos en el área de logística:

Actualmente no se requiere ocupar este perfil con licenciados, sino que se buscan perfiles muy especializados en el sector.

Conductor de camiones:

Las principales razones por las que el **conductor profesional** es una de las ocupaciones donde se puede generar empleo son porque es una de las diez ocupaciones que **más han crecido en los diez últimos años** y no tiene desempleo asociado; además la **edad del conductor de camiones es bastante elevada** y es **necesario renovar la flota**.

Ocupaciones emergentes:

- Auditor de compras, aprovisionamientos y contratación
- Técnico en enajenaciones
- Técnico de estudio de compras

Auditor de compras, aprovisionamientos y contratación:

Esta ocupación nace al amparo de la Normativa de Compras Europea que ha entrado en vigor recientemente, se van a necesitar auditores en compras para llevar a cabo las certificaciones oportunas.

Técnico en enajenaciones:

El técnico en enajenaciones se ocupa de gestionar todos los residuos del proceso de producción y sacar rentabilidad económica de éstos. En esta ocupación se suele hacer uso de los contratos denominados bartering, es decir, de intercambio, de modo que haya un beneficio mutuo entre varias empresas, en este caso partiendo de los residuos de la producción.

Técnico de estudio de compras:

La persona encargada de los estudios de compras tiene como misión recopilar la información necesaria sobre los proveedores y sus sectores para ayudar en la negociación a los técnicos en compras.

8.2. Análisis DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades



A continuación se señalan las **principales debilidades del sector con relación al empleo, así como las amenazas a las que se enfrenta**. Actuar sobre las debilidades puede permitir minimizar el efecto de la caída de la actividad sobre el empleo o propiciar una recuperación del mismo a medio/largo plazo.

Del mismo modo, la actividad comercial atesora **importantes fortalezas**, que si se potencian, pueden facilitar el crecimiento del empleo en el sector.

Debilidades	Fortalezas
<p>Los requisitos de entrada en el comercio son nulos o escasos, pero a la vez se exige experiencia en el sector</p> <p>Es la empresa quien debe formar al trabajador, principalmente en la formación de comercial</p> <p>El sector demanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - especialización en el comercio - profesionalizar el sector, fundamentalmente el área de ventas <p>La inversión en formación sólo se la pueden permiten las grandes empresas</p> <p>Las PYMES tienen dificultad para formar a su personal</p>	<p>En este momento no es complicado encontrar trabajadores en el sector</p> <p>El comercio es un sector más resistente a la crisis, fundamentalmente por constituirse en mayor medida por empresas pequeñas</p>
Amenazas	Oportunidades
<p>El comercio es un sector refugio en momentos de crisis económica como el actual</p> <p>Descenso del número de ocupados en el sector comercial</p> <p>Faltan personas con formación profesional Hay demasiado fracaso escolar España tiene más universitarios que la media europea</p> <p>Se detecta falta de sensibilización del empresariado para contratar personal formado</p>	<p>El comercio representa un peso económico muy importante en la Comunidad de Madrid</p> <p>La Administración Pública apuesta por la formación profesional ampliando la oferta, completando la que existe y la que se hace a distancia</p> <p>El sector del comercio funciona como estabilizador del mercado laboral en tiempos de crisis, no es un sector destructor de empleo</p> <p>La calidad de servicio debe de ser una de las piezas fundamentales de la profesión.</p>

Por lo tanto, estas son las principales **debilidades** y sobre las que **hay que actuar para reducir la pérdida de empleo en el sector**.

Las **oportunidades** se encuentran en los **nuevos yacimientos de empleo y en las actividades emergentes**. En la medida en que se potencien se incrementará las oportunidades de empleo. No obstante no solo basta con mayores índices de empleo, sino que es necesario mejorar la cualificación de los trabajadores, si ambos hechos no van unidos será difícil el desarrollo de estos sectores.

IV. EL SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES Y FORMACIÓN PROFESIONAL



9. El Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales

10. La Formación Profesional

9. EL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES

En el capítulo 9 de este estudio, se analiza el **Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales** haciendo especial hincapié en la familia formativa comercio, teniendo en cuenta las cualificaciones profesionales asociadas a la actividad productiva. Así mismo en este capítulo también se realiza un análisis de la **evolución y prospectiva del empleo en el sector y su incidencia en las cualificaciones profesionales**, de los **cambios en la estructura de cualificaciones y competencias profesionales**, **las cualificaciones en otros países europeos**, y en el último lugar una vez analizada la situación actual de las cualificaciones profesionales y estudiadas las demandas realizadas por parte de los expertos, se realizan una serie de **propuestas de revisión, adaptación y mejora del catálogo**.



9.1. Familias formativas y Cualificaciones Profesionales en vigor asociadas a la actividad productiva

9.2. Evolución y prospectiva del empleo y su incidencia en las cualificaciones

9.3. Cambios en la estructura de Cualificaciones y Competencias Profesionales

9.4. Cualificaciones en otros países de la Unión Europea

9.5. Propuestas de revisión, adaptación y mejora del Catálogo

9.6. Resumen

9.1. Familias formativas y Cualificaciones Profesionales en vigor asociadas a la actividad productiva



El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales¹² (CNCP) es el instrumento del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional que ordena las cualificaciones profesionales en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional. Mediante el CNCP se desarrollarán las siguientes funciones:

- Identificar, definir y ordenar las cualificaciones profesionales, y establecer sus correspondientes contenidos formativos.
- Evaluar, reconocer y acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia profesional o de vías no formales de formación.
- Facilitar la información, orientación profesional y los procesos de evaluación y mejora de la calidad del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, para establecer ofertas formativas adaptadas a colectivos con necesidades específicas.

El CNCP está constituido por las cualificaciones profesionales más significativas, ordenadas por familias profesionales y por cinco niveles de cualificación.

Estructura del CNCP: Familias Profesionales y Niveles de Cualificación.

Se han definido 26 Familias Profesionales -atendiendo a criterios de afinidad de la competencia profesional de las ocupaciones y puestos de trabajo detectados- y cinco niveles de cualificación, de acuerdo al grado de conocimiento, iniciativa, autonomía y responsabilidad precisa para realizar dicha actividad laboral.

Cada Familia Profesional representa un conjunto de actividades económico-productivas que presentan una cierta afinidad tecnológica y funcional para la determinación de las cualificaciones.

Esta vinculación entre los sectores económico-productivos y las cualificaciones, resulta básica para la coordinación y gestión de la formación profesional, ya que ésta es concebida como un **instrumento que debe permitir dotar de los recursos humanos adecuados a las necesidades de los sistemas de producción de bienes y servicios.**

Por ello, tiene una clara vinculación tanto con las tecnologías que se aplican en los procesos de producción, como en las funciones que realizan las personas cualificadas en las organizaciones productivas (empresas, administración, cooperativas, etc.)

Hasta el momento, el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional ha definido detalladamente 441 Cualificaciones Profesionales, entre las aprobadas y las que están en tramitación, que se estructuran también en relación a las 26 Familias Profesionales indicadas. Se define como Cualificación Profesional el conjunto de **competencias profesionales con significación para el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación, así como a través de la experiencia laboral.**

¹² Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales: en adelante CNCP.

Las Cualificaciones Profesionales presentan 5 niveles basados en criterios de conocimientos, iniciativa, autonomía, y complejidad de la actividad a desarrollar:

- **El nivel 1:** competencia en un conjunto reducido de actividades simples, dentro de procesos normalizados. Conocimientos y capacidades limitados
- **El nivel 2:** competencia en actividades determinadas que pueden ejecutarse con autonomía. Capacidad de utilizar instrumentos y técnicas propias. Conocimientos de fundamentos técnicos y científicos de la actividad del proceso
- **El nivel 3:** competencia en actividades que requieren dominio de técnicas y se ejecutan con autonomía. Responsabilidad de supervisión de trabajo técnico y especializado. Comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y del proceso
- **El nivel 4:** competencia en un amplio conjunto de actividades complejas. Diversidad de contextos con variables técnicas científicas, económicas u organizativas. Responsabilidad de supervisión de trabajo y asignación de recursos. Capacidad de innovación para planificar acciones, desarrollar proyectos, procesos, productos o servicios
- **El nivel 5:** competencia en un amplio conjunto de actividades muy complejas ejecutadas con gran autonomía. Diversidad de contextos que resultan, a menudo, impredecibles. Planificación de acciones y diseño de productos, procesos o servicios. Responsabilidad en dirección y gestión

A continuación se presentan las 26 Familias Profesionales del CNCP:

TABLA 9.1.1. FAMILIAS PROFESIONALES DE LA CNCP.

FAMILIAS DE LA CNCP	
Actividades Físicas y Deportivas	
Administración y Gestión	
Agraria	
Artes Gráficas	
Comercio y Marketing	
Edificación y Obra Civil	
Electricidad y Electrónica	
Energía y Agua	
Fabricación Mecánica	
Hostelería y Turismo	
Imagen Personal	
Imagen y Sonido	
Industrias Alimentarias	
Industrias Extractivas	
Informática y Comunicaciones	
Instalación y mantenimiento	
Madera, Mueble y Corcho	
Marítimo - Pesquera	
Química	
Sanidad	
Seguridad y Medio Ambiente	
Servicios Socioculturales y a la Comunidad	
Textil, Confección y Piel	
Transporte y Mantenimiento de Vehículos	
Artes y artesanías	
Vidrio y Cerámica	

Nota: en rojo las cualificaciones profesionales de interés para el estudio.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Dentro de cada familia profesional, se indica en las siguientes tablas, las cualificaciones profesionales relacionadas con las ocupaciones del sector, actualmente aprobadas y las que están bien en proceso de trámite, de elaboración o en previsión, según la información facilitada por el Ministerio de Trabajo, y cerrada el 14 de diciembre de 2009.

FAMILIA PROFESIONAL: COMERCIO Y MARKETING

Esta es la familia profesional de interés para el estudio, al comprender las cualificaciones profesionales relacionadas con la actividad comercial. Como se observa, en diciembre de 2009 había aprobadas 14 cualificaciones profesionales.

Cualificaciones profesionales publicadas en el BOE:	
Familia profesional: Comercio y Marketing	Nivel
Actividades auxiliares de almacén	1
Actividades auxiliares de comercio	1
Actividades de venta	2
Gestión administrativa y financiera del comercio internacional	3
Atención al cliente, consumidor o usuario	3
Tráfico de mercancías por carretera	3
Implantación y animación de espacios comerciales	3
Asistencia a la investigación de mercados	3
Control y formación en consumo	3
Gestión comercial de ventas	3
Gestión y control del aprovisionamiento	3
Marketing y compraventa internacional	3
Organización del transporte y la distribución	3
Organización y gestión de almacenes	3

Dentro de la familia profesional están en proceso de trámite o previsión otras ocho cualificaciones profesionales, tal y como se recoge en la siguiente tabla:

Familia profesional: Comercio y Marketing		Nivel
Gestión comercial y financiera del transporte por carretera	Trámite	3
Tráfico de viajeros por carretera	Trámite	3
Gestión de marketing y comunicación	Trámite	3
Gestión de pequeño comercio	Trámite	2
Venta ambulante	Previsión	2
Gestión comercial inmobiliaria	Trámite	3
Transitario	Previsión	3
Consignatario	Previsión	3

Dentro de otras familias profesionales existen algunas cualificaciones que dan respuesta a las ocupaciones del sector comercio. A continuación se recogen las cualificaciones citadas.

FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Dentro de la familia profesional de administración y gestión las cualificaciones publicadas tienen relación con el sector comercio, especialmente aquellas que dan respuesta a las ocupaciones transversales del sector.

Cualificaciones profesionales publicadas en el BOE:	
Familia Profesional: Administración y Gestión	Nivel
Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	1
Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	1
Actividades de gestión administrativa	2
Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente	2
Administración de recursos humanos	3
Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas	3
Asistencia a la dirección	3

Por otro lado, existe una cualificación en trámite, creación y gestión de microempresas, con gran importancia para el comercio, al tratarse de una actividad con un importante número de microempresas.

Finalmente, englobadas en diversas familias profesionales cuyo contenido está relacionado con las actividades de comercio especializado.

Cualificaciones profesionales publicadas en el BOE:	
Familia Profesional: Agraria	Nivel
Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería	1
Actividades auxiliares en floristería	1

Cualificaciones profesionales publicadas en el BOE:	
Familia Profesional: Madera, mueble y corcho	Nivel
Instalación de muebles	2
Proyectos de carpintería y mueble	3

Cualificaciones profesionales publicadas en el BOE:	
Familia Profesional: Textil, confección y piel	Nivel
Cortinaje y complementos de decoración	1
Operaciones auxiliares de tapizado de mobiliario y mural	1
Arreglos y adaptaciones de prendas artículos en textil y piel	1

Cualificaciones profesionales publicadas en el BOE:	
Familia Profesional: Industria alimentaria	Nivel
Carnicería y elaboración de productos cárnicos	2
Pescadería y elaboración de productos de la pesca y acuicultura	2

Cualificaciones profesionales publicadas en el BOE:	
Familia Profesional: Hostelería y turismo	Nivel
Venta de servicios y productos turísticos	3

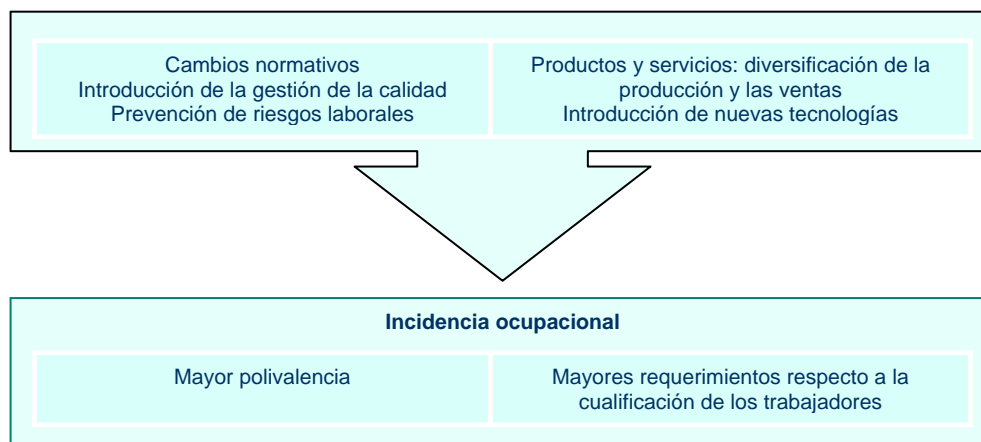
En el apartado de Anexos se desarrollan cada una de las cualificaciones profesionales.

9.2. Evolución y prospectiva del empleo y su incidencia en las cualificaciones



Como se ha analizado en anteriores capítulos, el comercio está experimentando en los últimos años, y se prevé que lo siga haciendo en el futuro, notables cambios, que afectan tanto al proceso de prestación de servicios como a la evolución general de la actividad, lo que implica modificaciones en las ocupaciones.

Los principales cambios que van a ocurrir en las empresas de la Comunidad de Madrid son la **introducción a la calidad**, la **prevención de riesgos laborales**, el **incremento de la competencia exterior** y las **innovaciones tecnológicas**.



Por otro lado, el sector tenderá a mejorar sus **canales de comercialización con el objeto de adaptarse a la globalización y a la liberalización del comercio**.

- Entre los **grandes establecimientos comerciales** existe una **tendencia general hacia la internacionalización**.
- Existe también una **menor diferenciación progresiva entre las grandes empresas minoristas y las grandes empresas mayoristas**.
- En el comercio minorista se tiende a una **demanda cada vez más segmentada**, con clientes más exigentes y mayor especialización en las ventas.
- El **comercio sin establecimiento**, especialmente a través de Internet, está **creciendo considerablemente**: televisores, ordenadores y teléfonos. Entre estos nuevos canales hay que destacar la gran importancia del comercio electrónico.

Internacionalización	Diferenciación de los productos	Especialización. Segmentación	Nuevas tecnologías de la comunicación
<p>Incrementa la importancia de los aprovisionamientos y de las compras, especialmente en el plano internacional</p> <p>Esta tendencia implica cambios en las ocupaciones relacionadas con el aprovisionamiento y con las ventas</p>	<p>La mayor diferenciación en las ventas implica la necesidad de contar con ocupados más especializados</p>		<p>Las nuevas tecnologías implican importantes cambios en el sector, especialmente en las áreas de compras y ventas</p>
Ocupaciones afectadas			
<p>Agentes de compras</p>	<p>Vendedores técnicos</p>	<p>Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados</p> <p>Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos</p> <p>Técnico en consumo</p>	<p>Vendedores a domicilio y por teléfono</p> <p>Técnicos de ventas</p> <p>Agentes de compras</p> <p>En general a todas las ocupaciones</p>

La evolución de las cualificaciones tiene que ir acorde a la tendencia del sector y a las funciones, actuales y nuevas, que deben desarrollar cada uno de los perfiles profesionales.

Estas tendencias en los procesos deben marcar la revisión continua de las cualificaciones profesionales.

Además, es necesario aprobar aquellas cualificaciones, y posteriormente los certificados, ligadas a las ocupaciones que van a crear empleo en el futuro, o a aquellas otras “emergentes”. Las ocupaciones nuevas deben marcar la senda por la que se incorporen nuevas cualificaciones a las familias profesionales ligadas al comercio:

- **Cualificaciones que respondan a las necesidades de técnicos de compras y ventas más especializados** y con mayor necesidad de dominio de las nuevas tecnologías de la comunicación e información. En este sentido es necesario contar una cualificación orientada a la compra y la venta a través de las nuevas tecnologías, o, en su caso, tener en cuenta unidades de competencias relacionadas con el comercio electrónico en las cualificaciones relacionadas con la compraventa.
- **Cualificaciones que respondan a la evolución del empleo** en cada ocupación, así como a la aparición de nuevos puestos de trabajo.

A continuación, teniendo en cuenta el análisis realizado, se señalan las ocupaciones generadoras de empleo y las emergentes y nuevas

Ocupaciones que van a crear empleo
Conductores de camión Directivos en logística Agentes de compras Vendedores Encargados de tienda
Ocupaciones emergentes y nuevas
Auditor de compras, aprovisionamientos y contratación Técnico en enajenaciones Técnico en estudios de compras

Además de los perfiles profesionales ya existentes se han detectado otros que se están gestando producto de cambios en los sistemas productivos del sector. En este caso los perfiles profesionales emergentes se ubican en el área de compras, que está cobrando mayor relevancia dado que dos de las prioridades de las empresas del sector son: reducir costes y generar valor. Dichos perfiles son los siguientes:

1. Auditoría en compras

Este perfil es consecuencia de la entrada en vigor de la Normativa de Compras Europea. Esta norma, como documento de aplicación voluntaria, estructurada como las ISO se basa en buscar las mejores prácticas empresariales. AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos) ha sido una de las impulsoras de esta certificación. El programa del curso que propone AERCE se detalla a continuación:

Curso de Formación de Auditor en Compras

A	La Gestión de Compras y Aprovisionamientos
B	Estudio de mercado y estrategias de compra y suministro
C1	Especificaciones, presupuestos y planificación (1ª sesión)
C2	Especificaciones, presupuestos y planificación (2ª sesión)
D	Tipos de compra y de proveedores
E	Búsqueda, evaluación y gestión de proveedores
F	Ofertas, precios y costes
G	Negociación en Compras
H1	Gestión de stocks y almacenes (1ª sesión)
H2	Gestión de stocks y almacenes (2ª sesión)
I	Contratos y aprovisionamiento
J	Compras en la estructura organizativa de la empresa
K	Global sourcing
L	Outsourcing, alianzas y consorcios de compra
M	Compra de servicios y compra de artículos en empresas comerciales
N	Compra de bienes de equipo, proyectos, obras y construcciones
O	El control de la Gestión de Compras y Aprovisionamientos
P	La Norma Europea de Compras – CWA PuMa

2. Técnico de enajenaciones

El técnico en enajenaciones se ocupa de gestionar todos los residuos del proceso de producción y sacar rentabilidad económica de éstos. Como ya señalamos en esta ocupación se suelen hacer uso del *bartering*, es decir, de intercambio, de modo que haya un beneficio mutuo entre varias empresas en este caso con residuos de la producción.

3. Administrativo jurídico mercantil

Asimismo es necesaria una cualificación relacionada con la ocupación de Administrativo jurídico/mercantil, tal y como hemos definido en las ocupaciones. Este puesto tiene como tarea fundamental personalizar los contratos modelo del gabinete jurídico (o bufete de abogados, que generalmente se subcontrata) a cada proveedor (modos de pago, plazos, jurisdicción, etc.). Más cuando los contratos internacionales con proveedores las diferentes legislaciones, jurisdicciones, etc., complican la elaboración de un contrato y, por tanto, de una negociación.

“Tiene sentido pagar por adelantado”, dice el vendedor, “porque usted me está pidiendo esta viga para fabricar algo y yo tengo que comprarla ¿o es que tengo que ponerlo de mi dinero?” “Ah pues sí es verdad”, y se lo pago por adelantado. Como yo no tengo el bien de la transacción eso para cubrirlo se le exige un aval. El aval lo consigue el vendedor llevando el pedido que tú le has hecho, entonces el banco le da el aval”. (Grupo discusión).

En consecuencia dicha cualificación se compondría de las siguientes unidades de competencia:

- Adaptar los contratos modelo a cada caso particular.
- Conocer y aplicar la legislación mercantil tanto nacional e internacional.

Asimismo ha de disponer de competencias transversales como:

- Habilidades directivas.
- Comunicarse en inglés profesional.
- Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

9.3. Cualificaciones y Competencias Profesionales



Con relación a la estructura del Catálogo, según las tendencias productivas del sector responde en parte a las necesidades del tejido productivo, ya que los expertos de las empresas y los centros formativos consideran que el Catálogo de Cualificaciones recoge de forma genérica todos los oficios existentes. No obstante existen algunos matices.

Unidades de competencia que sería necesario añadir o completar

Según los expertos sería necesario añadir una serie de unidades de competencia para ajustar el Catálogo actual a las actividades productivas existentes. Éstas se detallan a continuación:

1. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Todas las cualificaciones deberían recoger una unidad de competencia sobre la manipulación de alimentos, ya que se considera imprescindible en el sector tener conocimientos en este sentido.

2. Prevención en riesgos laborales

Asimismo los conocimientos sobre riesgos laborales deben de estar incluidos como una unidad de competencia dentro del Catálogo Nacional de Cualificaciones para todas ellas.

3. Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Social Corporativa

La gestión de la Responsabilidad Social Corporativa o Responsabilidad Social Empresarial es otra de las demandas del sector para disponer de profesionales competentes. En el mundo actual el conocimiento del impacto de cualquier decisión en el entorno social y medioambiental es, a juicio de los expertos consultados, una obligación de los profesionales del sector (con mayor razón cuando se acaba de crear la ISO relacionada con responsabilidad). Dicha gestión debería componer una unidad de competencia para todas las cualificaciones.

*“Yo lo metería [Responsabilidad Social corporativa] **absolutamente para todas**”. (Grupo discusión).*

4. Técnicas de negociación

Es necesario definir una unidad de competencia nueva: conocer y aplicar las técnicas de negociación, tanto en las compras y aprovisionamientos, como en las ventas. **Esta unidad de competencia iría asociada a la cualificación: Gestión comercial de ventas, así como a Gestión y control del aprovisionamiento.**

5. Atención telefónica

Asimismo sería conveniente definir unidades de competencia relacionadas con la atención telefónica en las siguientes cualificaciones:

- Actividades de venta.
- Atención al cliente, consumidor o usuario.

6. Comercio electrónico

Otra de las necesidades detectadas son las unidades de competencia relacionadas con el comercio electrónico en las siguientes cualificaciones:

- Atención al cliente, consumidor o usuario.
- Gestión comercial de ventas.
- Gestión y control del aprovisionamiento.
- Marketing y compraventa internacional.

7. Localizar, organizar y analizar información de carácter documental, así como realizar observación directa

Dentro de la cualificación: asistencia a la investigación de mercados, es necesario definir la siguiente unidad de competencia: *“localizar, organizar y analizar información de carácter documental, así como realizar observación directa”*.

8. Técnicas comerciales

Dentro de la cualificación de “Actividades de venta” los expertos consultados ven una carencia fundamental: el conocimiento de técnicas comerciales. Esta competencia es imprescindible para el desempeño de cualquier labor relacionada con la venta.

“Echo de menos todo lo referente a habilidades, en todo lo referente a características del cliente y del producto, sea el producto el que sea”. (Grupo discusión).

Dichas habilidades consisten en detectar las necesidades de cada cliente y ofrecerle el producto más adecuado.

9. Habilidades directivas

En todas las cualificaciones de nivel 3, se proponen, por parte de los expertos consultados, una unidad de competencia relacionada con las habilidades directivas. La relación con los *stakeholders*, es decir, el entorno de la empresa es cada vez más importante para la consolidación de ésta. Para ello, es necesario contar con profesionales con habilidades en: comunicación, negociación, liderazgo e inteligencia emocional. Por ejemplo, una habilidad como la inteligencia emocional le permitirá al comercial interactuar con el cliente y comprender sus necesidades. De igual manera un técnico en compras ha de interactuar con los proveedores y sus habilidades comunicativas y de negociación serán imprescindibles para mantener relaciones fructíferas y duraderas con éstos.

10. Idiomas

Otra unidad de competencia que se considera debe generalizarse a todas las cualificaciones es el manejo de un idioma extranjero, en concreto el inglés.

“¿Restringir el inglés cuando estamos hablando de formación bilingüe desde el jardín de infancia...? Va a ser como la alfabetización”. (Grupo discusión).

11. En Actividades auxiliares de almacén

En esta cualificación se recomienda en la unidad de competencia: “Manipular cargas con carretillas elevadoras” añadir “y de forma manual”.

12. En Gestión comercial de ventas

En esta cualificación habría que añadir: *“tratar y realizar pedidos a los proveedores”*. Pues dentro de la gestión comercial de ventas también se realizan pedidos para el punto de venta que gestionan.

9.4. Cualificaciones en otros países de la Unión Europea



El marco europeo de las cualificaciones (MEC)

Según el CEDEFOP (European Centre For The Development Of Vocational Training¹³), el Marco Europeo de Cualificaciones (MEC) es un marco común europeo de referencia que relaciona los sistemas de cualificación de los distintos países. **El Marco Europeo de Cualificaciones (MEC) es una red de traducción de las cualificaciones** en toda Europa, destinado a apoyar la movilidad transfronteriza y facilitar el aprendizaje permanente. El MEC fue aprobado por el Parlamento Europeo y el Consejo el 23 de abril 2008. Los países miembros están invitados a relacionar sus sistemas nacionales con el MEC antes de 2010, y antes de 2012 a introducir una referencia a los niveles del MEC en todos los certificados y diplomas instaurado a nivel nacional. El Marco Europeo de cualificaciones nace con un triple objetivo:

- Contribuir a mejorar la correspondencia entre las necesidades del mercado laboral (en cuanto a conocimientos, capacidades y competencias) y la oferta de educación y formación.
- Facilitar la validación del aprendizaje no formal e informal.
- Facilita la transferencia y el uso de cualificaciones entre distintos países y sistemas de educación y formación.

Para ello:

- (a) Pone en relación los niveles de cualificación previstos en el sistema nacional de cualificaciones con los niveles previstos en el Marco Europeo de Cualificaciones.
- (b) Vela por que se aplique una metodología transparente, para facilitar las comparaciones entre ambos.
- (c) Establece mecanismo para orientar a los interesados y facilitarles el acceso a la información.
- (d) Promueve la participación de todos los interesados.

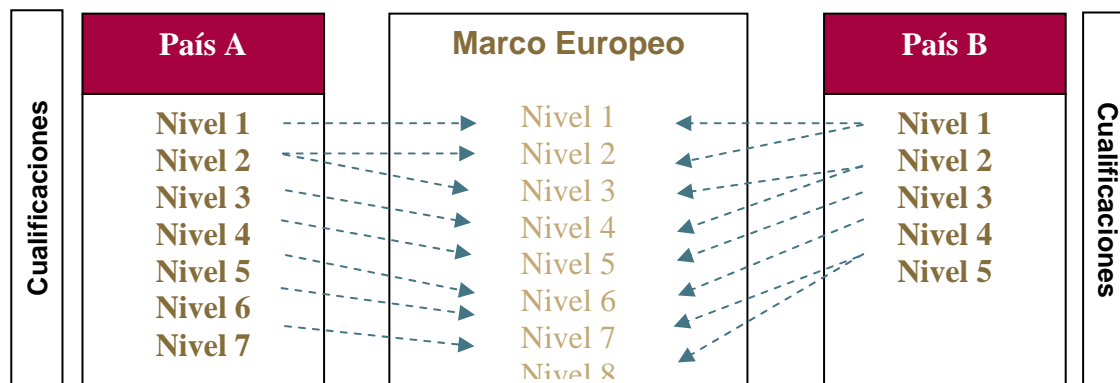
La distinción entre un Marco Nacional de Cualificaciones (MNC) y un Sistema Nacional de Cualificaciones se define, por recomendación del MEC, del siguiente modo:

Sistema Nacional de Cualificaciones: *conjunto de las actividades de un Estado miembro relacionadas con el reconocimiento del aprendizaje y otros mecanismos destinados a poner en relación la educación y la formación con el mercado de trabajo y la sociedad civil; estas actividades incluyen la elaboración y la aplicación de disposiciones y procesos institucionales relativos a la garantía de la calidad y a la evaluación y concesión de cualificaciones; un sistema nacional de cualificaciones puede estar compuesto por varios subsistemas e incluir un marco nacional de cualificaciones.* En cambio un Marco es un *instrumento de clasificación de las cualificaciones en función de un conjunto de criterios correspondientes a determinados niveles de aprendizaje*, cuyo objeto consiste en integrar y coordinar los subsistemas nacionales de cualificaciones y en mejorar la transparencia, el acceso, la progresión y la calidad de las cualificaciones en relación con el mercado de trabajo y la sociedad civil.

El elemento central del Marco Europeo de Cualificaciones (MEC) se compone de **ocho niveles de referencia** que describen *qué conoce, comprende y es capaz de hacer* una persona - **«resultados del aprendizaje»**- independientemente del sistema por el que haya adquirido una cualificación determinada. Por lo tanto, los niveles de referencia del MEC no aplican el enfoque tradicional, en el que se hace hincapié en los componentes del aprendizaje (duración de una experiencia de aprendizaje, tipo de centro, etc.); solo toma en consideración de los resultados del aprendizaje:

¹³ Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional.

GRÁFICO 9.4.1. MECANISMO DE RELACIÓN ENTRE LAS CUALIFICACIONES A TRAVÉS DEL MARCO EUROPEO



Fuente: elaboración propia.

En la siguiente tabla se define cada uno de los niveles del Marco Europeo de Cualificaciones:

TABLA 9.4.1. CONTENIDO DE LOS NIVELES

	Conocimientos	Destrezas	Capacidades
Nivel 1	Generales básicos	Básicas necesarias para efectuar tareas simples	Trabajo o estudio bajo supervisión directa en un contexto estructurado
Nivel 2	Prácticos básicos en un campo de trabajo o estudio concreto	Cognitivas y prácticas básicas necesarias para utilizar información útil a fin de efectuar tareas y resolver problemas con reglas simples	Trabajo o estudio bajo supervisión con un cierto grado de autonomía
Nivel 3	Hechos, principios, conceptos generales, en un campo de trabajo o estudio concreto	Cognitivas y prácticas necesarias para efectuar tareas y resolver problemas seleccionando y aplicando métodos, herramientas, materiales e información básica	Asunción de responsabilidades en la realización de tareas en actividades de trabajo o estudio. Adaptación del comportamiento propio a las circunstancias para resolver problemas
Nivel 4	Prácticos y teóricos en contextos amplios de un campo de trabajo o estudio concreto	Cognitivas y prácticas necesarias para encontrar soluciones a problemas específicos en un campo de trabajo o estudio concreto	Ejercicio de autogestión con consignas definidas en contextos de trabajo o estudio. Supervisión del trabajo rutinario de otras personas, asumiendo responsabilidades, evaluación y mejora
Nivel 5	Especializados, prácticos y teóricos, en un campo de trabajo o estudio concreto, siendo consciente de los límites de esos conocimientos	Cognitivas y prácticas necesarias para encontrar soluciones creativas a problemas abstractos	Labores de gestión y supervisión en contextos de actividades de trabajo o estudio, con posibilidad de cambios
Nivel 6	Avanzados en un campo de trabajo o estudio que requiera una comprensión crítica de teorías y principios	Avanzadas que acrediten el dominio y las dotes de innovación necesarias para resolver problemas complejos e imprevisibles en un campo especializado de trabajo o estudio	Gestión de actividades o proyectos técnicos o profesionales complejos, asumiendo responsabilidades
Nivel 7	Altamente especializados, alguno de ellos a la vanguardia de un campo de trabajo o estudio concreto, que sienten las bases de un pensamiento o investigación originales, conciencia crítica de cuestiones de conocimiento en un campo concreto y en el punto de articulación entre diversos campos	Especializadas para resolver problemas en materia de investigación o innovación, desarrollo de nuevos conocimientos y procedimientos	Gestión y transformación de contextos de estudio complejos, imprevisibles y que requieren nuevos planteamientos estratégicos. Asunción de responsabilidades
Nivel 8	En la frontera más avanzada de un campo de trabajo o estudio concreto y en el punto de articulación entre diversos campos	Destrezas y técnicas más avanzadas y especializadas, en particular en materia de síntesis y evaluación, necesarias para resolver problemas críticos en la investigación y/o la innovación	Autoridad, innovación, autonomía, integridad académica y profesional y compromiso continuo respecto al trabajo, incluida la investigación

Sistemas de cualificaciones en el mundo

Los **sistemas de cualificaciones comprenden todas aquellas actividades de un país que dan lugar al reconocimiento de una formación o un aprendizaje**: diseño y ejecución de políticas nacionales de cualificaciones, procesos de garantía de la calidad, procesos de evaluación y acreditación, reconocimiento de destrezas y el mecanismo que relaciona el ámbito educativo/formativo con el mercado de trabajo. Un sistema de cualificaciones puede ser más o menos integrado y coherente, y puede contener un “marco de cualificaciones”.

Los estudios indican que los países implantan marcos de cualificaciones con el fin de:

- **Ajustar mejor las cualificaciones a los conocimientos, destrezas y competencias** necesarias, y vincular las cualificaciones a las necesidades ocupacionales presentes o futuras.
- Dar **coherencia a los subsistemas de cualificaciones**, ofreciendo una estructura general para todos.
- **Apoyar el aprendizaje a lo largo de la vida** (potenciándola y reconociendo aprendizajes no formales/informales).
- **Facilitar la implicación de agentes y protagonistas políticos**, particularmente dentro de la formación profesional.

Tipos de Sistemas Nacionales de Cualificaciones

Los sistemas nacionales de cualificaciones se pueden clasificar, según se recoge en el informe “*Sistemas Nacionales de Cualificaciones y Formación Profesional*”, promovido por el Instituto Nacional de las Cualificaciones y editado por el antiguo INEM (Instituto Nacional de Empleo), en función de los sujetos que los han impulsado y desarrollado.

Un **primer grupo contiene aquellos países que desarrollan su sistema desde un impulso gubernamental**, aunque con la presencia de los agentes sociales en los órganos nacionales del sistema. Serían los casos de Reino Unido, Australia o Nueva Zelanda. En estos países se ha creado por ley una Autoridad Nacional de Cualificaciones, encargada de impulsar y gestionar el sistema.

El **segundo bloque de países desarrolla sus sistemas desde el impulso de los sectores económicos y profesionales**, bajo la demanda del mercado laboral. En este apartado estaría el caso de Estados Unidos.

El tercer grupo de países tendría en la **iniciativa de los agentes sociales el principal impulso**. Los países que se encuentran en esta categoría son Alemania, Francia y Canadá.

Por otra parte, dentro de los casos de estudio se incluye el **modelo español, que viene impulsado por el Gobierno pero con una fuerte participación de las Comunidades Autónomas y los Agentes Sociales**.

En el Sistema de Cualificaciones Británico existen tres rutas de aprendizaje distintas: la académica, la segunda es una ruta mixta, la GNVQ, que combina la enseñanza general con la formación profesional y una tercera de carácter profesional (NVQ) y que corresponde al marco laboral.

La Autoridad de las cualificaciones y el curriculum, **QCA (Qualifications and Curriculum Authority)**¹⁴ es un organismo público, vinculado al Ministerio de Educación, **cuyas funciones son las siguientes:**

- **Impulsar el desarrollo y la revisión de los estándares de competencia**, centrando su actividad en los sectores con mayores necesidades, apoyando el trabajo de los organismos creados a tal efecto.
- **Asegurar la coherencia** de la estructura nacional de cualificaciones.
- **Asegurar la calidad** del conjunto del sistema.

Las entidades que intervienen en el Sistema de las Cualificaciones en el Reino Unido son las siguientes:

- Centros de acreditación y organismos profesionales
- Formadores. Colegios, institutos y universidades
- Organizaciones voluntariado y ONG
- Empresarios y organizaciones sectoriales
- Gobierno y administración pública
- Organismos de orientación y asesoramiento

El gobierno interviene en el Sistema de Cualificaciones profesionales a través del Ministerio para la Educación y Competencias que lidera el proceso de normalización de la competencia, bien sea aprobando y financiando a los Consejos Sectoriales de Competencias (SSCs) o creando agencias como Desarrollo de las Competencias Sectoriales (SSDA) órgano de apoyo a los empresarios en sus propuestas a los Consejos Sectoriales.

Los empresarios por su parte intervienen a través de los **Consejos Sectoriales de Competencias que**, con carácter voluntario, **identifican temas importantes relacionados con competencias y productividad de su sector**, bajo la supervisión del Secretario de Estado para la Educación y Competencias y de los Ministerios implicados en el fomento del aprendizaje permanente.

Otras entidades que participan en el Sistema son las siguientes:

- **Los organismos del sector**, encargados de identificar, definir y actualizar el empleo basado en normas de competencia para las profesiones.
 - Identifican y desarrollan los estándares ocupacionales nacionales de su sector.
 - Diseñan y recomiendan la estructura de las calificaciones del sector.
 - Elaboran la estrategia de evaluación junto con los organismos certificadores.
 - Analizan los requerimientos futuros del sector en materia de competencias elaborando escenarios respecto del desarrollo del sector y de la capacitación.
 - Identifican ámbitos de proyección del sector.
 - Estudian y comparan los estándares y estrategias de capacitación nacional con la experiencia internacional (benchmarking).
 - Informan y difunden los estándares del sector.

¹⁴ Autoridad de las Cualificaciones y el Curriculum

- **Organismos certificadores (Awarding Bodies).** Son organizaciones acreditadas por la Autoridad (QCA) para certificar las NVQs. Son también responsables junto con los organismos normalizadores (NTO) del desarrollo de las normas y del diseño de las pautas y los sistemas de evaluación. Se ocupan de la aprobación de los centros evaluadores y, durante el proceso de evaluación, envían verificadores externos para asegurar que el centro evalúa consistentemente y de acuerdo a los criterios al candidato. Son responsables ante la Autoridad del sistema (QCA) de la calidad del proceso de evaluación/ certificación.
- **Los organismos de evaluación,** encargados del diseño y sistemas de aseguramiento de la calidad. Llevan también a cabo la verificación externa para asegurar que los candidatos se están evaluando de igual manera en todos los centros. Pueden ser centros educativos, entidades de capacitación o empleadores.
- **Consejo de Estándares de Capacitación (TSC).** Es responsable del mejoramiento y aseguramiento de la calidad de los proveedores de capacitación de los programas financiados con fondos públicos.
- **Consejos de Empresa y Formación (TECs).** Están presididos por empresarios que trabajan en asociación con otros representantes de la comunidad local, incluidos sindicatos, y tienen como objetivo planificar e implementar la provisión de formación (con fondos públicos) de acuerdo a las necesidades del mercado de trabajo local. Una red de Consejos cubre la totalidad del territorio (79 en Inglaterra y Gales) y son responsables de gestionar la adjudicación de los fondos para la capacitación de los desempleados y los jóvenes.
- **Los proveedores de formación. Centros formativos donde se imparten las cualificaciones.**

La competencia en el Sistema Inglés

La competencia en el Sistema Inglés se define como la aptitud para transferir **las habilidades y el conocimiento a nuevas situaciones dentro del área ocupacional**. Contiene la organización y la planificación del trabajo, la innovación y el manejo de actividades puntuales; incluye además habilidades de efectividad personal que se requieren en el lugar de trabajo para tratar con los compañeros, administradores y clientes.

Competencias clave. Las competencias clave o *Key Skills* son aquellas necesarias como base para el desempeño en cualquier área ocupacional, son obligatorias para todas las calificaciones del sistema académico y el GNVQ. Progresivamente se han ido reformando y hoy comprenden:

- Comunicación.
- Cálculo numérico.
- Tecnologías de la comunicación.
- Trabajo en equipo.
- Autoaprendizaje.
- Solución de problemas.

Competencias transversales o genéricas. Competencias que se requieren en diversas áreas ocupacionales o que son transferibles entre distintas actividades de un sector u organización. En el sistema NVQ se advierte una tendencia creciente a identificar competencias transversales que permiten construir puentes entre diferentes áreas ocupacionales.

Competencias específicas: aquellas que requieren para el desempeño de una función específica, dentro de un área u ocupación.

El Sistema de basa en el **reconocimiento de créditos cuando se completa una unidad de competencia o cualificación**. Los créditos se organizan en registros de logros. Las personas pueden guardar utilizar o acumular créditos a lo largo de su recorrido formativo.

Cada unidad tendrá un valor de crédito (un crédito equivale a 10 horas) y un nivel entre el de entrada y el nivel 8 (muestra la dificultad). Hay tres tamaños de las cualificaciones en el QCF:

- * Premios (1 a 12 créditos)
- * Certificados (13 a 36 créditos)
- * Diplomas (37 créditos o más)

El Catálogo Nacional de Cualificaciones se estructura en 15 grupos de actividad relacionados con los siguientes sectores económicos.

- Sanidad, Servicios Públicos y Atención personal
- Ciencias y Matemáticas
- Agricultura, Horticultura y Cuidado de Animales
- Ingeniería y Tecnologías de Fabricación
- Construcción, Planificación y Medio Ambiente
- Tecnología de Información y Comunicación
- **Empresa minorista y comercial**
- Ocio, Viajes y Turismo
- Artes, Medios de Comunicación y Publicaciones
- Historia, Filosofía y Teología
- Ciencias Sociales
- Lenguas, Literatura y Cultura
- Educación y Formación
- Preparación para la Vida y el Trabajo
- Ciencias Empresariales, Administración y Derecho

El sistema de Formación Profesional Francés

El Sistema Francés de Formación y Certificación, tal como existía hasta la década de los setenta, estaba marcado por el papel del Estado, que era el único responsable de la elaboración y adjudicación de diplomas profesionales y por otra parte el diálogo social en materia de formación.

La constatación de que los saberes adquiridos en la formación profesional no eran aplicados por los trabajadores en la vida laboral, la falta de reconocimiento de los diplomas por parte de los empresarios y las dificultades de articulación de la certificación existente que no ofrecía posibilidades de continuidad hacia niveles superiores, provocaron cambios sustanciales en los últimos veinte años.

Se reconsideraron las relaciones de la formación profesional inicial y la continua con las empresas y los sindicatos, involucrándolos en la formulación de programas y certificaciones. Se adoptó un enfoque de competencias en la formación y se desarrolló la modalidad de formación en alternancia. Se introdujeron las unidades certificables, dividiendo los objetivos de aprendizaje en etapas y creando un proceso modular.

Se desarrolló una metodología de identificación de competencias por "*Grupo de Oficios*", en cuyo proceso de definición participan organizaciones empresariales, sindicatos, ministerios y formación profesional, apoyados por las Comisiones Profesionales Consultivas. Estos comités definen los referenciales o perfiles de competencias de acuerdo a las condiciones de desempeño requeridas, reconocidas y aceptadas por las partes involucradas. La metodología se apoya en el concepto de Oficio, correspondiendo o no a un diploma o un tipo de formación (inicial o continua).

Actualmente existen tres tipos de certificaciones: los diplomas impartidos por la Educación Nacional y los Ministerios de Agricultura y Salud, los títulos otorgados por el Ministerio del Empleo y la Solidaridad y las certificaciones de las Ramas Profesionales (Comisión Paritaria de cada rama). Las dos primeras cuentan con un dispositivo de reconocimiento mutuo, y las certificaciones de las ramas profesionales se encuentran en proceso para lograrlo.

Con el objetivo de reconocer las competencias adquiridas por la experiencia profesional se creó en 1992 la Validación de Atributos Profesionales, mediante la cual los trabajadores pueden certificar sus competencias con independencia de la formación adquirida formalmente.

Estructura del Sistema de Cualificaciones

	Formación inicial y continua del Sistema Educativo	Formación continua (no formal) del Ministerio del Empleo y la Solidaridad	Formación continua de las Ramas Profesionales
Oferta	Forma y certifica el Ministerio de Educación, con las excepciones de Agricultura y Salud, cuyas formaciones y certificaciones corresponden a cada Ministerio	Ofrece cursos y certificación en sectores de construcción, servicios e industria	Ofrece cursos y certificaciones en 26 ramas
Población objetivo:	jóvenes (formación inicial), asalariados y desempleados (formación continua)	jóvenes, asalariados y desempleados (formación continua)	trabajadores en actividad

Organizaciones clave:

- **Instancias consultivas (tripartitas)**
- **Comisiones Profesionales Consultivas (CPC)** integradas por:
 - Representante del Ministro de Empleo, Representante del Ministro de Educación Nacional y Representante del Ministro al que concierne la rama de la actividad
 - Representante del CEREQ
 - Representante de la Agencia Nacional Para el Empleo (ANPE)
 - 5 a 9 representantes de los trabajadores (proporcionados por las organizaciones sindicales nacionales representativas de la rama en cuestión)
 - 5 a 9 representantes de los empleadores (proporcionados por las organizaciones empresariales representativas de la rama en cuestión: la mayoría de los empleadores y asalariados deben estar en actividad)
- **Subcomisiones Nacionales (composición paritaria):** 6 representantes de los empleadores y 6 representantes de los trabajadores. Sus funciones son:
 - Estudio del marco socio-profesional del subsector
 - Establecimiento del sistema de formación
 - Análisis de las propuestas acerca de títulos profesionales
 - Su punto de vista se transmite al CPC correspondiente
- **Subcomisiones Departamentales**
- **Jurados de Exámenes de Validación de Competencias**

Características¹⁵

El **sistema de certificación francés** se caracteriza por estar estructurado en dos grandes sistemas de certificación:

- **Sistema vinculado a la formación** en la que son los propios organismos que gestionan la formación la que la certifican: respecto a la formación profesional inicial es el **Ministerio de Educación el encargado de otorgar los títulos**. El CAP (Certificado de Aptitud Profesional) y el BTS (Diploma de Técnico Superior), que pueden obtenerse a partir de la superación de la formación profesional dentro del sistema educativo o bien a partir de las modalidades de formación no formal basadas en el aprendizaje: **contratos de cualificación**, y los **certificados oficiales de formación profesional inicial**.
- El segundo sistema de certificación es aquel que gestiona el **Ministerio de Trabajo: formación continua**. Es también un sistema centrado en la evaluación de conocimientos en relación con la profesión y está clasificado por niveles.

Ambos sistemas tienen como **referente las actividades económicas y el empleo** y se elaboran por concertación **de los agentes sociales**. Existe también un Sistema de Acreditación de las Competencias.

¹⁵ Elaborado a partir del documento: LA CERTIFICACIÓN PROFESIONAL: ALGUNAS REFLEXIONES Y CUESTIONES A DEBATE. Carmen Ruiz Bueno. Universitat Autònoma de Barcelona

En este sistema francés se encuentran otras formas de certificación como son:

- Los **certificados de cualificación profesional (CQP)**, relacionados con la realidad laboral y con las competencias adquiridas en el lugar de trabajo. Estos certificados, diseñados por los diferentes sectores profesionales, son muy heterogéneos y se caracterizan por un sistema muy flexible, y cuya validez se limita a la rama profesional para la que son creados.

En Francia, los Certificados Profesionales pueden obtenerse mediante **la formación profesional inicial y mediante la formación continua**. En este ámbito, los agentes sociales toman parte de la definición del contenido, el reconocimiento de los certificados y de la acreditación de su calidad.

La certificación en Francia, hace referencia a diferentes situaciones en los que la participación de los agentes sociales no es homogénea:

- Los **diplomas nacionales** son certificados por el Ministerio de Educación, aunque su creación, modificación y eliminación depende de las comisiones profesionales consultivas en las que toman parte los agentes sociales. En este ámbito existe un mecanismo de reconocimiento del aprendizaje no formal, para certificar la experiencia laboral, mediante la Validación de las Capacidades Profesionales (VAP).
- Por otro lado existen los **títulos homologados** dirigidos desde el Ministerio de Empleo.
- En tercer lugar hay **certificados sectoriales** como el certificado de cualificación profesional (CQP) que puede estar recogido en los convenios colectivos por razones salariales o de estatus.
- Por último están los **certificados de competencias profesionales (CCP)** o **el Certificado de Competencias en la Empresa (CEE)** que certifican lo que alguien puede hacer en una situación social o laboral determinada.

Para ello, la ley ha creado una **Comisión Nacional de Certificación Profesional (CNCP)**, encargada de establecer y actualizar el Repertorio Nacional De Certificaciones Profesionales (RNCP) del conjunto de los ministerios certificadores. *El RNCP tiene a disposición de personas y empresas una información actualizada de las certificaciones y las clasifica por nivel y materia, así como de los certificados de cualificación profesional (CQP) emitidos (unos 20 CQP inscritos en un repertorio, frente a unos 300 CQP convalidados por las ramas profesionales).*

La nomenclatura utilizada para clasificar los títulos registrados por el campo directorio nacional es la clasificación de especialidades formativas, creado por el Consejo Nacional de Información Estadística y entrada en vigor el 1 de septiembre de 1994.

Esta nomenclatura tiene 4 áreas principales:

- Áreas de la disciplina (código 100)
- Áreas técnicas y profesionales de la producción (código 200)
- Campos técnicos y profesionales de los servicios (código 300)
- Áreas de desarrollo personal (código 400)

Estructura

El Instituto Federal de Formación Profesional de Alemania (BIBB) fue Fundado en 1970 a partir de la Ley de Formación Profesional. Actualmente su existencia descansa en la Ley de Fomento de la Formación Profesional de 1981. El BIBB es una agencia directamente responsable ante el Gobierno Federal y supervisada por el Ministerio Federal de Educación e Investigación.

Las instituciones que participan en la formación profesional son: empresarios, sindicatos, Gobiernos regionales y Gobierno federal.

Los objetivos del Instituto Federal de Formación Profesional de Alemania son, entre otros: mantener actualizado el conjunto de profesiones que son objeto de la formación dual; definir, a partir de un análisis, las cualificaciones profesionales; preparar los Reglamentos de Formación; contenidos y metodología de la formación; mantener la información y base de datos sobre la formación profesional; asesorar al Gobierno Federal en materia de formación profesional; actividades de planificación y desarrollo de centros interempresariales; analizar ocupaciones en nuevas empresas; realizar experiencias piloto para desarrollar y verificar las nuevas carreras formativas.

El **modelo de certificación alemán** se caracteriza por la implicación de las empresas en los **procesos de formación profesional y certificación de dicha formación**. De hecho, la formación en alternancia propuesto en el modelo alemán, está financiada en buena parte por la propia empresa. Este sistema de certificación no sólo está regulado por las empresas, sino que se negocia con las organizaciones sindicales.

En el caso alemán, **los títulos tienen un amplio** reconocimiento en el momento de la contratación, incrementando las posibilidades de contratación y permitiendo la posibilidad de desarrollar un progreso en la carrera profesional.

En Alemania las cualificaciones que proporciona la formación profesional se sitúan en los niveles 3 y 4 del Sistema de Clasificación Internacional Educativo (ISCED). En el nivel 3 de dicho sistema, se encuentran las cualificaciones profesionales del Sistema Dual, mientras las relativas al nivel 4 son adquiridas por personas que ya tienen las de nivel 3 y que además poseen una experiencia laboral entre dos y tres años en la empresa.

El conjunto de profesiones del Sistema Dual se estructura en los siguientes sectores:

1. **Sector comercial, administración**
2. Medios, diseño y fotografía
3. Técnicas de información y comunicación, informática
4. Electrónica, electrotécnica
5. Técnicas del metal
6. Técnicas sanitarias
7. Profesiones de asistentes / laboratorios en el ramo de las ciencias naturales y de la medicina
8. Madera
9. Dibujo técnico, dibujo de construcción
10. Joyería, bisutería y trabajo con piedras y otros materiales
11. Hostelería y gastronomía
12. Bibliotecas, archivos, documentación
13. Agricultura, jardinería
14. Tráfico aéreo, tráfico terrestre
15. Construcción
16. Productos alimenticios
17. Textil, piel, otros materiales
18. Otras profesiones

A la hora de adquirir las cualificaciones se establecen diferentes rutas de formación profesional:

- **Escuelas de formación profesional** (Berufsfachschule). Son centros donde se imparten cursos variados según especialidades profesionales proporcionando una formación teórica y práctica, en general a tiempo completo
- **Escuelas profesionales especializadas** (Berufsaufbauschule). Su objetivo es la extensión y consolidación de la educación general y de la formación profesional
- **Escuelas técnicas secundarias** (Fachoberschule), imparten dos cursos, el primero es práctico y el segundo es un curso de enseñanza general. Todos los jóvenes que quieran prepararse para la obtención de un reconocimiento profesional como “trabajador competente”, tienen que acceder al Sistema Dual 3 mediante un contrato de formación con una empresa y seguir un programa que, como regla general, tiene una duración de tres años y medio
- **Aprendizaje a lo largo de la vida.** El aprendizaje permanente a lo largo de la vida fue introducido en Alemania a raíz de los debates producidos en los países de la Unión Europea en el año 1996. A este respecto se diseñaron las llamadas “cualificaciones adicionales” como instrumento clave para crear el vínculo entre la formación inicial y la formación continua. Se trata de un tipo de cualificaciones que van más allá de los contenidos establecidos en los reglamentos de las profesiones del sistema dual. Este concepto relaciona el aprendizaje permanente en entornos formales y no formales con las cualificaciones nacionales de la formación inicial

9.5. Propuestas de revisión, adaptación y mejora del Catálogo



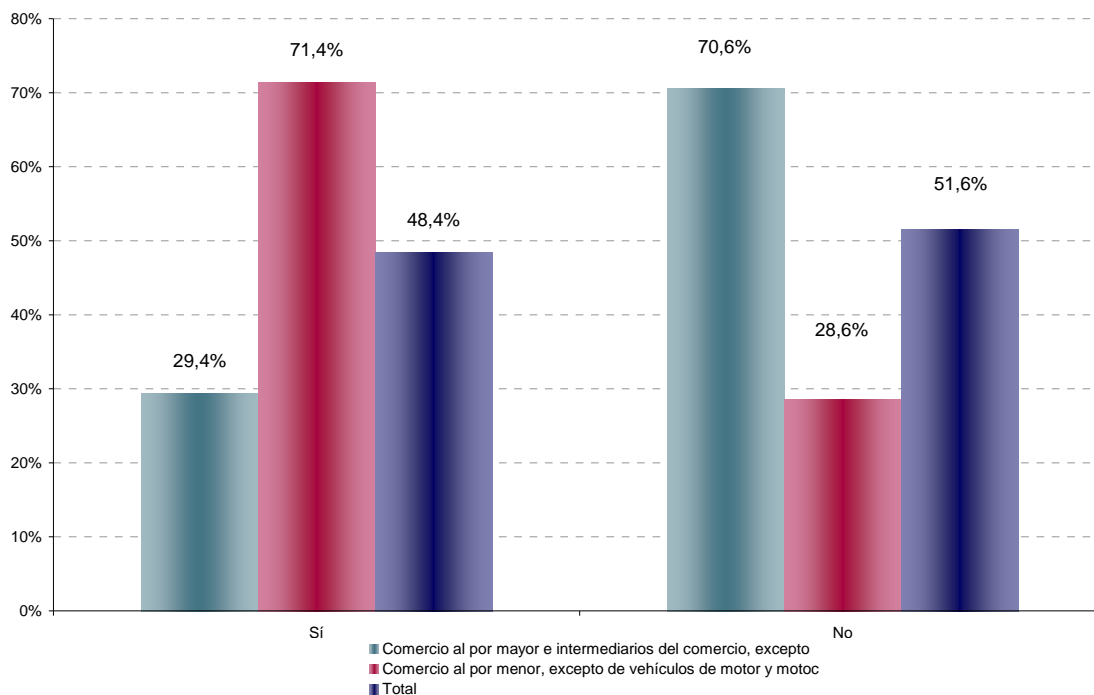
Casi la mitad de los comercios encuestados señalan que conocen en qué consisten las cualificaciones profesionales. Y como se aprecia en el siguiente gráfico, existe una clara diferencia entre el conocimiento que tienen los comercios mayoristas y minoristas: más de 7 de cada diez comercios al por menor conocen en qué consisten las cualificaciones profesionales frente a los tres de cada diez al por mayor.

No obstante, según los expertos entrevistados, así como los responsables de las asociaciones representativas del sector, el conocimiento del Sistema Nacional de las Cualificaciones es muy

Por lo tanto, una primera necesidad es difundir el Sistema de Cualificaciones entre las empresas y trabajadores.

reducido, siendo importante el confusiónismo existente.

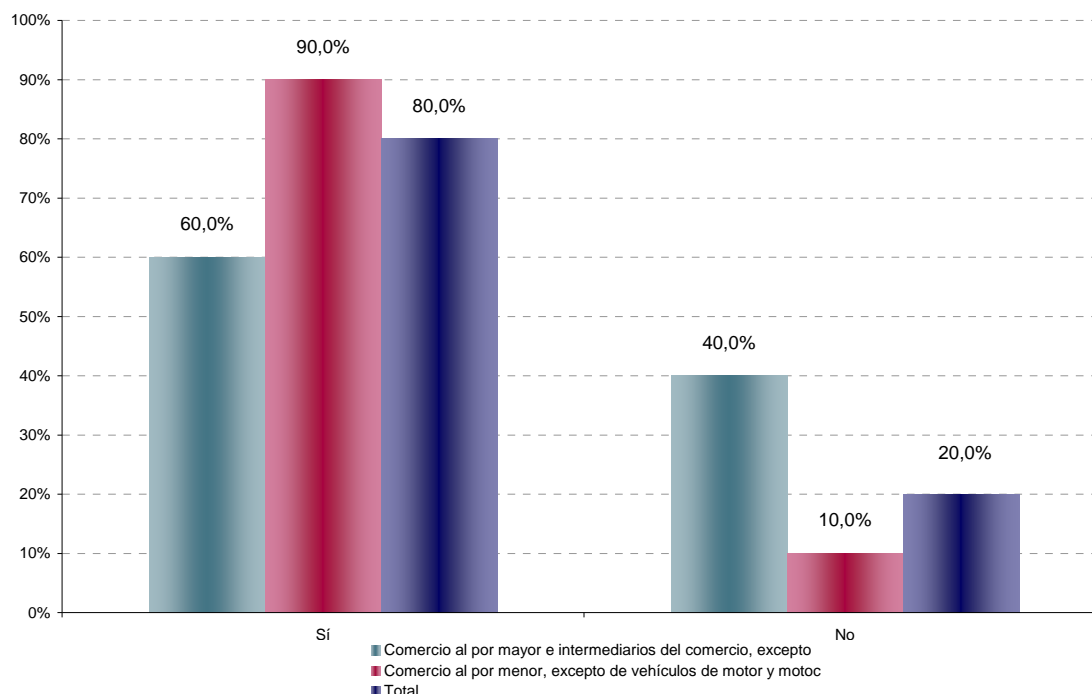
GRÁFICO 9.5.1. PORCENTAJE DE RESPONSABLES DE EMPRESAS QUE CONOCEN EN QUÉ CONSISTEN LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES



Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

Entre quienes señalan conocer en qué consisten las cualificaciones profesionales el 80% creen que representan adecuadamente la realidad de su sector, alcanzando el 90% los comercios minoristas y el 60% los mayoristas.

GRÁFICO 9.5.2. PORCENTAJE DE RESPONSABLES DE EMPRESAS QUE CONOCEN EN QUÉ CONSISTEN LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y CREEN QUE REPRESENTAN LA REALIDAD DEL SECTOR



Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 15.Telecyl Estudios. Año 2010.

Por otro lado, tras analizar la estructura del Catálogo de las Cualificaciones, y recoger la opinión de los expertos, es necesario adaptar en algunos aspectos las cualificaciones definidas a la realidad del sector.

Como se describió anteriormente, el comercio está experimentando importantes cambios en los últimos años, debidos especialmente a la introducción de sistemas de calidad y de prevención de riesgos laborales, a la informatización progresiva de los establecimientos, al desarrollo de nuevos sistemas de comercialización (comercio electrónico), o a la creciente importancia de las compras en la gestión empresarial.

Estas tendencias y cambios en la prestación de los servicios implican nuevas necesidades de cualificación, hecho que se concreta en la necesidad de nuevas cualificaciones o en la revisión de las existentes. En el apartado 9.2 se introducían nuevas unidades de competencia que era necesario definir en las cualificaciones existentes. Al margen de las mismas, de acuerdo con los expertos consultados, sería necesario añadir una nueva cualificación relacionada con la siguiente figura dentro de la actividad productiva:

Gestión de comercio electrónico

Sería necesario definir una cualificación de nivel 3 relacionada con el comercio electrónico si nos atenemos a la lógica productiva en donde este canal está cobrando fuerza.

A continuación de describen las cualificaciones profesionales de la familia comercio así como las unidades de competencia que comprenden.

FAMILIA PROFESIONAL: COMERCIO Y MARKETING		Nivel	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL COMERCIO INTERNACIONAL	ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO	IMPLANTACIÓN Y ANIMACIÓN DE ESPACIOS COMERCIALES	ASISTENCIA A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO	GESTIÓN COMERCIAL DE VENTAS	MARKETING Y COMPRAVENTA INTERNACIONAL	ACTIVIDADES DE VENTA
UC0242_3	Realizar y controlar la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías.	3								
UC0243_3	Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios.	3								
UC0244_3	Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales.	3								
UC0245_3	Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario.	3								
UC0246_3	Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.	3								
UC0501_3	Establecer la implantación de espacios comerciales.	3								
UC0502_3	Organizar la implantación de productos/servicios en la superficie de venta.	3								
UC0503_3	Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales.	3								
UC0504_3	Organizar y supervisar el montaje de escaparates en el establecimiento comercial.	3								
UC0993_3	Preparar la información e instrumentos necesarios para la investigación de mercados.	3								
UC0994_3	Organizar y controlar la actividad de los encuestadores.	3								
UC0997_3	Colaborar en el análisis y obtención de conclusiones a partir de la investigación de mercados.	3								
UC0998_3	Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa.	3								
UC0999_3	Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo.	3								
UC1000_3	Obtener y procesar la información necesaria para la definición de estrategias y actuaciones comerciales.	3								
UC1001_3	Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales.	3								
UC1007_3	Obtener y elaborar información para el sistema de información de mercados.	3								
UC1008_3	Realizar estudios y propuestas para las acciones del plan de marketing-mix internacional.	3								
UC1009_3	Asistir en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos/servicios.	3								
UC1010_3	Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional.	3								
UC1011_3	Comunicarse en una lengua distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional.	3								
UC0239_2	Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.	2								
UC0240_2	Realizar las operaciones auxiliares a la venta.	2								
UC0241_2	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.	2								
UC0995_2	Realizar encuestas y/o entrevistas utilizando las técnicas y procedimientos establecidos.	2								
UC1002_2	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.	2								

FAMILIA PROFESIONAL: COMERCIO Y MARKETING		Nivel	TRÁFICO DE MERCANCÍAS POR CARRETERA	GESTIÓN Y CONTROL DEL APROVISIONAMIENTO	ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA DISTRIBUCIÓN	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALMACENES	ACTIVIDADES AUXILIARES DE ALMACÉN	ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO
UC0247_3	Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.	3						
UC0248_3	Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.	3						
UC1003_3	Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento.	3						
UC1004_3	Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento.	3						
UC1005_3	Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.	3						
UC1012_3	Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías.	3						
UC1013_3	Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia.	3						
UC1014_3	Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos.	3						
UC1006_2	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.	2						
UC1015_2	Gestionar y coordinar las operaciones del almacén.	2						
UC1325_1	Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.	1						
UC1326_1	Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.	1						
UC1327_1	Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	1						
UC1328_1	Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.	1						
UC1329_1	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	1						

9.6. Resumen

La Cualificación Profesional es el “conjunto de competencias profesionales con significación en el empleo, que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación, así como a través de la experiencia laboral”.

En el presente capítulo se ha analizado la estructura de la familia profesional de Comercio y Marketing, relacionando los contenidos de la misma con el mapa ocupacional del sector. En base a este análisis, se propone las siguientes modificaciones en el Catálogo Nacional de Las Cualificaciones Profesionales:

CUALIFICACIONES A MODIFICAR

Familia profesional	Cualificación actual	Modificaciones
Comercio y Marketing	Todas las cualificaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> - Añadir Unidades de Competencias relativas a la Prevención de Riesgos Laborales. Esta UC podría ser de nivel 2. - Añadir Unidades de Competencias relativas al conocimiento del impacto de cualquier decisión en el entorno social y medioambiental (responsabilidad social corporativa y empresarial).
	Todas las cualificaciones de nivel 3	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar Unidad de Competencia relacionada con las habilidades directivas
	Control y formación en consumo	<ul style="list-style-type: none"> - Añadir Unidades de Competencias correspondientes a la manipulación de alimentos e higiene alimentaria en todas aquellas cualificaciones que afectan al sector del comercio de alimentación y tengan un contacto directo con los alimentos. Esta UC podría ser de nivel 2.
	Gestión comercial de ventas	
	Gestión y control del aprovisionamiento	
	Actividades de venta	
	Actividades auxiliares de almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar una Unidad de Competencia relacionada con el comercio electrónico.
	Actividades auxiliares de comercio	
	Atención al cliente, consumidor o usuario	
	Gestión comercial de ventas	
	Gestión y control del aprovisionamiento	
	Marketing y compraventa internacional	

Familia profesional	Cualificación actual	Modificaciones
	Gestión comercial de ventas	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar una Unidad de Competencia correspondiente al conocimiento y aplicación de las técnicas de negociación. - Añadir competencia relacionada con tratar y realizar pedidos a los proveedores.
	Gestión y control del aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Debe tener la competencia de recopilar y analizar información sobre los diferentes proveedores y los sectores en los que actúan.
	Atención al cliente, consumidor o usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Añadir una Unidad de Competencia relacionada con la atención telefónica.
	Actividades de venta	
	Asistencia a la investigación de mercados	<ul style="list-style-type: none"> - Añadir una competencia que responda a localizar, organizar y analizar información de carácter documental.
	Actividades de venta	<ul style="list-style-type: none"> - Esta cualificación debe ser competente en el conocimiento de técnicas comerciales, y detectar las necesidades de cada cliente y ofrecerle el producto más adecuado.
	Conductor de vehículos pesados	<ul style="list-style-type: none"> - Avanzar en su publicación

CUALIFICACIONES A CREAR

Familia profesional	Cualificación
Comercio y marketing	Gestión de comercio electrónico

10. LA FORMACIÓN PROFESIONAL

A continuación se describe la **Formación Profesional del Sistema Educativo** en relación al sector comercio, al mismo tiempo también se describe la Formación Profesional para el Empleo, las formaciones no ligadas a titulaciones oficiales y la equivalencia y reconocimiento en la UE e internacional.



10.1. Formación Profesional del Sistema Educativo. Títulos ofertados en el sector

10.2. Formación Profesional para el empleo. Certificados de Profesionalidad ligados a la actividad

10.3. Relación entre la Formación Profesional del Sistema Educativo y la Formación Profesional para el Empleo

10.4. Acreditación de competencias

10.5. Otras regulaciones de referencia para la formación en la actividad productiva

10.6. Otras formaciones no ligadas a titulaciones oficiales

10.7. Equivalencia y reconocimiento en la UE e internacional

10.8. Resumen

10.1. Formación Profesional del Sistema Educativo. Títulos ofertados en el sector



Según la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), *la formación profesional comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales.*

Teniendo en cuenta el REAL DECRETO 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, esta comprende *el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las distintas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica.*

La formación profesional del Sistema Educativo, definida como un “conjunto de títulos de grado medio y superior”, tiene como fin “preparar a los alumnos y a las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal, al ejercicio de una ciudadanía democrática y al aprendizaje permanente”.

Objeto de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo

Estas enseñanzas tienen por objeto conseguir que los alumnos y las alumnas adquieran las capacidades que les permitan:

- a) Desarrollar la competencia general correspondiente a la cualificación o cualificaciones objeto de los estudios realizados.*
- b) Comprender la organización y características del sector productivo correspondiente, así como los mecanismos de inserción profesional; conocer la legislación laboral y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.*
- c) Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.*
- d) Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.*
- e) Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.*
- f) Afianzar el espíritu emprendedor para el desempeño de actividades e iniciativas profesionales.*
- g) Lograr las competencias relacionadas con las áreas prioritarias referidas en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.*
- h) Hacer realidad la formación a lo largo de la vida y utilizar las oportunidades de aprendizaje a través de las distintas vías formativas para mantenerse actualizado en los distintos ámbitos: social, personal, cultural y laboral, conforme a sus expectativas, necesidades e intereses.*

Asimismo, la formación profesional fomentará la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.

Tal y como se recoge en la LOE (Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación), la formación profesional en el sistema educativo comprende un *conjunto de ciclos formativos con una organización modular, de duración variable y contenidos teórico-prácticos adecuados a los diversos campos profesionales*.

El REAL DECRETO 1538/2006, establece la estructura de los nuevos títulos de formación profesional del Sistema Educativo, que tendrá como *base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social*. Los títulos de formación profesional se ordenan en familias profesionales, y las enseñanzas conducentes a su obtención se organizan en ciclos formativos, en módulos profesionales asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y en módulos profesionales no asociados a dichas unidades.

Los ciclos formativos serán de grado medio y de grado superior, estarán referidos al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y constituirán, respectivamente, la formación profesional de grado medio y la formación profesional de grado superior.

Los títulos de Formación Profesional en el Sistema Educativo son el de Técnico y el de Técnico Superior, y se obtienen a partir de las enseñanzas impartidas en los Ciclos Formativos de Grado Medio y Grado superior, respectivamente.

Actualmente, tras la entrada en vigor de la LOE, conviven dos tipos de oferta formativa de Formación Profesional del Sistema Educativo (en el futuro, los nuevos títulos irán derogando a los anteriores):

- Las enseñanzas de Formación Profesional reguladas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación del Sistema Educativo (LOGSE).
- Las enseñanzas reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación (LOE).

Dentro del sector del comercio, tiene cabida distintas familias formativas y títulos de Formación Profesional, que se recogen a continuación, principalmente la de **comercio y marketing** y en particular la de administración y gestión, agraria, madera, mueble y corcho y textil, confección y piel.

A continuación se exponen los títulos de formación profesional existentes actualmente en dichas familias profesionales y relacionadas con el sector del comercio:

TABLA 10.1.1. TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL, VINCULADOS A LA LOGSE¹⁶ Y A LA LOE¹⁷, RELACIONADOS CON EL SECTOR DE COMERCIO

Ley	Grado medio	Grado superior
Comercio y Marketing		
LOGSE	▪ Comercio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión comercial y marketing ▪ Gestión del transporte ▪ Servicio al consumidor ▪ Comercio Internacional

Ley	Grado medio	Grado superior
Administración y Gestión		
LOGSE		▪ Administración y finanzas
LOE	▪ Gestión administrativa	

Ley	Grado medio	Grado superior
Agraria		
LOGSE	▪ Jardinería	

¹⁶ Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación del Sistema Educativo

¹⁷ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación

Ley	Grado medio	Grado superior
Madera, mueble y corcho		
LOGSE		▪ Producción de madera y mueble

A continuación se relacionan los títulos que están en fase de borrador relacionados con el sector del comercio:

Grado medio	Grado superior
Comercio y Marketing	
	• Técnico Superior en «Logística y Transporte»
Agraria	
• Técnico en Jardinería y Floristería	

En el apartado de Anexos se desarrollan cada uno de los Títulos de Formación Profesional del Sistema Educativo.

Dentro de la LOE se contemplan los programas de cualificación profesional inicial, destinados al alumnado mayor de dieciséis años, que no hayan obtenido el título de Graduado en educación secundaria obligatoria.

El objetivo de los programas de cualificación profesional inicial es que todos los *alumnos alcancen competencias profesionales propias de una cualificación de nivel uno de la estructura actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales*.

Los programas de Cualificación inicial existentes relacionados con el sector objeto de estudio son los siguientes:

PROGRAMAS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL NACIONALES

Familia Profesional	Nivel
Comercio y Marketing	
Auxiliar de comercio y almacén	Programas de Cualificación Profesional Inicial
Administración y gestión	
Auxiliar de oficina y gestión administrativa	Programas de Cualificación Profesional Inicial
Agraria	
Actividades auxiliares en viveros, jardines y parques	Programas de Cualificación Profesional Inicial

En el apartado de Anexos se desarrollan cada uno de los Programas.

10.2. Formación Profesional para el empleo. Certificados de Profesionalidad ligados a la actividad



El Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, regula las distintas iniciativas de formación que configuran el **subsistema de formación profesional para el empleo**, su régimen de funcionamiento y financiación, y su estructura organizativa y de participación institucional.

El subsistema de formación profesional para el empleo está integrado por el conjunto de instrumentos y acciones que tienen por objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que responda a sus necesidades y contribuya al desarrollo de una economía basada en el conocimiento.

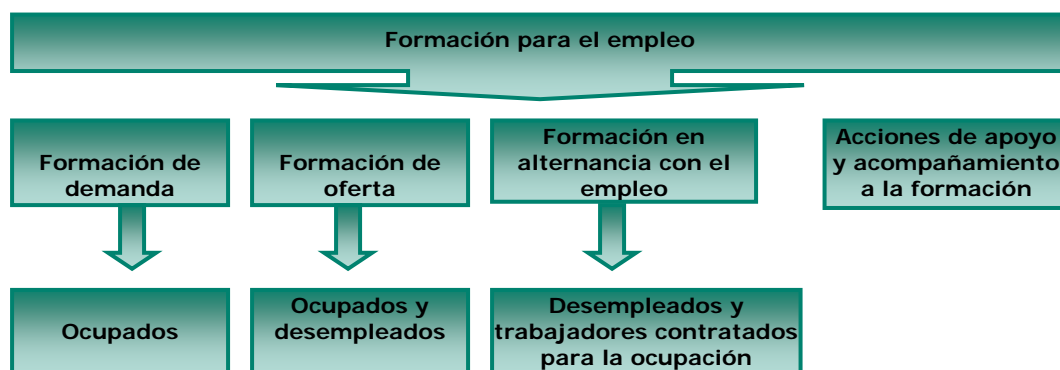
Son fines de la formación profesional para el empleo:

- **Favorecer la formación a lo largo de la vida** de los trabajadores desempleados y ocupados, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.
- Proporcionar a los trabajadores los conocimientos y las prácticas adecuadas a las competencias profesionales requeridas en el mercado de trabajo y a las necesidades de las empresas.
- Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.
- **Mejorar la empleabilidad** de los trabajadores, especialmente de los que tienen mayores dificultades de mantenimiento del empleo o de inserción laboral.
- **Promover que las competencias profesionales** adquiridas por los trabajadores tanto a través de procesos formativos (formales y no formales), como de la experiencia laboral, sean **objeto de acreditación**.

El subsistema de formación profesional para el empleo está integrado por las siguientes iniciativas de formación:

- La **formación de demanda**, que abarca las **acciones formativas de las empresas y los permisos individuales de formación** financiados total o parcialmente con fondos públicos, para responder a las necesidades específicas de formación planteadas por las empresas y sus trabajadores.
- La **formación de oferta**, que comprende los planes de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados y las acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados con el fin de ofrecerles una formación que les capacite para el desempeño cualificado de las profesiones y el acceso al empleo.
- La **formación en alternancia con el empleo**, que está integrada por las acciones formativas de los contratos para la formación y por los programas públicos de empleo-formación, permitiendo al trabajador compatibilizar la formación con la práctica profesional en el puesto de trabajo.
- Las **acciones de apoyo y acompañamiento a la formación**, que son aquellas que permiten mejorar la eficacia del subsistema de formación profesional para el empleo.

GRÁFICO 10.2.1. ESQUEMA DE LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Ministerio de Educación y Ciencia.

La formación para el empleo comprende el conjunto de acciones formativas *dirigidas a la adquisición y mejora de las competencias y cualificaciones profesionales, pudiéndose estructurar en varios módulos formativos con objetivos, contenidos y duración propios.*

TABLA 10.2.1. SUBSISTEMA: FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Modalidades de formación		
Formación de demanda	Acciones formativas de las empresas	
	Permisos individuales de formación	
Formación de oferta	Planes de formación trabajadores	Planes sectoriales
		Planes intersectoriales
	Acciones formativas dirigidas a desempleados	
Formación en alternancia con el empleo	Acciones formativas de contratos de formación	
	Programas públicos de empleo-formación	
Acciones de apoyo y acompañamiento a la formación	Acciones de investigación e innovación	
	Información y orientación profesional	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Educación y Ciencia.

La oferta formativa puede estar vinculada o no a la obtención de un Certificado de Profesionalidad. En el primer caso, las acciones formativas tendrán carácter modular, con el objeto de favorecer la acreditación parcial acumulable de la formación recibida y posibilitar que el trabajador avance en su itinerario formativo, independientemente de su situación laboral.

Cuando la formación no esté vinculada a la obtención de los certificados de profesionalidad, cada acción o módulo formativo tendrá una duración adecuada a su finalidad, en función del colectivo destinatario, la modalidad de impartición de la formación, el número de alumnos, etc.

De conformidad con lo establecido en el artículo 10.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, la oferta de formación profesional para el empleo vinculada al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales estará constituida por la formación dirigida a la obtención de los **certificados de profesionalidad**.

Los **certificados de profesionalidad** acreditan con carácter oficial las competencias profesionales que capacitan para el desarrollo de una actividad laboral con significación en el empleo. Tales competencias estarán referidas a las unidades de competencia de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, por lo que cada certificado de profesionalidad podrá comprender una o más de dichas unidades. En todo caso, la unidad de competencia constituye la unidad mínima acreditable y acumulable para obtener un certificado de profesionalidad.

A continuación se relacionan los distintos certificados de profesionalidad de interés para el estudio, así como las cualificaciones a las que se asocian.

FAMILIA PROFESIONAL: COMERCIO Y MARKETING

Nivel	CUALIFICACIÓN		CERTIFICADO PROFESIONALIDAD	
	Denominación	Situación	Denominación	Situación
1	Actividades auxiliares de almacén	Publicada RD 1179/08		
	Actividades auxiliares de comercio	Publicada RD 1179/08		
2	Actividades de venta	Publicada RD 295/04	Actividades de venta	Publicado RD 1377/08
	Gestión de pequeño comercio	Tramitación		
	Venta ambulante	Previsión		
3	Tráfico de mercancías por carretera	Publicada RD 295/04	Tráfico de mercancías por carretera	Tramitación
	Gestión y control del aprovisionamiento	Publicada RD 109/08		
	Organización del transporte y la distribución	Publicada RD 109/08	Organización del transporte y la distribución	Tramitación
	Organización y gestión de almacenes	Publicada RD 109/08	Organización y gestión de almacenes	Tramitación
	Gestión comercial y financiera del transporte por carretera	Tramitación		
	Tráfico de viajeros por carretera	Tramitación		
	Implantación y animación de espacios comerciales	Publicada RD 1087/05	Implantación y animación de espacios comerciales	Publicado (RD 1377/08)
	Asistencia a la investigación de mercados	Publicada RD 109/08		
	Marketing y compraventa internacional	Publicada RD 109/08		
	Gestión de marketing y comunicación	Tramitación		
	Gestión administrativa y financiera del comercio internacional	Publicada RD 295/04		
	Atención al cliente, consumidor y usuario	Publicada RD 295/04		
	Control y formación en consumo	Publicada RD 109/08		
	Gestión comercial de ventas	Publicada RD 109/08		
	Gestión comercial inmobiliaria	Tramitación		
	Transitario	Previsión		
	Consignatario	Previsión		

FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Nivel	CUALIFICACIÓN		CERTIFICADO PROFESIONALIDAD	
	Denominación	Situación	Denominación	Situación
1	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	Publicada RD 107/08	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	Tramitación
	Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	Publicada RD 107/08	Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	Tramitación
2	Actividades de gestión administrativa	Publicada RD 107/08	Actividades de gestión administrativa	Tramitación
	Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente	Publicada RD 107/08	Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente	Publicado RD 1210/09
3	Gestión contable y de auditoría	Publicada RD 295/04	Gestión contable y auditoría	Publicado RD 1210/09
	Administración de recursos humanos	Publicada RD 295/04	Gestión integrada de recursos humanos	Publicada RD 1210/09
	Creación y gestión de microempresas	Tramitación		
	Asistencia en la gestión de calidad	Previsión		
	Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas	Publicada RD 107/08	Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas	Tramitación

FAMILIA PROFESIONAL: AGRARIA

Nivel	CUALIFICACIÓN		CERTIFICADO PROFESIONALIDAD	
	Denominación	Situación	Denominación	Situación
1	Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería	Publicada RD 1228/06	Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería	Publicado RD 1375/08
	Actividades auxiliares en floristería	Publicada RD 108/08	Actividades auxiliares en floristería	Publicado RD 1211/09
2	Actividades de floristería	Elaboración		
3	Arte floral y gestión de las actividades de floristería	Tramitación	Arte floral y gestión de las actividades de floristería	Tramitación

FAMILIA PROFESIONAL: MADERA, MUEBLE Y CORCHO

Nivel	CUALIFICACIÓN		CERTIFICADO PROFESIONALIDAD	
	Denominación	Situación	Denominación	Situación
2	Instalación de muebles	Publicada RD 295/04	Instalación de muebles	Publicado RD 1968/08
3	Proyectos de Instalación y amueblamiento	Tramitación		

FAMILIA PROFESIONAL: TEXTIL, CONFECCIÓN Y PIEL

Nivel	CUALIFICACIÓN		CERTIFICADO PROFESIONALIDAD	
	Denominación	Situación	Denominación	Situación
1	Cortinaje y complementos de decoración	Publicada RD 295/04	Cortinaje y complementos de decoración	Tramitación
	Operaciones auxiliares de tapizado de mobiliario y mural	Publicada RD 1087/05	Operaciones auxiliares de tapizado de mobiliario y mural	Tramitación
	Arreglos y adaptaciones de prendas artículos en textil y piel	Publicada RD 329/08	Arreglos y adaptaciones de prendas artículos en textil y piel	Tramitación

FAMILIA PROFESIONAL: ARTES Y ARTESANÍA

Nivel	CUALIFICACIÓN		CERTIFICADO PROFESIONALIDAD	
	Denominación	Situación	Denominación	Situación
1	Reparación de joyería y relojería	Elaboración		
2	Comercio especializado de joyas, relojes y gemas	Elaboración		

En el apartado de Anexos se desarrollan cada uno de los Certificados de Profesionalidad.

Finalmente, a parte de los certificados de Profesionalidad vinculados a las cualificaciones profesionales, existen Certificados aprobados, y aún en vigor, no adecuados al Catálogo, y que irán siendo sustituidos en la medida en que se aprueben los nuevos.

A continuación se relacionan:

FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING		
Código especialidad	Nombre	Horas
COME10	AUXILIAR DE COMERCIO EXTERIOR	450
COMP20	ESCAPARATISTA	315
COMX01	TÉCNICO DE COMERCIO EXTERIOR	300
COMD10	GERENTE DE PEQUEÑO COMERCIO	720
COMP10	ORGANIZADOR DE PUNTO DE VENTA EN AUTOSERVICIOS	285
COMV30	VENDEDOR TÉCNICO	420
COMC10	EMPLEADO DE INFORMACIÓN AL CLIENTE	225
COMP0108	IMPLANTACIÓN Y ANIMACIÓN DE ESPACIOS COMERCIALES	390
COMV20	AGENTE COMERCIAL	435
COMA10	GESTOR DE ALMACÉN	300
COMF10	CAJERO	140
COMV0108	ACTIVIDADES DE VENTA	590

FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN y GESTIÓN		
Código especialidad	Nombre	Horas
ADGA30	ADMINISTRATIVO COMERCIAL	800
ADGC25EXP	GESTOR DE PERSONAL EN PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA	350
ADGC41	GESTIÓN DE EMPLEO	275
ADGC40	GESTOR DE COLOCACIÓN	500
ADGG0208	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE	800
ADGZ83	GERENTE DE EMPRESAS DE ECONOMÍA SOCIAL	116
ADGC01	CREACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS: AUTOEMPLEO	400
ADGC31	GESTIÓN INMOBILIARIA	200
ADGD0208	GESTIÓN INTEGRADA DE RECURSOS HUMANOS	760
ADGZ86	TÉCNICO EN CONTROL DE CALIDAD (NORMAS ISO)	425
ADGA50	ADMINISTRATIVO POLIVALENTE PARA PYMES	610
ADGC11EXP	GESTOR DE CALIDAD(NORMAS ISO 9000/2000)	350

FAMILIA PROFESIONAL AGRARIA		
Código especialidad	Nombre	Horas
AGAJ0108	ACTIVIDADES AUXILIARES EN FLORISTERÍA	390
AGAH40	MANIPULADOR DE FRUTAS Y HORTALIZAS	260
AGAO0308	JARDINERÍA Y RESTAURACIÓN DEL PAISAJE	510
AGAO30	TRABAJADOR DE CENTROS DE JARDINERÍA	360
AGAE10	TRABAJADOR FORESTAL	340
AGAO21	AUXILIAR FLORISTA	300
AGAO0108	ACTIVIDADES AUXILIARES EN VIVEROS, JARDINES Y CENTROS DE JARDINERÍA	330
AGAO20	FLORISTA	275

10.3. Relación entre la formación profesional del sistema educativo y la formación profesional para el empleo



A continuación se representa la relación entre los títulos de Formación Profesional del Sistema Educativo y los Certificados de Profesionalidad a través de las distintas Unidades de Competencia recogidas en las Cualificaciones Profesionales.

Solo se representan los Títulos de Formación Profesional y los Certificados de Profesionalidad del sistema educativo asociados a las Cualificaciones Profesionales; es decir, no se sitúan las Titulaciones y Certificados antiguos.

Nota: en la columna de las cualificaciones, los cuadros del mismo color señalan unidades de competencia pertenecientes a la misma cualificación.

Las celdas sombreadas en naranja en las columnas de los Certificados y de los Títulos señalan las Unidades de Competencia que contienen.

TABLA 10.3.1. RELACIÓN ENTRE TÍTULOS Y CERTIFICADOS. FAMILIA DE COMERCIO Y MARKETING

Certificados de profesionalidad		Cualificaciones Nivel 1	Unidades de Competencia		Cualificación Niveles 2 y 3	Títulos de Formación Profesional del Sistema Educativo
Actividades de venta	Implantación y animación de espacios comerciales		Código	Denominación		
		Actividades auxiliares de almacén	UC1325_1	Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.		
			UC1326_1	Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.		
		Actividades auxiliares de comercio	UC1327_1	Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.		
			UC1328_1	Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.		
			UC1329_1	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.		
			UC0239_2	Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.		
			UC0240_2	Realizar las operaciones auxiliares a la venta.	Actividades de venta	
			UC0241_2	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.		
			UC1002_2	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.		
			UC0245_3	Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario	Atención al cliente, consumidor o usuario	
			UC0246_3	Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.		
			UC0501_3	Establecer la implantación de espacios comerciales.	Implantación y animación de espacios comerciales	
			UC0502_3	Organizar la implantación de productos/servicios en la superficie de venta.		
			UC0503_3	Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales.		
			UC0504_3	Organizar y supervisar el montaje de escaparates en el establecimiento comercial.		
			UC0998_3	Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa o códigos de conducta aprobados por la empresa.	Control y formación en consumo	
			UC0999_3	Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en consumo.		
			UC1000_3	Obtener y procesar la información necesaria para la definición de estrategias y actuaciones comerciales.	Gestión comercial de ventas	
			UC1001_3	Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales.		

Certificados de profesionalidad		Cualificaciones Nivel 1	Unidades de Competencia		Cualificación Niveles 2 y 3	Títulos de Formación Profesional del Sistema Educativo
Actividades de venta	Implantación y animación de espacios comerciales		Código	Denominación		
			UC0242_3	Realizar y controlar la gestión adm. en las op. de importación /exportación y/o introducción/expedición de mercancías.	Gestión administrativa y financiera del comercio internacional	
			UC0243_3	Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios.		
			UC0244_3	Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales.		
			UC1006_2	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.		
			UC0247_3	Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.	Tráfico de mercancías por carretera	
			UC0248_3	Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.		
			UC0995_2	Realizar encuestas y/o entrevistas utilizando las técnicas y procedimientos establecidos	Asistencia a la investigación de mercados	
			UC0993_3	Preparar la información e instrumentos necesarios para la investigación de mercados		
			UC0994_3	Organizar y controlar la actividad de los encuestadores		
			UC0997_3	Colaborar en el análisis y obtención de conclusiones a partir de la investigación de mercados		
			UC1015_2	Gestionar y coordinar las operaciones del almacén.		
			UC1003_3	Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento.	Gestión y control del aprovisionamiento	
			UC1004_3	Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento.		
			UC1005_3	Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.		
			UC1007_3	Obt. y elab. información para el sist. de información de mercados.	Marketing y compraventa internacional	
			UC1008_3	Realizar estudios y propuestas para las acciones del plan de marketing-mix internacional.		
			UC1009_3	Asistir en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos/servicios.		
			UC1010_3	Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional.		
			UC1011_3	Comunicarse en una lengua distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional.		
			UC1012_3	Org., gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías.	Organización del transporte y la distribución	
			UC1013_3	Org., gestionar y controlar las op. de Transp.. de larga distancia.		
			UC1014_3	Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos.	Organización y gestión de almacenes	

10.4. La acreditación de competencias adquiridas por la experiencia laboral y aprendizaje no formal



En el BOE de 25 de agosto de 2009 se publicó el Real Decreto de Reconocimiento de Competencias profesionales adquiridas por la experiencia laboral.

En el Real Decreto se contempla un **Procedimiento de Evaluación y Acreditación de las Competencias Profesionales**, que consiste en un **Conjunto de actuaciones dirigidas a evaluar y reconocer estas competencias adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación**.

El referente para la evaluación y la acreditación son **las Unidades de Competencia** del CNCP incluidas en los Títulos de Formación Profesional vinculados a la LOE y en los Certificados de Profesionalidad definidos a partir del Catálogo de las Cualificaciones.

Para la evaluación de la competencia profesional en una Unidad de Competencia se tomará como referente las realizaciones profesionales, los criterios de realización y el contexto profesional, de acuerdo con los criterios fijados en las guías de evidencia.

Las fases del proceso de evaluación son las siguientes:

- Asesoramiento.
- Evaluación de la competencia profesional.
- Acreditación, expedición y registro de la competencia profesional.

Las características de la fase de acreditación, expedición y registro de la competencia profesional serán las siguientes:

- Se expedirá una **acreditación de las unidades de competencia** en las que el candidato haya demostrado competencia adquirida por experiencia laboral y el aprendizaje no formal.
- La Administración Educativa **convalidará las Unidades de competencia acreditadas por Módulos Profesionales** para la obtención de un Título. La Administración Laboral, para la obtención de un Certificado, eximirá de los Módulos Formativos a quienes tengan acreditadas las Unidades de Competencia.
- A las personas evaluadas se les remitirá un escrito que contenga:
 - **Posibilidades de formación** para completar un Título o Certificado.
 - **Posibilidades de formación de las Unidades de Competencia no acreditadas.**

En el sector del comercio la acreditación de competencias adquiridas por la experiencia laboral y aprendizaje no formal tiene especial importancia, debido a las propias características de un buen número de ocupaciones en el sector.

La principal razón se encuentra en el importante número de trabajadores del sector que no cuentan con ninguna titulación o acreditación a pesar de ser competentes para desempeñar su trabajo.

Como se aprecia en la siguiente tabla, en la economía de la Comunidad de Madrid el 27% de los **ocupados tienen una formación baja** (educación secundaria primera etapa y formación e inserción laboral correspondiente, educación primaria o analfabeto), dicho porcentaje se incrementa cinco puntos en el **sector del comercio alcanzando el 32%**. No obstante, existen diferencias significativas según se ocupen en comercio minorista o mayorista, en el comercio minorista la proporción alcanza el 35% mientras que en el comercio mayorista la formación de los ocupados se eleva, alcanzando en este caso el 22%.

Analizando además, el porcentaje de ocupados con una formación de educación superior, excepto doctorado se observa el mismo comportamiento, en la economía general el 44% alcanza esta titulación, mientras que en el sector comercial desciende al 32%, existiendo también diferencias según corresponda al comercio al por menor (27%) o al comercio al por mayor (48%).

	Educación primaria (1)	Educación secundaria primera etapa y formación e inserción laboral correspondiente. (2)	Acumulado 1 y 2	Educación secundaria segunda etapa y formación e inserción laboral correspondiente	Formación e inserción laboral con título de secundaria (2ª etapa)	Educación superior, excepto doctorado	Doctorado	Total Formación
Total economía	9%	19%	27%	27%	0%	44%	1%	100%
Comercio	8%	25%	32%	34%	0%	32%	0%	100%
Comercio mayorista	0%	22%	22%	25%	0%	48%	0%	100%
Comercio minorista	9%	26%	35%	36%	0%	27%	0%	100%
Construcción	16%	26%	42%	31%	0%	26%	0%	100%
Servicios	7%	17%	24%	27%	0%	48%	0%	100%
Industria	7%	14%	21%	25%	0%	38%	0%	100%
Agricultura y ganadería	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Resto	7%	15%	23%	25%	0%	49%	2%	100%

Elaboración propia a partir de datos del Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid, Encuesta de Población Activa

Las ocupaciones más prioritarias de cara a establecer un mecanismo de acreditación son:

Área	Código CNO94	ocupación
Comercial	33200170	Técnico estudios mercado y opinión pública
	33200192	Técnico en publicidad
Compras	3316	Agentes de compras
	33160021	Técnico en gestión de almacén
	33160049	Técnico en comercio exterior
	4022	Administrativo en compras o asistente de compras
	40220011	Empleado administrativo comercial, en general
	40220022	Empleado administrativo comercial calcul. materia
	40220033	Empleado administrativo comercial planificación producción
Venta	30730214	Técnico en consumo
	5320	Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados
	5330	Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos

10.5. Otras regulaciones de referencia para la formación en la actividad productiva (formación regulada por organismos e instituciones públicas o privadas)



Tal y como se ha recogido a lo largo del estudio, una de las áreas del **sector del comercio** donde se precisa un carné profesional es en el **transporte**, por este motivo existe una amplia formación para **conductores profesionales**.

Los carnés requeridos a los conductores profesionales pueden ser de distintos tipos:

- Permiso de conducir: B, BTP, C, D, E.
- Examen ADR para transportar mercancía peligrosas.
- Transporte de animales vivos.
- Conducir vehículos carretillas elevadoras.
- Manipulación de alimentos.

El **transporte de animales vivos** está regulado por el Real Decreto 1041/1997 relativo al *Transporte de Animales Vivos*.

El **carné de manipulador de alimentos** está regulado por el Real Decreto 202/2000, de 11 de febrero, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos. Este carné ha estado vigente hasta el 20 de febrero de 2010, fecha a partir de la cual los propietarios de los establecimientos asumen la preparación de su personal, algo que acreditaba antes el carné de manipulador).

Examen ADR para transportar mercancía peligrosas

Todos los conductores de vehículos que transportan mercancías peligrosas deben estar en posesión del carnet de ADR, una autorización específica que acredita que el conductor tiene los conocimientos necesarios para transportar este tipo de carga.

Estos transportistas dedicados al transporte de mercancías peligrosas necesitan tener una formación adaptada a sus tareas y a sus responsabilidades, incluyendo las disposiciones de la reglamentación referentes al transporte de mercancías peligrosas y conocimientos referentes a la señalización de la mercancía, operaciones de carga y descarga, cómo actuar en caso de accidente...

Los exámenes que se realizan para obtener estos permisos de mercancías peligrosas para conductores son solamente teóricos se convocan periódicamente por las Jefaturas Provinciales de Tráfico y una vez superado el examen se tendrá que renovar el permiso correspondiente con una periodicidad de 5 años.

Las autorizaciones ADR se dividen en 4 tipos dependiendo del tipo de mercancías que se transporten:

- * ADR Básico: permite a los conductores que lo posean el transporte de cualquier mercancía catalogada como peligrosa, a excepción de explosivos y radiactivos, en vehículos no cisterna.
- * ADR Cisternas: este permiso posibilita la conducción de camiones cisterna.
- * ADR Explosivos: para transportar mercancías explosivas
- * ADR Radiactivos: para el transporte de materias radiactivas.

Existen distintos organismos donde se oferta esta formación, así como otras planteadas por las empresas del comercio.

- ▶ CETM: Confederación Española de Transporte de Mercancías.
- ▶ Centro de Formación “Profesor Raúl Vázquez”.
- ▶ AERCE: Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos.
- ▶ CECOMA: Confederación de empresarios de comercio minorista, Autónomos y de servicios de la Comunidad de Madrid.
- ▶ Cámara de Comercio de la Comunidad de Madrid.

10.6 Otras formaciones no ligadas a titulaciones oficiales



En el sector del Comercio existen distintas entidades que programan y ofertan formación.

Formación de la Confederación Española de Transporte de Mercancías (CETM)

CEFTRAL pertenece a la **Confederación Española del Transporte de Mercancías (CETM)**, la organización del sector más representativa a nivel nacional y una de las más importantes de Europa. Dedicada al desarrollo y organización de la formación profesional en el sector transporte de mercancías por carretera, y en la logística.

Pertenece también a la **Asociación Europea de Formación del Transporte (EUROTRA)** y está homologada para la impartición de cursos de capacitación profesional según los criterios de la **IRU ACADEMY**. A través de esta formación se pretende **mejorar la formación en el sector transporte**, así como permitir el acceso a la profesión, formación de conductores, certificación de transporte de mercancías peligrosas, etc.

Es un centro Integrado de Formación Profesional especializado en el Transporte y la Logística que ha sido creado por la Comunidad de Madrid en Junio de 2007. De forma progresiva su oferta educativa incluirá enseñanzas de Formación Profesional Reglada o Inicial, de Formación Profesional Ocupacional para facilitar la inserción laboral de trabajadores desempleados, y de Formación Profesional Continua para el reciclaje y la actualización de los profesionales vinculados al sector.

Los **cursos ofertados por la Confederación Española de Formación del Transporte y la Logística (CEFTRAL)** son:

- Acceso a la Profesión de transportista
- Conductor Profesional de Transporte
- Formador de Conductores (CAP)
- Obtención Transporte Mercancías Peligrosas
- Actualización Transporte Mercancías Peligrosas
- Jornadas Simulador de Conducción
- Seminario Formación de Conductores basada en Simulación
- Prevención de riesgos laborales
- Consejero de Seguridad Mercancías Peligrosas
- Actualización Consejero de Seguridad Mercancías Peligrosas
- Master en dirección y gestión de empresas de transporte
- Formación de Formadores de mercancías peligrosas
- Informática
- Logística y transporte combinado
- Gestión de Flotas y localización de vehículos
- Técnicas de conducción y ahorro de energía
- Inspección en el transporte y el régimen sancionador
- ADR Conductores - Actualización Explosivos
- El contrato de seguro
- Relaciones laborales en el sector del transporte por carretera
- Gestión financiera
- Prevención y Seguridad para conductores
- Gestión Medioambiental para empresas de transporte
- La Contratación Laboral en el Transporte por Carretera
- El contrato de Transporte
- Gestión Comercial para Empresas de Transporte
- Comercio Exterior y Transporte
- Tacógrafo Digital y Reglamento "3820"
- Habilidades directivas
- Técnicas Negociación

Además la **Confederación Española de Transporte de Mercancías (CETM)** tiene un plan de oferta que consiste en:

CURSOS e-LEARNING

- Actualización Consejero de Seguridad.
- Prevención y Seguridad.
- Normativa en el Sector Transporte.
- Inglés básico para el Transporte.
- Excel XP.
- Técnico en prevención de riesgos laborales.
- Especialidad prevención de riesgos laborales.
- Técnico implementación norma OSHAS 18001.
- Inglés.
- Gestión y dirección de empresas.

CURSOS Presenciales

- Obtención del ADR.
- Actualización del ADR.
- Obtención ADR + Cisternas.
- Actualización ADR + Cisternas.
- Conducción Económica.
- Estiba de la Mercancía.
- Logística y Transporte Combinado.
- Gestión de Flotas y Localización del Vehículo.
- Carretilleras Elevadoras.
- Ventas y Gestión Comercial.
- Finanzas para No Financieros.
- Transporte Internacional.
- Obtención ADR + Cisternas + Explosivos.
- Actualización ADR + Cisternas + Explosivos.
- Técnico Especialista en Emergencias Sanitarias.
- Operarios de Mudanzas.
- Obtención Consejero de Seguridad.

Acciones del nuevo plan de oferta

- Coordinador de actividades preventivas.
- Prevención de riesgos laborales nivel básico.
- Supervisor de PRL.
- ECDL.
- Conta Plus. Nómina Plus.
- Gestión del Tiempo y Nuevas Tecnologías.
- Manipulación de Grúas sobre camión.
- Formación para NO conductores de MMPP.

La **Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos** propone dos cursos cuyo programa se describe a continuación:

- **Curso e-learning de Compras, Contratación y Aprovisionamientos**
 - o Conocimiento del Entorno Corporativo.
 - o Especificación de Requerimientos Plan de Suministros.
 - o Análisis de Mercados.
 - o Desarrollo de Estrategias.
 - o Evaluación y Homologación de Proveedores.
 - o Obtención y selección de ofertas.
 - o La Negociación.
 - o Preparación de Contratos.
 - o Gestión de Contratos.
 - o Gestión Logística Internacional.
 - o Gestión de Inventarios.
 - o Indicadores de Gestión.
- **Curso Avanzado de Dirección de Compras**
 - o Las compras como gestión de recursos externos.
 - o Las políticas de compras.
 - o Construcción de relaciones.
 - o La reingeniería en compras.
 - o El benchmarking en la gestión de compras.
 - o Plan estratégico departamental en compras.
 - o La dirección por compras frente a la dirección por objetivos.
 - o Psicología de la negociación en la compra: estrategias actuales.
 - o La auditoría de compras.
 - o Derecho mercantil, laboral y fiscal en la gestión de compras.
 - o La gestión de recursos humanos y su aplicación a compras.
 - o La gestión de los riesgos en compras.
 - o Responsabilidades sociales de la gestión de compras.
 - o Habilidades de comunicación personal con proveedores y clientes internos.
 - o La gestión coordinada de compras y ventas como creadora de valor añadido.
 - o Análisis del mercado internacional de las compras.

CECOMA Confederación de empresarios de comercio minorista, Autónomos y de servicios de la Comunidad de Madrid

Conscientes de la importancia de la formación de los profesionales y el reciclaje de los comerciantes para atender mejor las necesidades de los clientes, desde CECOMA se ponen en marcha cada año diversos cursos dirigidos a cubrir las necesidades que manifiestan los comerciantes. Los cursos se están impartiendo en el **Instituto de Formación Empresarial de la Cámara de Comercio**.

- Claves para mejorar atención y servicio al cliente.
- Atención al cliente.
- Especialización en office.
- Informática básica.
- Inglés aplicado a los negocios.
- Inglés aplicado al comercio.
- Inglés avanzado.
- Internet.
- Escaparatismo.
- Técnicas de negociación.
- Inglés.
- Manipulador de alimentos.
- Claves para mejorar atención y servicio al cliente.

- Claves para incrementar las ventas en la empresa.
- Fidelización de clientes.
- Comportamiento ligado a la seguridad e higiene.
- Comunicación y comportamiento del consumidor.
- Introducción a la organización del punto de venta.
- Introducción a la gestión de stock.
- Introducción informática. uso y manejo de aplicaciones Comerciales.
- Empaquetado de regalo.
- Word nivel medio.
- Excel nivel medio.
- Ley de protección de datos.
- Responsabilidad social corporativa.
- Dirección eficaz de equipos.
- Dirección de proyectos.
- Gestión de recursos humanos.
- Informatización del comercio.
- Salud laboral.
-

Cámara de Comercio de la Comunidad de Madrid. Instituto de Formación Empresarial

El Instituto de Formación Empresarial de la Cámara de Madrid (IFE) ofrece un amplio abanico de cursos dirigidos a mejorar la cualificación del capital humano de las empresas madrileñas, que cada año realizan empresarios, directivos y empleados. También jóvenes y desempleados que quieren acceder al mercado de trabajo en las mejores condiciones.

Diplomas y Títulos Propios Universitarios, Cursos de Posgrado, Ciclos de Formación Profesional de Grado Superior, Formación Ocupacional y Bonificada para empresas, Cursos Monográficos y Seminarios se desarrollan tanto en el IFE como en las Oficinas Territoriales que la Cámara tiene en la Comunidad de Madrid.

Además, la Cámara de Madrid cuenta con el “IFE Virtual” y también desarrolla formación “a medida” para las empresas e instituciones que lo solicitan.

La Cámara ha reforzado su oferta formativa con tres nuevas escuelas: Escuela de Comercio, Escuela de Hostelería y Escuela Industrial.

La **Escuela de Comercio** responde a las demandas concretas de cualificación en materia de **marketing, comercialización y gestión profesional** que nos reclaman los empresarios madrileños del sector Comercio.

Para ello se somete a los alumnos a pruebas en un entorno real de trabajo, que se desarrollan en las Aulas de Escaparatismo, de Técnicas de Venta y de Gestión Comercial. En dichas aulas se recrean diversos espacios comerciales para que los estudiantes puedan desplegar las habilidades necesarias para poder desempeñar eficazmente los conocimientos prácticos en los distintos ámbitos formativos, potenciando los servicios de calidad y con el imperativo de “enseñar a vender”, el desarrollo de un olfato sobre lo que quieren los clientes, en la potenciación de planes de acción en el fomento del consumo.

Destacar que además se oferta **formación dirigida a trabajadores ocupados** en el ámbito de la actividad profesional en el **comercio minorista**. Los cursos propuestos son:

- Vendedores profesionales.
- Gestión de los comercios.
- Escaparatismo y visual merchandising.

Así como **formación para el empleo dirigida a desempleados del sector comercio**, o de otros sectores de actividad para su reconversión al sector comercio. Subvencionados por el Servicio Regional de Empleo de la Comunidad de Madrid y cofinanciados por el Fondo Social Europeo.

Las **Escuelas Taller y Casas de Oficios** son centros de trabajo y formación en los que jóvenes desempleados reciben formación profesional ocupacional en alternancia con la práctica profesional (trabajo en obra o servicio real), con el fin de que a su término se esté capacitado para el desempeño adecuado del oficio aprendido y sea más fácil su acceso al mundo del trabajo.

Las Casas de Oficio tienen una duración de un año y las Escuelas Taller entre uno y dos años. En ambas existe una primera Fase Formativa de 6 meses, en la que el desempleado participante tiene la consideración de alumno, percibiendo una beca de asistencia de 6,01 euros por día lectivo. Finalizada la Fase Formativa el trabajador desempleado inicia la Fase de Formación en Alternancia con el Trabajo (de 6 a 18 meses de duración) en la que es contratado como alumno-trabajador mediante un “contrato para la formación”, percibiendo un salario por cuantía igual al 75% del salario mínimo interprofesional.

Actualmente no existe oferta formativa en las escuelas taller y casas de oficio, en la Comunidad de Madrid, relacionada con el sector del comercio.

Los **Talleres de Empleo** son centros de trabajo y formación en los que los desempleados de 25 o más años de edad reciben formación profesional ocupacional en alternancia con la práctica profesional (trabajo en obra o servicio real), con el fin de que a su término se esté capacitado para el desempeño adecuado del oficio aprendido y sea más fácil su acceso al mundo del trabajo.

Los Talleres de Empleo tienen una duración entre seis meses y un año. Desde el inicio del proyecto el trabajador desempleado es contratado como alumno-trabajador mediante un "contrato para la formación", percibiendo un salario por cuantía igual a una vez y media del salario mínimo interprofesional.

En este momento tampoco se oferta formación en las escuelas taller y casas de oficio, en la Comunidad de Madrid, relacionada con el sector del comercio.

10.7. Equivalencia y reconocimiento en la UE e internacional



Actualmente no existe un sistema definido de equivalencia y reconocimiento ni en el ámbito de la Unión Europea, ni en el entorno internacional. Los reconocimientos de titulaciones quedan en el ámbito de las relaciones bilaterales entre los distintos países. Si bien existe normativa y procedimiento de equivalencia y homologación para las titulaciones extranjeras en España, no es así a la viceversa, es decir, la equivalencia y reconocimiento de las titulaciones de Formación Profesional españolas en el extranjero, ya que depende de cada país.

Por lo tanto, en la Unión Europea aún no existe un procedimiento para el reconocimiento de las titulaciones universitarias, y por lo tanto tampoco para la Formación Profesional. Actualmente, como se observó en el capítulo 9.4, se está empezando por establecer un único vocabulario:

Marco Europeo de cualificaciones.

En cuanto a las **titulaciones superiores**, *el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) es un proceso en el que participan gobiernos, universidades, estudiantes, y organizaciones de 46 países europeos, así como la Comisión Europea. Su creación recibe un impulso decisivo con la Declaración de Bolonia, firmada el 19 de junio de 1999 por Ministros con competencias en Educación Superior de 29 países europeos.*

El EEES tiene como objetivo hacer compatibles los sistemas de Educación Superior europeos dentro de su diversidad. Es un espacio abierto que apuesta por la movilidad de estudiantes, titulados, profesores y personal de administraciones. Se articula en torno a la cooperación europea para garantizar la calidad y un sistema de titulaciones organizado en tres ciclos. Estos títulos serán comparables y por tanto reconocibles en los 46 países que construyen el proceso.

Actualmente se ha puesto en marcha Europass, un dossier de documentos que ayuda a los ciudadanos a comunicar de manera clara y sencilla las aptitudes, las titulaciones y certificaciones adquiridas a lo largo de la vida, tanto entre países como entre sectores. El principal objetivo de Europass es facilitar la movilidad de los estudiantes y los trabajadores a través de los Estados Miembros de la UE, los países del Área Económica de Libre Comercio / Espacio Económico Europeo y los países candidatos, siempre que se desee buscar trabajo o solicitar la admisión en algún programa educativo o formativo.

Europass engloba un conjunto de cinco documentos, siendo el Currículum Vitae su principal elemento y pudiendo complementarlo con los restantes documentos Europass, dependiendo del historial de cada individuo:

- Currículum Vitae Europass.
- Pasaporte de Lenguas Europass.
- Documento de movilidad Europass.
- Suplemento Europass al Título / Certificado.
- Suplemento Europass al Título Superior.

Es un **documento informativo e institucional** destinado a fomentar la transparencia y la transferencia de los títulos y certificados profesionales. Sus objetivos son:

- ampliar la información sobre el Título de Técnico de Formación Profesional o del Certificado de Profesionalidad, en términos de las competencias que desarrolla el titular, la gama de empleos accesible, los organismos de expedición y acreditación, el nivel del título o certificado, las distintas maneras de obtener el título o el certificado, los requisitos de entrada y las posibilidades de acceso al siguiente nivel de formación;
- y facilitar la comprensión a empleadores o instituciones de otro país del significado del título o certificado.

El Suplemento carece de valor para el reconocimiento o validación del título, que se realizará, en su caso, por los procedimientos legislativos establecidos por cada Estado miembro.

Respecto a la **formación profesional**, existe una Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de abril de 2008, relativa a la creación del Sistema Europeo de Créditos para la Educación y la Formación Profesionales (ECVET).

La Comisión define el **Sistema Europeo de Transferencia de Créditos para la Educación y la Formación Profesional (ECVET) como un marco metodológico para describir las cualificaciones** en términos de unidades de resultados de aprendizaje con puntos de crédito asociados.

El objetivo del ECVET es facilitar la transferencia de créditos de aprendizaje de un sistema de cualificación a otro. Se diferencia del Marco que ECVET forma parte de un conjunto de iniciativas europeas a favor de la movilidad de los estudiantes en la Unión Europea (UE) como EUROPASS, EURES o la Carta Europea de Calidad para la Movilidad.

La diversidad de los sistemas nacionales que definen los niveles de cualificación no favorece la movilidad transnacional de los estudiantes. Un sistema como este permitiría solucionar tal situación facilitando la movilidad de los estudiantes en toda Europa.

El ECVET debe conducir a la **compatibilidad de los sistemas y no a su armonización** garantizando una conexión entre las disposiciones existentes a nivel nacional para la acumulación y transferencia de créditos.

El ECVET es un Sistema Europeo de acumulación, capitalización y transferencia de unidades concebido para la educación y la formación profesionales en Europa. Permite certificar y registrar los resultados del aprendizaje de una persona en diferentes contextos (en el extranjero o a través de un itinerario de aprendizaje formal, informal o no formal). Los resultados de aprendizaje pueden transferirse al contexto de origen de la persona en cuestión con vistas a su acumulación y para la obtención de una cualificación.

El ECVET no sustituirá al Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos (ECTS), pero lo apoyará facilitando la movilidad en el ámbito de la educación y la formación profesional.

Este sistema de cualificaciones Europeo servirá entre otras cosas para:

- **Permitir la libre prestación de servicios y el establecimiento a los nacionales de los Estados miembros.**
- **Facilitar la prestación temporal y ocasional de servicios transfronterizos.**
- **Mejorar los regímenes de reconocimiento existentes a efectos de establecimiento permanente en otro Estado miembro.**

10.8. Resumen



Según la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), **la formación profesional comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales.**

Como se observa en el siguiente cuadro, la formación profesional comprende tanto la del Sistema Educativo como la formación para el empleo.

FORMACIÓN PROFESIONAL



La Formación Profesional del Sistema Educativo, definida como un “conjunto de títulos de grado medio y superior”, tiene como fin “preparar a los alumnos y a las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal, al ejercicio de una ciudadanía democrática y al aprendizaje permanente”.

Actualmente, tras la entrada en vigor de la LOE, conviven dos tipos de oferta formativa de Formación Profesional del Sistema Educativo (en el futuro, los nuevos títulos irán derogando a los anteriores):

- Las enseñanzas de Formación Profesional reguladas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación del Sistema Educativo (LOGSE).
- Las enseñanzas reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación (LOE).

Dentro de la LOE se contemplan los Programas de cualificación profesional inicial, destinados al alumnado mayor de dieciséis años, que no haya obtenido el título de Graduado en educación secundaria obligatoria.

El objetivo de los programas de cualificación profesional inicial es que todos los *alumnos alcancen competencias profesionales propias de una cualificación de nivel uno de la estructura actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.*

A continuación se exponen los títulos de formación profesional existentes actualmente en la familia profesional de Comercio:

TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL, VINCULADOS RELACIONADOS CON EL SECTOR DE COMERCIO

Ley	Grado medio	Grado superior
Comercio y Marketing		
LOGSE	<ul style="list-style-type: none"> Comercio 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión comercial y marketing Gestión del transporte Servicio al consumidor Comercio Internacional

Actualmente existe un título, en fase de borrador de Técnico Superior en «Logística y Transporte»

Los programas de Cualificación inicial existentes relacionados con el sector objeto de estudio son los siguientes:

PROGRAMAS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL NACIONALES

Familia Profesional	Nivel
Comercio y Marketing	
Auxiliar de comercio y almacén	Programas de Cualificación Profesional Inicial
Administración y gestión	
Auxiliar de oficina y gestión administrativa	Programas de Cualificación Profesional Inicial
Agraria	
Actividades auxiliares en viveros, jardines y parques	Programas de Cualificación Profesional Inicial

El Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, regula las distintas iniciativas de formación que configuran el **subsistema de formación profesional para el empleo**, su régimen de funcionamiento y financiación, y su estructura organizativa y de participación institucional.

El subsistema de formación profesional para el empleo está integrado por el conjunto de instrumentos y acciones que tienen por objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que responda a sus necesidades y contribuya al desarrollo de una economía basada en el conocimiento.

De conformidad con lo establecido en el artículo 10.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, la oferta de formación profesional para el empleo vinculada al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales estará constituida por la formación dirigida a la obtención de los **certificados de profesionalidad**.

Los certificados de profesionalidad *acreditan con carácter oficial las competencias profesionales que capacitan para el desarrollo de una actividad laboral con significación en el empleo*. Tales competencias estarán referidas a las unidades de competencia de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, por lo que cada certificado de profesionalidad podrá comprender una o más de dichas unidades. En todo caso, la unidad de competencia constituye la unidad mínima acreditable y acumulable para obtener un certificado de profesionalidad.

Actualmente existen **dos Certificados de Profesionalidad** aprobados relacionados con el sector comercio.

Actividades de venta	Publicado - RD 1377/08
Implantación y animación de espacios comerciales	Publicado - RD 1377/08

Respecto a otro tipo de regulaciones o carnés exigibles para ocuparse en el sector, apenas existe, vinculándose tan solo con la actividad los siguientes:

- Permiso de conducir: B, BTP, C, D, E.
- Examen ADR para transportar mercancía peligrosas.
- Transporte de animales vivos.
- Conducir vehículos carretillas elevadoras.
- Manipulación de alimentos.

Finalmente es preciso señalar que en la acreditación de competencias adquiridas por la experiencia laboral y aprendizaje no formal tiene especial importancia en el comercio, debido a las propias características de un buen número de ocupaciones en el sector.

La principal razón se encuentra en el importante número de trabajadores del sector que no cuentan con ninguna titulación o acreditación a pesar de ser competentes para desempeñar su trabajo.

11. CONCLUSIONES



11.1. Principales resultados del estudio sobre la revisión del Catálogo

La Cualificación Profesional es el “conjunto de competencias profesionales con significación en el empleo, que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación, así como a través de la experiencia laboral”.

En el estudio se ha tenido en cuenta la familia profesional de comercio y marketing y las cualificaciones que comprende.

La primera conclusión del presente apartado del estudio es la necesidad de **publicitar el Sistema Nacional de las Cualificaciones**, así como sus contenidos, de modo que se facilite el conocimiento entre los trabajadores y las empresas del sector del comercio.

Actualmente es fundamental dar a conocer el Sistema Nacional de las Cualificaciones

En cuanto a los **contenidos del Catálogo**, en lo referente al sector objeto de estudio, se han **propuesto nuevas cualificaciones** con el objeto de cubrir las ausencias detectadas y se han señalado contenidos que actualmente no contemplan las cualificaciones definidas.

- Tener en cuenta la creciente importancia de las **compras** dentro del sector, con el objeto de incrementar la eficiencia productiva.
- Contemplar las **nuevas tecnologías de la información y comunicación** como una herramienta fundamental en el desarrollo futuro del comercio, tanto minorista como mayorista.
- Introducir la **Gestión de la calidad y la prevención de riesgos laborales** como competencias básicas.

En resumen, los principales cambios y tendencias sectoriales que afectan a la estructura ocupacional y, por tanto, a las cualificaciones profesionales son los siguientes:

Internacionalización	Diferenciación de los productos	Especialización. Segmentación	Nuevas tecnologías de la comunicación
↓			
Ocupaciones afectadas			
Agentes de compras	Vendedores técnicos	Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos Técnico en consumo	Vendedores a domicilio y por teléfono Técnicos de ventas Agentes de compras Técnico en comercio electrónico En general a todas las ocupaciones

En base al análisis de las tendencias sectoriales, de los cambios en la prestación de servicios, y en la incidencia en la estructura ocupacional se han propuesto modificaciones en la estructura de la familia profesional de Comercio y Marketing, siendo las principales las siguientes:

- Considerar la **posibilidad de definir la siguiente cualificación profesional:**

Gestión de comercio electrónico

El avance de la Formación Profesional del Sistema Educativo, así como la Formación Profesional para el Empleo (Certificados de Profesionalidad) dependen en gran medida de que el Catálogo Nacional de las Cualificaciones se complete. Por ello, es fundamental completar la definición de todas las cualificaciones, siendo alguna de ellas de vital importancia. No obstante, es también necesario que se definan los certificados de profesionalidad, ya que el sector actualmente solo cuenta con dos publicados, no existiendo ninguno en un área tan relevante como logística comercial y gestión del transporte.

En el sector existe una amplia oferta formativa, tanto en lo referente a la formación profesional del Sistema Educativo como con relación a la formación para el empleo y otro tipo de formaciones no ligadas a titulaciones.

Un aspecto importante, es la necesidad de poner en marcha los certificados de profesionalidad, así como de aprobar los que están pendientes. Como se observa en el capítulo 10.3, donde se relacionan las cualificaciones con los certificados Profesionales y los títulos de Formación profesional del Sistema Educativo, aún existen muchos “huecos” por cubrir, para facilitar a los trabajadores, tanto ocupados como desempleados, la certificación de su cualificación.

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES PROPUESTAS	
Gestión de comercio electrónico	2. Nivel de cualificación: 3
3. Descripción general de la actividad profesional objeto de estudio:	
Crear y desarrollar un negocio a través de Internet, así como aplicar los fundamentos del Marketing para hacer acciones de comunicación y venta aplicando las nuevas tecnologías.	
4. Origen del diagnóstico realizado:	
Estudio sectorial comprensivo del sector del comercio.	
5. Órgano que transmite la identificación de la cualificación:	
Instituto Regional de las Cualificaciones de la Comunidad de Madrid (IRCUAL)	
II. ESPECIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL	
6. Competencias/funciones más relevantes:	
<ul style="list-style-type: none"> ► Diseñar y desarrollar, junto a un técnico en informática, páginas web y plataformas de contenidos para la comunicación comercial y venta por Internet. ► Planificar y llevar a cabo acciones para generar visitas a la web, incentivar su entrada, y fidelizar e incrementar el valor del cliente on line. ► Tener en cuenta aspectos fundamentales como son la seguridad en las transacciones en Internet, los aspectos legales relacionados con los servicios de la sociedad de la información y las soluciones logísticas para el correcto cumplimiento del servicio. 	
7. Ámbito de competencia:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comercio 	
III. RELACIÓN CON EL EMPLEO Y DOSSIER DE OPORTUNIDAD	
8. Puesto de trabajo tipo/ocupaciones relacionadas:	
<ul style="list-style-type: none"> ► Profesionales del marketing, comunicación, publicidad y/o venta 	

- Responsables de comercio electrónico
- Responsables de e-marketing
- Profesionales de agencias y consultoras interactivas

9. Demanda de empleo vinculado:

En la CNO 94 no existía esta ocupación.

Según CIUO

- 35 Técnicos de la tecnología de la información y las comunicaciones
- 351 Técnicos en operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones y asistencia al usuario
- 3511 Técnicos en operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones
- 3512 Técnicos en asistencia al usuario de tecnología de la información y las comunicaciones
- 3513 Técnicos en redes y sistemas de computadores
- 3514 Técnicos de la Web
- 3010 Delineantes y diseñadores técnicos

CNO 2011

Técnicos en operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones y asistencia al usuario

Técnicos en operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones
 Técnicos en asistencia al usuario de tecnología de la información y las comunicaciones
 Técnicos en redes y sistemas informáticos
 Técnicos de la Web

10. Características de las empresas/organizaciones del sector/sectores:

Existen dos tipos de empresas: pequeñas empresas y autónomos de consultoría y comunicación.
 Departamento de comercio y marketing de grandes empresas de comercio.

11. Descripción de tecnologías implicadas en la actividad profesional:

▪

12. Evolución y prospectiva de la cualificación: a medio y largo plazo la ocupación tendrá más importancia, debido al desarrollo de las nuevas tecnologías y la comunicación en el sector del comercio

13. Reconocimiento en el sector: sin reconocimiento expreso en el sector

14. Convenios colectivos relacionados:

Consultoría

15. Regulación de la actividad profesional (en el ámbito autonómico):

Profesión no regulada. Si está regulada la actividad:

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico

16. Regulación en el ámbito de la UE e Internacional:

17. Oferta y demanda de formación relacionada (tipo de formación, duración, organismo, entidad que la gestiona):

Técnico superior en gestión comercial y marketing	Formación Profesional del Sistema Educativo Ciclo Formativo de Grado Superior	Ministerio de Educación y Ciencia	2.000 horas
Actividades de venta (RD1377/08)	Certificados de Profesionalidad		590 horas
Otra formación			
Curso Superior de Marketing en Internet Curso Superior en Comercio Electrónico Curso Superior de Creatividad Directa e Interactiva Curso Superior en Gestión de Bases de Datos y Clientes	Formación Para el empleo	Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional	60 horas

18. Relación oferta formación/necesidades cualificaciones:

Actualmente la oferta formativa es escasa con relación al comercio electrónico. Es necesario definir una cualificación relacionada y el certificado asociado

IV. NECESIDADES DE LA CUALIFICACIÓN DETECTADA

19. Demandas de cualificación / acreditación expresada por sectores:

Es necesario especializar a los trabajadores del comercio y el marketing en el comercio electrónico. Para ello es necesario definir una cualificación y certificado en Técnico de Comercio Electrónico.

20. Datos y documentación que se anexa como apoyo a la necesidad definida de cualificación:

Estudio sectorial comprensivo del sector comercio.

► Establecer modificaciones en las Cualificaciones Profesionales publicadas:

Sería necesario añadir una serie de unidades de competencia para ajustar el Catálogo actual a las actividades productivas existentes. Sería necesario tener en cuenta:

- **Higiene alimentaria y manipulación de alimentos:** todas las cualificaciones deberían recoger una unidad de competencia sobre la manipulación de alimentos. Según la normativa vigente, la empresa tiene que garantizar la cualificación de los trabajadores en manipulación de alimentos.
- **Prevención en riesgos laborales:** las cualificaciones tienen que incluir competencias o realizaciones profesionales, dependiendo del nivel, relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- **Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Social Corporativa:** una obligación de los profesionales del sector (con mayor razón cuando se acaba de crear la ISO relacionada con responsabilidad). Dicha gestión debería componer una unidad de competencia para todas las cualificaciones de nivel tres.
- **Técnicas de negociación:** Es necesario definir una unidad de competencia nueva: conocer y aplicar las técnicas de negociación, tanto en las compras y aprovisionamientos, como en las ventas. Esta unidad de competencia iría asociada a la cualificación: Gestión comercial de ventas, así como a Gestión y control del aprovisionamiento.
- **Atención telefónica:** sería conveniente definir unidades de competencia relacionadas con la atención telefónica en las actividades de venta y en la atención al cliente, consumidor o usuario.
- **Comercio electrónico:** a parte de recomendar la creación de una cualificación relacionada con el comercio electrónico, es necesario incluir unidades de competencia relacionadas en las cualificaciones: Atención al cliente, consumidor o usuario, Gestión comercial de ventas, Gestión y control del aprovisionamiento y Marketing y compraventa internacional.
- **Técnicas comerciales:** dentro de la cualificación de “Actividades de venta” los expertos consultados ven una carencia fundamental: el conocimiento de técnicas comerciales.
- **Habilidades directivas:** En todas las cualificaciones de nivel 3, se proponen, por parte de los expertos consultados, una unidad de competencia relacionada con las habilidades directivas.
- **Idiomas:** una unidad de competencia que se considera debe generalizarse a todas las cualificaciones es el manejo de un idioma extranjero, en concreto el inglés.

V. CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID



- 12. La oferta formativa de Formación Profesional pública y privada en la actualidad en la Comunidad de Madrid**
- 13. Prospectiva de la formación en la Comunidad de Madrid**

12. LA OFERTA FORMATIVA DE FORMACIÓN PROFESIONAL PÚBLICA Y PRIVADA EN LA ACTUALIDAD EN LA COMUNIDAD DE MADRID

En el presente capítulo se describe la oferta formativa en la Comunidad de Madrid, haciendo especial hincapié en la Formación Profesional del Sistema Educativo, la formación para el empleo: preferentemente ocupados y preferentemente desempleados, la red existente de centros educativos y su distribución geográfica dentro de la Comunidad.



12.1. La Formación Profesional del Sistema Educativo

12.2. La Formación para el empleo: Preferentemente ocupados y preferentemente desempleados

12.3. Red de centros (educación y empleo), distribución geográfica de la formación

12.4. Resumen

12.1. La Formación Profesional del Sistema Educativo



En la siguiente tabla se relaciona la oferta de títulos de formación profesional existente en la Comunidad de Madrid pertenecientes a la familia profesional de **comercio y marketing**.

TABLA 12.1.1. TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL EXISTENTES EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Familia profesional: Comercio	
Grado medio	Grado superior
Comercio	Comercio Internacional
	Gestión Comercial y Marketing
	Gestión del Transporte
	Servicios al Consumidor

TABLA 12.1.2. PROGRAMAS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL EXISTENTES EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Auxiliar de comercio y almacén

A continuación se señalan los Centros que cuentan con especialidades del sector comercio en la Comunidad de Madrid. Como se observa la oferta es amplia, impartándose todas las titulaciones de Formación Profesional del Sistema Educativo.

TABLA 12.1.3. OFERTA FORMATIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID. FORMACIÓN PROFESIONAL DEL SISTEMA EDUCATIVO. CENTROS DE FORMACIÓN Y OFERTA FORMATIVA

	Grado medio	Grado superior			
	Comercio	Comercio Internacional	Gestión Comercial y Marketing	Gestión del Transporte	Servicios al Consumidor
CPR FPE "INGLAN"					
CPR PRI-SEC "LOYOLA"					
CPR INF-PRI-SEC "TAJAMAR"					
CPR FPE "ESCUELA SUPERIOR DE PUBLICIDAD"					
CPR FPE "ESERP"					
CPR PRI-SEC "SANTA MARIA DE LOS APOSTOLES"					
CPR INF-PRI-SEC "NTRA. SRA. DEL PILAR"					
CPR FPE "TORVAL'L"					
CPR INF-PRI-SEC "SAGRADA FAMILIA"					
IES "ISLAS FILIPINAS"					
CPR FPE "CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS Y SOCIALES FRANCISCO DE VITORIA"					
CPR FPE "CENTRO FORMACION COMERCIAL DE REPSOL YPF"					
CPR FPE "AFUERA I"					
CPR FPE "CEPAL 2"					
CPR ES "CENTRO DE ESTUDIOS SANTA MARIA DEL CASTILLO"					
IES "AGORA"					
CPR INF-PRI-SEC "COLEGIO PEÑALVENTO"					
CPR FPE "JUAN XXIII"					
IES "LUIS BUÑUEL"					
IES "AFRICA"					
IES "ICARO"					
IES "PABLO NERUDA"					
IES "ENRIQUE TIERNO GALVAN"					
IES "ANTONIO DE NEBRIJA"					
IES "PABLO PICASSO"					
CPR FPE "ARZOBISPO MORCILLO"					
CPR FPE "CENTRO DE ESTUDIOS PROFESIONALES(C.E.P.)"					
IES "LUIS BRAILLE"					
IES "VALLE INCLAN"					
IES "PROFESOR MÁXIMO TRUEBA"					
IES "JAIME FERRAN"					
CPR FPE "AFUERA II"					
CPR FPE "ESCUELA POLITECNICA GINER"					
CPR FPE "TEIDE IV"					
CPR FPE "VIRGEN DE LA LUZ"					

	Grado medio	Grado superior			
	Comercio	Comercio Internacional	Gestión Comercial y Marketing	Gestión del Transporte	Servicios al Consumidor
CPR INF-PRI-SEC "CENTRO CULTURAL SALMANTINO"					
CPR INF-PRI-SEC "FUNDACION CALDEIRO"					
CPR INF-PRI-SEC "COLEGIO CAMINO REAL"					
CPR ES "EFESO"					
CPR FPE "CESUR-MADRID"					
CPR FPE "ESCUELA PROFESIONAL JAVERIANA"					
CPR FPE "INSTITUTO FORMACION EMPRESARIAL CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA"					
IES "ALAMEDA DE OSUNA"					
IES "EL LAGO"					
CPR INF-PRI-SEC "MARIA INMACULADA"					
IES "CIUDAD ESCOLAR"					
IES "CLARA DEL REY"					
IES "FRANCISCO DE QUEVEDO"					
IES "MIGUEL DELIBES"					
IES "PIO BAROJA"					

TABLA PROGRAMAS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL: ACTIVIDADES AUXILIARES DE TRANSPORTE

IES "SEVERO OCHOA"
IES "AFRICA"
IES "ANTONIO DE NEBRIJA"
IES "ENRIQUE TIerno GALVAN"
CPR FPE "ARZOBISPO MORCILLO"
CPR FPE "CENTRO DE ESTUDIOS PROFESIONALES(C.E.P.)"
IES "LUIS BRAILLE"
IES "VALLE INCLAN"
IES "PROFESOR MÁXIMO TRUEBA"
IES "JAIME FERRAN"
IES "DIEGO VELAZQUEZ"
CPR ES "MARIA INMACULADA"
CPR FPE "ESCUELA POLITECNICA GINER"
CPR FPE "GONZALEZ CAÑADAS"
CPR FPE "TEIDE IV"
IES "PIO BAROJA"

12.2. La Formación para el empleo: Preferentemente ocupados y preferentemente desempleados



El Servicio Regional de Empleo de la Comunidad de Madrid, ofrece una serie de formaciones que encuadran en el Plan de Formación para el Empleo.

El Subsistema de **Formación Profesional para el Empleo**, se divide a su vez en **Formación de demanda, formación en alternancia con el empleo, acciones de apoyo y acompañamiento a la formación, y formación de oferta**. En *la Comunidad de Madrid se desarrollan acciones diversas índole, como:* los planes de formación dirigidos prioritariamente a los trabajadores ocupados, y los programas de formación dirigidos prioritariamente a los trabajadores desempleados.

En el **programa de formación dirigido prioritariamente a trabajadores desempleados**, pueden participar los trabajadores residentes en la Comunidad de Madrid que además se encuentren inscritos en las Oficinas de Empleo. Podrán también participar en los cursos, de disponer de plazas, los trabajadores ocupados que residan en la Comunidad o desempeñen su actividad en la misma.

Los requisitos de los trabajadores desempleados son:

- Residir en la Comunidad de Madrid.
- Estar inscritos en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Los requisitos de los trabajadores ocupados son:

- Residir en la Comunidad de Madrid o prestar sus servicios en centros de trabajo ubicados en la Comunidad de Madrid.
- Estar inscritos en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Caso de no estarlo, deberán solicitar su participación en el curso a través del centro de formación o entidad responsable de su impartición. Será en este supuesto, la oficina de empleo gestora de la formación quién efectuará su alta en el Servicio de empleo.

A fin de garantizar el acceso a la formación de trabajadores con mayores dificultades de inserción o de mantenimiento en el mercado de trabajo, tienen prioridad para participar en las acciones formativas, además de las mujeres:

- Los desempleados pertenecientes a los siguientes colectivos: jóvenes, personas con discapacidad, afectados, víctimas de terrorismo y de violencia de género, desempleados de larga duración, mayores de 45 años, personas con riesgo de exclusión social, inmigrantes y trabajadores afectados por expedientes de regulación de empleo aprobados por la Autoridad Laboral competente (ERE, ...).
- Los trabajadores ocupados pertenecientes a los siguientes colectivos: trabajadores de medianas y pequeñas empresas, personas con discapacidad, afectados, víctimas de terrorismo y de violencia de género, mayores de 45 años, trabajadores con baja cualificación e inmigrantes.

Los Centros de Formación para el Empleo de la Comunidad de Madrid tienen como misión mejorar la capacitación profesional de los trabajadores a través de actuaciones personalizadas que integran la formación especializada y el apoyo activo en la búsqueda de empleo.

- Información y orientación profesional al trabajador desempleado u ocupado para, de acuerdo con su formación, experiencia y características personales, ayudarle en su carrera profesional mediante un proyecto formativo personal.
- Oportunidades formativas a los trabajadores desempleados u ocupados, de manera que adquieran las competencias necesarias para desempeñar con éxito una ocupación.
- Un espacio de referencia de una formación de calidad, avalada por la participación en su actividad, mediante los Consejos Asesores, de empresarios, sindicatos, universidades, entidades locales y expertos.
- Asimismo, los Centros de Formación actúan como difusores de una cultura de la calidad en la formación para el empleo, tanto en su actividad como en el seguimiento de los centros colaboradores.
- Un lugar de promoción de la incorporación de los desempleados en el mundo del trabajo, mediante los servicios de intermediación y Apoyo a la colocación o el asesoramiento para el autoempleo y las fórmulas de economía social.
- Un servicio especializado y a disposición de las empresas del sector en aras de facilitar el personal requerido por las mismas, a través de los alumnos que terminan con aprovechamiento los cursos de formación y capaz de dar respuesta a los perfiles solicitados en un plazo no superior a las 48 horas.

Programas de formación dirigidos prioritariamente a los trabajadores ocupados.

La formación profesional para el empleo contribuye a su integración, adaptación y promoción ante los cambios de los sistemas productivos, así como a aumentar su empleabilidad ante las oscilaciones del mercado laboral. Además se considera a la formación como un factor importante para el incremento de la productividad empresarial.

Los Convenios de Formación

La formación profesional para el empleo dirigida preferentemente a trabajadores ocupados de la Comunidad de Madrid se articula a través de convocatorias de la Consejería de Empleo y Mujer para la suscripción de convenios de formación con organizaciones sindicales y empresariales con el fin de desarrollar planes de formación diferenciados por el ámbito de actuación y la naturaleza de la formación.

En función de sus características pueden desarrollarse los siguientes tipos de convenios de formación:

- *Intersectoriales*: dirigidos a la formación de trabajadores en competencias transversales y horizontales a varios sectores de la actividad económica.

En las acciones formativas de estos planes pueden participar trabajadores de todos los sectores y cualquiera que sea el Régimen de Seguridad Social al que pertenecen, incluidos los trabajadores de las Administraciones Públicas, con un límite máximo del 10 por 100 del total de participantes de cada plan.

- *Sectoriales*: dirigidos a la formación de un sector productivo concreto con el fin de desarrollar acciones formativas de interés general para dicho sector y satisfacer necesidades específicas del mismo.

Pueden participar los trabajadores de las empresas del sector al que van dirigidas las acciones que estén de alta en el Régimen General de la Seguridad Social y también trabajadores de sectores en crisis.

- *De economía social:* se desarrollan planes de formación dirigidos a trabajadores y socios de cooperativas, sociedades laborales y otras entidades de la economía social para atender demandas formativas derivadas de su naturaleza jurídica o necesidades de carácter transversal.
- *Para trabajadores autónomos:* Pretenden mejorar la capacitación de estos trabajadores en competencias relacionadas con la actividad que desarrollan, bien de carácter sectorial bien transversal u horizontal.

En todos los planes formativos pueden participar también trabajadores desempleados inscritos en oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid.

Modalidades de impartición de la formación

Las acciones formativas podrán ser presenciales, a distancia convencional, teleformación o mixtas. Cuando las acciones formativas incluyan, en todo o en parte, formación a distancia, ésta deberá realizarse con soportes didácticos que supongan un proceso de aprendizaje sistematizado, que será complementado con asistencia tutorial.

Programas de formación dirigidos prioritariamente a los trabajadores desempleados.

En la Comunidad de Madrid, la oferta de formación para el empleo dirigida prioritariamente a trabajadores desempleados.

Para su impartición, la Comunidad de Madrid, pone a disposición de los trabajadores una extensa red de centros de formación especializados en los diversos ámbitos ocupacionales que, además deben de acreditar experiencia y calidad para impartir la formación.

La formación se imparte en:

- Centros de Formación para el Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Centros de formación o entidades acreditadas para impartir formación conducente a la obtención de certificado de profesionalidad.
- Centros de formación inscritos para impartir formación para el empleo.
- Centros de formación o entidades de acreditada solvencia contratadas por el Servicio Regional de Empleo para la impartición de acciones formativas de ámbitos sectorial o territorial.
- Centros de formación o entidades participantes en el programa de actuaciones en colaboración con municipios de la Región.

Escuelas Taller-Casas de Oficios y Talleres de empleo

Las Escuelas Taller y Casas de Oficios son centros de trabajo y formación en los que jóvenes desempleados reciben formación profesional ocupacional en alternancia con la práctica profesional (trabajo en obra o servicio real), con el fin de que a su término se esté capacitado para el desempeño adecuado del oficio aprendido y sea más fácil su acceso al mundo del trabajo.

Las Casas de Oficio tienen una duración de un año y las Escuelas Taller entre uno y dos años. En ambas existe una primera Fase Formativa de 6 meses, en la que el desempleado participante tiene la consideración de alumno, percibiendo una beca de asistencia de 6,01 euros por día lectivo. Finalizada la Fase Formativa el trabajador desempleado inicia la Fase de Formación en Alternancia con el Trabajo (de 6 a 18 meses de duración) en la que es contratado como alumno-trabajador mediante un “contrato para la formación”, percibiendo un salario por cuantía igual al 75 % del salario mínimo interprofesional.

Los **Talleres de Empleo** son centros de trabajo y formación en los que los desempleados de 25 o más años de edad reciben formación profesional ocupacional en alternancia con la práctica profesional (trabajo en obra o servicio real), con el fin de que a su término se esté capacitado para el desempeño adecuado del oficio aprendido y sea más fácil su acceso al mundo del trabajo.

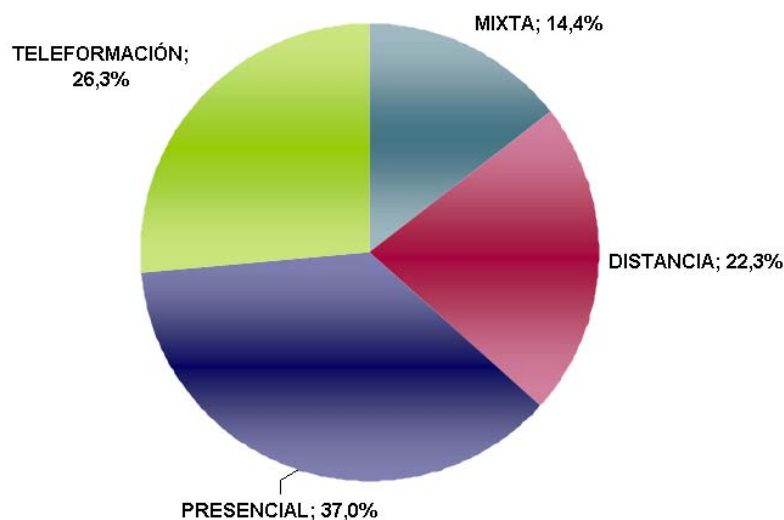
Los Talleres de Empleo tienen una duración entre seis meses y un año. Desde el inicio del proyecto el trabajador desempleado es contratado como alumno-trabajador mediante un "contrato para la formación", percibiendo un salario por cuantía igual a una vez y media del salario mínimo interprofesional.

A continuación se describen las acciones formativas para el empleo ofertadas en la Comunidad de Madrid.

Formación para el empleo dirigida prioritariamente a los trabajadores ocupados en la Comunidad de Madrid

El número de cursos ofertados en la Familia Profesional de **Comercio y Marketing** asciende a **319 cursos**, de los cuales, el 30,9% se imparte de manera presencial, el 30,4% por teleformación, el 26,3% a distancia y el 12,4% restante de forma mixta.

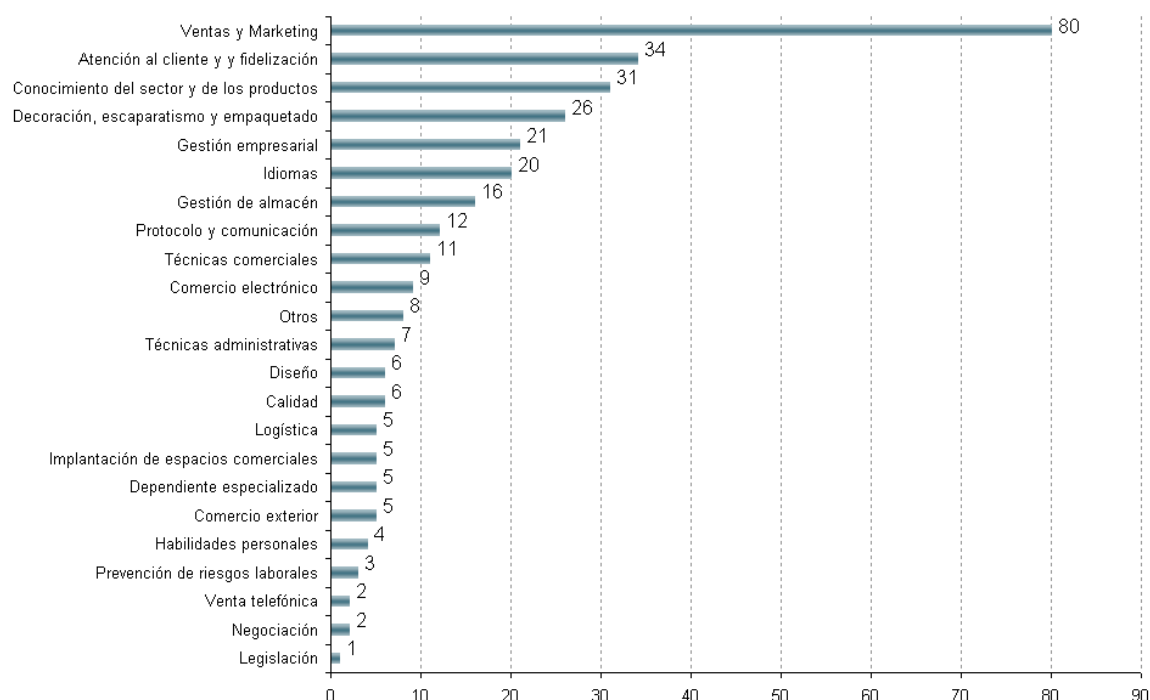
GRÁFICO 12.2.1. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE CURSOS OFERTADOS EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING SEGÚN MODALIDAD



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

De los 319 cursos ofertados de la Familia Profesional de Comercio y Marketing, uno de cada cuatro está relacionado con la materia de **Ventas y Marketing** (80 cursos).

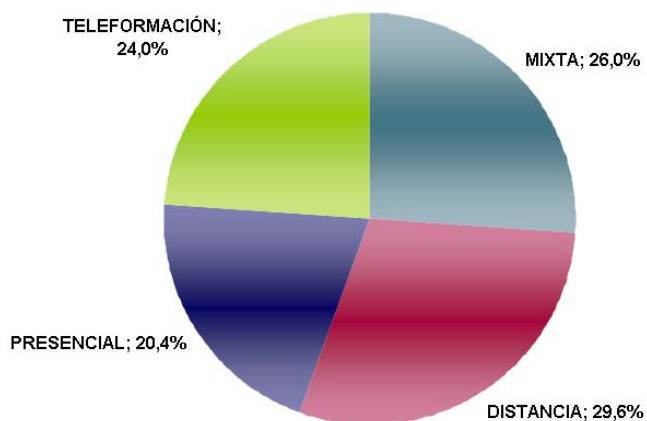
GRÁFICO 12.2.2. NÚMERO DE CURSOS OFERTADOS EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING SEGÚN EL TIPO DE CURSO



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

El **número de horas ofertadas** por los 319 cursos de la Familia Profesional de Comercio y Marketing asciende a **21.189**. Según la modalidad de los cursos, el mayor número de horas se imparten en la modalidad a distancia (29,6%), seguido de la mixta (26%), teleformación (24%) y presencial (20,4%).

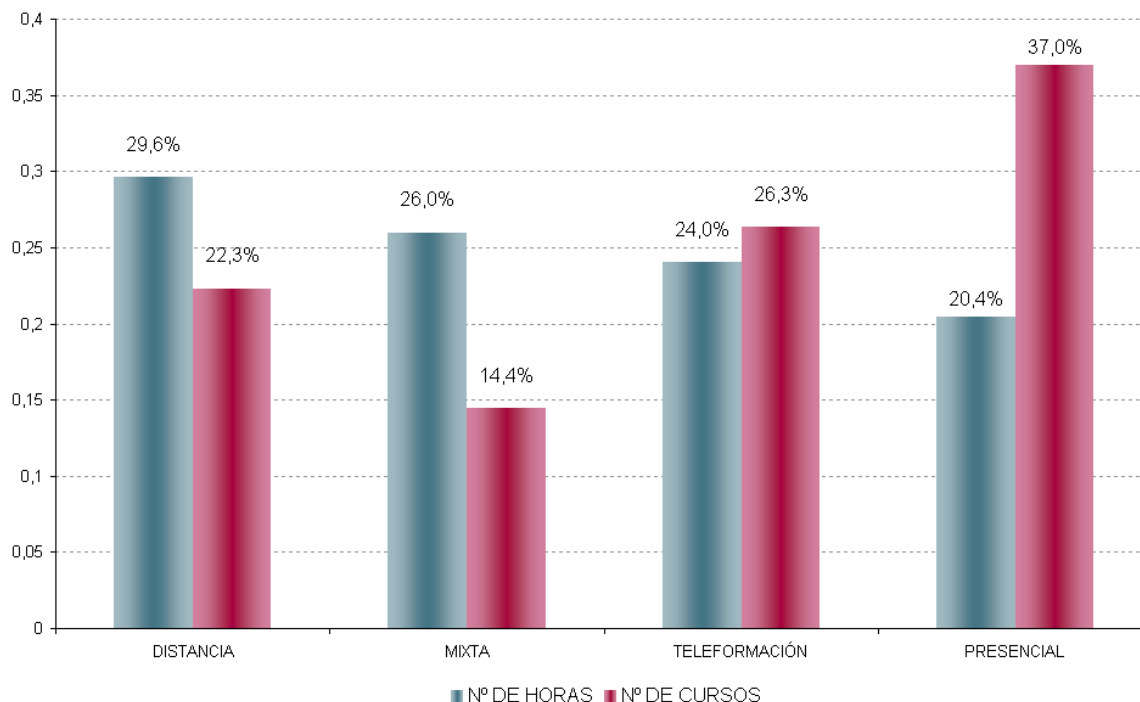
GRÁFICO 12.2.3. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE HORAS OFERTADAS EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING SEGÚN LA MODALIDAD



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

Comparando el número de cursos y el número de horas ofertados por los mismos, se observa que la distribución es inversamente proporcional en las modalidades presencial, a distancia y mixta. Es decir, los cursos de modalidad presencial son los que más se imparten pero es la modalidad en la que menos horas ofrecen. Mientras que en los cursos de modalidad a distancia y mixta el comportamiento es contrario, se imparten menos cursos pero de mayor número de horas.

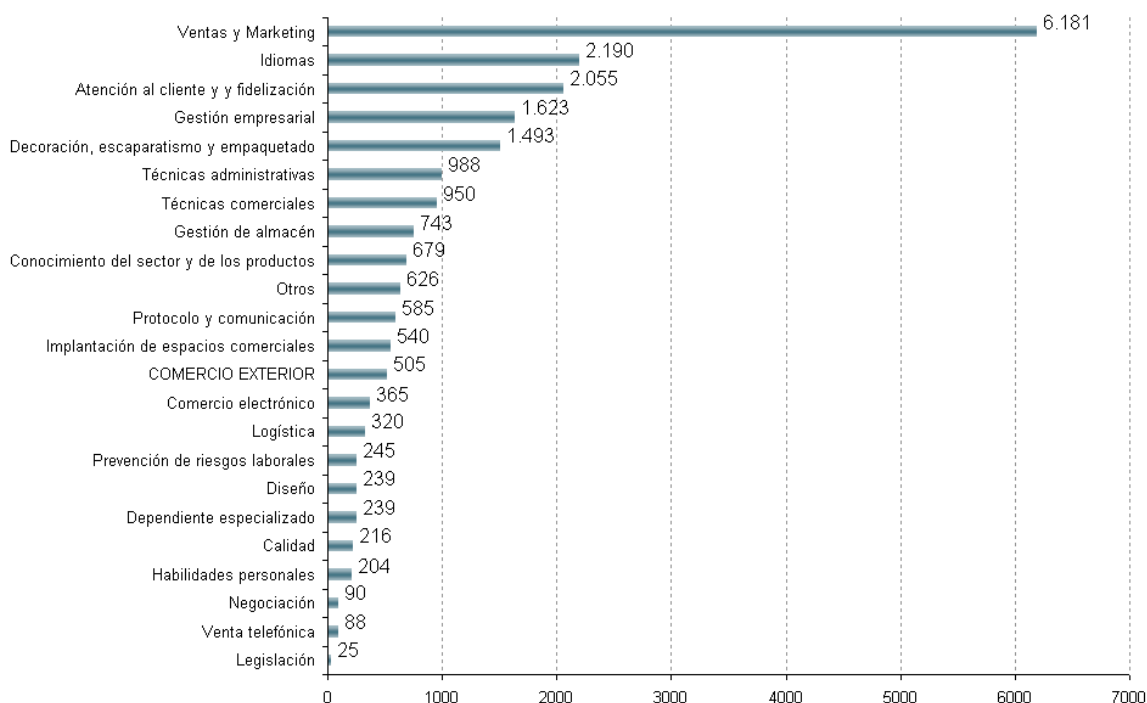
GRÁFICO 12.2.4. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE HORAS Y CURSOS OFERTADOS EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING SEGÚN LA MODALIDAD



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

En el siguiente gráfico se aprecia la duración total, en horas, según el tipo de curso de la Familia Profesional Comercio y Marketing. Los cursos ofertados de ventas y marketing son los que más horas ofertan (6.181 horas), seguido a distancia en el ranking por las acciones formativas relacionadas con los idiomas y atención al cliente o fidelización (en torno a 2.000 horas).

GRÁFICO 12.2.5. NÚMERO DE HORAS DE LOS TIPOS DE CURSOS OFERTADOS EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING

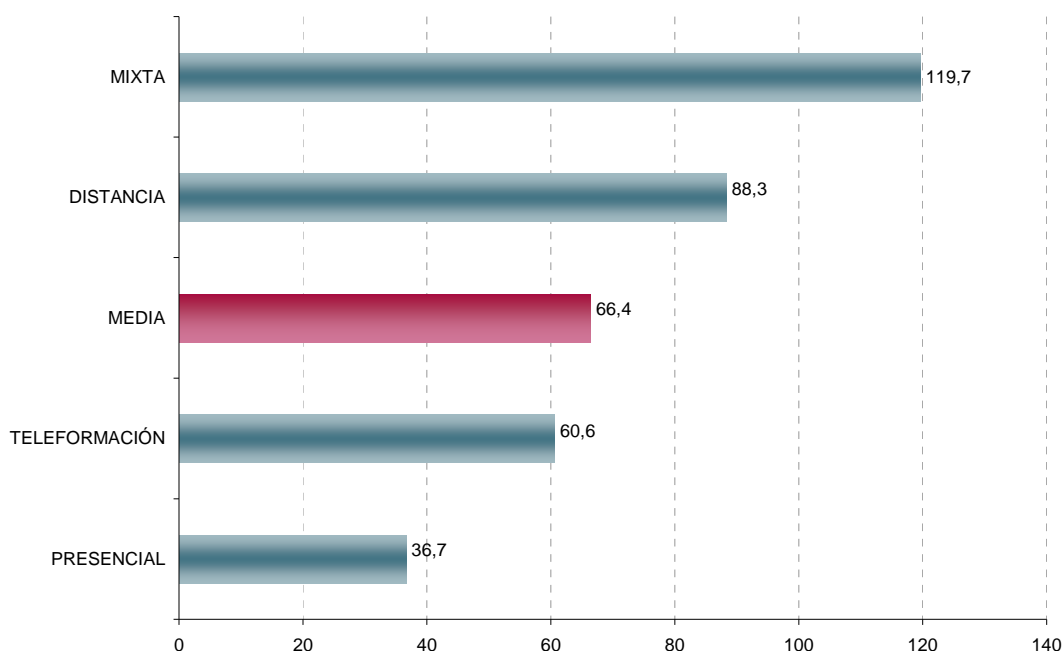


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

El número medio de horas ofertadas en la Comunidad de Madrid para preferentemente ocupados es de 66,4 horas. Por encima de esta media se encuentran los cursos de modalidades mixta y a distancia, mientras que los cursos de teleformación y presencial tienen menor duración.

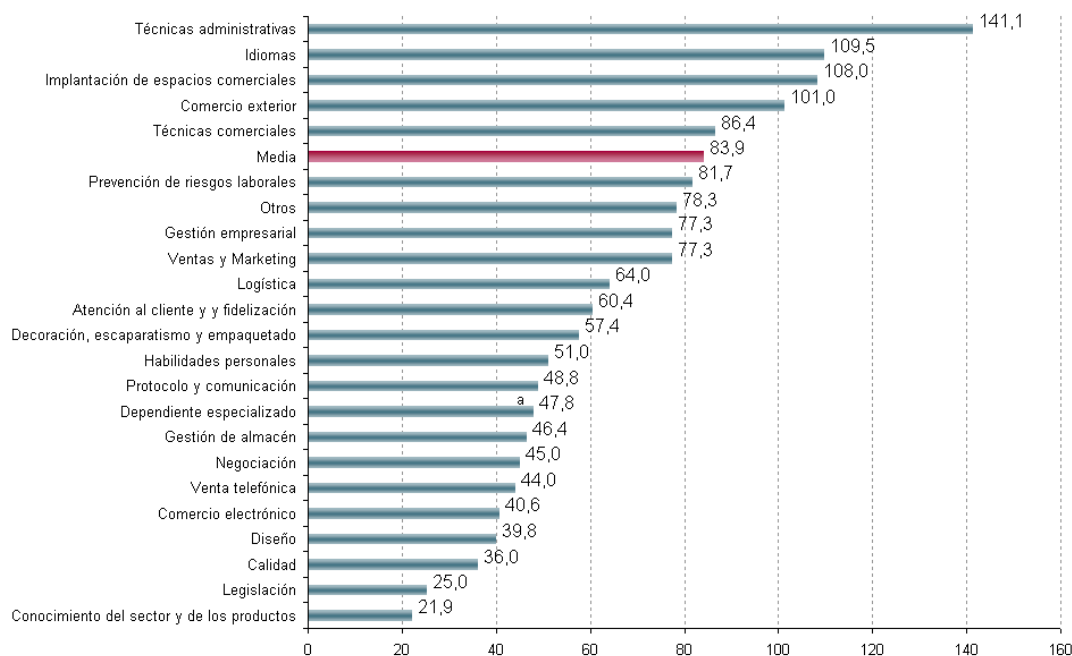
Atendiendo al tipo de curso, cabe destacar que son los de Técnicas administrativas los de mayor duración, alcanzando las 141h. Además, por encima de la media se sitúan los cursos de Idiomas, Implantación de espacios comerciales, Comercio exterior y Técnicas comerciales.

GRÁFICO 12.2.6. NÚMERO MEDIO DE HORAS OFERTADAS LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING SEGÚN MODALIDAD



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

GRÁFICO 12.2.7. NÚMERO MEDIO DE HORAS OFERTADAS POR TIPO DE CURSO EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

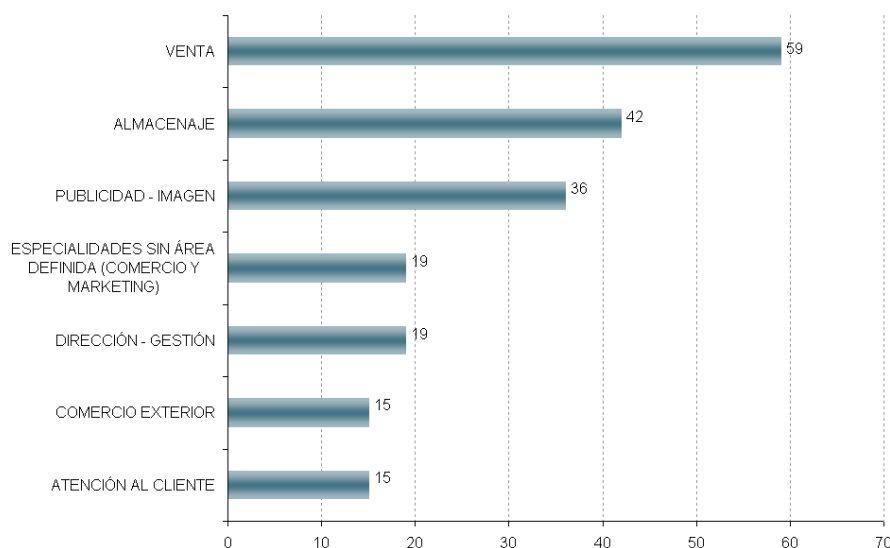
Formación para el empleo dirigida prioritariamente a desempleados en la Comunidad de Madrid

Programación Comprometida 2009-2010. Programa Operativo Comunidad de Madrid por especialidades

Dentro de la Programación Comprometida para el año 2009-2010 en el Programa Operativo de la Comunidad se ofertan 205 cursos en la Familia Profesional Comercio y Marketing dirigida a la formación para el empleo preferentemente para desempleados. A los que pueden asistir hasta 3.075 personas (plazas ofertadas). Estos cursos ofertan 39.960 horas en total, con lo que la duración media de estos cursos es de 195 horas.

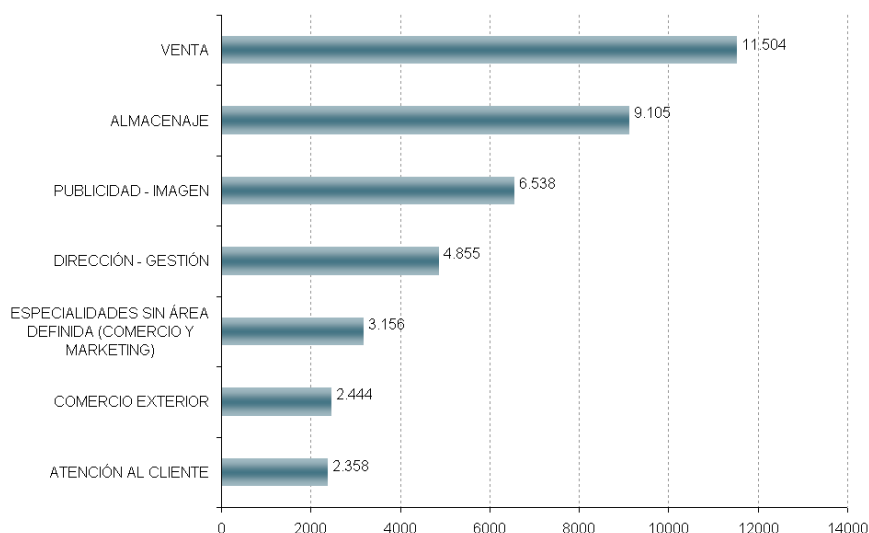
En el siguiente gráfico se observa que los cursos ofertados corresponden principalmente a los de venta. Además tienen un peso importante los cursos de almacenaje y publicidad/imagen.

GRÁFICO 12.2.8. NÚMERO DE CURSOS OFERTADOS EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING SEGÚN EL TIPO DE CURSO



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

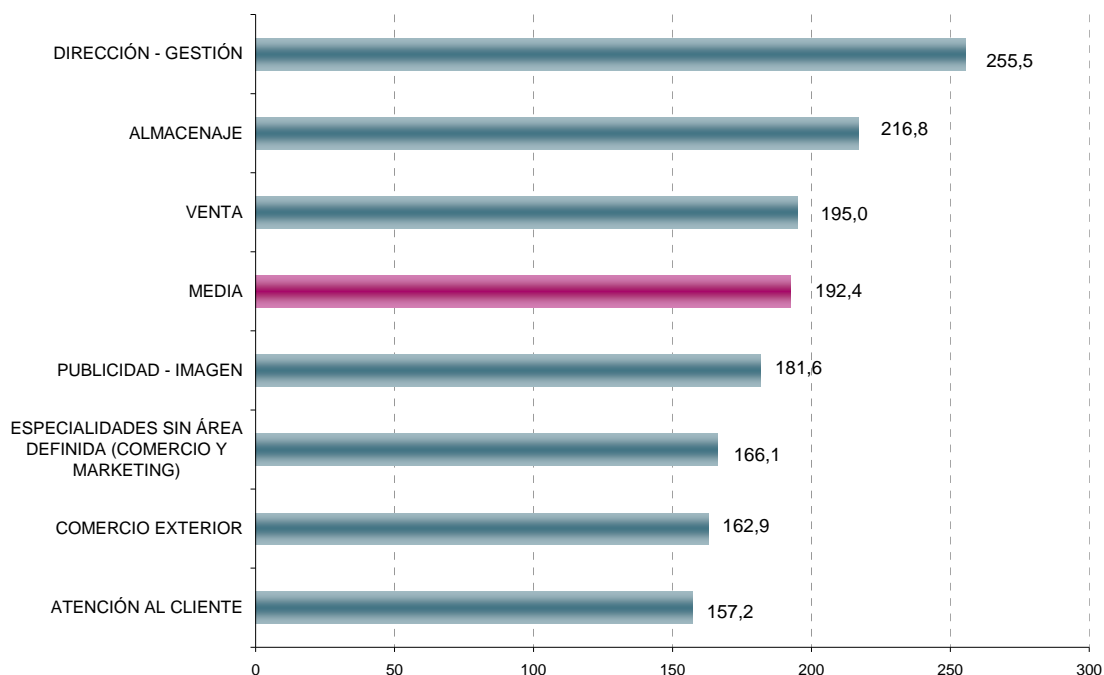
GRÁFICO 12.2.9. NÚMERO DE HORAS DE LOS TIPOS DE CURSOS OFERTADOS EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

Los cursos de mayor duración media son los de Dirección y gestión, alcanzando las 255 horas de media. Además superan la media los cursos de almacenaje y venta. Mientras que los que se encuentran por debajo de la media son las acciones formativas de publicidad e imagen, especialidades sin área definida (comercio y marketing), comercio exterior y atención al cliente.

GRÁFICO 12.2.10. NÚMERO MEDIO DE HORAS OFERTADAS POR TIPO DE CURSO EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING

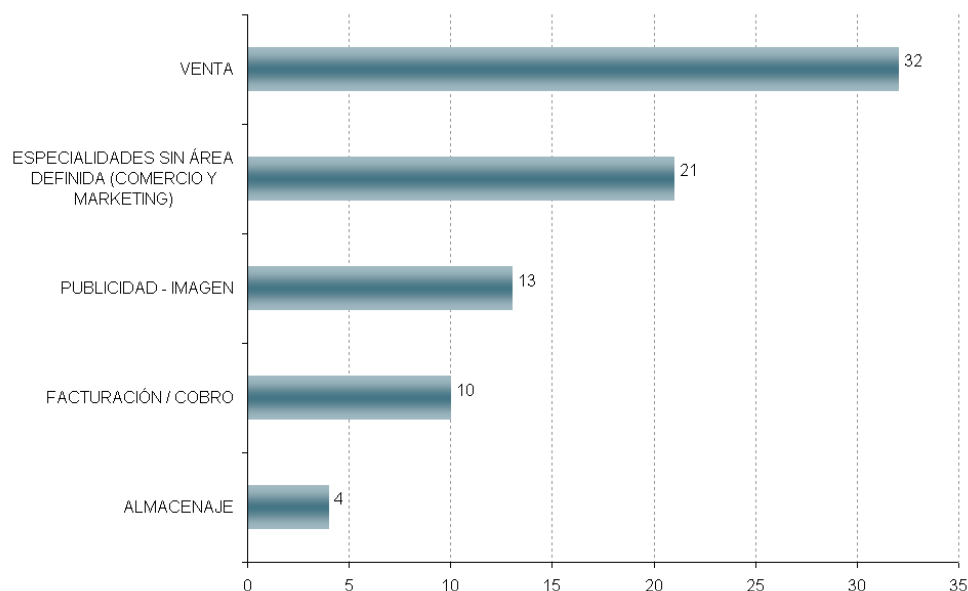


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

Dentro de la Programación Comprometida para el año 2009-2010 en el Programa FIP de la Comunidad de Madrid se ofertan 80 cursos en la Familia Profesional Comercio y Marketing. A los que pueden asistir hasta 1.200 personas (plazas ofertadas). Estos cursos ofertan 15.155 horas en total, con lo que la duración media de estos cursos es de 189 horas.

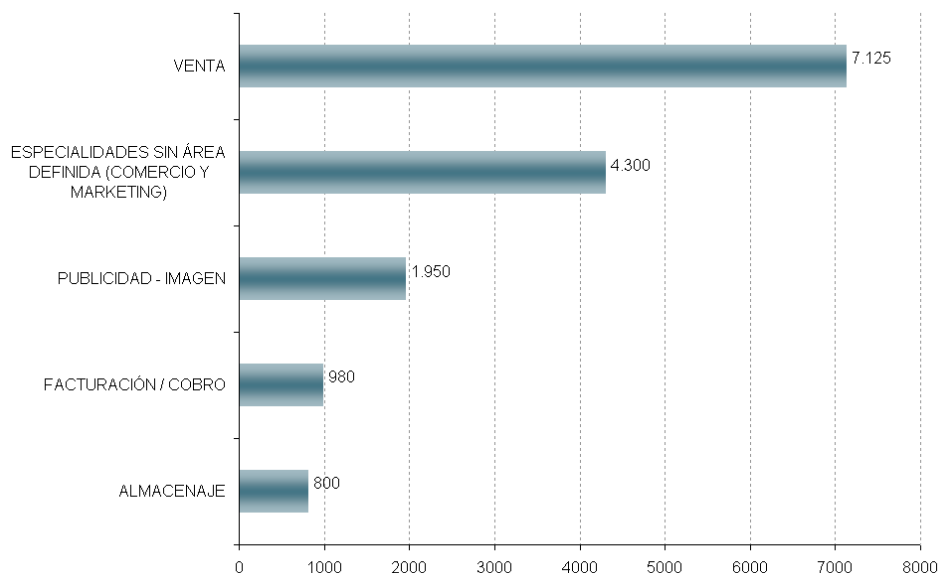
En el siguiente gráfico se observa que los cursos ofertados corresponden principalmente a los de venta. Además tienen un peso importante los cursos de comercio y marketing en general, así como los de publicidad e imagen y facturación o cobro.

GRÁFICO 12.2.11. NÚMERO DE CURSOS OFERTADOS EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING SEGÚN EL TIPO DE CURSO



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

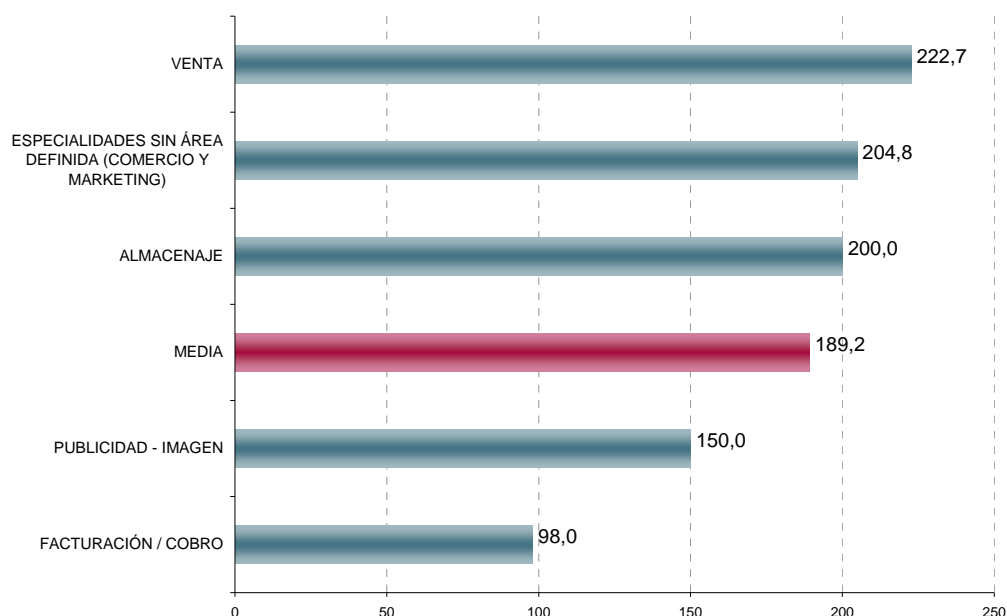
GRÁFICO 12.2.12. NÚMERO DE HORAS DE LOS TIPOS DE CURSOS OFERTADOS EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

Los cursos de mayor duración media son los de venta, alcanzando las 222 horas de media. Los de comercio y marketing en general y los de almacenaje superan las 200 horas. El resto de tipos de cursos, publicidad e imagen y facturación, se encuentran por debajo de la media.

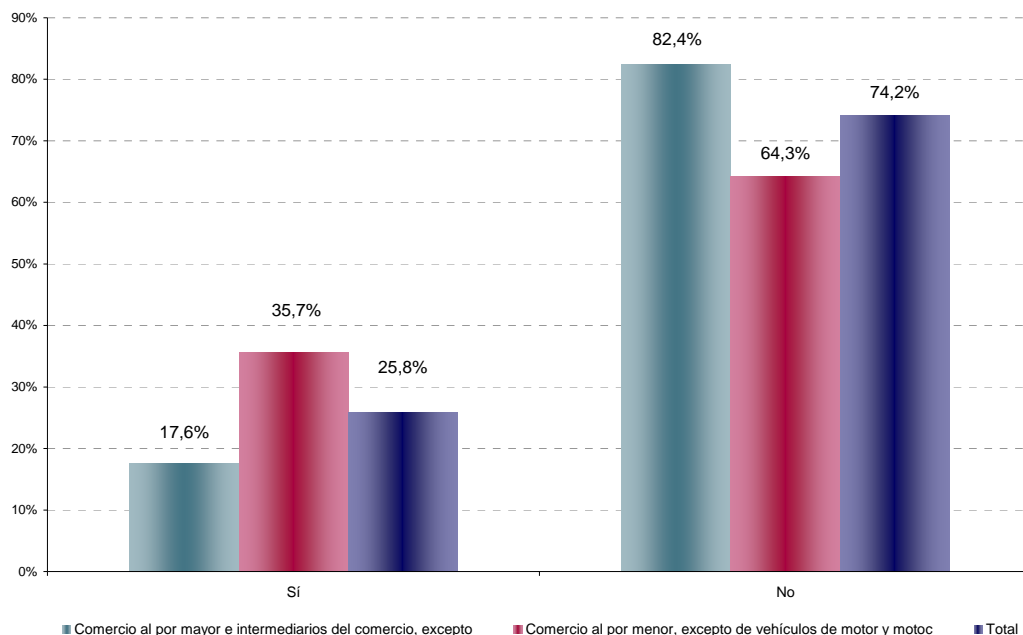
GRÁFICO 12.2.13. NÚMERO MEDIO DE HORAS OFERTADAS POR TIPO DE CURSO EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Servicio Regional de Empleo

El 25,8% de los responsables de empresas encuestados señalan conocer en qué consisten los Certificados de Profesionalidad, porcentaje que alcanza el 35,7% en los comercios al por menor y desciende al 17,6% en el comercio al por mayor. Y todos los que lo conocen indican que sí es necesario su desarrollo.

GRÁFICO 12.2.14. PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE CONOCEN EN QUE CONSISTEN LOS CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD



Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

12.3. Red de centros (educación y empleo), distribución geográfica de la formación



A continuación se señalan los centros de formación que cuentan con oferta formativa perteneciente a la familia profesional de comercio y marketing.

CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL CON TITULACIÓN PERTENECIENTES A LA FAMILIA: COMERCIO Y MARKETING

	CENTRO	MUNICIPIO	TITULARIDAD
Comercio	CPR FPE "AFUERA II"	Madrid	PRIVADO CON ENSEÑANZAS CONCERTADAS
	CPR FPE "ARZOBISPO MORCILLO"	Valdemoro	
	CPR FPE "CENTRO DE ESTUDIOS PROFESIONALES(C.E.P.)"	Alcalá de Henares	
	CPR FPE "ESCUELA POLITECNICA GINER"	Madrid	
	CPR FPE "JUAN XXIII"	Alcorcón	
	CPR FPE "TEIDE IV"	Madrid	
	CPR FPE "VIRGEN DE LA LUZ"	Madrid	
	CPR INF-PRI-SEC "CENTRO CULTURAL SALMANTINO"	Madrid	
	CPR INF-PRI-SEC "COLEGIO PEÑALVENTO"	Colmenar Viejo	
	CPR INF-PRI-SEC "FUNDACION CALDEIRO"	Madrid	
	CPR INF-PRI-SEC "MARIA INMACULADA"	Madrid	
	IES "AFRICA"	Fuenlabrada	PÚBLICO
	IES "AGORA"	Alcobendas	
	IES "ANTONIO DE NEBRIJA"	Móstoles	
	IES "CIUDAD ESCOLAR"	Madrid	
	IES "CLARA DEL REY"	Madrid	
	IES "FRANCISCO DE QUEVEDO"	Madrid	
	IES "ICARO"	Getafe	
	IES "JAIME FERRAN"	Collado Villalba	
	IES "LUIS BRAILLE"	Coslada	
	IES "LUIS BUÑUEL"	Alcorcón	
	IES "MIGUEL DELIBES"	Madrid	
	IES "PABLO NERUDA"	Leganés	
	IES "PABLO PICASSO"	Pinto	
	IES "PIO BAROJA"	Madrid	
	IES "PROFESOR MÁXIMO TRUEBA"	Boadilla del Monte	
	IES "VALLE INCLAN"	Torrejón de Ardoz	PÚBLICO
Comercio internacional	CPR ES "EFESO"	Madrid	PRIVADO
	CPR FPE "CESUR-MADRID"	Madrid	
	CPR FPE "ESCUELA PROFESIONAL JAVERIANA"	Madrid	PRIVADO CON ENSEÑANZAS CONCERTADAS
	CPR FPE "INSTITUTO FORMACION EMPRESARIAL CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA"	Madrid	
	CPR FPE "JUAN XXIII"	Alcorcón	PRIVADO
	CPR INF-PRI-SEC "COLEGIO CAMINO REAL"	Torrejón de Ardoz	
	CPR INF-PRI-SEC "COLEGIO PEÑALVENTO"	Colmenar Viejo	PRIVADO CON ENSEÑANZAS CONCERTADAS
	IES "AFRICA"	Fuenlabrada	PÚBLICO

	CENTRO	MUNICIPIO	TITULARIDAD
	IES "AGORA"	Alcobendas	
	IES "ALAMEDA DE OSUNA"	Madrid	
	IES "CIUDAD ESCOLAR"	Madrid	
	IES "CLARA DEL REY"	Madrid	
	IES "EL LAGO"	Madrid	
	IES "ICARO"	Getafe	
	IES "PIO BAROJA"	Madrid	
Gestión comercial y marketing	CPR ES "CENTRO DE ESTUDIOS SANTA MARIA DEL CASTILLO"	Buitrago del Lozoya	PRIVADO CON ENSEÑANZAS CONCERTADAS
	CPR FPE "AFUERA I"	Madrid	
	CPR FPE "ARZOBISPO MORCILLO"	Valdemoro	
	CPR FPE "CENTRO DE ESTUDIOS TECNOLOGICOS Y SOCIALES FRANCISCO DE VITORIA"	Pozuelo de Alarcón	PRIVADO
	CPR FPE "CENTRO FORMACION COMERCIAL DE REPSOL YPF"	Madrid	
	CPR FPE "CEPAL 2"	Madrid	PRIVADO CON ENSEÑANZAS CONCERTADAS
	CPR FPE "CEU-INSTITUTO SUPERIOR DE ESTUDIOS PROFESIONALES"	Madrid	
	CPR FPE "ESCUELA SUPERIOR DE PUBLICIDAD"	Madrid	PRIVADO
	CPR FPE "ESERP"	Madrid	
	CPR FPE "INGLAN"	Getafe	PRIVADO CON ENSEÑANZAS CONCERTADAS
	CPR FPE "INSTITUTO FORMACION EMPRESARIAL CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA"	Madrid	
	CPR FPE "JUAN XXIII"	Alcorcón	
	CPR FPE "TEIDE IV"	Madrid	
	CPR FPE "TORVAL'L"	Madrid	PRIVADO
	CPR INF-PRI-SEC "NTRA. SRA. DEL PILAR"	Madrid	PRIVADO CON ENSEÑANZAS CONCERTADAS
	CPR INF-PRI-SEC "SAGRADA FAMILIA"	Madrid	
	CPR PRI-SEC "LOYOLA"	Aranjuez	
	CPR PRI-SEC "SANTA MARIA DE LOS APOSTOLES"	Madrid	
	IES "CIUDAD ESCOLAR"	Madrid	PÚBLICO
	IES "CLARA DEL REY"	Madrid	
	IES "EL LAGO"	Madrid	
	IES "ENRIQUE TIERNO GALVAN"	Parla	
	IES "FRANCISCO DE QUEVEDO"	Madrid	
	IES "ICARO"	Getafe	
	IES "ISLAS FILIPINAS"	Madrid	
	IES "JAIME FERRAN"	Collado Villalba	
	IES "LUIS BUÑUEL"	Alcorcón	
	IES "MIGUEL DELIBES"	Madrid	
	IES "PABLO NERUDA"	Leganés	
	IES "PABLO PICASSO"	Pinto	
	IES "PROFESOR MÁXIMO TRUEBA"	Boadilla del Monte	
Gestión del transporte	CPR FPE "CESUR-MADRID"	Madrid	PRIVADO
	CPR INF-PRI-SEC "TAJAMAR"	Madrid	PRIVADO CON ENSEÑANZAS CONCERTADAS
	IES "AFRICA"	Fuenlabrada	PÚBLICO
	IES "CLARA DEL REY"	Madrid	
	IES "LUIS BRAILLE"	Coslada	
	IES "PABLO NERUDA"	Leganés	
Servicios al consumidor	IES "CLARA DEL REY"	Madrid	PÚBLICO

Los **Centros de Formación para el Empleo de la Comunidad de Madrid** tienen como misión incrementar la capacitación profesional de los trabajadores/as de nuestra región realizando actuaciones personalizadas que integran la formación especializada y el apoyo activo en la búsqueda de empleo.

- **Información y orientación** profesional al trabajador desempleado u ocupado para, de acuerdo con su formación, experiencia y características personales, ayudarle en su carrera profesional mediante un proyecto formativo personal.
- **Oportunidades formativas** a los trabajadores desempleados u ocupados, de manera que adquieran las competencias necesarias para desempeñar con éxito una ocupación.
- **Un espacio de referencia de una formación de calidad**, avalada por la participación en su actividad, mediante los Consejos Asesores, de empresarios, sindicatos, universidades, entidades locales y expertos.
- Asimismo, los Centros de Formación actúan como **difusores** de una cultura de la calidad en la formación para el empleo, tanto en su actividad como en el seguimiento de los centros colaboradores.
- Un lugar de promoción de la incorporación de los desempleados en el mundo del trabajo, mediante los servicios de intermediación y Apoyo a la colocación o el asesoramiento para el autoempleo y las fórmulas de economía social.
- Un servicio especializado y a disposición de las empresas del sector en aras de facilitar el personal requerido por las mismas, a través de los alumnos que terminan con aprovechamiento los cursos de formación y capaz de dar respuesta a los perfiles solicitados en un plazo no superior a las 48 horas.

Para su impartición, la Comunidad de Madrid, pone a disposición de los trabajadores una extensa red de centros de formación especializados en los diversos ámbitos ocupacionales que, además deben de acreditar experiencia y calidad para impartir la formación.

La formación se imparte en:

- Centros de Formación para el Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Centros de formación o entidades acreditadas para impartir formación conducente a la obtención de certificado de profesionalidad.
- Centros de formación inscritos para impartir formación para el empleo.
- Centros de formación o entidades de acreditada solvencia contratadas por el Servicio Regional de Empleo para la impartición de acciones formativas de ámbitos sectorial o territorial.
- Centros de formación o entidades participantes en el programa de actuaciones en colaboración con municipios de la Región.

En la Comunidad de Madrid no existen Centros de Formación de Referencia Nacional relacionados con el sector.

La formación en las empresas

En primer lugar, es preciso señalar la sensibilización cada vez mayor del tejido empresarial, sobre todo, aquel que estaba menos sensibilizado como las micro PYMES. Aunque todavía, según se desprende de las entrevistas realizadas, se percibe que el cambio no ha sido total. Parece que hemos llegado a un punto de inflexión donde muchos profesionales del sector abogan por la formación y la especialización

Este tipo de empresas veían hace unos años la formación como un coste, ya que suponía pérdida de horas de trabajo por parte del dueño o de algunos de los escasos empleados de que disponía. Sin embargo, esa percepción está cambiando y ahora se comienza a ver como una inversión.

12.4. Resumen



La Formación Profesional del Sistema Educativo recoge en su oferta cinco títulos, cuatro de grado superior, orientados a satisfacer las necesidades de cuatro áreas fundamentales del sector del comercio, y uno de grado medio, de carácter generalista.

En general se trata de una oferta adecuada a las necesidades del sector, ya que abarca todas las áreas específicas del comercio, estando las transversales, dirección y la gestión, cubiertas en la familia de Administración.

Grado medio	Grado superior	
		
Comercio	Comercio Internacional	<div>Dirección Comercial Gestión y administración Venta Compras Transporte y almacén</div>
	Gestión Comercial y Marketing	
	Gestión del Transporte	
	Servicios al Consumidor	

La oferta de las especialidades descritas en la Comunidad de Madrid es amplia, existiendo diversos centros que las imparten, especialmente en el Título de Grado Medio de Comercio y en el Superior de Gestión Comercial y Marketing.

Respecto a los **Programas de Cualificación Profesional Inicial**, existe actualmente el de **Auxiliar de comercio**, con oferta en la Comunidad de Madrid.

- Respecto a la **Formación Profesional para el Empleo**, el Servicio Regional de Empleo de la Comunidad de Madrid, ofrece una serie de formaciones que se encuadran en el **Plan de Formación para el Empleo**. Este plan está constituido por el **conjunto de programas que la Comunidad de Madrid desarrolla las acciones de formación para el empleo**: los planes de formación dirigidos prioritariamente a los trabajadores ocupados, y los programas de formación dirigidos prioritariamente a los trabajadores desempleados.
- **En cuanto a la Formación para el empleo dirigida prioritariamente a los trabajadores ocupados en la Comunidad de Madrid** el número de cursos ofertados en la Familia Profesional de **Comercio y Marketing** asciende a 319, de los cuales, el 30,9% se imparte de manera presencial, el 30,4% por teleformación, el 26,3% a distancia y el 12,4% restante de forma mixta. Como se observa, la formación no presencial cuenta con una elevada representación.
- **Respecto a la formación para el empleo dirigida prioritariamente a desempleados en la Comunidad de Madrid existen**, 205 cursos en la Familia Profesional Comercio y Marketing en el Programa Operativo y 80 en el Plan FIP en el el curso 2009-2010.

En cuanto a la formación interna de las empresas a sus empleados, hay que destacar que la sensibilización cada vez mayor del tejido empresarial, sobre todo, aquel que estaba menos sensibilizado como las *micropymes*. Desde el sector se señala que se ha llegado a un punto de inflexión donde muchos profesionales del sector abogan por la formación y la especialización.

Finalmente, **respecto a los certificados de profesionalidad**, tan solo el 25,8% de los responsables de empresas encuestados señalan conocer en qué consisten, porcentaje que alcanza el 35,7% en los comercios al por menor y desciende al 17,6% en el comercio al por mayor.

A continuación se muestran los centros de la Comunidad de Madrid donde se imparte dicho Programa:

	CENTRO	MUNICIPIO	TITULARIDAD
Comercio	CPR FPE "CENTRO DE ESTUDIOS PROFESIONALES(C.E.P.)"	Alcalá de Henares	PRIVADO CON ENSEÑANZAS CONCERTADAS
	CPR ES "MARIA INMACULADA"	Madrid	
	CPR FPE "ESCUELA POLITECNICA GINER"	Madrid	
	CPR FPE "GONZALEZ CAÑADAS"	Madrid	
	CPR FPE "TEIDE IV"	Madrid	
	CPR FPE "ARZOBISPO MORCILLO"	Valdemoro	
	IES "SEVERO OCHOA"	Alcobendas	PÚBLICO
	IES "PROFESOR MÁXIMO TRUEBA"	Boadilla del Monte	
	IES "JAIME FERRAN"	Collado Villalba	
	IES "LUIS BRAILLE"	Coslada	
	IES "AFRICA"	Fuenlabrada	
	IES "PIO BAROJA"	Madrid	
	IES "ANTONIO DE NEBRIJA"	Móstoles	
	IES "ENRIQUE TIerno GALVAN"	Parla	
	IES "VALLE INCLAN"	Torrejón de Ardoz	
	IES "DIEGO VELAZQUEZ"	Torrelodones	

13. PROSPECTIVA DE LA FORMACIÓN EN LA COMUNIDAD DE MADRID

A continuación, se describen las **necesidades de formación** que se han detectado a lo largo del estudio, así como la **adaptación de las formaciones** a las demandas del mundo laboral. Al mismo tiempo en este capítulo se detalla la **reorientación de la oferta formativa**, el empleo y la formación en la Comunidad de Madrid. Por último se indican una serie de **propuestas formativas**.



13.1. Necesidades de formación actuales

13.2. Adaptación de las formaciones a las demandas del mundo laboral

13.3. Reorientación de la oferta formativa a corto/medio/largo plazo de la familia profesional, el empleo y la formación en la Comunidad de Madrid

13.4. Propuesta de itinerarios formativos

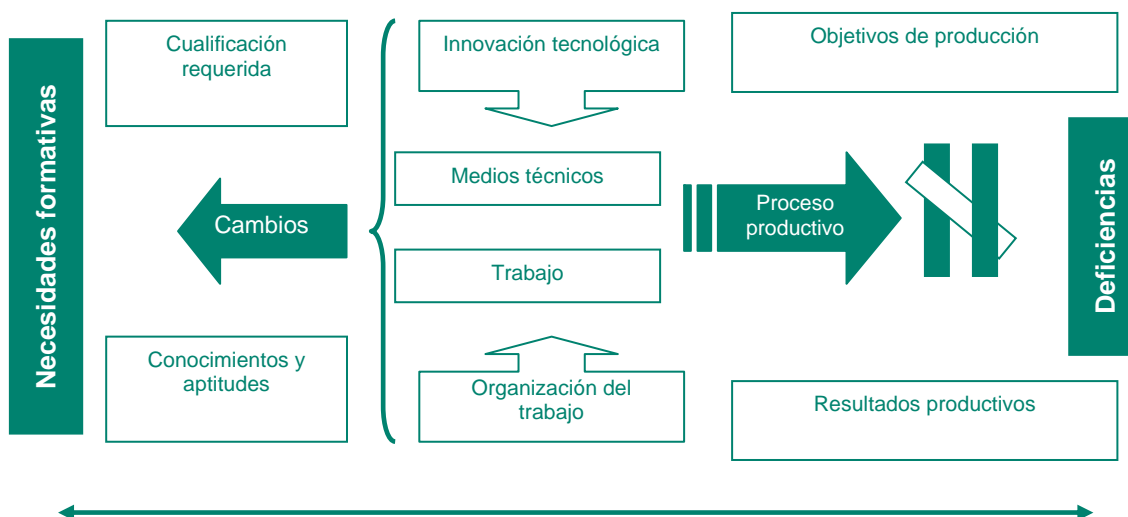
13.5. Propuesta de nuevos programas formativos de Formación para el empleo

13.6. Resumen

13.1. Necesidades de formación actuales

Para producir, las empresas necesitan invertir en capital (medios materiales) y en trabajo, hecho que determina los niveles cuantitativo y cualitativo que se utilizan en ambos factores por los objetivos de producción marcados. Los recursos materiales están en continua evolución y dependen, principalmente, del nivel tecnológico de cada momento. El trabajo también se encuentra sujeto a cambios, y se ve influido (tanto el número de efectivos, como su cualificación) por su organización y la tecnología utilizada. Como muestra el gráfico, la organización productiva de una empresa no es estática, sino que varía continuamente al producirse innovaciones tecnológicas o cambios organizativos, lo que implica nuevas exigencias en la cualificación requerida al trabajador.

NECESIDADES DE FORMACIÓN



En numerosas ocasiones la empresa no logra alcanzar el nivel de producción deseado, déficit producido porque la combinación utilizada de los factores descritos no es la correcta, o debido a que las características no son las requeridas. Por lo tanto, y como se puede observar en el gráfico anterior, en estos casos se producen deficiencias productivas. Cuando éstas dependen total o parcialmente de los recursos humanos, y más concretamente, de la divergencia entre la cualificación que posee el empleado y la que realmente necesitaría para realizar correctamente el trabajo, se habla de la existencia de necesidades formativas.

Por lo tanto, si quieren acercarse a los objetivos planteados, las empresas han de cubrir las necesidades de formación (del mismo modo que no dudarían en incorporar la última tecnología del mercado, deben formar a los trabajadores, “mimarles” para incrementar la producción).

A lo largo de este capítulo, se ahonda en la existencia de las referidas necesidades en el sector del comercio analizando las causas de las divergencias entre la formación real y la que se requiere, para lo que es necesario profundizar un poco más en el concepto de necesidad de formación.

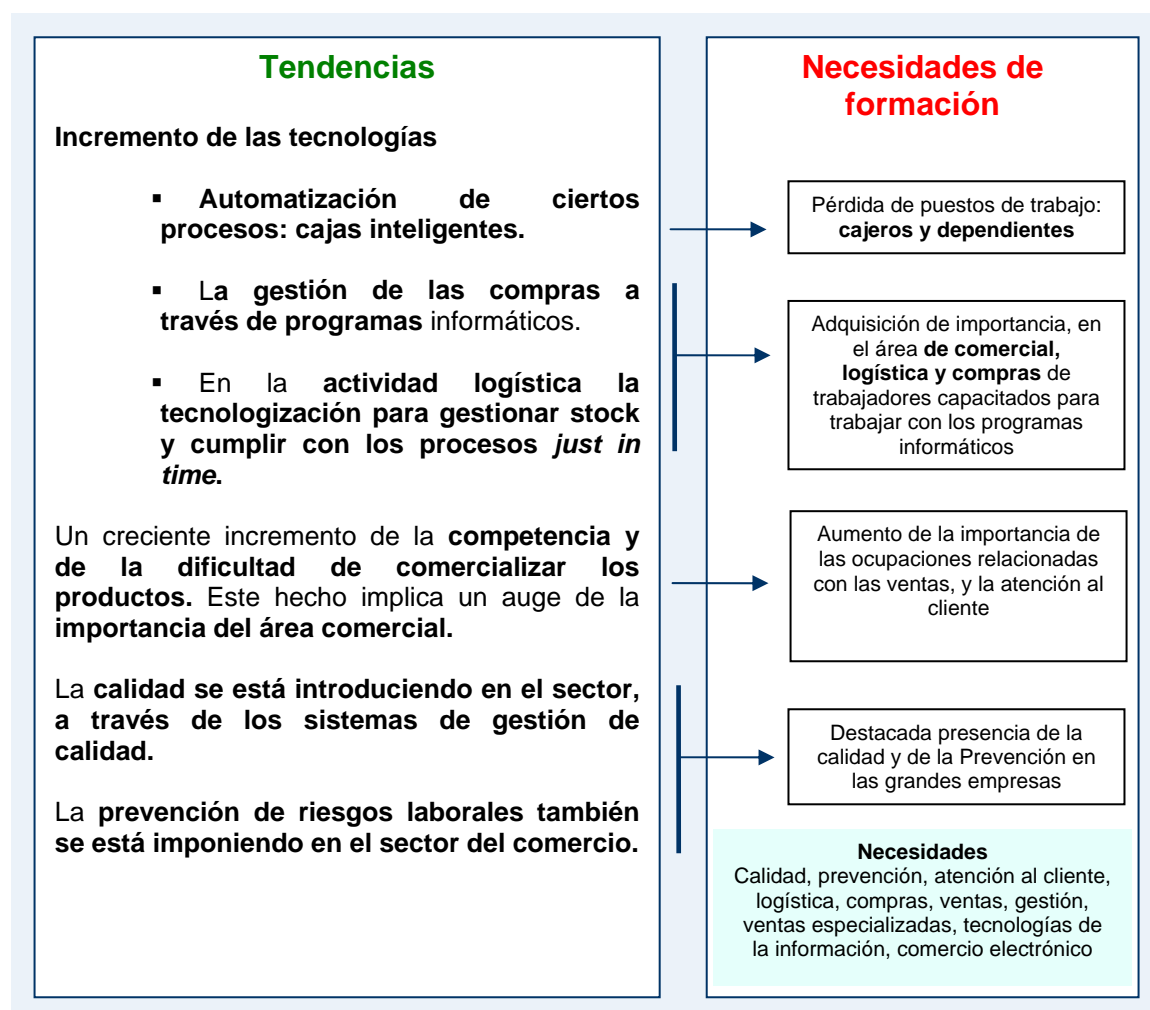
En primer lugar, se observan carencias derivadas de problemas concretos y ciertos dentro de la empresa, que originan una necesidad de formar a los empleados para poder subsanarlos; en este caso, se habla de necesidades de formación reactivas, que suelen estar originadas por las características de las plantillas o por cambios o deficiencias en la organización productiva de la compañía.

Otras veces, las necesidades no se derivan de cuestiones concretas y localizadas en la empresa, sino que la formación capacitaría a los trabajadores frente a la innovación, lo que facilitaría la incorporación tecnológica o el planteamiento de nuevos objetivos dentro del espacio empresarial; en este caso se definen como necesidades proactivas.

Por lo tanto, se tiene una visión completa de las necesidades formativas en función de la estrategia organizativa de la empresa: reacción o anticipación.

Otro modo de distinguir estas necesidades es tener en cuenta el ámbito funcional al que se quiera destinar la formación, y así existen necesidades verticales (específicas) y horizontales (transversales). Las primeras hacen referencia a las que se cubren mediante enseñanza destinada a mejorar la cualificación para acometer una tarea concreta o un grupo de ellas relacionadas con el proceso productivo. En cuanto a las horizontales o transversales, se refieren a los cursos destinados a cubrir lagunas en varios puestos de trabajo que no tienen por qué estar relacionados entre sí. En este caso no suelen ser concretas de un sector.

A lo largo de este capítulo, se ahonda en la **existencia de las referidas necesidades en el sector del comercio**, analizando las causas de las divergencias entre la formación real y la que se requiere, para lo que es necesario profundizar un poco más en el concepto de necesidad de formación.



A continuación, se indica una tabla que recoge las **necesidades formativas detectadas** en cada una de las áreas que describen el **sector del comercio**:

Áreas del sector comercio
Dirección
Comercial
Gestión y administración
Venta
Compras
Transporte y almacén

En primer lugar, es preciso señalar la sensibilización cada vez mayor del tejido empresarial, sobre todo, aquel que estaba menos sensibilizado como las *micropymes*.

“A finales de los 80, principios de los 90, el empresario de una micropyme pensaba que había poco que un curso de formación le pudiera enseñar. Normalmente son comercios de segunda, tercera generación y dicen yo llevo detrás de un mostrador desde que nací y hay poco que la formación me pueda enseñar. Todo eso ha cambiado. Incluso los comercios regentados por personas de cierta edad ven que la formación es imprescindible. Aspecto como la gestión empresarial la gestión de los stocks, las relaciones con los clientes, el marketing, la publicidad, el propio escaparatismo, es imprescindible en un comercio hoy en día”. (Organismo Público).

Aunque desde la Administración se percibe un cambio, todavía sigue habiendo voces en el sector que siguen reclamando la necesidad de concienciar al empresariado sobre los beneficios de la formación.

“A lo mejor tenemos que exigir al señor que crea una empresa que tenga una formación. Gastamos muchos recursos en formar a las personas, que es importante, pero no trasladamos el mensaje que necesitamos un empresario con mucha más formación [...]. Conozco empresarios que no saben nada y se creen que lo suyo es comprar y vender y hay muchas más cosas”. (Asociación empresarial).

Se considera que sería conveniente establecer barreras de entrada al sector, o dicho en otras palabras, de profesionalizarlo.

“Nos tenemos que plantear establecer una serie de barreras para poder acceder al sector para poder ser profesional del sector, pero como en todos los sectores”. (Asociación empresarial).

En este contexto, las necesidades de formación en este sector son muy elevadas, ya que no existe ninguna exigencia de entrada en ese sentido por parte de la mayoría de las empresas.

“No creo que vaya a llegar ningún perfil profesional nuevo. Yo me conformo con que la gente que llegue al sector viniera formada y viniese de la formación profesional, eso sería un paso importante”. (Empresa comercio al por menor).

“El sector no solo no es ajeno sino que es el primero que padece. En el momento que cualquiera deja de consumir o dejamos de comprar o se deja de producir, lo primero que afecta es al transporte. Primero no llevamos materias primas para que sean elaboradas, y después no llevamos productos elaborados para ponerlos a la venta. Es el sector que primero nota las crisis, pero también el primero que nota las salidas [...]. Se añade a los problemas de formación que hasta la fecha ha sido deficiente, por no decir ausente. Tenemos incapacidad para conocer nuestros costes, incapacidad para tener habilidades de negociación, habilidades comerciales, que nos permitiría defendernos a la hora de contratos abusivos, de presiones por parte de clientes. El sector de transporte lo está pasando muy mal”. (Asociación empresarial).

Se han **detectado necesidades de formación** en varias áreas. En cuanto a las necesidades para la ocupación de comerciales:

- Formación comercial (atención al cliente, merchandising, etc.).
- Escaparatismo.
- Prevención de riesgos laborales.
- Seguridad y manipulación de mercancías peligrosas, especialmente en los sectores que manejan este tipo de mercancías.
- Habilidades de negociación.
- Gestión medioambiental.
- Gestión de la calidad.
- Higiene alimentaria y manipulación de alimentos.
- Nuevas tecnologías y productos.
- Inglés.

Este último punto es crucial como competencia transversal.

“Todos los perfiles que tengan idiomas son muy complicados de cubrir”. (Empresa comercio al por menor).

Las empresas encuestadas de la Comunidad de Madrid indican que es necesario realizar un esfuerzo en la formación de **calidad**, idiomas en concreto **inglés** y **formación en general** para conseguir una óptima adaptación y mejora profesional de los trabajadores. En general, las principales necesidades de formación transversales a todo el sector son las que se describen a continuación:

Idiomas (principalmente inglés)

Una de las necesidades formativas más demandadas en el sector es el idioma, principalmente el inglés con objeto de conseguir una óptima adaptación y mejora profesional de los trabajadores. Así lo avalan los comercios encuestados de la Comunidad de Madrid, así como los expertos del sector entrevistados en la presente investigación.

Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

La gestión de la Responsabilidad Social Corporativa o Responsabilidad Social Empresarial es otra de las demandas del sector para disponer de profesionales competentes. En el mundo actual el conocimiento del impacto de cualquier decisión en el entorno social y medioambiental es, a juicio de los expertos del sector consultados, una obligación de los profesionales del sector.

Habilidades de negociación

A partir del análisis realizado de las entrevistas con los representantes del comercio, se han detectado deficiencias en las habilidades de negociación, que dificultan defenderse ante, por ejemplo, *una contratación abusiva*. Se requiere conocer y aplicar las técnicas de negociación, tanto en compras y aprovisionamientos como en las ventas.

Comercio electrónico

La formación en comercio electrónico es una necesidad latente y en constante crecimiento, tanto en la atención al cliente o consumidor como en la gestión comercial de ventas, y en la gestión y control de aprovisionamiento y el marketing y compraventa internacional.

Gestión de la calidad

Una de las necesidades formativas más demandadas en el sector y que demanda realizar un esfuerzo es la gestión de la calidad con objeto de conseguir una óptima adaptación y mejora profesional de los trabajadores. Así lo avalan los comercios encuestados de la Comunidad de Madrid, así como los expertos del sector entrevistados en la presente investigación.

Habilidades comerciales

Se detecta una incapacidad palpable en las habilidades comerciales y conocimiento de las técnicas comerciales, que permitiría defenderse antes, por ejemplo, la presión de los clientes. Es una competencia imprescindible para el desempeño de cualquier labor relacionada con la venta. Dichas habilidades consisten en detectar las necesidades de cada cliente y ofrecerle un producto más adecuado.

Atención y relación con el cliente

Cabe destacar la sensibilización, cada vez mayor, de la necesidad de mejorar e invertir en la formación que tiene el tejido empresarial, en especial las micropymes. Y consideran que la formación es imprescindible. Por esto, una de las áreas en la que se debe prestar especial atención es en la relación con el cliente.

Atención telefónica

Una adecuada capacidad en la atención telefónica, tanto en actividades de venta como en la atención al cliente, también es demanda actual del sector del comercio.

Contratos y legislación mercantil

Se detecta una necesidad formativa en la realización de contratos. Una de las tareas a realizar es personalizar los contratos modelo del gabinete jurídico a cada proveedor (modos de pago, plazos,...). Además tiene especial relevancia en aquellos casos de contratos internacionales con proveedores de diferentes legislaciones, jurisdicciones, etc. Esto complica la elaboración de un contrato y por tanto su negociación.

Las capacidades que se requieren son:

- Adaptar los contratos modelo a cada caso particular.
- Conocer y aplicar la legislación mercantil nacional e internacional.

Gestión de stocks y almacenes

Una de las áreas en la que se debe prestar especial atención es en la gestión de stocks, al tratarse de una actividad clave en la cadena de producción y prestación de servicios.

Gestión empresarial y habilidades directivas

La relación con los *stakeholders*¹⁸, es decir, el entorno de la empresa es cada vez más importante para su consolidación. Para ello, es necesario contar con profesionales con habilidades en comunicación, negociación, liderazgo e inteligencia emocional. Por ejemplo, una habilidad como la inteligencia emocional le permitirá al comercial interactuar con el cliente y comprender sus necesidades. De igual manera un técnico de compras ha de interactuar con los proveedores y sus habilidades comunicativas y de negociación serán imprescindibles para mantener relaciones fructíferas y duraderas con éstos.

¹⁸ Un método importante, o una perspectiva ética importante en la ética de los negocios está relacionado con la perspectiva utilitaria, que tiene su enfoque sobre las consecuencias de las decisiones institucionales para toda la gente afectada. Esta perspectiva se llama en inglés análisis "stakeholder" (se usan "análisis de interesados" [1] o "recolectores de apuestas" en el artículo de Solomon). Un "stakeholder" o "interesado," en contraste con un inversionista o un accionista de una empresa, es "todo grupo o individuo que puede afectar — o es afectado por — las actividades de una empresa" (Freeman 1984), así que refiere a cualquier persona que tiene un interés personal en las consecuencias (financieras u otras) de las decisiones y acciones empresariales.

A pesar de que el término "stakeholder" (estakeholder) en inglés sea poco atractivo, o que no exista una palabra equivalente en español, el sentido es que las decisiones y acciones de cualquier organización deben ser consideradas teniendo en cuenta las consecuencias para toda la gente que se vea afectada por dichas acciones -- es decir, todos los "stakeholders". Como resultado, se pueden juzgar éticamente las decisiones y acciones de una organización por medio de un análisis de sus consecuencias para todos los individuos afectados.

Localizar, organizar y analizar información documental

Dentro de la investigación de mercados necesaria para el adecuado desarrollo y crecimiento del comercio es necesaria la formación en localizar, organizar y analizar información de carácter documental, así como realizar observación directa.

Respecto a las necesidades de formación específicas de las distintas ramas de actividad del comercio, hay que destacar que en el comercio minorista se ha resaltado como importante mejorar la capacitación de los ocupados en:

Escaparatismo

Marketing, publicidad, merchandising

Un aspecto fundamental relacionado con las ventas, especialmente en el comercio minorista, son las acciones comerciales directas y la decoración de los puntos de venta.

Especialización en el área del sector concreto

En el caso de vendedores especialistas la necesidad de formación es más alta, ya que en este caso las barreras de entrada son más fuertes. Para puestos de vendedores especializados (charcuteros, carniceros, pescadores, etc.) las demandas de formación son mayores. Esto se debe a que las empresas no sólo demandan una formación de vendedores, sino además una especialización en el área concreta.

En el comercio mayorista, existen también necesidades de formación concretas que es necesario cubrir:

Manipulación de carretillas

La manipulación carretillas es una de las acciones formativas más demandadas por los trabajadores de cualificación de un nivel más bajo.

Cabe destacar la sensibilización, cada vez mayor, de la necesidad de mejorar e invertir en la formación que tiene el tejido empresarial, en especial las micro PYMES. Y consideran que la formación es imprescindible. Por esto, una de las áreas en la que se debe prestar especial atención es en marketing y publicidad.

Permiso de conducir específico y Certificado de Aptitud Profesional (CAP)

En el caso del transporte existe una necesidad inminente producto de la nueva regulación. La directiva 2003/59/UE obliga a los conductores no sólo a tener el permiso de conducir correspondiente, sino disponer del Certificado de Aptitud Profesional.

Seguridad y manipulación (alimentos, mercancías peligrosas,...)

Se han detectado necesidades de formación en seguridad y manipulación de mercancías peligrosas, especialmente en los sectores que manejan este tipo de mercancías, o de alimentos. La higiene alimentaria y manipulación de alimentos es una capacidad imprescindible demanda por el sector del comercio alimentario.

Unidades de competencia que dan respuesta a las necesidades formativas detectadas en el sector del comercio

A continuación se **identifican las unidades de competencias** que **dan respuesta a las necesidades formativas** identificadas en cada ocupación según el área productiva del sector del comercio:

Ocupación			Necesidades formativas da respuesta a:	Unidades de competencia:	
Dirección	Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados	Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados	Gestión empresarial	UC0988_3	Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.
				UC0980_2	Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
				UC0979_2	Realizar las gestiones administrativas de tesorería
			Gestión de la calidad	UC0999_3	Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo
			Idiomas (principalmente inglés)	UC1002_2	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.
			Relación con el cliente	UC0245_3	Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario
			Marketing y publicidad	UC1008_3	Realizar estudios y propuestas para las acciones del plan de marketing-mix internacional.
			Habilidades de negociación	UC0975_2	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas
			Habilidades directivas	UC0982_3	Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección
				UC0983_3	Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización
			Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	(*)	

(*) En la actualidad no existen Unidades de Competencia asociadas que respondan a esta necesidad formativa

Comercial	Ocupación		Necesidades formativas da respuesta a:	Unidades de competencia:	
	Representantes del comercio y técnicos de venta	Agentes comerciales			
			Atención y relación con el cliente	UC0245_3	Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario
				UC0241_2	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario
				UC1329_1 (**)	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente
			Habilidades de negociación	UC0975_2	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas
			Habilidades comerciales	UC1000_3	Obtener y procesar la información necesaria para la definición de estrategias y actuaciones comerciales
				UC1001_3	Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales
			Gestión de la calidad	UC0999_3	Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo
			Idiomas (principalmente ingles)	UC1011_3	Comunicarse en una lengua distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional
				UC1002_2	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.
			Marketing, publicidad, merchandising	UC1008_3	Realizar estudios y propuestas para las acciones del plan de marketing-mix internacional.
			Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	(*)	
			Comercio electrónico	UC0239_2	Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización
			Localizar, organizar y analizar información documental	UC0246_3	Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.
				UC0993_3	Preparar la información e instrumentos necesarios para la investigación de mercados
				UC0994_3	Organizar y controlar la actividad de los encuestadores
				UC0997_3	Colaborar en el análisis y obtención de conclusiones a partir de la investigación de mercados
			Técnicas comerciales	UC0240_2	Realizar las operaciones auxiliares a la venta

(*) En la actualidad no existen Unidades de Competencia asociadas que respondan a esta necesidad formativa

(**) Unidad de competencia de nivel 1 orientada a un ayudante de técnico de venta

Gestión y administración	Ocupación					Necesidades formativas da respuesta a:	Unidades de competencia:	
	Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	Empleados de control de abastecimientos e inventario	Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público no clasificados anteriormente	consignatario		Prevención de Riesgos Laborales	UC0408_3	Gestionar la prevención de riesgos laborales.
						Gestión medioambiental (*)	UC0803_3	Guiar grupos de personas por el entorno y sus representaciones para contribuir a su sensibilización y capacitación ambiental
							UC0805_3	Interpreta la influencia recíproca de las actividades humanas y el medio socio-cultural
						Gestión de stocks	UC1014_3	Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos

(*) Actualmente existe una cualificación denominada *Gestión ambiental* que está en trámite.

Venta	Ocupación							Necesidades formativas da respuesta a:	Unidades de competencia:	
	Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas	Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)	Cobradores de facturas, deudas y empleados asimilados	Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados	Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos	Vendedores ambulantes	Vendedores a domicilio y por teléfono			
								Relación con el cliente	UC0245_3	Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario
									UC0241_2	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario
								Atención telefónica	UC0975_2	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas
								Habilidades de negociación	UC0975_2	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas
								Gestión de calidad	UC0999_3	Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo
								Idiomas (principalmente inglés)	UC1002_2	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales
								Escaparatismo	UC0501_3	Establecer la implantación de espacios comerciales
									UC0503_3	Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales
									UC0504_3	Organizar y supervisar el montaje de escaparates en el establecimiento comercial
								Seguridad y manipulación (alimentos, mercancías peligrosas,...)	UC1314_1	Realizar labores de limpieza en instalaciones y equipamientos industriales
									UC0255_1:	Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios
									UC0260_2	Preelaborar y conservar toda clase de alimentos
								Especialización en el área del sector concreto		
								Comercio electrónico	UC0239_2	Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización
								Técnicas comerciales	UC0240_2	Realizar las operaciones auxiliares a la venta
									UC1326_1	Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos
									UC1327_1	Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta
									UC1329_1	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente

Compras	Ocupación		Necesidades formativas da respuesta a:	Unidades de competencia:	
	Agentes de compras	Administrativo en compras o asistente de compras			
			Gestión de stocks y almacén	UC1014_3	Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos
				UC1005_3	Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización
				UC1015_2	Gestionar y coordinar las operaciones del almacén
				UC0242_3	Realizar y controlar la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías
			Contratos	UC0244_3	Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales
			Legislación mercantil	UC1009_3	Asistir en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos/servicios
				UC0243_3	Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios
			Habilidades directivas	UC0982_3	Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección
				UC0983_3	Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización
			Habilidades de negociación	UC0975_2	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas
			Habilidades comerciales	UC1000_3	Obtener y procesar la información necesaria para la definición de estrategias y actuaciones comerciales.
				UC1001_3	Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales
			Idiomas (principalmente inglés)	UC1010_3	Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional
				UC1002_2 (**)	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales
			Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	(*)	
			Comercio electrónico	UC0239_2	Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización

(*) En la actualidad no existen Unidades de Competencia asociadas que respondan a esta necesidad formativa

(**) Unidad de competencia de nivel 2 orientada a un asistente de compras

Transporte y almacén	Ocupación				Necesidades formativas da respuesta a:	Unidades de competencia:	
	Operadores de carretillas elevadoras	Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas	Conductores de camiones	Peones del transporte y descargadores	Permiso de conducir específico	(*)	
					Certificado de Aptitud Profesional (CAP)	(**)	
					Manipulación de carretillas	UC1325_1	Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo
						UC1326_1	Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos
						UC1328_1	Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano

(*) Actualmente existen dos cualificaciones denominadas *Conducción de taxis, turismos y furgonetas* y *Conducción de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera* que están en trámite. Se requiere el permiso de conducir específico para cada caso (ciclomotor, motocicleta, automóvil, furgoneta,...)

(**) BOE del RD 1032/2007

13.2. Adaptación de las formaciones a las demandas del mundo laboral



La formación reglada satisface cualitativa y cuantitativamente las necesidades del sector comercio. Las especialidades de la familia de Comercio y Marketing están relacionadas con la estructura ocupacional sectorial y todas ellas cuentan con oferta en la Comunidad de Madrid.

La adaptación de los técnicos de grado medio y superior a las demandas del mercado laboral nos permite comprobar la **adecuación entre la formación del sistema educativo y las exigencias del proceso productivo**. En los casos en los que los empleados provienen de la formación profesional la adaptación a las necesidades del sector es muy satisfactoria.

“En general los ciclos de grado medio, de grado superior, la satisfacción de las tiendas es bastante grande y de hecho los que vienen a hacer prácticas se quedan en la mayoría de los casos”. (Empresa comercio al por menor).

“Con técnico en comercio hemos ocupado gente para la parte administrativa para la recepción que lo veíamos antes en el tema de logística, para atención al cliente, para caja. En caja tenemos bastante puestos: devoluciones, información, telefonista. Y luego en ventas”. (Empresa comercio al por menor).

Aunque se han detectado ciertas dificultades para encontrar a trabajadores proveniente de la Formación Profesional del Sistema Educativo, especialmente en lo relacionado con las ventas y la gestión comercial. Por ello es necesario la definición de unos ciclos formativos dirigido a las dos figuras básicas del comercio: el **vendedor** y el **encargado**.

“Comerciales, es una necesidad desde hace bastante tiempo y que exista esa escuela de comerciales pues es algo que pedimos. También es cierto que intentamos crear al comercial.” (Empresa comercio al por menor).

“¿Cómo se contrataban cuando era muy difícil porque la gente no quería trabajar aquí? Como se podía. Hemos hecho muchos cursos de formación ocupacional con el INEM para contratar a gente. Ahora lo que ocurre es que a lo mejor tienes gente con mayor formación de la que se puede exigir aquí. Pensamos que lo ideal es un ciclo medio para vendedor y un ciclo superior para encargado”. (Empresa comercio al por menor).

En cuanto a la **formación para el empleo**, en el caso de los **vendedores especialistas la necesidad de formación es más alta**, ya que en este caso las barreras de entrada son más fuertes. Para puestos de vendedores especializados (charcuteros, carniceros, pescaderos, etc.) las demandas de formación son mayores. Pues no sólo las empresas solicitan una formación como vendedores, sino también una especialización en un área.

En ciertas actividades esa formación no sólo es de acceso sino continua. En todos los subsectores relacionados con la venta de productos tecnológicos la actualización de los conocimientos tiene que acompañar la celeridad de los cambios en los productos. En el caso de cualificaciones de nivel bajo, uno de los cursos de formación que más se demanda por los trabajadores y que imparten los sindicatos es la “manipulación de traspalet y carretillas”.

En el caso del transporte existe una necesidad inminente producto de la nueva regulación. La directiva 2003/59/UE obliga a los conductores no sólo a tener el carnet correspondiente, sino a disponer del Certificado de Aptitud Profesional (CAP). Lo cual supone, según CETM, que el número de conductores de mercancías afectados por la cualificación inicial obligatoria media son 17.000. Y los afectados por la formación continua que obliga dicha directiva, asciende a 66.000. En la CAM:

“Ahora mismo se necesita formar anualmente en la CAM a 2.200 en la formación inicial y 8.400 en la formación continua”. (Asociación empresarial).

Asimismo esta asociación propone un título de **“Técnico en operaciones de transportes por carretera y actividades logísticas”**, con una formación de 2.000 horas, ante la falta de formación reglada. Dicho título estaría destinado a las siguientes ocupaciones: conducción de turismos y furgonetas, conducción de camiones, conducción de autobuses y actividades auxiliares de almacén.

"No hay ningún requisito previo de formación. Pero ahora estamos intentando instaurar un título de grado medio, viendo las cualificaciones existentes para que se pueda acceder por la enseñanza no formal. Yo obtengo el permiso, yo obtengo el CAP en una autoescuela, yo me examino ante la comunidad autónoma o bien que haya una enseñanza reglada a través del sistema nacional de formación profesional para que exista una titulación de algo más que conductor o mucho más que conductor, pero cuyo fundamento es la actividad de la conducción". (Asociación empresarial).

"La propuesta es crear un nuevo título de grado medio que se podría llamar de operaciones y transporte por carretera, no sólo de conductor, porque el conductor hace más cosas. Sería un ciclo formativo de grado medio y el horizonte sería que estuviera para 2012. Para dar respuesta a este título hacen falta cualificaciones con sus unidades de competencia correspondientes". (Asociación empresarial).

Este título preparará al candidato para:

- Examen CAP (Certificado de Aptitud Profesional).
- Permisos de conducir (B, BTP, C, D, E).
- Para el examen ADR.
- Para el transporte de animales vivos.
- Para conducir vehículos carretillas elevadoras.
- PRL básico.

Los módulos formativos que sugiere esta organización que debería incluir este ciclo formativo de grado medio son:

- Tecnología de los vehículos de transporte.
- Conducción racional y circulación vial.
- Actividades del transporte de mercancías.
- Operaciones logísticas.
- El servicio de transportes de viajeros.
- Inglés profesional.
- Prevención de riesgos laborales.
- Formación y orientación laboral.
- Empresa e iniciativa emprendedora.
- Prácticas profesionales no laborables.

En tanto que el otro protagonista del sector el empresario o el técnico están cubiertos por el título de formación profesional de “Técnico superior de transporte y logística”.

"Tenemos dos protagonistas en el sector. Uno que es el conductor y otro que es el empresario o el técnico. Para poner la empresa necesito un titulado, para llevar un vehículo que antes no era necesario necesito un CAP, certificado de Aptitud Profesional". (Asociación empresarial).

13.3. Reorientación de la oferta formativa a corto/medio/largo plazo de la familia profesional, el empleo y la formación en la Comunidad de Madrid



Como se observa en el cuadro siguiente existen **cualificaciones que aun no están relacionadas con ningún título o certificado de profesionalidad** (publicado, en tramitación, en previsión), éstas son:

De nivel 1:

- Actividades auxiliares de almacén
- Actividades auxiliares de comercio

De nivel 2:

- Gestión del pequeño comercio (*tramitación*)
- Venta ambulante (*previsión*)

De nivel 3:

- Asistencia a la investigación de mercados
- Marketing y compraventa internacional
- Gestión administrativa y financiera del comercio internacional
- Atención al cliente, consumidor y usuario
- Control y formación en consumo
- Gestión comercial de ventas
- Gestión comercial y financiera del transporte por carretera (*tramitación*)
- Tráfico de viajeros por carretera (*tramitación*)
- Gestión de marketing y comunicación (*tramitación*)
- Gestión comercial inmobiliaria (*tramitación*)
- Transitario (*previsión*)
- Consignatario (*previsión*)

Por tanto **las ocupaciones donde actualmente no existe oferta formativa son:**

	CUALIFICACIÓN	OCUPACIÓN	
De nivel 1:	Actividades auxiliares de almacén	9800 - Peones del transporte y descargadores 8543 - Operadores de carretillas elevadoras 4021 - Empleados de control de abastecimientos e inventario	Mozo de almacén Carretillero Preparador de pedidos Operario de logística
	Actividades auxiliares de comercio	5330 - Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos 9800 - Peones del transporte y descargadores 4022 - Administrativo en compras o asistente de compras	Auxiliar de dependiente de comercio Reponedor Preparador de pedidos Repartidor de proximidad a pie

	CUALIFICACIÓN	OCUPACIÓN	
De nivel 3:	Asistencia a la investigación de mercados	3320 - Representantes de comercio y técnicos de venta	Técnico en estudios de mercado y opinión pública. Técnico en trabajos de campo. Inspector de encuestadores. Agente de encuestas y censos. Codificador de datos para investigaciones de mercados.
	Marketing y compraventa internacional	3316 - Agentes de compras	
	Gestión administrativa y financiera del comercio internacional	3316 - Agentes de compras	
	Atención al cliente, consumidor y usuario	3073 - Técnico en el control de calidad	Técnico de información/atención al cliente en empresas. Técnico en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas. Técnico en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores. Técnico en consumo de las cooperativas de consumo.
	Control y formación en consumo	3073 - Técnico en el control de calidad	Agente de la inspección de consumo. Asesor de empresas u organizaciones en materia de medidas de control de mercado y protección a los consumidores. Técnico en consumo. Monitor de consumo. Gestor de formación en consumo.
	Gestión comercial de ventas	5320 - Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados 3320 - Representantes de comercio y técnicos de venta	Representante comercial. Agente comercial. Encargado de tienda. Encargado de sección de un comercio. Vendedor técnico.

13.4. Propuesta de itinerarios formativos de los perfiles profesionales

La realidad ocupacional del sector del comercio

A lo largo del estudio se han descrito las distintas ocupaciones del sector comercio, y se ha analizado su evolución en función de su situación presente y sus tendencias futuras. A partir de este análisis se han detectado distintos tipos de ocupaciones en función de su importancia, capacidad para crear empleo y sus perspectivas de futuro.

Como se observa en la siguiente tabla, **las ocupaciones más importantes** en la Comunidad de Madrid dentro del sector del comercio, teniendo en cuenta el número de ocupados en el último trimestre de 2009, son los dependientes de comercio, los profesionales de apoyo en operaciones financieras y comerciales, y los peones del transporte y descargadores.

OCUPADOS POR OCUPACIÓN PRINCIPAL (66 GRUPOS) SEGÚN RAMA DE ACTIVIDAD (28 GRUPOS) . MILES.

	Total Rama de actividad (28 Grupos)	Comercio mayorista	Comercio minorista
Total Ocupación principal (66 grupos)	410	88	322
Dependientes de comercio y asimilados	140	-	139
Profesionales de apoyo en operaciones financieras y comerciales	38	24	14
Peones del transporte y descargadores	31	12	19
Profesionales de apoyo a la gestión administrativa	24	5	18
Gerencia de empresas de comercio con menos de 10 asalariados	20	-	18
Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público	17	-	16
Gerencia de empresas de comercio sin asalariados	16	-	16
Mecánicos y ajustadores de maquinaria y equipos eléctricos y electrónicos	15	-	14
Dirección de empresas de 10 ó más asalariados	14	8	6
Empleados en servicios contables, financieros, y de servicios de apoyo a la producción y al transporte	9	5	4
Escritores, artistas y otras profesiones asociadas	8	5	-
Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público no clasificados anteriormente	7	-	5
Conductores de vehículos para el transporte urbano o por carretera	6	-	-
Trabajadores de la industria de la alimentación, bebidas y tabaco	5	-	-
Trabajadores de acabado de construcciones y asimilados; pintores y otros asimilados	5	-	-
Soldadores, chapistas, montadores de estructuras metálicas, herreros, elaboradores de herramientas y asimilados	5	-	5
Profesiones asociadas a titulaciones de 2º y 3er ciclo universitario en ciencias naturales y sanidad	5	-	4
Auxiliares administrativos con tareas de atención al público no clasificados anteriormente	4	-	-
Empleados de trato directo con el público en agencias de viajes, recepcionistas y telefonistas	4	-	-

Fuente: Encuesta de Población Activa. Ocupados. 4º Trimestre 2009

Como se observa, la ocupación de **dependientes y exhibidores en tiendas** es la que acumula un mayor número de demandas de empleo en términos absolutos (1.277.076), aunque también es la que representa un mayor número de contratos acumulados entre enero de 2009 y de 2010.

Por otro lado, destacan en la siguiente tabla **los agentes de compras**, única ocupación que ha incrementado significativamente el número de contratos durante el último año (10,69%)¹⁹, gozando los cajeros y taquilleros y los operadores de carretillas elevadoras de tasas de variación positivas de menor cuantía (3,97% y 1,77%, respectivamente).

DATOS DE PARO. ESPAÑA

Código CNO		Ocupación	Nº de contratos	Variación anual contratos	Nº de demandas de empleo	Variación anual de las demandas de empleo
Dirección	1510	Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados	551	-8,16%	1.660	34,72%
	1520	Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados	672	-18,46%	2.744	30,32%
Comercial	3320	Representantes de comercio y técnicos de venta	132.183	-3,99%	233.508	26,96%
	3541	Decoradores	11.323	-0,70%	73.160	28,88%
Gestión y administración	4011	Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	21.493	-6,83%	96.147	29,06%
	4021	Empleados de control de abastecimientos e inventario	21.849	-7,15%	48.785	21,38%
	4300	Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público no clasificados anteriormente	106.231	-14,40%	371	15,71%
	3511	Consignatario	122	150,00%	248	24,56%
Venta	4522	Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas	74.255	-23,47%	188.586	17,84%
	4601	Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)	78.287	3,97%	335.072	20,67%
	4605	Cobradores de facturas, deudas y empleados asimilados	4.475	-48,37%	1.997	12,29%
	5320	Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados	14.616	-11,14%	33.851	25,41%
	5330	Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos	737.182	-8,66%	1.277.076	21,08%
	9001	Vendedores ambulantes	9.295	-15,40%	5.788	26,64%
	9002	Vendedores a domicilio y por teléfono	31.690	-27,00%	34.574	23,00%
	30730214	Técnico en consumo	7.870	-6,50%	32.602	-4,21%
Compras	3316	Agentes de compras	9.402	10,69%	33.652	33,09%
	4022	Administrativo en compras o asistente de compras	21.247	-3,28%	41.574	26,09%
Transporte y almacén	8543	Operadores de carretillas elevadoras	25.627	1,77%	77.725	20,24%
	8610	Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas	92.870	-9,38%	378.268	16,05%
	8630	Conductores de camiones	166.322	-10,92%	194.494	18,83%
	9800	Peones del transporte y descargadores	315.773	-11,09%	732.488	-48,59%

Fuente: Servicio Público de Empleo Estatal. Datos de diciembre de 2009. Variación anual de diciembre de 2009 respecto a diciembre de 2008.

¹⁹ No se tiene en cuenta la ocupación de consignatario por su pequeña importancia en número de contratos.

En cuanto al desempleo, los **dependientes de comercio y los profesionales de apoyo en operaciones financieras y comerciales** son quienes en mayor medida lo sufren. Los cajeros, taquilleros y otros empleados de trato directo con el público, así como los peones del transporte y descargadores son otras ocupaciones donde el desempleo es importante en términos absolutos.

PARADOS POR OCUPACIÓN PRINCIPAL (66 GRUPOS) SEGÚN RAMA DE ACTIVIDAD (28 GRUPOS)

Parados	Total Rama de actividad (28 grupos)	Comercio mayorista	Comercio minorista
Total Ocupación principal (68 grupos)	37	8	29
Dependientes de comercio y asimilados	12	0	12
Profesionales de apoyo en operaciones financieras y comerciales	5	3	1
Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público	3	0	3
Peones del transporte y descargadores	3	0	3
Conductores de vehículos para el transporte urbano o por carretera	2	0	0
Soldadores, chapistas, montadores de estructuras metálicas, herreros, elaboradores de herramientas y asimilados	2	0	2
Trabajadores de la industria de la alimentación, bebidas y tabaco	2	0	0
Empleados de trato directo con el público en agencias de viajes, recepcionistas y telefonistas	2	0	4
Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público no clasificados anteriormente	1	3	1
Profesionales de apoyo a la gestión administrativa	1	1	0
Escritores, artistas y otras profesiones asociadas	1	0	4
Profesiones asociadas a titulaciones de 2º y 3º ciclo universitario en ciencias naturales y sanidad	1	0	1

Fuente: Encuesta de Población Activa. Ocupados. 4º Trimestre 2009

Por lo tanto, teniendo en cuenta los datos descritos, es importante dar respuesta a los profesionales que se emplean en las ocupaciones con mayores tasas de desempleo, y ofrecerles alternativas encaminadas a facilitar su recualificación y mejorar su movilidad profesional.

Las tendencias del sector y las ocupaciones

Un aspecto fundamental para plantear los itinerarios de formación es conocer las tendencias futuras del sector del comercio. Según se ha analizado a lo largo del informe estas pasan por las **nuevas tecnologías de la información y comunicación**, por la creciente **importancia de las compras** dentro de la gestión empresarial y por la relevancia de la calidad en el proceso de prestación de servicios.

Las principales tendencias existentes en el sector son las siguientes:

- Como se ha observado, una primera tendencia del sector del comercio es el **progresivo incremento tecnológico**, apoyado en muchos casos por las distintas Administraciones públicas: *“Adquisición de equipamiento informático y/o tecnológico para la gestión empresarial incluida la inversión en programas fomento e impulso del pequeño comercio y la hostelería”*.

En el comercio al por mayor está más desarrollada la incorporación de nuevas tecnologías, ya que la necesidad es mayor. Así por ejemplo los **catálogos online o la gestión de los stocks** son dos prácticas bastante extendidas en este ámbito.

Otras de estas tendencias tecnológicas se están materializando en:

- **Automatización de ciertos procesos: cajas inteligentes.**
- **La gestión de las compras a través de programas** como ORACLE o SAP adaptados a las empresas o al sector. En todos estos procesos se están introduciendo certificados electrónicos, y es necesario tener conocimiento de qué empresas están homologadas para ello.
- En la **actividad logística la tecnologización para gestionar stock y cumplir con los procesos just in time**, la realización del piking con herramientas de radiofrecuencia, el control de la flota con instrumentos de geolocalización. Lo cual provoca que desde los almacenes hasta los vehículos la tecnología esté muy presente.

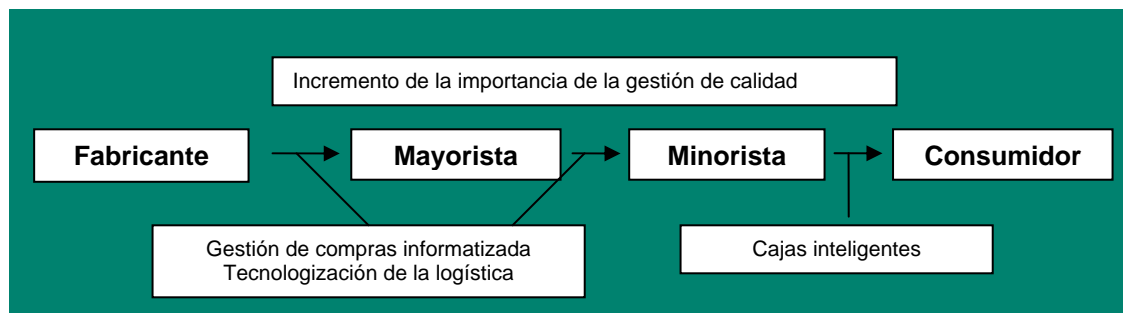
Obviamente, esta evolución tecnológica tiene consecuencias cualitativas y cuantitativas sobre las distintas ocupaciones del sector; los dependientes tenderán a perder importancia en la medida en que se automaticen los procesos de venta y cobro, mientras que la gestión de compras ganará en importancia y exigirá trabajadores con mayores conocimientos de las nuevas tecnologías.

- Un creciente incremento de la **competencia y de la dificultad de comercializar los productos**. Este hecho implica un auge de la **importancia del área comercial**.

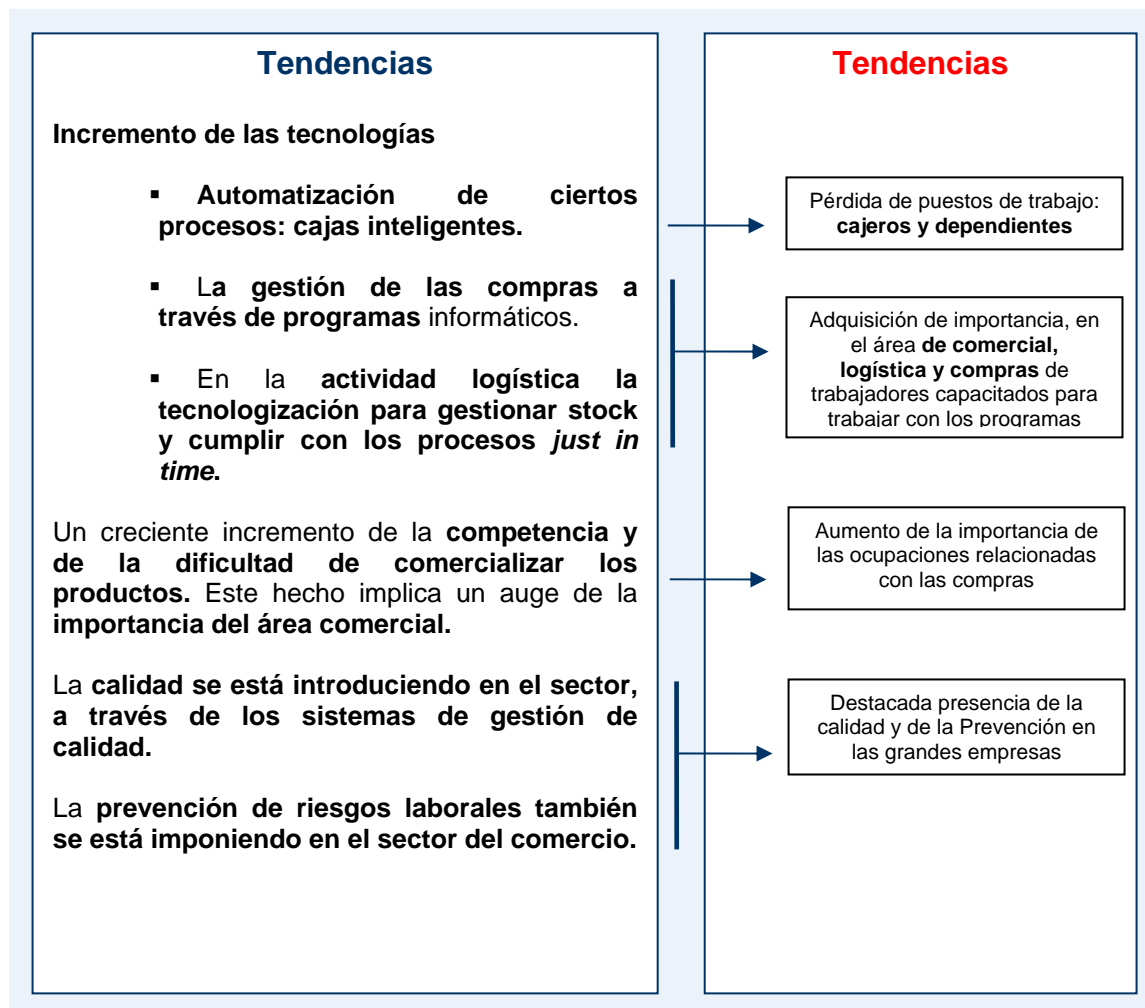
Tanto en el comercio al por menor como en el comercio al por mayor la **función de compras** *está de alguna manera desvalorada* cuando en el mundo empresarial tiene una considerable relevancia. En el organigrama de las grandes empresas de comercio al por mayor esta función está encuadrada dentro de la dirección comercial, en tanto que en el caso del comercio al por menor esta función ni siquiera aparece reflejada. Sin embargo ha tomado gran relevancia en estos últimos años. Las posibilidades de expansión son muy limitadas en mercados contraídos y con un nivel de morosidad muy alto. En ese momento las miradas se vuelven hacia la fase **de aprovisionamiento como forma de mantener los márgenes**. De modo que los puestos de trabajo con más perspectivas en momentos de crisis son los directamente relacionados con las compras. Es necesario tener buenos profesionales en esa área para reducir costes y que los márgenes no caigan.

Se observaba anteriormente, como los datos de número de contratos relativos a las ocupaciones de gestión de compras se habían incrementado en estos años marcados por la crisis económica.

- La **calidad se está introduciendo en el sector, a través de los sistemas de gestión de calidad, y cada vez va adquiriendo mayor importancia**. Por lo tanto las ocupaciones relacionadas con esta área también incrementan su presencia en el sector, especialmente en las grandes empresas.
- La **prevención de riesgos laborales también se está imponiendo en el sector del comercio**.



- Teniendo en cuenta las tendencias señaladas, en la gestión de recursos humanos se tiende a **demandar la polivalencia de los empleados** tanto en las PYMEs, representan el 90% del tejido empresarial, como en las grandes empresas. *De modo que es necesario formar a los trabajadores en las cualificaciones superiores, de lo contrario se estará condenando a la exclusión social a todos los empleados orientados a los niveles más bajos.* El sector tiende lentamente a exigir una serie de requisitos formativos de entrada a los nuevos trabajadores. Hasta el momento se trataba de un sector refugio, es decir, a donde acudían los trabajadores cuando no tenían otro trabajo. Actualmente, las empresas seleccionan trabajadores más cualificados.



Las necesidades de formación en el comercio

Respecto a las principales necesidades de formación señaladas por las empresas del sector son las siguientes:

- Los **idiomas** son una importante carencia en el sector, que implica que en aquellas ocupaciones que se requieran sea muy complicado seleccionar trabajadores.
- Es necesaria la definición de formación dirigida a las dos figuras básicas del comercio: **el vendedor y el encargado**.

No obstante, según los agentes que han participado en el estudio, en el caso de los vendedores especialistas la necesidad de formación es más alta, ya que en este caso los requisitos de entrada son más fuertes. Para puestos de vendedores especializados (charcuteros, carniceros, pescaderos, etc.) las demandas de formación son mayores. Pues no sólo las empresas solicitan una formación como vendedores, sino también una especialización en un área.

- Con relación a las **ventas, las habilidades comerciales, y el marketing, publicidad, merchandising o escaparatismo** son áreas donde la formación es fundamental.
- En cuanto a las **compras**, se detecta una incapacidad palpable en las **habilidades de negociación. La gestión de stocks y almacenes es también otra carencia importante.**
- Ante la **creciente importancia del comercio electrónico**, es fundamental preparar a los profesionales y ocupados en la atención al cliente o consumidor como en la gestión comercial de ventas, y en la gestión y control de aprovisionamiento y el marketing y compraventa internacional a través de las nuevas tecnologías.
- **Gestión de la calidad:** una de las necesidades formativas más demandadas en el sector y que demanda realizar un esfuerzo es la gestión de la calidad con objeto de conseguir una óptima adaptación y mejora profesional de los trabajadores. Así lo avalan los comercios encuestados de la Comunidad de Madrid, así como los expertos del sector entrevistados en la presente investigación.
- **Atención telefónica:** Una adecuada capacidad en la atención telefónica, tanto en actividades de venta como en la atención al cliente, también es demanda actual del comercio, especialmente las grandes empresas del sector.
- Finalmente, con relación a los **autónomos y directivos de las PYMES** se ha detectado la necesidad de incrementar la formación en Gestión empresarial y Habilidades directivas. Para ello, es necesario contar con profesionales que tengan habilidades en comunicación, negociación, liderazgo e inteligencia emocional.

Por lo tanto, ante las variaciones cuantitativas y cualitativas del mercado de trabajo, es necesario plantear trayectorias formativas que permitan a los empleados del sector comercio mejorar su movilidad profesional y su empleabilidad.

Por lo tanto se plantean los siguientes itinerarios de formación teniendo en cuenta las tendencias sectoriales, la influencia en las ocupaciones y las necesidades de formación detectadas.

- De este modo es necesario dar salida a los **dependientes y cajeros** de comercio, **ante las elevadas tasas de desempleo y a la automatización futura de esta parte del proceso.** Se propone un primer itinerario dirigido a prepararlos como **vendedores especializados**, ocupación que se ha observado que crecerá en el futuro y donde existen importantes necesidades de formación.
- La **gestión de compras** se ha observado que tiene una importancia creciente dentro del sector, tanto cuantitativamente, número de contratos, como cualitativamente, relevancia en contar con un proceso de prestación de servicios más eficiente. Por lo tanto se plantean trayectorias encaminadas a contar con profesionales más cualificados y polivalentes en esta área.
- La **introducción de nuevas tecnologías** es una tendencia relevante dentro del sector, especialmente aquellas relacionadas con la gestión de compras, la logística y el comercio electrónico. Por lo tanto, se tendrán en cuenta en el momento de plantear los itinerarios de formación.
- Finalmente, es muy importante **ofrecer trayectorias formativas a los gerentes y directivos** de las *pymes* relacionadas con el marketing y con la gestión empresarial, con el objeto de profesionalizar el sector.

Itinerarios de formación que se plantean

Itinerario 1	5320 Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados 5330 Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos	Especialización: Vendedores especializados
Itinerario 2	4023 Empleados oficina servicios de transp. 4021 Empleados control abastec. e inventario 4022 Empleados oficina servicios producción (Administrativo en compras o asistente de compras) 9800 Peones del transp. y descargadores	3316 Agentes de compras
Itinerario 3	1510 Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados 1520 Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados	Profesionalización: Marketing Gestión de empresas
Itinerario 4	3320 Representantes de comercio y técnicos de venta	Polivalencia: Nuevas tecnologías Comercio electrónico

Itinerario 1: Dependientes especializados

Este profesional **ejercerá su actividad en cualquier sector productivo en el área de comercialización:** en establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes trabajará por cuenta ajena en las diferentes secciones comerciales, en la comercialización de productos y servicios por cuenta propia y ajena fuera del establecimiento comercial, en PYMES y empresas industriales en el departamento comercial, en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de organismos públicos y empresas grandes y medianas industriales y comerciales.

El presente itinerario se dirige, principalmente a las siguientes ocupaciones:

- 5320 Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados.
- 5330 Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos.

En el presente itinerario se **plantean módulos de formación encaminados a cualificar a los trabajadores en operaciones de venta**, y tres trayectorias de especialización distintas: **carnicería, pescadería y venta turística**. Para ello se plantea inicialmente la realización de los distintos módulos formativos incluidos en el certificado de profesionalidad de **técnicas de venta**, y a continuación algunos módulos y unidades formativas de los certificados relacionados con las especialidades propuestas.

La realización de los **módulos de formación relacionados con las actividades de venta** capacita para *ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente*. No obstante esta **capacitación el encargado de sección y el dependiente la tienen**, por lo que adquieren mayor relevancia las trayectorias de especialización.

- La trayectoria encaminada a **trabajar en venta de productos cárnicos** capacita, para *acondicionar la carne para su comercialización o su uso industrial, garantizando su trazabilidad (MF0296) o para elaborar y expender preparados cárnicos frescos, en las condiciones que garanticen la máxima calidad y seguridad alimentaria llevando a cabo su comercialización (MF0297).*
- La trayectoria dirigida a la **venta de productos de pescadería**, *facilita la obtención de las competencias necesarias para acondicionar el pescado o el marisco para su comercialización o para su uso industrial, siguiendo las normas de calidad y seguridad alimentaria (MF0316) y preparar y expender pescados y mariscos y elaborados frescos de la pesca, manteniendo las condiciones requeridas de calidad y seguridad alimentaria (MF0316).*

- La tercera trayectoria, **venta de productos turísticos**, prepara para obtener las competencias necesarias para vender productos turísticos y viajes, M0266.

Especialización en productos cárnicos	Especialización en pescadería	Especialización en venta de paquetes turísticos
<i>Certificado de profesionalidad de referencia:</i> Carnicería y elaboración de productos cárnicos (RD 1380/09)	<i>Cualificación profesional de referencia:</i> Pescadería y elaboración de productos de la pesca y acuicultura (RD 1087/05)	<i>Certificado de profesionalidad de referencia:</i> Venta de servicios y productos turísticos (RD 295/04)
Módulos formativos especialización		
MF0296_2: Acondicionamiento y tecnología de la carne (120 h)	MF0316_2: Acondicionamiento y tecnología de pescados (150 h)	MF0266_3: Promoción y venta de servicios turísticos (250 h)
U.F.: Acondicionamiento de la carne para su comercialización. 70 horas. <ol style="list-style-type: none"> La carne. Aplicación de las condiciones técnico-sanitarias en salas de despiece y obradores cárnicos. Preparación de las piezas cárnicas para su comercialización. Determinación del precio y comercialización de productos cárnicos. U.F.: Acondicionamiento de la carne para su uso industrial. 50 horas. <ol style="list-style-type: none"> Preparación de la carne para su uso industrial. Conservación y mantenimiento de la carne en la industria. Toma de muestras en la industria cárnica. 	<ol style="list-style-type: none"> Materias primas. El tejido muscular. Materias primas auxiliares. Operaciones de preparación de pescados. Equipos de preparación e incorporación, su puesta a punto, manejo y mantenimiento de primer nivel. Operaciones de elaboración de productos compuestos. Condiciones técnico-sanitarias de salas de acondicionamiento de pescado y marisco. Alteraciones de los productos alimentarios. Incidencia ambiental de la industria alimentaria. Seguridad en la industria transformadora de pescados y mariscos. 	U.F.: Productos, servicios y destinos turísticos (90 h.) <ol style="list-style-type: none"> El Turismo y la estructura del mercado turístico. El alojamiento como componente del producto turístico. El transporte como componente del producto turístico. Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados. Principales destinos turísticos nacionales. Principales destinos turísticos internacionales. UF: Asesoramiento, venta y comercialización de productos y servicios turísticos. (90 h) <ol style="list-style-type: none"> La distribución turística. La venta de alojamiento. La venta de transporte. La venta de viajes combinados. Otras ventas y servicios de las agencias de viajes. El Marketing y la promoción de ventas en las entidades de distribución turística. Internet como canal de distribución turística. Páginas WEB de distribución turística y portales turísticos. UF: Gestión de sistemas de distribución global (GDS). (40 h.) <p>Utilización de terminales de sistemas de distribución (GDS) y de aplicaciones informáticas de gestión de agencias de viajes.</p> UF: Comunic. y atención al cliente en hostelería y turismo. (30 h.) <ol style="list-style-type: none"> La comunicación aplicada a la hostelería y al turismo. At. cliente en hostelería y turismo.
MF0297_2: Elaboración de preparados cárnicos frescos (80 h)	MF0317_2: Preparación y venta de pescados	
<ol style="list-style-type: none"> Mantenimiento de la maquinaria y equipos de elaboraciones cárnicas. Materias primas y auxiliares en la elaboración de productos cárnicos. Condimentos, especias y aditivos. Elaboración de productos cárnicos frescos. Manejo y de equipos y elementos de trabajo en carnicería. Condiciones técnico-sanitarias en la elaboración de productos cárnicos. Envasado de la carne. 	<ol style="list-style-type: none"> Identificación y clasificación del pescado y productos derivados. Equipos y útiles de la pescadería. Productos para la preparación y elaboración de pescados y mariscos. Operaciones de preparación de elaborados en pescaderías. Acondicionamiento y comercialización de pescados en establecimientos de venta. Cálculo y análisis de costes y precios. 	
<i>Certificado de profesionalidad de referencia:</i> Actividades de venta (RD 1377/2008)		
Módulos de venta		
MF0239_2: Operaciones de venta (160 horas)		
UF0030: Organización de procesos de venta. (60 horas) <ol style="list-style-type: none"> Organización del entorno comercial Gestión de la venta profesional Documentación propia de la venta de productos y servicios Cálculo y aplicaciones propias de la venta UF0031: Técnicas de venta. (70 horas) <ol style="list-style-type: none"> Procesos de venta Aplicación de técnicas de venta Seguimiento y fidelización de clientes Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta UF0032: Venta online. (30 horas) <ol style="list-style-type: none"> Internet como canal de venta 		

2. Diseño comercial de páginas web
MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario (120 horas)
UF: Gestión de la atención al cliente/consumidor. (60 h.) <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de atención al cliente/consumidor 2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente 3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente UF: Técnicas de información y atención al cliente/ consumidor <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor 2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores
MF0240_2: Operaciones auxiliares a la venta (140 horas)
UF0033: Aprovisionamiento y almacenaje en la venta. (40 horas) <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de stocks e inventarios 2. Almacenaje y distribución interna de productos UF0034: Animación y presentación del producto en el punto de venta. (60 horas) <ol style="list-style-type: none"> 1. Organización del punto de venta 2. Animación básica en el punto de venta 3. Presentación y empaquetado de productos para la venta 4. Elaboración de informes comerciales sobre la venta UF0035: Operaciones de caja en la venta.(40 horas) <ol style="list-style-type: none"> 1. Caja y Terminal Punto de Venta 2. Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta
MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales (140 horas)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al cliente/consumidor 2. Aplicación de técnicas de venta en inglés 3. Comunicación comercial escrita en inglés

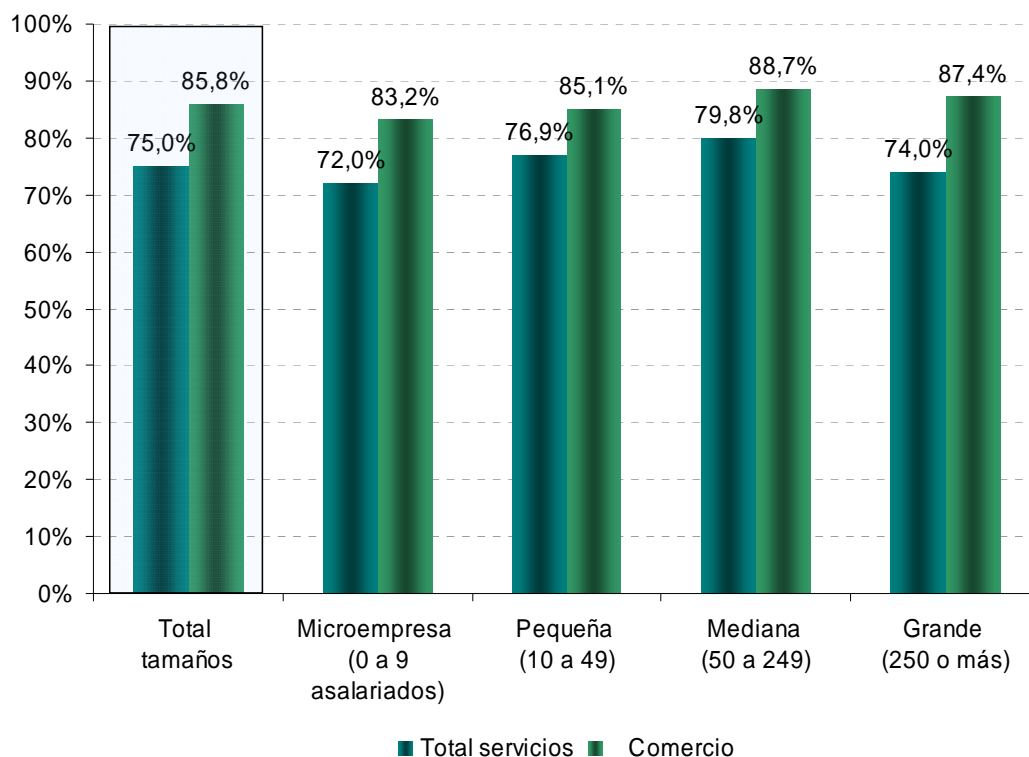
El área de **aprovisionamiento y de compras** está **adquiriendo una creciente importancia dentro del sector**. Como se observaba, ante las dificultades para incrementar las ventas, la reducción de costes de aprovisionamiento está adquiriendo una creciente importancia. Para ello es fundamental contar con ocupados especializados y polivalentes en las compras, en el aprovisionamiento y en la gestión de almacén.

Como se observa, del total de volumen de negocio las compras y los gastos corrientes en el comercio suponen más del 80%. Por lo tanto, realizar una buena gestión de compras es fundamental para maximizar los resultados de una empresa.

En este sentido esta ocupación cada vez está obteniendo una mayor relevancia, tanto en el comercio como en otras actividades. Como se observa en el siguiente gráfico, a medida que crece el tamaño de la empresa los costes de las compras sobre el volumen de negocios son mayores, excepto en las de mayor tamaño, que tienen mayor grado de negociación.

Entre mayo de 2009 y el mismo mes de 2010 el número de contratos en la ocupación creció el 134,8% en la Comunidad de Madrid y el 171,2% en el conjunto de España. Estos datos revelan la importancia que está adquiriendo la ocupación.

Peso de las compras en el volumen de negocio



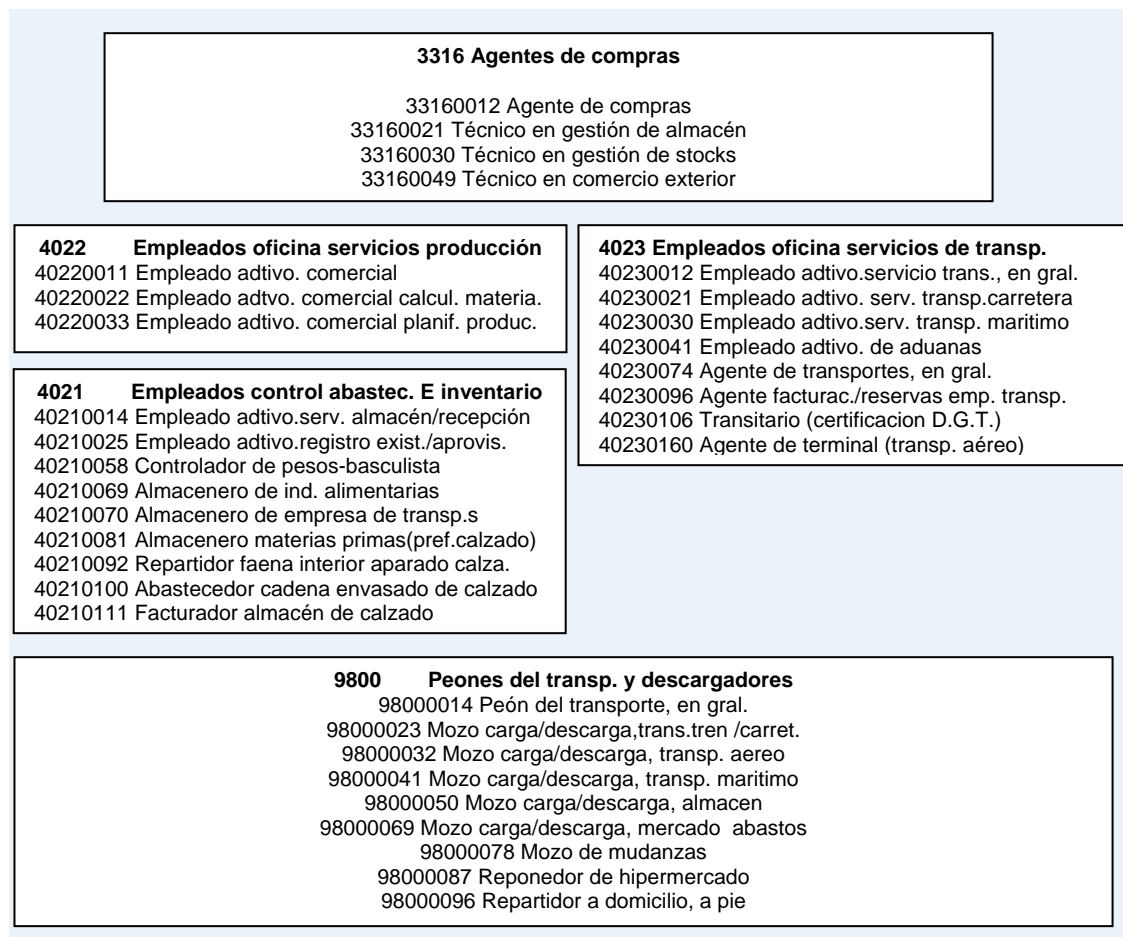
Por otro lado, esta ocupación es contratada en mayor medida en las siguientes actividades, según el Servicio de Empleo Estatal:

- Actividades relacionadas con el empleo
- Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas
- Publicidad y estudios de mercado
- Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas
- Industrias de la alimentación

El agente de compras puede trabajar por cuenta propia o para otra empresa.

- Ejercer por cuenta propia como agente de compras.
- Trabajar en una empresa.

Por ello se propone un itinerario de formación que facilite la movilidad entre las distintas ocupaciones relacionadas con esta área, que se representan en el siguiente gráfico:



Este itinerario favorece la **movilidad profesional entre el técnico en gestión a almacén, el agente de compras y el técnico de gestión de stock.**

Agente de compras

El encargado de compras es el que recibe los **requerimientos de compra** que tiene la empresa, y se encarga de **buscar precios**, ver dónde conviene **encargar los productos (tomando en cuenta el tiempo de entrega, calidad y precio)** y los encarga.

Por otro lado también tiene que negociar y contratar la compra de equipos, materias primas, productos y suministros para fábricas, servicios o mercancías para revenderlas.

Finalmente, se encarga de obtener información sobre necesidades y existencias de materiales, y **determinar la cantidad, calidad y costos de lo que se debe comprar, las fechas de entrega y otras condiciones de los contratos.**

Trayectoria formativa: gestión y control del aprovisionamiento

La primera **trayectoria formativa** planteada capacita para **realizar la gestión y el control del aprovisionamiento**, e incluiría los siguientes módulos formativos:

MF1014_3: Organización de almacenes (150 h)
MF1003_3: Planificación del aprovisionamiento (150 h)
MF1004_3: Gestión de proveedores (90 h)
MF1005_3: Optimización de la cadena logística (120 h)
MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional (90 h)

Esta trayectoria profesional capacita para:

- Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento.
- Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento.
- Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.
- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.
- Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos.

Darí­a respuesta a la ocupación de gestor de compras y gestión de stock.

Trayectoria formativa: gestión del almacén

Una **segunda trayectoria formativa** iría dirigida a facilitar las **competencias** necesarias para ejercer como técnico en **gestión de almacén**, y en especial las siguientes:

- Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos.
- Gestionar y coordinar las operaciones del almacén.
- Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.

Los módulos formativos que integran la presente trayectoria profesional son los siguientes:

MF1014_3: Organización de almacenes (150 h)
MF1015_2: Gestión de operaciones del almacén (120 h)
MF1005_3: Optimización de la cadena logística (120 h)

Trayectoria formativa: organización del transporte y la distribución

Finalmente se relaciona una trayectoria profesional relacionada con el **transporte y la logística**.

MF1012_3: Distribución capilar (90 h)
MF1013_3: Transporte de larga distancia (120 h)
MF1005_3: Optimización de la cadena logística (120 h)
MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional (90 h)

Esta trayectoria capacitaría para:

- Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías.
- Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia.
- Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.
- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

A continuación se sitúa un cuadro resumen de las distintas trayectorias formativas recogidas en el presente itinerario de formación.

<i>Cualificación profesional de referencia: gestión y control del aprovisionamiento (RD 109/08)</i>	<i>Cualificación profesional de referencia: Organización del transporte y la distribución (RD 109/08)</i>	<i>Cualificación profesional de referencia: Organización y gestión de almacenes (RD 109/08)</i>
Gestión y control del aprovisionamiento	Organización del transporte y la distribución	Organización y gestión de almacenes
MF1003_3: Planificación del aprovisionamiento (150 h)	MF1012_3: Distribución capilar (90 h)	MF1014_3: Organización de almacenes(150 h)
1. Política de aprovisionamiento	1. Organización de sistema de distribución capilar	1. Organización de almacenes
2. Planificación de stocks	2. Subcontratación del servicio de transporte	2. Política y gestión de stocks del almacén
3. Gestión de la producción y de los materiales	3. Planificación de cargas y programación de rutas de reparto	3. Coordinación y gestión del equipo de trabajo del almacén
4. Programación y control de proyectos	4. Resolución de incidencias en el reparto de mercancías	4. Control y detección de necesidades humanas y materiales del almacén
5. Planificación del aprovisionamiento		5. Reg. de la act. de almacenaje y recomendaciones aplicadas al diseño de almacenes
MF1004_3: Gestión de proveedores (90 h)	MF1013_3: Transporte de larga distancia (120 h)	MF1015_2: Gestión de operaciones del almacén (120 h)
1. Gestión de compras en la función de aprovisionamiento	1. Planificación del servicio de transporte de larga distancia	1. Gestión de operaciones del almacén
2. Seguimiento y control de proveedores	2. Transporte intermodal	2. Coordinación del trabajo en equipo de almacén
3. Técnicas de comunicación en la gestión de proveedores	3. Protección física de las mercancías en el transporte intermodal	3. Gestión y control de pedidos del almacén
4. Técnicas de negociación con proveedores	4. Gestión y control de operaciones de transporte de larga distancia	4. Normativa de seguridad e higiene en las operaciones de almacén
MF1005_3: Optimización de la cadena logística (120 h)		
1. Logística integral en la empresa		
2. Logística inversa		
3. Servicio al cliente		
4. Aplicación de sistemas de información y comunicación en logística		
MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional (90 h)		
1. Gestión de operaciones de transporte y logística internacional en inglés		
2. Gestión de relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte		
3. Gestión de incidencias en inglés		

Trayectoria 1.- Especialización en gestión de empresa

El comercio, especialmente las empresas de menor tamaño, tienen ante sí el reto de comercializar sus productos y gestionar correctamente sus empresas. Como se ha observado anteriormente, lo *importante es vender*, por un lado, y gestionar bien las compras y las empresas, por otro.

El mayor problema existente entre las *micropymes* y autónomos del sector, son las necesidades de cualificación en relación con la gestión económico-empresarial, así como respecto a determinados aspectos referentes o relativos a la comercialización de los productos.

Por lo tanto se proponen itinerarios de formación dirigidos a los autónomos y gerentes de empresas del comercio de menos de 10 empleados, que les **capaciten para llevar a cabo la gestión económica** de sus empresas así como para **mejorar la comercialización de sus productos**.

Ocupaciones a las que se dirige el itinerario de formación

1510	Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados
1520	Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados

Este itinerario capacita para llevar la gestión económica, laboral, fiscal de la pequeña empresa.

Cualificación profesional: **asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas**. Actualmente aún no está aprobado el **Certificado de Profesionalidad**, pero se hará en breve. Se trata de una cualificación de nivel 3.

Módulo: Gestión de documentación jurídica y empresarial

Contenidos:

1. Documentación legal de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa
2. Contratación privada en la empresa
3. La organización de las Administraciones Públicas y la Unión Europea
4. Actuación de la empresa ante las Administraciones Públicas
5. Contratación con Organizaciones y Administraciones Públicas

Certificado de profesionalidad: **Gestión integrada de Recursos Humanos**.

MF0237_3: Gestión administrativa de personal (210 horas)

Contenidos:

- UF0341 Contratación Laboral. (60 horas)
- UF0342 Cálculo de prestaciones de la Seguridad Social. (30 h)
- UF0343 Retribuciones salariales, cotización y recaudación. (90 horas)
- UF0344 Aplicaciones informáticas de administración de recursos humanos. (30 horas)

Actualmente, en el **Programa de Emprendedores**, de la Comunidad de Madrid existen las siguientes alternativas:

No vinculados al Catálogo.

- a) Jornadas de Creación de Empresas para Emprendedores (5 h.)
- b) Cursos de Creación de Empresas (incluye elaboración de Plan de Empresa) (40 h.+ 15 h. tutorías por curso)
- c) Cursos de Creación de Empresas ON LINE (incluye elaboración de Plan de Empresa) (50 h. por curso)
- d) Cursos específicos de Habilidades Empresariales
 - Creación de empresas franquiciadas (25 h.)
 - Marketing y técnicas de venta (25 h.)
 - Finanzas para emprendedores (30 h.)
 - Recursos Humanos para emprendedores (25 h.)

Trayectoria 2.- Animación comercial

Esta trayectoria **especializa y capacita** a las personas a *ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.*

En concreto:

UC0501_3: Establecer la implantación de espacios comerciales.

UC0502_3: Organizar la implantación de productos/servicios en la superficie de venta.

UC0503_3: Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales.

UC0504_3: Organizar y supervisar el montaje de escaparates en el establecimiento comercial.

IMPLANTACIÓN Y ANIMACIÓN DE ESPACIOS COMERCIALES
Módulos Formativos MF0501_3: Implantación de espacios comerciales (120 h) MF0502_3: Implantación de productos y servicios (90 h) MF0503_3: Promociones comerciales (90 h) MF0504_3: Escaparatismo comercial (90 h)
Contenidos MF0501_3: Implantación de espacios comerciales (120 h) Organización del Punto de Venta orientado al Cliente Análisis básico del comportamiento del consumidor en el punto de venta: Diseño interior del establecimiento comercial Diseño exterior del establecimiento comercial Organización del trabajo de implantación del punto de venta La implantación de espacios comerciales y el desarrollo virtual MF0502_3: Implantación de productos y servicios (90 h) Gestión de productos y surtido en el punto de venta Organización del lineal Control de la implantación de productos MF0503_3: Promociones comerciales (90 h) La promoción en el punto de venta Merchandising en el punto de venta Control de las acciones promocionales Acciones promocionales on line MF0504_3: Escaparatismo comercial (90 h) Análisis del escaparate Diseño e imagen del escaparate comercial Organización del montaje del escaparate comercial

Itinerario 4: Comercio electrónico y aplicaciones informáticas

Se ha observado a lo largo del estudio la importancia de las nuevas tecnologías de la comunicación e información dentro del sector, tanto actualmente como a medio plazo. Por lo tanto, se plantea un itinerario de formación dirigido a los **trabajadores relacionados con las ventas, consistente en la realización de módulos orientados al comercio electrónico y/o venta y atención telefónica.**

Este itinerario capacita para *realizar la venta de productos y/o servicios a través de los canales de comercialización relacionados con las nuevas tecnologías de la comunicación e información, así como para realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos.*

Certificado de profesionalidad: Actividades de venta
MF0239_2: Operaciones de venta (160 horas)
UF0032: Venta online. (30 horas)
<ol style="list-style-type: none"> Internet como canal de venta Diseño comercial de páginas web
MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario (120 horas)
UF: Técnicas de información y atención al cliente/ consumidor
<ol style="list-style-type: none"> Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor Técnicas de comunicación a clientes/consumidores
Certificado de profesionalidad: Actividades administrativas en la relación con el cliente
MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)
Certificado de profesionalidad: UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación
MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)
MF0976_2: (Transversal) Operaciones administrativas comerciales (160 horas)
<ul style="list-style-type: none"> • UF0349: (Transversal) Atención al cliente en el proceso comercial (40 horas) • UF0350: (Transversal) Gestión administrativa del proceso comercial (80 horas) • UF0351: (Transversal) Aplicaciones informáticas de gestión comercial (40 horas)
MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos (90 horas)
MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos (60 horas)
MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)
<ul style="list-style-type: none"> • UF0319: (Transversal) Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico. (30 horas) • UF0320: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos. (30 horas) • UF0321: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo. (50 horas) • UF0322: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales (50 horas) • UF0323: (Transversal) Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información. (30 horas)

13.5. Propuesta de nuevos programas formativos de Formación para el empleo



Los programas formativos tienen que dar respuesta a los siguientes objetivos: mejorar la **empleabilidad** de los trabajadores, incrementar la productividad del sector, facilitar a las empresas la inversión en I+D+i y su adaptación a los cambios productivos y tendencias sectoriales.

Como se ha observado a lo largo del estudio el comercio se caracteriza por los siguientes aspectos:

- Una primera tendencia del sector del comercio es el paulatino **incremento tecnológico**: *“Adquisición de equipamiento informático y/o tecnológico para la gestión y comercialización empresarial”*.
 - **Catálogos online o la gestión de los stocks son dos prácticas bastante extendidas en este ámbito.**
 - **Automatización de ciertos procesos: cajas inteligentes.**
 - **La gestión de las compras a través de programas informáticos.**
 - **En la actividad logística la tecnologización para gestionar stock y cumplir con los procesos *just in time*.**
- Un creciente **incremento de la competencia y de la dificultad de comercializar los productos**. Este hecho implica un auge de la importancia del área comercial.
- La **calidad se está introduciendo en el sector, a través de los sistemas de gestión de calidad, y cada vez va adquiriendo mayor importancia.**
- La **prevención de riesgos laborales también se está imponiendo en el sector del comercio.**

Teniendo en cuenta las tendencias señaladas, en la gestión de recursos humanos se tiende a **demandar mayor polivalencia de los empleados** tanto en las PYMEs, representan el 90% del tejido empresarial, como en las grandes empresas.

Por todo ello, se proponen los siguientes programas formativos:

Programas de especialización dentro del sector, con el objeto de facilitar a los trabajadores del sector las competencias necesarias para trabajar en las distintas actividades como vendedor técnico o especializado



Se trata de especialización de los ocupados mediante la formación, adecuada al catálogo de cualificaciones. Partiendo de las competencias propias de cada ocupado, y teniendo en cuenta los módulos formativos de los Certificados de Profesionalidad publicados o de aquellos en proceso de tramitación y/o elaboración, el objetivo es capacitar a los empleados, y desempleados del sector, para ejercer otras ocupaciones relacionadas.

La **propuesta de programas** que se realiza es la siguiente:

Especialización en productos cárnicos		
Objetivo:	Mejora la especialización de los trabajadores dedicados a la venta, así como los de que se ocupan en actividades de elaboración de productos alimentarios.	
Salidas ocupacionales:	Ocuparse en comercio especializado en la venta de productos cárnicos, así como en la industria alimentaria: elaboración de productos cárnicos.	
Competencia general	Realizar las operaciones de valoración de la carne, de despiece, de la preparación y elaboración de productos y preparados cárnicos, cumpliendo la normativa técnico-sanitaria vigente. Realizar la comercialización de productos cárnicos en una pequeña empresa.	
Población objetivo	Ocupados y desempleados	El itinerario se dirige a los ocupados y a incrementar la movilidad profesional y la estabilidad en el sector. También a los desempleados que han trabajado anteriormente en la actividad.
Módulos formativos que componen el itinerario		
MF0296_2: Acondicionamiento y tecnología de la carne (120 h)		
MF0297_2: Elaboración de preparados cárnicos frescos (80 h)		
MF0239_2: Operaciones de venta (160 horas)		
MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario (120 horas)		
MF0240_2: Operaciones auxiliares a la venta (140 horas)		
MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales (140 horas)		
Capacita para		
La trayectoria encaminada a trabajar en venta de productos cárnicos capacita, para acondicionar la carne para su comercialización o su uso industrial, garantizando su trazabilidad (MF0296) o para elaborar y expender preparados cárnicos frescos, en las condiciones que garanticen la máxima calidad y seguridad alimentaria llevando a cabo su comercialización (MF0297). Así mismo, facilita la preparación necesaria para realizar operaciones de venta.		
Contenidos transversales a todos los módulos		
Manipulación de alimentos		
Normativa		

Pescadería y elaboración de productos de la pesca y acuicultura		
Objetivo:	Mejora la especialización de los trabajadores dedicados a la venta, así como los de que se ocupan en actividades de elaboración de productos alimentarios.	
Salidas ocupacionales:	Ocuparse en comercio especializado en la venta de productos de la pesca y acuicultura, así como en la industria alimentaria: elaboración de productos a base de pescado.	
Competencia general	Realizar operaciones específicas de recepción, almacenamiento, expendeduría, preparación y elaboración de pescados, mariscos y productos derivados de la pesca y la acuicultura de acuerdo a la normativa técnico-sanitaria vigente y a los sistemas de gestión medioambiental, calidad, seguridad y salud laboral. Manejar la maquinaria y equipos correspondientes. Realizar la comercialización de productos de la pesca en una pequeña empresa.	
Población objetivo	Ocupados y desempleados	El itinerario se dirige a los ocupados y a incrementar la movilidad profesional y la estabilidad en el sector. También a los desempleados que han trabajado anteriormente en la actividad.
Módulos formativos que componen el itinerario		
MF0316_2: Acondicionamiento y tecnología de pescados (150 h)		
MF0317_2: Preparación y venta de pescados		
MF0239_2: Operaciones de venta (160 horas)		
MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario (120 horas)		
MF0240_2: Operaciones auxiliares a la venta (140 horas)		
MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales (140 horas)		
Capacita para		
Facilita la obtención de las competencias necesarias para acondicionar el pescado o el marisco para su comercialización o para su uso industrial, siguiendo las normas de calidad y seguridad alimentaria (MF0316) y preparar y expender pescados y mariscos y elaborados frescos de la pesca, manteniendo las condiciones requeridas de calidad y seguridad alimentaria (MF0316). Asimismo, facilita la preparación necesaria para realizar operaciones de venta.		
Contenidos transversales a todos los módulos		
Manipulación de alimentos		
Normativa		

Especialización en venta de paquetes turísticos		
Objetivo:	Mejora la especialización de los trabajadores dedicados a la venta y comercialización en el sector turístico.	
Salidas ocupacionales:	Ocuparse en el sector turístico, dentro de grandes operadores o pequeñas agencias de viajes.	
Competencia general	Vender servicios y productos turísticos, desarrollando la gestión económica-administrativa que resulta inherente y gestionando el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.	
Población objetivo	Ocupados y desempleados	El itinerario se dirige a los ocupados y a incrementar la movilidad profesional y la estabilidad en el sector. También a los desempleados que han trabajado anteriormente en la actividad.
Módulos formativos que componen el itinerario		
MF0266_3: Promoción y venta de servicios turísticos (250 h)		
MF0239_2: Operaciones de venta (160 horas)		
MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario (120 horas)		
MF0240_2: Operaciones auxiliares a la venta (140 horas)		
MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales (140 horas)		
Capacita para		
Prepara para obtener las competencias necesarias para vender productos turísticos y viajes, M0266.		

Programas de polivalencia

Como se ha observado a lo largo del informe, el área de compras está creciendo considerablemente y **adquiriendo una vital importancia dentro del sector**: ante las dificultades para incrementar las ventas, la reducción de costes de aprovisionamiento está adquiriendo una gran relevancia. Para ello es fundamental contar con ocupados especializados y polivalentes en las compras, en el aprovisionamiento y en la gestión de almacén.

Por lo tanto se propone un programa dirigido a preparar a los ocupados del área de compras y aprovisionamiento.

Especialización en gestión y control del aprovisionamiento		
Objetivo:	Mejora la especialización de los trabajadores ocupados en el área de aprovisionamiento y compras.	
Salidas ocupacionales:	Daría respuesta a la ocupación de gestor de compras y gestión de stock.	
Competencia general	Preparar y controlar el plan de aprovisionamiento de materiales/mercancías de sistemas de producción y distribución en la cantidad, calidad, lugar y momento justo, realizando la programación del aprovisionamiento, el control de los flujos de producción/distribución y colaborando en la optimización y calidad de la cadena logística, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.	
Población objetivo	Ocupados y desempleados	El itinerario se dirige a los ocupados y a incrementar la movilidad profesional y la estabilidad en el sector. También a los desempleados que han trabajado anteriormente en la actividad.
Módulos formativos que componen el itinerario		
MF1014_3: Organización de almacenes (150 h)		
MF1003_3: Planificación del aprovisionamiento (150 h)		
MF1004_3: Gestión de proveedores (90 h)		
MF1005_3: Optimización de la cadena logística (120 h)		
MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional (90 h)		
Capacita para		
<ul style="list-style-type: none"> Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento. Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento. Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización. Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional. Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos. 		

Especialización en gestión del almacén		
Objetivo:	Mejora la especialización de los trabajadores ocupados en la gestión del almacén.	
Salidas ocupacionales:	Da respuesta a la ocupación de gestor de almacén.	
Competencia general	Organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo a los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística.	
Población objetivo	Ocupados y desempleados	El itinerario se dirige a los ocupados y a incrementar la movilidad profesional y la estabilidad en el sector. También a los desempleados que han trabajado anteriormente en la actividad.
Módulos formativos que componen el itinerario		
MF1014_3: Organización de almacenes (150 h)		
MF1015_2: Gestión de operaciones del almacén (120 h)		
MF1005_3: Optimización de la cadena logística (120 h)		
Capacita para		
Esta trayectoria va dirigida a facilitar las competencias necesarias para ejercer como técnico en gestión de almacén, y en especial las siguientes:		
<ul style="list-style-type: none"> Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos. Gestionar y coordinar las operaciones del almacén. Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización. 		

Especialización en organización del transporte y la distribución		
Objetivo:	Mejora la especialización de los trabajadores encargados de la gestión de almacén y la logística.	
Salidas ocupacionales:	Agente de planificación del transporte. Jefe de tráfico de operaciones de transporte por carretera. Jefe de tráfico en actividades de transporte combinado terrestre/marítimo/aéreo. Técnico en logística del transporte.	
Competencia general	Organizar y controlar las operaciones de transporte de mercancías para optimizar el proceso logístico de acuerdo con las especificaciones establecidas, plazo y mínimo coste, garantizando la integridad y seguimiento de las mercancías durante el proceso, cumpliendo la normativa vigente de transporte y utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.	
Población objetivo	Ocupados y desempleados	El itinerario se dirige a los ocupados y a incrementar la movilidad profesional y la estabilidad en el sector. También a los desempleados que han trabajado anteriormente en la actividad.
Módulos formativos que componen el itinerario		
MF1012_3: Distribución capilar (90 h)		
MF1013_3: Transporte de larga distancia (120 h)		
MF1005_3: Optimización de la cadena logística (120 h)		
MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional (90 h)		
Capacita para		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías. ▶ Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia. ▶ Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización. ▶ Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional. 		

Programas de autoempleo

La situación de crisis económica está afectando en mayor medida a los trabajadores asalariados que a los autónomos. En el comercio existe un importante porcentaje de trabajadores por cuenta propia. Por ello, sería altamente positivo promover **programas formativos para el autoempleo**.

El programa se centraría en dos líneas:

- En la **gestión de la micropyme**, y se dirigiría a desempleados y ocupados del comercio.
- En las **actividades específicas**: venta especializada.

En este sentido, la Comunidad de Madrid, dentro de su **Programa Emprendedores**, del Servicio Regional de Empleo (Área de Formación Continua y Emprendedores) ya cuenta con formación para personas que quieran autoemplearse o para aquellas que trabajando por cuenta ajena quieran profundizar en la gestión de su empresa. La programación en 2010 es la siguiente:

Actividades de **promoción y difusión** del autoempleo:

- Jornadas de Creación de Empresas para Emprendedores (5 h.).

Cursos de formación:

- **Cursos de Creación de Empresas** (incluye elaboración de Plan de Empresa) (40 h.+ 15 h. tutorías por curso)
- **Cursos de Creación de Empresas ON LINE** (incluye elaboración de Plan de Empresa) (50 h. por curso)
- **Cursos específicos de Habilidades Empresariales**
 - Creación de empresas franquiciadas (25 h.)
 - Marketing y técnicas de venta (25 h.)
 - Finanzas para emprendedores (30 h.)
 - Recursos Humanos para emprendedores (25 h.)

Es necesario continuar en esta línea, **adaptando los cursos de formación a las necesidades del sector**, especialmente en relación con las ocupaciones susceptibles de ser ejercidas por cuenta propia.

Especialización en implantación y animación de espacios comerciales

Especialización en implantación y animación de espacios comerciales		
Objetivo:	Mejorar los canales de venta, especialmente entre el comercio minorista.	
Salidas ocupacionales:	Merchandiser. Escaparatista comercial. Diseñador de espacios comerciales. Responsable de promociones punto de venta. Especialista en implantación de espacios comerciales. Organizador de puntos de venta en autoservicios, encargado de tienda o sección.	
Competencia general	Esta trayectoria especializa y capacita a las personas a ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.	
Población objetivo	Ocupados y desempleados	El itinerario se dirige a los ocupados y a incrementar la movilidad profesional y la estabilidad en el sector. También a los desempleados que han trabajado anteriormente en la actividad.
Módulos formativos que componen el itinerario		
MF0501_3: Implantación de espacios comerciales (120 h)		
MF0502_3: Implantación de productos y servicios (90 h)		
MF0503_3: Promociones comerciales (90 h)		
MF0504_3: Escaparatismo comercial (90 h)		
Capacita para		
<ul style="list-style-type: none">▶ Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías.▶ Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia.▶ Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.▶ Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.		

Comercio electrónico y aplicaciones informáticas. Implantación de tecnologías de la formación e información.

Finalmente, es necesario **acercar y facilitar la realización de la formación** a todos los trabajadores/as, ya que requiere el conocimiento y uso por parte de los ocupados de las **nuevas tecnologías**. Por ello se hace necesario facilitar el **conocimiento** de las mismas.

Especialización en Comercio electrónico y aplicaciones informáticas		
Objetivo:	La formación en las nuevas tecnologías de la información tiene como objetivo la utilización de las mismas, y a la vez se convierten en un instrumento para facilitar el acceso a la formación a los trabajadores del sector.	
Salidas ocupacionales:	Merchandiser. Escaparatista comercial. Diseñador de espacios comerciales. Responsable de promociones punto de venta. Especialista en implantación de espacios comerciales. Organizador de puntos de venta en autoservicios, encargado de tienda o sección.	
Competencia general	Esta trayectoria especializa y capacita a las personas a ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.	
Población objetivo	Ocupados y desempleados	El itinerario se dirige a los ocupados y a incrementar la movilidad profesional y la estabilidad en el sector. También a los desempleados que han trabajado anteriormente en la actividad.
Módulos formativos que componen el itinerario		
MF0239_2: Operaciones de venta (160 horas)		
MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario (120 horas)		
MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)		
MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)		
MF0976_2: (Transversal) Operaciones administrativas comerciales (160 horas)		
MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos (90 horas)		
MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos (60 horas)		
MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)		
Capacita para		
Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los canales de comercialización relacionados con las nuevas tecnologías de la comunicación e información, así como para realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos.		

13.6. Resumen



Las necesidades de formación en las empresas surgen de la propia dinámica de la actividad, de la incorporación de trabajadores y, principalmente, de los cambios que se producen en los procesos, así como la evolución sectorial.

En el comercio, en los últimos años se han producido importantes cambios en la prestación de los servicios y en las actividades de compra-venta. Estas tendencias se concretan, principalmente, en las siguientes:

► Incremento de las tecnologías

- **Automatización de ciertos procesos: cajas inteligentes.**
- **La gestión de las compras a través de programas** informáticos.
- **En la actividad logística la tecnologización para gestionar stock y cumplir con los procesos *just in time*.**
- Un creciente incremento de la **competencia y de la dificultad de comercializar los productos**. Este hecho implica un auge de la **importancia del área comercial**.
- La **calidad se está introduciendo en el sector, a través de los sistemas de gestión de calidad**.
- La **prevención de riesgos laborales también se está imponiendo en el sector del comercio**.

Por lo tanto, como se ha analizado a lo largo del capítulo, estas líneas evolutivas implican la necesidad de adecuar la cualificación de los ocupados a las necesidades productivas: nuevos productos, nuevas formas de prestar servicios, distintos tipos de organizaciones plantean distintos “modos de hacer”.

En el análisis realizado a lo largo del estudio, y especialmente en el presente capítulo, se han **detectado necesidades de formación** en varias áreas:

- Especialización en el área del sector concreto.
- Formación comercial (atención al cliente, merchandising, etc.).
- Escaparatismo.
- Gestión de stocks y almacenes.
- Gestión empresarial y habilidades directivas.
- Localizar, organizar y analizar información documental.
- Prevención de riesgos laborales.
- Seguridad y manipulación de mercancías peligrosas, especialmente en los sectores que manejan este tipo de mercancías.
- Habilidades de negociación.
- Gestión medioambiental.
- Gestión de la calidad.
- Higiene alimentaria y manipulación de alimentos.
- Nuevas tecnologías y productos.
- Inglés.

Teniendo en cuenta las necesidades de formación detectadas se han diseñado distintos itinerarios de formación, cuyo objeto es darles respuesta:

Itinerarios de formación que se plantean

Itinerario 1	5320 Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados 5330 Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos	Especialización: Vendedores especializados
<ul style="list-style-type: none"> La trayectoria encaminada a trabajar en venta de productos cárnicos capacita, para <i> acondicionar la carne para su comercialización o su uso industrial, garantizando su trazabilidad (MF0296) o para elaborar y expender preparados cárnicos frescos, en las condiciones que garanticen la máxima calidad y seguridad alimentaria llevando a cabo su comercialización (MF0297).</i> La trayectoria dirigida a la venta de productos de pescadería, <i>facilita la obtención de las competencias necesarias para acondicionar el pescado o el marisco para su comercialización o para su uso industrial, siguiendo las normas de calidad y seguridad alimentaria (MF0316) y preparar y expender pescados y mariscos y elaborados frescos de la pesca, manteniendo las condiciones requeridas de calidad y seguridad alimentaria (MF0316).</i> La trayectoria dirigida a la venta de paquetes turísticos capacita para trabajar en operadores turísticos, mayoristas y agencias de viajes, atendiendo a los usuarios bajo criterios de calidad. <p>La realización de los módulos de formación relacionados con las actividades de venta capacita para <i>ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.</i> No obstante esta capacitación el encargado de sección y el dependiente la tienen, por lo que adquieren mayor relevancia las trayectorias de especialización.</p>		<p>Especialización en productos cárnicos</p> <p>Especialización en pescadería</p> <p>Especialización en venta de paquetes turísticos</p>

Itinerario 2	4023 Empleados oficina servicios de transporte 4021 Empleados control abastecimiento e inventario 4022 Empleados oficina servicios producción (Administrativo en compras o asistente de compras) 9800 Peones del transp. y descargadores	3316 Agentes de compras
<p>Trayectoria formativa: gestión y control del aprovisionamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento. Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento. Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización. Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional. Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos. <p>Trayectoria formativa: gestión del almacén</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos. Gestionar y coordinar las operaciones del almacén. Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización. <p>Trayectoria formativa: organización del transporte y la distribución</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías. 		<p>Gestión y control del aprovisionamiento</p> <p>Organización del transporte y la distribución</p> <p>Organización y gestión de almacenes</p>

<ul style="list-style-type: none"> Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia. Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización. Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional. 	
--	--

Itinerario 3	1510 Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados 1520 Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados	Profesionalización: Marketing Gestión de empresas	Autoempleo y responsable de las microempresas del comercio
--------------	--	---	---

Trayectoria 1.- Especialización en gestión de empresa

Este itinerario capacita para llevar la gestión económica, laboral, fiscal de la pequeña empresa.

Trayectoria 2.- Animación comercial

Esta trayectoria **especializa y capacita** a las personas a *ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.*

Itinerario 4	3320 Representantes de comercio y técnicos de venta	Polivalencia: Nuevas tecnologías Comercio electrónico	Comercio electrónico y aplicaciones informáticas
--------------	---	---	---

Este itinerario capacita para *realizar la venta de productos y/o servicios a través de los canales de comercialización relacionados con las nuevas tecnologías de la comunicación e información, así como para realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos.*

En relación con las necesidades de formación detectadas, la oferta formativa en la Comunidad de Madrid y los itinerarios señalados se han elaborado programas de formación encaminados a los mismos.

14. CONCLUSIONES



14.1. Principales resultados del estudio sobre la oferta formativa



Como se ha observado a lo largo del presente bloque, la oferta formativa de formación profesional, del Sistema Educativo como la de Formación para el Empleo, **se adecua en buena medida a las necesidades del sector del comercio.**

En cuanto a la **Formación para el Empleo**, se adecua en mayor medida a las necesidades del sector, encontrando en el área de comercio y de marketing el mayor número de cursos. Destaca la elevada representación de la formación a distancia, con relación a otros sectores.

Por otro lado, una de las principales conclusiones del estudio es la necesidad de que la **formación avance en paralelo a los cambios** existentes en el sector, tanto en el proceso productivo como en la estructura ocupacional: **nuevas formas de venta, introducción de la calidad y la prevención, mayor importancia de las compras y aprovisionamiento o el comercio electrónico.**

Respecto a las principales necesidades de formación señaladas por las empresas del sector son las siguientes:

- **Idiomas.**
- Con relación a las **ventas, las habilidades comerciales, y el marketing, publicidad, merchandising o escaparatismo** son áreas donde la formación es fundamental.
- **Compras: habilidades de negociación, gestión de stocks y de almacenes.**
- **Comercio electrónico.**
- **Gestión de la calidad.**
- **Atención telefónica.**
- **Formación de gestión para autónomos y directivos de las PYMES:** gestión empresarial y Habilidades directivas. Para ello, es necesario contar con profesionales con habilidades en comunicación, negociación, liderazgo e inteligencia emocional.

En base a las necesidades de formación y a los cambios y tendencias sectoriales se plantean los siguientes itinerarios de formación teniendo en cuenta las tendencias sectoriales, la influencia en las ocupaciones y las necesidades de formación detectadas.

- De este modo es necesario dar salida a los **dependientes y cajeros** de comercio, **ante las elevadas tasas de desempleo y a la automatización futura de esta parte del proceso.** Se propone un primer itinerario dirigido a prepararlos como vendedores especializados.
- La **gestión de compras** se ha observado que tiene una importancia creciente dentro del sector. Por lo tanto se plantean trayectorias encaminadas a contar con profesionales más cualificados y polivalentes en esta área.
- La **introducción de nuevas tecnologías** es una tendencia relevante, especialmente aquellas relacionadas con la gestión de compras y el comercio electrónico. Por lo tanto, se tendrán en cuenta en el momento de plantear los itinerarios de formación.

- Finalmente, es muy importante **ofrecer trayectorias formativas a los gerentes y directivos** de las *pymes* relacionadas con el marketing y con la gestión empresarial, con el objeto de profesionalizar el sector.

Itinerarios de formación que se plantean

Itinerario 1	5320 Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados 5330 Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos	Especialización: Vendedores especializados
Itinerario 2	4023 Empleados oficina servicios de transp. 4021 Empleados control abastec. e inventario 4022 Empleados oficina servicios producción (Administrativo en compras o asistente de compras) 9800 Peones del transp. y descargadores	3316 Agentes de compras
Itinerario 3	1510 Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados 1520 Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados	Profesionalización: Marketing Gestión de empresas
Itinerario 4	3320 Representantes de comercio y técnicos de venta	Polivalencia: Nuevas tecnologías Comercio electrónico

Finalmente, se han propuesto programas de formación basados en los itinerarios formativos definidos, con el objeto de acercar la formación a los trabajadores.

- ▶ Programas de especialización.
- ▶ Programas de polivalencia.
- ▶ Programas de autoempleo.

14.2. Propuestas para la mejora de la oferta formativa de Formación Profesional de la Comunidad de Madrid



Partiendo de las conclusiones relacionadas con la **estructura ocupacional y los cambios en los procesos y las tendencias analizadas** se establecen, a modo de resumen, distintas **propuestas** con relación a la formación y el empleo, destinadas a incrementar la cualificación de los ocupados y de los desempleados del sector del comercio.

En primer lugar, se realizan **propuestas generales**, orientadas a **concienciar a los trabajadores y a las empresas** sobre la necesidad de impulsar la formación como instrumento encaminado a mejorar la empleabilidad de los primeros, y a incrementar la productividad y competitividad de las segundas.

A continuación se establecen **propuestas más específicas** relacionadas al sector objeto de estudio y, en especial, dirigidas a los trabajadores con menor nivel de cualificación. Se tiene en cuenta para ello tanto la Formación Profesional del Sistema Educativo como la Formación Profesional para el Empleo.

Primera propuesta: **promover y desarrollar el Sistema Nacional de Cualificaciones profesionales.**

Con carácter general, y como requisito, es fundamental establecer medidas para dar a **conocer, promover y desarrollar** el Sistema Nacional de Cualificaciones profesionales.

El **Sistema Nacional de las Cualificaciones precisa de mayor difusión tanto entre trabajadores/as como entre los empresarios/as y ser un valor diferencial de empleabilidad**, para garantizar la actualización de la formación de los trabajadores/as a lo largo de la vida y que, a su vez, genere confianza y reconocimiento en los empresarios, pudiendo identificar con su nombre la ocupación a la que hace referencia.

Por ello, en primer lugar se propone **incrementar los recursos dirigidos a la difusión del Sistema**, y en especial de los Certificados de Profesionalidad y de la Acreditación de las Competencias.

Para ello se propone:

- **Continuar con la labor de asesoramiento a los trabajadores** sobre las posibilidades de incrementar su cualificación profesional.
- **Organizar jornadas y editar publicaciones informativas** sobre el Catálogo Nacional de las Cualificaciones, y difundirlas entre los pequeños y medianos comercios, asociaciones empresariales y organizaciones sindicales del sector.

Con relación al **contenido del Catálogo Nacional de las Cualificaciones** y, en concreto, respecto a la **familia profesional**, se consideran importantes los siguientes aspectos:

- Definición de una nueva cualificación con relación al **comercio electrónico**.
- Tener en cuenta los cambios productivos y las tendencias sectoriales en la revisión de las cualificaciones definidas. Por ello se propone recoger **nuevos contenidos**, tanto en lo referente a las unidades de competencia, como respecto a las realizaciones profesionales o criterios de realización.

En resumen, con relación al Catálogo de las Cualificaciones:

CUALIFICACIONES A MODIFICAR

Familia profesional	Cualificación actual	Modificaciones
Comercio y Marketing	Todas las cualificaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> - Añadir Unidades de Competencias relativas a la Prevención de Riesgos Laborales. Esta UC podría ser de nivel 2. - Añadir Unidades de Competencias relativas al conocimiento del impacto de cualquier decisión en el entorno social y medioambiental (responsabilidad social corporativa y empresarial).
	Todas las cualificaciones de nivel 3	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar Unidad de Competencia relacionada con las habilidades directivas.
	Control y formación en consumo Gestión comercial de ventas Gestión y control del aprovisionamiento Actividades de venta Actividades auxiliares de almacén Actividades auxiliares de comercio	<ul style="list-style-type: none"> - Añadir Unidades de Competencias correspondientes a la manipulación de alimentos e higiene alimentaria en todas aquellas cualificaciones que afectan al sector del comercio de alimentación y tengan un contacto directo con los alimentos. Esta UC podría ser de nivel 2.
	Atención al cliente, consumidor o usuario Gestión comercial de ventas Gestión y control del aprovisionamiento Marketing y compraventa internacional	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar una Unidad de Competencia relacionada con el comercio electrónico.
	Gestión comercial de ventas	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar una Unidad de Competencia correspondiente al conocimiento y aplicación de las técnicas de negociación. - Añadir competencia relacionada con tratar y realizar pedidos a los proveedores.
	Gestión y control del aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Debe tener la competencia de recopilar y analizar información sobre los diferentes proveedores y los sectores en los que actúan.

Familia profesional	Cualificación actual	Modificaciones
	Atención al cliente, consumidor o usuario	- Añadir una Unidad de Competencia relacionada con la atención telefónica.
	Actividades de venta	
	Asistencia a la investigación de mercados	- Añadir una competencia que responda a localizar, organizar y analizar información de carácter documental.
	Actividades de venta	- Esta cualificación debe ser competente en el conocimiento de técnicas comerciales, y detectar las necesidades de cada cliente y ofrecerle el producto más adecuado.
	Conductor de vehículos pesados	- Avanzar en su publicación

CUALIFICACIÓN A CREAR

Familia profesional	Cualificación
Comercio y marketing	Gestión de comercio electrónico

Segunda propuesta: facilitar el acceso a la formación

Del mismo modo, para **facilitar el acceso a la formación**, no es menos importante, según se ha extraído del estudio, insistir en:

- **Reducir los procesos administrativos** para acceder a la formación continua, especialmente para las pequeñas empresas.
- **Adecuar las ayudas a la formación a las características de las empresas.**
- **Incrementar los recursos destinados a la formación**, principalmente aquella dirigida a los trabajadores menos cualificados y a los colectivos más desfavorecidos: inmigrantes y jóvenes.
- **Mejorar el acceso a los recursos formativos**, con el fin de superar los problemas derivados de la financiación de máquinas e instalaciones complejas y costosas. En este sentido se propone utilizar recursos compartidos.
- **Aumentar la oferta de cursos de formación de formadores**, especialmente en aquellas disciplinas o especialidades donde no es fácil seleccionar profesores cualificados.

En este sentido el Servicio Público de Empleo cuenta con el Plan de perfeccionamiento técnico de docentes de formación profesional para el empleo, que va dirigido a los docentes que imparten formación profesional. Se entiende por colectivo destinatario del Plan los docentes que en el momento actual imparten cursos de formación profesional.

Los objetivos específicos que se persiguen en el Plan de perfeccionamiento técnico son:

Actualizar los conocimientos profesionales de los formadores en **especialidades o competencias que tienen incidencia en su labor docente.**

Formar a los docentes, tanto teórica como prácticamente, en áreas de nuevas **tecnologías, nuevas tendencias de formación** o que supongan cierta innovación y en áreas prioritarias de fomento del empleo.

Complementar la formación teórico y práctica necesaria en **nuevas ocupaciones o especialidades:** dentro del sector las ocupaciones relacionadas con las nuevas fuentes de energía renovable y la eficiencia energética constituyen el área de actividad más relevante.

Adquirir **experiencia** en entornos reales de trabajo.

Satisfacer las aspiraciones de promoción y desarrollo profesional de los docentes, capacitándoles para un mejor desempeño de su profesión.

Respecto a las propuestas concretas, a continuación se relacionan las obtenidas como conclusión del estudio, agrupándolas en relación con la Formación Profesional del Sistema Educativo y con la Formación para el Empleo.

Propuestas concretas para el sector del comercio en el ámbito de la Formación Profesional del Sistema Educativo.

Tercera propuesta: adecuar la oferta en la Comunidad de Madrid a la realidad y evolución de la estructura productiva.

Con carácter general, se considera que la oferta de formación profesional del Sistema Educativo es adecuada a las necesidades del sector, como se desprende tanto de la opinión de los representantes entrevistados como del análisis documental realizado. Por otro lado, la oferta concreta existente en la Comunidad de Madrid es exhaustiva y completa.

Acercar la **formación a la empresa:** potenciar la **formación en alternancia y los contratos de aprendizaje.**

Propuestas para el sector en el ámbito de la Formación Profesional para el Empleo

Teniendo en cuenta la realidad del sector, y las opiniones de los expertos que han colaborado en el estudio, las **principales propuestas** que se pueden hacer son las que siguen a continuación:

Cuarta propuesta: sensibilizar a trabajadores y empresas sobre la importancia de la formación para el empleo. Llevar a cabo jornadas de sensibilización.

Sensibilizar a las empresas y a los trabajadores/as sobre la importancia de la formación, y en mayor medida tratándose de una actividad en la que existe una gran atomización empresarial y, por lo tanto, dispersión de los trabajadores.

Quinta propuesta: avanzar en la elaboración y aprobación de los certificados de profesionalidad.

Actualmente solo están aprobados dos certificados en la familia de Comercio y Marketing: actividades de venta e implantación y animación de espacios comerciales. Es fundamental continuar con la aprobación del resto de Certificados de Profesionalidad, especialmente en las áreas de logística y de compra-venta.

Sexta propuesta: establecer itinerarios formativos para adecuar la oferta en la Comunidad de Madrid a la realidad y evolución de la estructura productiva.

- **Ligar la oferta de acciones formativas a la evolución de los sectores y al desarrollo ocupacional**, y formar a los empleados con el fin de prepararlos para trabajar, por cuenta propia o ajena, en los sectores emergentes: la rehabilitación de viviendas, las instalaciones o las energías renovables.

Se precisa **establecer itinerarios formativos adecuados a las cualificaciones profesionales**. En este sentido es necesario potenciar la formación modular, y desarrollar las certificaciones profesionales: **cada trabajador/a debe desarrollar su carrera profesional**.

Para ello se proponen los itinerarios situados en el apartado 10.4

Itinerarios de formación que se plantean

Itinerario 1	5320 Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados 5330 Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos	Especialización: Vendedores especializados
Itinerario 2	4023 Empleados oficina servicios de transp. 4021 Empleados control abastec. e inventario 4022 Empleados oficina servicios producción (Administrativo en compras o asistente de compras) 9800 Peones del transp. y descargadores	3316 Agentes de compras
Itinerario 3	1510 Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados 1520 Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados	Profesionalización: Marketing Gestión de empresas
Itinerario 4	3320 Representantes de comercio y técnicos de venta	Polivalencia: Nuevas tecnologías Comercio electrónico

Los planes formativos deben conjugar las cualificaciones profesionales y las competencias de cada trabajador/a. Por ello, tienen que ser personalizados, teniendo en cuenta el pasado laboral y las pretensiones futuras del trabajador.

Los itinerarios se formulan partiendo de la propia cualificación del trabajador, con el objeto de que pueda plantear su propia trayectoria.

VI. CONTEXTO NORMATIVO



15. Legislación en vigor

15. LEGISLACIÓN EN VIGOR

A continuación se describe la legislación referente al sector comercio a nivel, europeo, nacional y autonómico, así como el convenio colectivo regulador de sector.



15.1. Normativa europea: Directivas, decisiones, recomendaciones

15.2. Normativa estatal

15.3. Normativa autonómica y local

15.4. La negociación colectiva

15.1. Normativa europea: Directivas, decisiones, recomendaciones



El comercio, **actividad económica** que consiste en **la compra y venta de bienes, ya sea para su uso, para su venta o para su transformación**, ha estado sometido a lo largo de la historia a distintas normativas y regulaciones. El carácter transnacional de la actividad comercial ha conllevado las necesidades de establecer normativas y acuerdos que superan el ámbito de cada país, y regulan las transacciones internacionales.

La **Organización Mundial de Comercio (OMC)** es la institución que constituye la base del sistema multilateral de comercio. También es la principal plataforma para el desarrollo de las relaciones comerciales entre los países mediante debates, negociaciones y decisiones colectivas. La OMC administra los acuerdos comerciales negociados por sus miembros.

La OMC se estableció el 1 de enero de 1995 como sucesora del Acuerdo General de Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT) tras la conclusión de las negociaciones de la Ronda Uruguay.

La OMC administra cerca de sesenta acuerdos, entre los que están los siguientes:

- El GATT de 1994 versión modificada y actualizada del GATT de 1947, que sigue estableciendo las disciplinas fundamentales relativas al comercio internacional de mercancías, y los demás acuerdos relacionados con el comercio de mercancías.
- El Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio.
- El Acuerdo de Medidas en materia de Inversiones relacionadas con el Comercio (MIC).
- El Acuerdo Antidumping.
- El Acuerdo de trámites de Licencias de Importación.

Además de los Acuerdos relacionados con el comercio de mercancías, se han suscrito:

- El Acuerdo que regula el comercio de servicios (Acuerdo AGCS).
- El Acuerdo sobre los derechos de propiedad intelectual relacionados con el comercio (ADPIC).

A nivel europeo destaca la **Directiva 2006/123/ce del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los servicios en el mercado interior**, así como la **Directiva de Servicios**, (Ley 17/2009, de 23 de noviembre). El fin de esta nueva regulación es facilitar el establecimiento de las empresas en otros Estados miembros y facilitar su actividad, ya sea temporal o permanente, en un país distinto al de su establecimiento.

15.2. Normativa estatal



En España, la normativa más importante por la que se rige el comercio es la Constitución española, que en su artículo 51.2 señala que la Ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

El Código de comercio, en el artículo 1 señala que son **comerciantes**:

1. Los que, teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, se dedican a él habitualmente.
2. Las Compañías mercantiles o industriales que se constituyeren con arreglo a este Código.

El comercio minorista está regulado por la Ley Ordenación Comercio Minorista (Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista) y por la Ley Orgánica 2/1996, de 15 de Enero complementaria de la de Ordenación del Comercio Minorista.

La Ley de Ordenación del Comercio Minorista tiene como objeto principal establecer el régimen jurídico general del comercio minorista, entendido como la actividad desarrollada profesionalmente con ánimo de lucro por la que se oferta cualquier clase de artículo a los destinatarios finales de los mismos, utilizando o no un establecimiento. Las comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias han dictado sus respectivas leyes en esta materia.

En este sentido, en España, la Ley **25/2009, de 22 de diciembre**, modifica diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, así como la Ley 47/2002, de 19 diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas directivas comunitarias.

El **Real Decreto 367/2005, de 8 de abril**, por el que se desarrolla el artículo 17.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y se definen los productos de alimentación frescos y perecederos y los productos de gran consumo.

La Ley 1/2004, de 21 de Diciembre, de **Horarios Comerciales** señala que, dentro del marco definido por esta Ley y por el que, en su caso, desarrollen las Comunidades Autónomas, cada comerciante determinará con plena libertad el horario de apertura y cierre de sus establecimientos comerciales de venta y distribución de mercancías, así como los días festivos de apertura y el número de horas diarias o semanales en los que ejercerá su actividad.

La Ley 3/2004 contra la morosidad en operaciones comerciales tiene como objeto combatir la morosidad en el pago de deudas dinerarias y el abuso, en perjuicio del acreedor, en la fijación de plazos de pago en las operaciones comerciales que den lugar a la entrega de bienes o prestación de servicios realizadas entre empresas o entre empresas y la Administración.

La irrupción y desarrollo de las **Nuevas Tecnologías y de la Sociedad de la Información** ha provocado la aparición de normativa que regule el comercio electrónico. La Administración del Estado ha impulsado el establecimiento del marco jurídico que garantice el desarrollo de Internet y del comercio electrónico en un entorno seguro y de confianza para particulares y empresas. Para el sector comercial y de la distribución, ya que la introducción de las nuevas tecnologías ha supuesto la existencia de un canal alternativo de ventas.

La **Ley 34/ 2002, de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico**, cuyo principal objetivo era incorporar al ordenamiento jurídico español la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio, sobre servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico en el mercado interior, equipara jurídicamente las operaciones que se realizan en el mundo real y las que se realizan en el mundo virtual.

Respecto a legislación específica sobre determinados aspectos que afectan al comercio, a continuación se destacan las más relevantes.

- Arrendamientos Urbanos: Ley 29/1994 de Arrendamientos Urbanos.
- Defensa de la Competencia: Ley 16/1989, de 17 de Julio de defensa de la competencia, Ley 3/1991 de competencia desleal y Ley 52/1999, de 28 de diciembre, reforma defensa de la competencia.
- Franquicias: Real Decreto 2485/1998, 13 de Noviembre relativa a la regulación del régimen de franquicia, y se crea el Registro de Franquiciadores.
- Consumo: Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.
- Arbitraje: Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y Real Decreto 636/1993, de 3 de Mayo 1993, que Regula el sistema arbitral de consumo.
- Garantía bienes consumo: Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.
- Catálogos productos, Servicios y Bienes: Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Ley 26/1984, de 19 de Julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.
- Propiedad Intelectual: Real Decreto Legislativo 1/96, de 12 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.

El comercio es un sector amplio que contiene diversas actividades, lo que da lugar a un conjunto heterogéneo de leyes y normativas. Algunos ejemplos se recogen a continuación:

Comercio minorista alimentación

- Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.
- Real Decreto 381/1984 de la Presidencia del Gobierno, de 25 de enero, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria del Comercio Minorista de Alimentación.

Comercio menor libros y periódicos

- Real Decreto 484/1990, de 30 de Marzo, sobre precio de venta al público del libro.

15.3. Normativa autonómica y local



El **Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid** recoge en el artículo 26 que: *3.1. De acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, corresponde a la Comunidad de Madrid, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en las materias 11.^a y 13.^a del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución, la competencia exclusiva en las siguientes materias:*

- 3.1.1. Ordenación y planificación de la actividad económica regional.
- 3.1.2. Comercio interior, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia.

El comercio es una actividad donde las competencias reguladoras las tienen las Comunidades Autónomas. Por ello, existe abundante legislación autonómica, que normativiza distintas actividades y aspectos de la actividad. En la Comunidad de Madrid, a continuación se recogen las principales normas:

- Ley 16/1999, de 29 de abril, de normas reguladoras del Comercio Interior en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 130/2002, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.
- Ley 1/2008, de 26 de junio, de Modernización del Comercio de la Comunidad de Madrid.
- Ley 21/1998, de 30 de noviembre, de Ordenación y Promoción del la Artesanía en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 15/2000, de 3 de febrero, por el que se regula el registro de Actividades Artesanas y el tratamiento de sus datos, la declaración de áreas de interés artesanal y el distintivo de carácter artesanal en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 10/1991, de 14 de febrero, de Ordenación y Fomento de la Artesanía de la Comunidad de Madrid.
- Ley 15/1997, de 25 de junio, de Ordenación de Actividades FERIALES de la Comunidad de Madrid.
- Ley 1/1997, de 8 de enero, normas reguladoras de la Venta Ambulante en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 17/1998, de 5 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Reguladora de Venta Ambulante de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 253/2000, de 30 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 10/1999, de 16 de abril, por la que se regula la Cámara Oficial de Comercio e Industria en la Comunidad de Madrid
- Decreto 335/1999, de 9 de diciembre, por el que se aprueba la creación de diversos registros comerciales.
- Decreto 47/1999, de 8 de abril, por el que se establece el procedimiento para la solicitud de licencias de grandes establecimientos comerciales.

15.4. La negociación colectiva

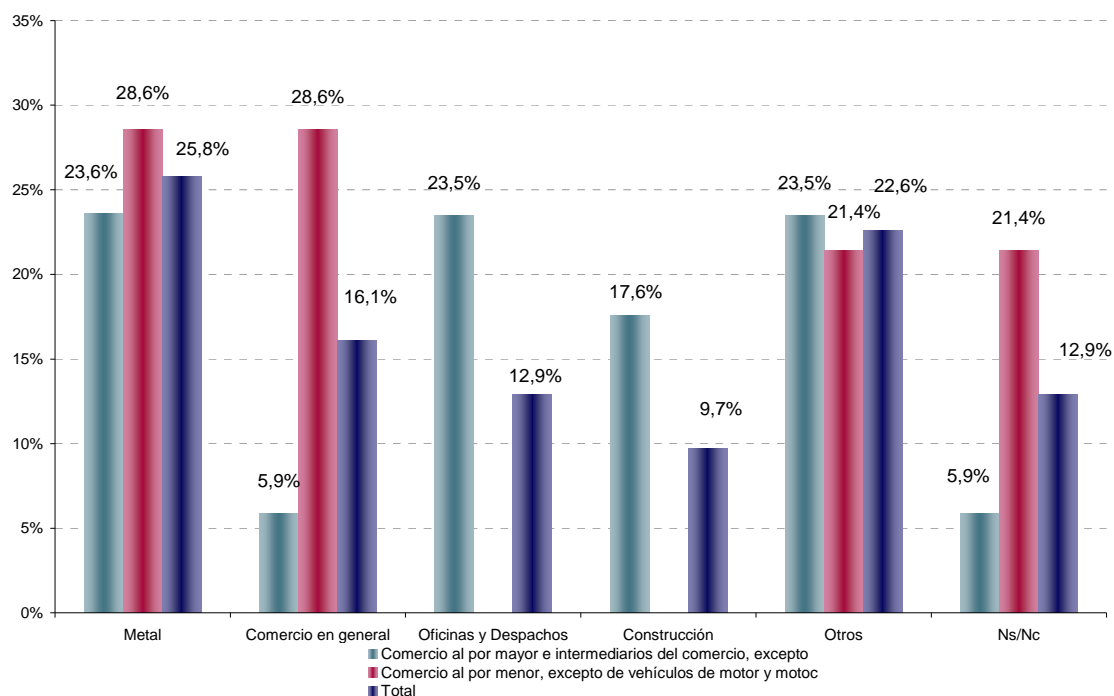


Según indican las empresas encuestadas de la Comunidad de Madrid, la normativa más importante que afecta a su actividad es la correspondiente a la **Prevención de Riesgos Laborales** y de **Atención al público**.

Como se observa en el siguiente gráfico los convenios mayoritarios entre los comercios encuestados de la Comunidad de Madrid son el convenio del metal, comercio en general, oficinas y despachos y construcción.

Cabe destacar que los comercios al por menor se acogen a los convenios del metal y del comercio en general. Mientras que los convenios de oficinas y despachos y de construcción afectan exclusivamente a los comercios al por mayor.

PORCENTAJE DE EMPRESAS ACOGIDAS A CADA CONVENIO



Fuente: "Estudios sectorial comprensivo del sector comercio" Base: 31.Telecyl Estudios. Año 2010.

VII. CONCLUSIONES PRINCIPALES DEL ESTUDIO



Realidad económica en la que se desarrolla el sector del comercio

La economía mundial se caracteriza por atravesar un periodo de recesión, el cual comenzó a mediados de 2008. Uno de los **periodos recesivos** mayores de las últimas décadas.

Las principales razones que motivan la situación económica de crisis son la **contracción del crédito**, la **desconfianza de los agentes económicos**, **descenso en el consumo y en la producción**, la **paralización de la construcción**.

Las razones principales por las que los **países emergentes** se encuentran en un retroceso económico son la **disminución del comercio internacional**, la **disminución de las exportaciones a otros países**, el **descenso en la inversión directa por parte de las economías más destacadas**. Así mismo en **Europa** estas razones son el **retroceso en la demanda externa**, la **inversión fija** (menos créditos, menos demanda, más pesimismo empresarial), el **proceso de ajustes de inventarios**.

Los **factores** más influyentes que **ralentizan la recuperación económica** son el **deterioro del mercado laboral**, el **endurecimiento de las condiciones de financiación** y la **caída de la demanda solvente**, provocando una contracción del crédito. Además, la **caída de las exportaciones a países emergentes** y la **continua caída de la inflación** como consecuencia de la debilidad de la demanda.

La estructura económico-empresarial del **comercio español** se caracteriza por tener un **número importante de empresas pero de menor tamaño** que las de los principales países de la UE.

La situación actual de España se caracteriza por la tendencia contractiva de todos los indicadores de actividad: inversión, producción, empleo, gasto; la influencia de la crisis comercial mundial; el deterioro de la confianza; la restricción del crédito; el ajuste del gasto interno en familias y empresas.

La bajada del consumo se refleja en las ventas minoristas, en las ventas inferiores de grandes empresas, y especialmente en los bienes duraderos como automóviles.

El menor gasto permite aumentar el ahorro de las familias.

El sector del comercio es uno de los que menos locales utiliza para desempeñar su actividad.

El número de trabajadores asalariados en España de comercio y reparación de vehículos son 2.271.383 personas, que suponen el 16,8% de los afiliados a la Seguridad Social por cuenta ajena a nivel nacional.

Principales características del sector del comercio

A continuación se describe el sector del comercio en función de las principales características del mismo:

El comercio es la segunda actividad en contribución al PIB, tanto en España como en la Comunidad de Madrid.

La rama de actividad **inmobiliaria y servicios empresariales** es la que tiene un mayor peso en el conjunto del PIB, tanto en España como en la Comunidad de Madrid.

En España hay en total 740.133 empresas que se dedican al sector comercial, de las que el 30,2% tienen como objeto el comercio al por mayor y el 69,8% el comercio al por menor

En la **Comunidad de Madrid** hay un total de **92.306 empresas** pertenecientes al sector comercial, de las cuales el 63,8% son al por menor y el 36,2% al por mayor.

En el año 2009, trabajaban en el sector del comercio **2.974.730 personas**, representa el 15,7% del total de ocupados del tejido económico. El comercio minorista es el que contaba con un mayor número de ocupados, 1.887.930.

El **sector del comercio se está viendo ralentizado**: hasta el 2008, el sector del comercio había experimentado crecimientos continuos en el empleo y en la producción, aunque ya en 2008 el incremento respecto al año anterior se había ralentizado

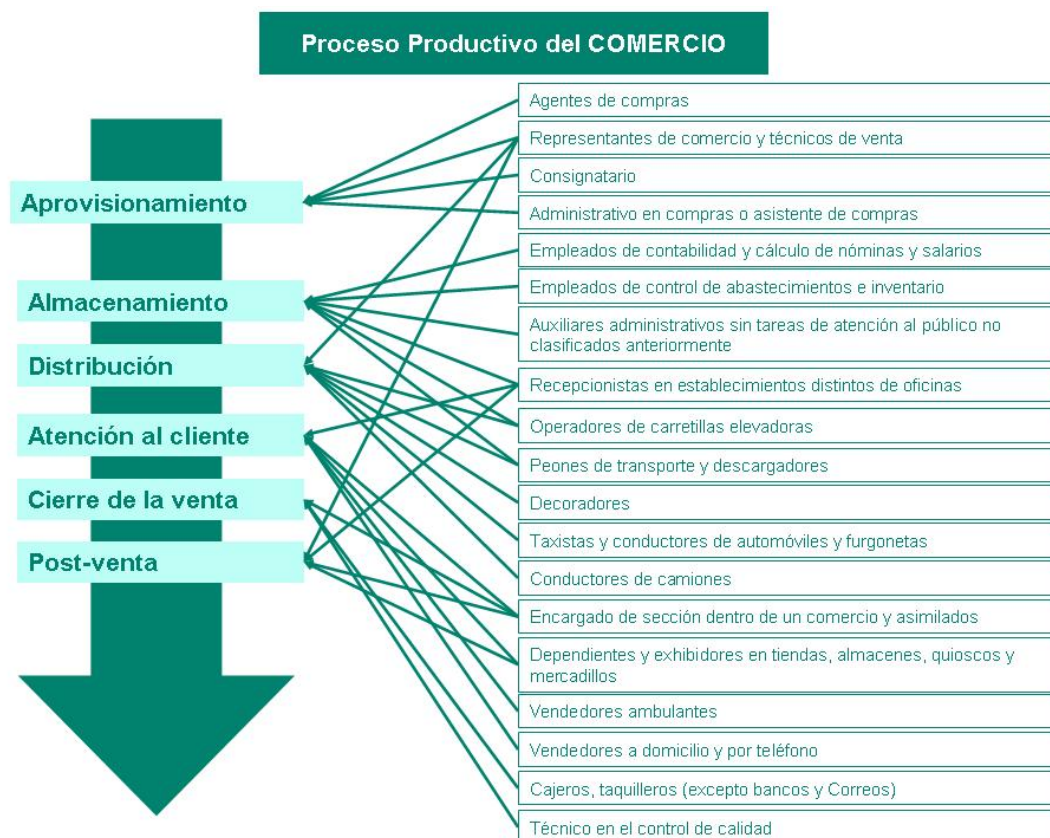
Tanto en el comercio al por menor como en el comercio al por mayor la **función de compras** está de alguna manera desvalorada, cuando en el mundo empresarial tiene una considerable relevancia.

Es muy importante la **actividad transporte y la logística** en el sector del comercio, aun siendo ésta una actividad auxiliar del sector.

Proceso Productivo del sector del comercio

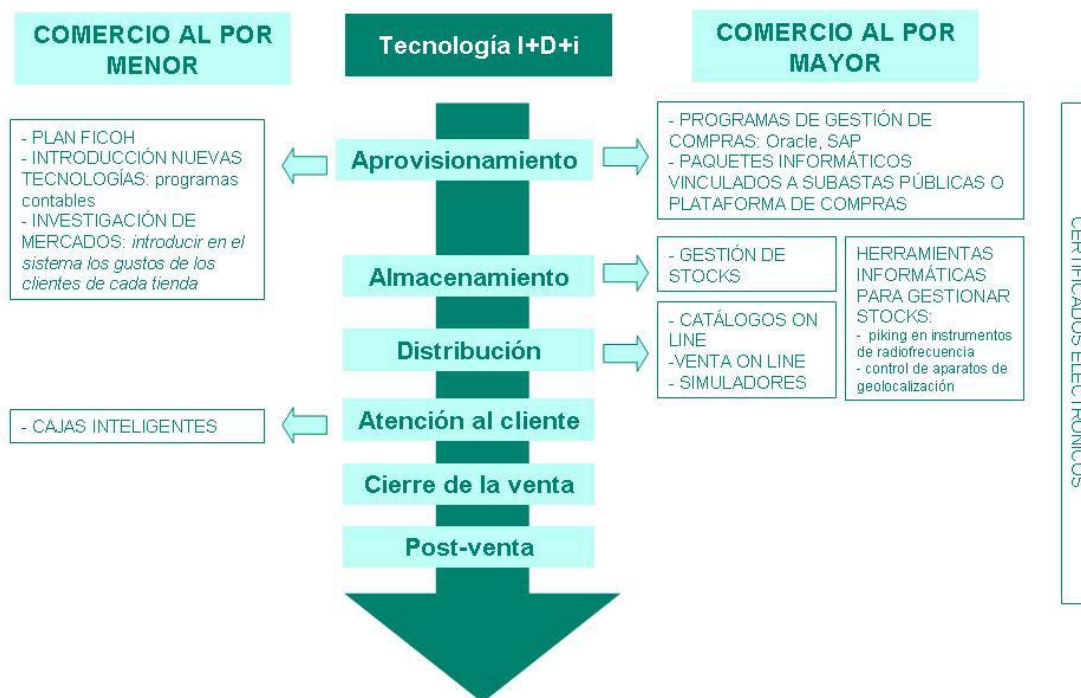
El **proceso productivo del sector del comercio** se describe principalmente en seis etapas: **aprovisionamiento, almacenamiento, distribución, atención al cliente, cierre de venta y post-venta**.

En cada uno de estas etapas participan diferentes perfiles profesionales, algunos de ellos se emplean en varias fases. El siguiente esquema la recoge los **perfiles profesionales que existen en cada fase del proceso productivo del sector del comercio**.



Es reseñable que la mayor parte de las empresas del sector se caracterizan por no ser grandes innovadores, aunque sí tienden a incorporar nuevas tecnologías.

En el siguiente cuadro se representa la influencia de las tecnologías de la información en el comercio, en relación con las etapas del proceso productivo y según el comercio sea mayorista o minorista.



Los factores de mayor incidencia sobre la competitividad de las empresas del sector del comercio son:

- ▶ Los **procesos de concentración empresarial** les permiten alcanzar la dimensión óptima para maximizar su volumen de negocio.
- ▶ **Diferenciación de sus productos**: destaca la tendencia a la **especialización**.
- ▶ El **comercio electrónico** y las **nuevas herramientas de comunicación** permiten incrementar la publicidad, las ventas o la selección de segmentos de mercado con mayor propensión al consumo de los productos.
- ▶ El capital **humano** es un factor fundamental para incrementar la productividad en el comercio.

La fase de **compras o aprovisionamiento** está adquiriendo cada vez más relevancia. Su complejidad y especialización va acompañada de su importancia cada vez mayor en el proceso productivo. Además, se tiende a **especializar la fase de logística y transporte**. La **Comercialización** sigue siendo el punto fundamental de la cadena, sin embargo, los márgenes de beneficio económico de la empresa están cada vez más en la gestión adecuada de las compras y de la logística.

Los **cambios más destacados** en los procesos productivos del sector del comercio son:

- ▶ Modificaciones en la normativa del sector del comercio.
- ▶ Progresiva introducción de la gestión de la calidad en el comercio.
- ▶ Implantación de la prevención de riesgos laborales en el sector.
- ▶ Mayores requerimientos respecto a la cualificación y polivalencia de los trabajadores.
- ▶ El ciclo de vida de todos los formatos comerciales se acorta. Los productos suceden a otros con mayor rapidez.

- ▶ Se están incorporando nuevos y modernos sistemas tecnológicos.
- ▶ El merchandising está incorporando al sector como elemento diferenciador.
- ▶ Son cada vez más numerosas las fabricantes que abren espacios de venta con su propio nombre con el fin de optimizar su marca.

Las principales **tendencias y condicionantes** de las empresas del **comercio** son las siguientes:

- ▶ Mejora de la comercialización de los productos y especialización.
- ▶ Mejorar los canales de comercialización.
- ▶ Acercamiento entre las grandes empresas minoristas y grandes empresas mayoristas.
- ▶ Exigencia y especialización en las ventas.
- ▶ Crecimiento del comercio electrónico.

En el siguiente cuadro se sintetiza y resume la información que ayuda a identificar y medir las cuestiones clave, como son los **puntos fuertes y débiles**, así como las **oportunidades y amenazas** que se detecten.

Debilidades	Fortalezas
<p>La escasa introducción de la investigación, desarrollo e inversión y modernización del pequeño comercio, que dificulta sus posibilidades de competir en el mercado.</p> <p>Formación todavía insuficiente en todos los aspectos. Sobre todo en idiomas en un mundo cada vez más globalizado, donde es necesario tanto para la fase de aprovisionamiento como para la comercialización.</p> <p>No hay profesionales de la venta.</p> <p>Falta de formación del empresariado.</p>	<p>Las nuevas tecnologías que se están introduciendo en las distintas fases del proceso: compras, comercialización, logística, etc.</p> <p>Las plantillas están muy ajustadas de modo que no han de hacer frente a un fuerte ajuste en recursos humanos. Motivo por el cual el sector no esté destruyendo empleo.</p>
Amenazas	Oportunidades
<p>El desarrollo de grandes superficies de comercio minorista, que expulsa a los pequeños comercios del mercado.</p> <p>La actual situación económica de crisis.</p> <p>Desarrollo de comercio electrónico. Es una amenaza si no es capaz el sector de adaptarse al nuevo entorno.</p>	<p>El desarrollo del comercio electrónico, así como las posibilidades que permite Internet para llegar al consumidor objetivo.</p>

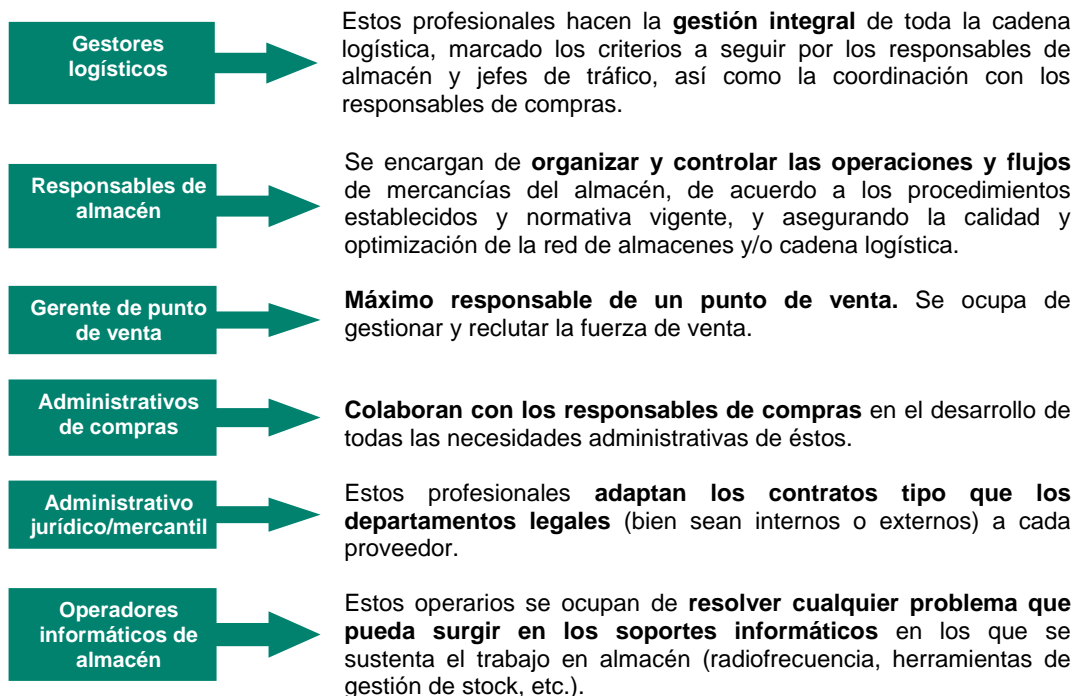
Mapa ocupacional del sector del comercio

A continuación se sitúa el mapa ocupacional elaborado para el sector del comercio a partir de la Clasificación nacional de Ocupaciones, del SISPE, y de las opiniones de los expertos.

Código CNO		Ocupación
Dirección	1510	Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados
	1520	Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados
Comercial	3320	Representantes de comercio y técnicos de venta
	3541	Decoradores
Gestión y administración	4011	Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios
	4021	Empleados de control de abastecimientos e inventario
	4300	Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público no clasificados anteriormente
	3511	Consignatario
Venta	4522	Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas
	4601	Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)
	4605	Cobradores de facturas, deudas y empleados asimilados
	5320	Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados
	5330	Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos
	9001	Vendedores ambulantes
	9002	Vendedores a domicilio y por teléfono
	30730214	Técnico en consumo
Compras	3316	Agentes de compras
	4022	Administrativo en compras o asistente de compras
Transporte y almacén	8543	Operadores de carretillas elevadoras
	8610	Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas
	8630	Conductores de camiones
	9800	Peones del transporte y descargadores

Partiendo la clasificación de la CNO, según los expertos consultados, sería necesario hacer una serie de cambios para adaptar el mapa ocupacional a la realidad del sector:

- **Cambios relativos a la nomenclatura ya que no se adaptan a la terminología utilizada en el sector.**
- **Ocupaciones del sector que no están recogidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones:**



Fruto del análisis de toda la información del sector del comercio, se detecta que los **yacimientos de empleo del comercio** se encuentran en:

- **Vendedores y encargados**
- **Vendedores especializados**
- **Área logística**
- **Conductor de camiones**

Y las ocupaciones emergentes son:

- **Auditor de compras, aprovisionamientos y contratación**
- **Técnico en enajenaciones**
- **Técnico de estudio de compras**

Los principales cambios y tendencias sectoriales que afectan a la estructura ocupacional y, por tanto, a las cualificaciones profesionales son los siguientes:

Internacionalización	Diferenciación de los productos	Especialización. Segmentación	Nuevas tecnologías de la comunicación
Ocupaciones afectadas			
Agentes de compras	Vendedores técnicos	Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos Técnico en consumo	Vendedores a domicilio y por teléfono Técnicos de ventas Agentes de compras Técnico en comercio electrónico En general a todas las ocupaciones

La oferta formativa de formación profesional, tanto del Sistema Educativo como la de Formación para el Empleo, **se adecua en buena medida a las necesidades del sector del comercio.**

Una de las principales conclusiones del estudio es la necesidad de que la **formación avance en paralelo a los cambios** existentes en el sector, tanto en el proceso productivo como en la estructura ocupacional: **nuevas formas de venta, introducción de la calidad y la prevención, mayor importancia de las compras y aprovisionamiento o el comercio electrónico.**

Las principales necesidades de formación señaladas por las empresas del sector son las siguientes:

- **Idiomas.**
- Con relación a las **ventas: las habilidades comerciales, y el marketing, publicidad, merchandising o escaparatismo** son áreas donde la formación es fundamental.
- **Compras: habilidades de negociación, gestión de stocks y de almacenes.**
- **Comercio electrónico.**
- **Gestión de la calidad.**
- **Atención telefónica.**
- **Formación de gestión para autónomos y directivos de las PYMES:** gestión empresarial y Habilidades directivas. Para ello, es necesario contar con profesionales con habilidades en comunicación, negociación, liderazgo e inteligencia emocional.

En base a las necesidades de formación y a los cambios y tendencias sectoriales se plantean los siguientes itinerarios de formación teniendo en cuenta las tendencias sectoriales, la influencia en las ocupaciones y las necesidades de formación detectadas.

Itinerarios de formación que se plantean

Itinerario 1	5320 Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados 5330 Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercadillos	Especialización: Vendedores especializados
Itinerario 2	4023 Empleados oficina servicios de transp. 4021 Empleados control abastec. e inventario 4022 Empleados oficina servicios producción (Administrativo en compras o asistente de compras) 9800 Peones del transp. y descargadores	3316 Agentes de compras
Itinerario 3	1510 Gerencia de empresas de comercio al por mayor sin asalariados 1520 Gerencia de empresas de comercio al por menor sin asalariados	Profesionalización: Marketing Gestión de empresas
Itinerario 4	3320 Representantes de comercio y técnicos de venta	Polivalencia: Nuevas tecnologías Comercio electrónico

Finalmente, se proponen programas de formación basados en los itinerarios formativos definidos, con el objeto de acercar la formación a los trabajadores.

- ▶ Programas de especialización.
- ▶ Programas de polivalencia.
- ▶ Programas de autoempleo.

VIII. ANEXOS



ANEXO 1. Cualificaciones Profesionales, Certificados de Profesionalidad y Títulos de Formación Profesional del Sistema Educativo

ANEXO 2. Fuentes utilizadas

ANEXO1: Cualificaciones Profesionales, Certificados de Profesionalidad y Títulos de Formación Profesional del Sistema Educativo



A. Cualificaciones Profesionales

FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING

Cualificación profesional		Actividades auxiliares de almacén
Código		COM411_1
Situación (regulación)		RD 1179/2008
Nivel		1
Competencia general		Realizar operaciones auxiliares de almacén, recepción, desconsolidación, ubicación básica, preparación y expedición de cargas y descargas, de forma coordinada o en equipo, bajo la supervisión de un responsable, siguiendo las instrucciones recibidas, y aplicando los procedimientos y equipos adecuados, en condiciones de productividad y respetando la normativa de seguridad, salud y prevención de riesgos.
Unidades de competencia		UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo. UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos. UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional, por cuenta ajena, en el almacén o depósito de empresas y organizaciones de cualquier naturaleza, pública y privada, bajo la supervisión directa de un responsable.
	Sectores productivos	En todos los sectores productivos, teniendo un marcado carácter transectorial.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mozo de almacén. ▪ Preparador de pedidos. ▪ Operario de logística. ▪ Carretillero.
Módulos formativos		MF0432_1: Manipulación de cargas con carretillas elevadoras (60 h). MF1325_1: Operaciones auxiliares de almacenaje (90 h). MF1326_1: Preparación de pedidos (60 h).

Cualificación profesional		Actividades auxiliares de comercio
Código		COM412_1
Situación (regulación)		RD 1179/2008
Nivel		1
Competencia general		Realizar actividades auxiliares de reposición y acondicionamiento en el punto de venta y reparto de proximidad, siguiendo instrucciones y criterios establecidos, utilizando el equipo necesario, respetando las normas de seguridad y salud, y prestando, en caso necesario, atención e información protocolarizada y estructurada, al cliente en el punto de venta o en el servicio de reparto de proximidad.
Unidades de competencia		UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta. UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos. UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano. UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla sus funciones en establecimientos comerciales: tiendas, supermercados e hipermercados, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento o reparto comercial.
	Sectores productivos	En el sector del comercio y en concreto en el comercio mayorista y minorista, supermercados, grandes superficies comerciales y centros de distribución comercial.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparador de pedidos. ▪ Auxiliar de dependiente de comercio. ▪ Reponedor. ▪ Repartidor de proximidad a pie.
Módulos formativos		MF1326_1: Preparación de pedidos (60 h). MF1328_1: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano (60 h). MF1327_1: Operaciones auxiliares en el punto de venta (90 h). MF1329_1: Atención básica al cliente (60 h).

Cualificación profesional		Actividades de venta
Código		COM085_2
Situación (regulación)		RD 295/2004
Nivel		2
Competencia general		Ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.
Unidades de competencia		UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización. UC0240_2: Realizar las operaciones auxiliares a la venta. UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Este profesional ejercerá su actividad en cualquier sector productivo en el área de comercialización: <ul style="list-style-type: none"> - En establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes trabajará por cuenta ajena en las diferentes secciones comerciales. - En la comercialización de productos y servicios por cuenta propia y ajena fuera del establecimiento comercial. - En PYMES y empresas industriales en el departamento comercial. - En el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de: <ul style="list-style-type: none"> - Organismos públicos. - Empresas grandes y medianas industriales y comerciales.
	Sectores productivos	Los principales subsectores en los que puede desempeñar su actividad son: empresas industriales (departamento comercial), comercio al por mayor, comercio al por menor, comercio integrado, comercio asociado y agencias comerciales.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vendedor/a. ▪ Vendedor/a técnico/a. ▪ Representante comercial. ▪ Orientador/a Comercial. ▪ Promotor/a. ▪ Televendedor/a. ▪ Venta a Distancia. ▪ Teleoperadoras (Call - Center). ▪ Información/ atención al cliente. ▪ Cajero/a. ▪ Reponedor/a. ▪ Operador de contac-center. ▪ Administrador de contenidos on-line.
Módulos formativos		MF0240_2: Operaciones auxiliares a la venta (160 h). MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario. MF0239_2: Operaciones de venta.

Cualificación profesional		Gestión administrativa y financiera del comercio internacional
Código		COM086_3
Situación (regulación)		RD 295/2004
Nivel		3
Competencia general		Realizar la gestión administrativa y financiera, así como la de los medios de cobro y pago en las operaciones de comercio internacional, de acuerdo con objetivos y procedimientos establecidos.
Unidades de competencia		UC0242_3: Realizar y controlar la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías. UC0243_3: Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios. UC0244_3: Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrollará su actividad en cualquier sector productivo en el área de administración del comercio internacional.
	Sectores productivos	Los principales subsectores en los que puede desarrollar su actividad son: <ul style="list-style-type: none"> - Industria, Comercio, Agricultura y Servicios: departamento de Comercio Internacional. - Entidades Financieras y Seguros: departamento de exterior. - Empresas intermediarias en el comercio internacional: agencias transitarias, agencias comerciales, empresas consignatarias, agencias de aduanas y empresas de asesoramiento comercial, jurídico, etc. - Empresas importadoras, exportadoras y distribuidoras-comercializadoras. - Transporte y logística. - Asociaciones, Instituciones, Organismos y organizaciones no gubernamentales (ONG).
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico en comercio exterior. ▪ Asistentes o adjuntos de comercio internacional. ▪ Técnico de operaciones exteriores (entidades financieras/seguros). ▪ Técnico en administración del comercio internacional.
Módulos formativos		MF0242_3: Gestión administrativa del comercio internacional (270 h). MF0243_3: Financiación internacional (210 h). MF0244_3: Medios de pago internacionales (120 h).

Cualificación profesional		Atención al cliente, consumidor o usuario
Código		COM087_3
Situación (regulación)		RD 295/2004
Nivel		3
Competencia general		Gestionar y ejecutar los planes de atención al cliente/consumidor/usuario de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de consumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.
Unidades de competencia		UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario. UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario. UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad en todos los sectores productivos en el área de información y orientación al consumidor/usuario de bienes y servicios, y en departamentos de atención al cliente.
	Sectores productivos	Los principales subsectores donde puede desarrollar su actividad son: <ul style="list-style-type: none"> - Sector Privado: Asociaciones de consumidores, cooperativas de consumo, empresas industriales, empresas de servicios, empresas comerciales. - Sector Público: Administración Central, Autonómica y Local. En general, en organismos públicos y empresas grandes y medianas industriales y comerciales dentro del departamento de atención al consumidor/cliente de bienes y servicios.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico de información/atención al cliente en empresas. ▪ Técnico en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas. ▪ Técnico en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores. ▪ Técnico en consumo de las cooperativas de consumo.
Módulos formativos		MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario (170 h). MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo (170 h). MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo (230 h).

Cualificación profesional		Tráfico de mercancías por carretera
Código		COM088_3
Situación (regulación)		RD 295/2004
Nivel		3
Competencia general		Organizar, planificar y gestionar la explotación del transporte de mercancías por carretera en el ámbito nacional, comunitario y/o internacional adecuando el servicio a la normativa vigente de transporte, y a las necesidades de los clientes, en el marco de los objetivos y procesos establecidos por la dirección de la empresa.
Unidades de competencia		UC0247_3: Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera. UC0248_3: Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla sus funciones principalmente en empresas que realicen transporte de mercancías por carretera, a escala nacional, comunitario y/o internacional, organizando, planificando y gestionando el departamento de explotación/tráfico.
	Sectores productivos	Empresas de Transporte de mercancías por carretera. Empresas de Logística. Operadores de Transporte.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director de operaciones de transporte. ▪ Jefe de tráfico. ▪ Planificador de tráfico.
Módulos formativos		MF0247_3: Organización del tráfico de mercancías (270 h). MF0248_3: Planificación del tráfico de mercancías (240 h).

Cualificación profesional		Implantación y animación de espacios comerciales
Código		COM158_3
Situación (regulación)		RD 1087/2005
Nivel		3
Competencia general		Definir, organizar y supervisar la implantación y animación de espacios comerciales, tanto interna como externamente, de acuerdo a las especificaciones y criterios de calidad establecidos, en condiciones de seguridad, prevención de riesgos y respeto a la normativa vigente.
Unidades de competencia		UC0501_3: Establecer la implantación de espacios comerciales. UC0502_3: Organizar la implantación de productos/servicios en la superficie de venta. UC0503_3: Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales. UC0504_3: Organizar y supervisar el montaje de escaparates en el establecimiento comercial.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en el área de comercialización y distribución comercial, por cuenta propia o ajena, en establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes, empresas de organización de eventos comerciales, ferias, exposiciones, empresas de consultoría de marketing, agencias de publicidad y departamentos de marketing de organizaciones en general.
	Sectores productivos	En el sector comercio, los principales subsectores en los que puede desempeñar su actividad son: comercio al por menor, comercio al por mayor, comercio integrado y asociado, agencias comerciales, y en el resto de sectores productivos desempeñando actividades de merchandising y promocionales de productos y servicios.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Merchandiser. ▪ Escaparatista comercial. ▪ Diseñador de espacios comerciales. ▪ Responsable de promociones punto de venta. ▪ Especialista en implantación de espacios comerciales. ▪ Organizador de puntos de venta en autoservicios, encargado de tienda o sección.
Módulos formativos		MF0501_3: Implantación de espacios comerciales (120 h). MF0502_3: Implantación de productos y servicios (90 h). MF0503_3: Promociones comerciales (90 h). MF0504_3: Escaparatismo comercial (90 h).

Cualificación profesional		Asistencia a la investigación de mercados
Código		COM312_3
Situación (regulación)		RD 109/2008
Nivel		3
Competencia general		Intervenir, bajo la supervisión del equipo director de la investigación, en la organización y supervisión de la obtención de información, a través de distintos medios o tecnologías de información y comunicación, coordinando y controlando o realizando encuestas/entrevistas y colaborando en la presentación de conclusiones de la investigación de mercados para la toma de decisiones de las organizaciones.
Unidades de competencia		UC0993_3: Preparar la información e instrumentos necesarios para la investigación de mercados. UC0994_3: Organizar y controlar la actividad de los encuestadores. UC0995_2: Realizar encuestas y/o entrevistas utilizando las técnicas y procedimientos establecidos. UC0997_3: Colaborar en el análisis y obtención de conclusiones a partir de la investigación de mercados.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad, por cuenta propia o ajena, en empresas, organizaciones e institutos de investigación de mercado y opinión pública en departamentos de encuestación y/o investigación y en departamentos o empresas de marketing apoyando la realización de encuestas y/o estudios de mercado y opinión.
	Sectores productivos	En todos los sectores productivos, en concreto en el sector de servicios a empresas, en actividades de investigación y realización de estudios de mercados y opinión a empresas y organizaciones. En el sector público en organismos estatales, autonómicos y locales, que obtengan y traten información primaria y secundaria, realicen encuestas, estudios de mercado y opinión pública.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico en estudios de mercado y opinión pública. ▪ Agente de encuestas y censos. ▪ Técnico en trabajos de campo. ▪ Inspector de encuestadores. ▪ Codificador de datos en investigaciones de mercado.
Módulos formativos		MF0993_3: Organización de la investigación de mercados (120 h). MF0994_3: Organización del trabajo de campo (120 h). MF0995_2: Técnicas de entrevista y encuesta (90 h). MF0997_3: Técnicas de análisis de datos para investigaciones de mercados (150 h).

Cualificación profesional		Control y formación en consumo
Código		COM313_3
Situación (regulación)		RD 109/2008
Nivel		3
Competencia general		Gestionar y realizar actuaciones de control y vigilancia de mercado en el ámbito del consumo y acciones de información y/o formación dirigidas a consumidores, empresas u otras organizaciones, de acuerdo con la normativa vigente, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.
Unidades de competencia		UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo. UC0998_3: Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa. UC0999_3: Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional, por cuenta ajena y propia, en el área de vigilancia, control e inspección de mercado a bienes y servicios de consumo generalizado y uso común, desempeñando funciones de control interno o externo que garanticen el cumplimiento de los derechos del consumidor o realizando acciones de información y/o formación, en materia de consumo, a colectivos de consumidores, empresas y organizaciones.
	Sectores productivos	En todos los sectores, privados y públicos, y en concreto en el sector servicios en actividades de servicios a empresas, dentro del departamento de calidad y/o atención al consumidor. En empresas de formación, centros escolares privados, asociaciones y cooperativas de consumidores así como en actividades de difusión al consumidor en medios de comunicación. En el sector público en la administración local, autonómica y/u organismos de protección al consumidor así como en centros escolares públicos.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agente de la inspección de consumo. ▪ Monitor de consumo. ▪ Gestor de formación en consumo. ▪ Asesor de empresas u organizaciones en materia de medidas de control de mercado y protección a los consumidores. ▪ Técnico en consumo.
Módulos formativos		MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo (180 h). MF0998_3: Actuaciones de control en consumo (180 h). MF0999_3: Asesoramiento y formación en materia de consumo (180 h).

Cualificación profesional		Gestión comercial de ventas
Código		COM314_3
Situación (regulación)		RD 109/2008
Nivel		3
Competencia general		Organizar, realizar y controlar las operaciones comerciales en contacto directo con los clientes o a través de tecnologías de información y comunicación, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, coordinando al equipo comercial y supervisando las acciones de promoción, difusión y venta de productos y servicios.
Unidades de competencia		UC1000_3: Obtener y procesar la información necesaria para la definición de estrategias y actuaciones comerciales. UC1001_3: Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales. UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización. UC0503_3: Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales. UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional, en contacto directo con el cliente o a través de las tecnologías de la información y comunicación, en establecimientos o sucursales comerciales, departamentos comerciales o de venta y en empresas de marketing, contact y call center y, en general, empresas de marketing relacional o contactos transaccionales.
	Sectores productivos	Sector de comercio al por mayor y al por menor, comercio integrado y asociado, agencias comerciales y en todo tipo de empresas con departamento de ventas teniendo, por tanto, un carácter marcadamente transectorial.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de ventas. ▪ Vendedor/a técnico/a. ▪ Representante comercial. ▪ Agente comercial. ▪ Encargado de tienda. ▪ Encargado de sección de un comercio. ▪ Coordinador de comerciales. ▪ Supervisor de telemarketing.
Módulos formativos		MF0503_3: Promociones comerciales (90 h). MF1000_3: Organización comercial (90 h). MF1001_3: Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales (120 h). MF0239_2: Operaciones de venta (180 h). MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales (90 h).

Cualificación profesional		Gestión y control del aprovisionamiento
Código		COM315_3
Situación (regulación)		RD 109/2008
Nivel		3
Competencia general		Preparar y controlar el plan de aprovisionamiento de materiales/mercancías de sistemas de producción y distribución en la cantidad, calidad, lugar y momento justo, realizando la programación del aprovisionamiento, el control de los flujos de producción/distribución y colaborando en la optimización y calidad de la cadena logística, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.
Unidades de competencia		UC1003_3: Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento. UC1004_3: Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento. UC1005_3: Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización. UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla sus funciones, por cuenta ajena, en empresas de cualquier sector colaborando en las actividades de aprovisionamiento, optimizando recursos, costes y plazos de entrega dentro del departamento de producción, compras y/o logístico.
	Sectores productivos	En todos los sectores productivos, públicos y privados, en el departamento de producción, aprovisionamiento, almacén y/o logístico teniendo un marcado carácter transectorial.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovisionador logístico. ▪ Técnico de aprovisionamiento. ▪ Jefe de aprovisionamiento. ▪ Técnico en logística del aprovisionamiento.
Módulos formativos		MF1003_3: Planificación del aprovisionamiento (150 h). MF1004_3: Gestión de proveedores (90 h). MF1005_3: Optimización de la cadena logística (120 h). MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional (90 h).

Cualificación profesional		Marketing y compraventa internacional
Código		COM316_3
Situación (regulación)		RD 109/2008
Nivel		3
Competencia general		Obtener y tratar información para el sistema de información de mercados elaborando la información de base para la aplicación de las políticas de marketing-mix internacional, y asistir en los procesos de negociación vinculados al contrato de compraventa internacional utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera.
Unidades de competencia		UC1007_3: Obtener y elaborar información para el sistema de información de mercados. UC1008_3: Realizar estudios y propuestas para las acciones del plan de marketing-mix internacional. UC1009_3: Asistir en los procesos de negociación y ejecución de las operaciones de compra-venta internacional de productos/servicios. UC1010_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional. UC1011_3: Comunicarse en una lengua distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en las relaciones y actividades de comercio internacional.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional, por cuenta ajena y propia, en el departamento de exportación e importación de cualquier empresa, en empresas intermediarias del comercio internacional tales como agencias transitarias, agencias comerciales, agencias de aduanas, empresas de asesoramiento comercial, importadores, exportadores, distribuidores-comercializadores, asociaciones, instituciones, y otros organismos gubernamentales y no gubernamentales que realicen transacciones internacionales.
	Sectores productivos	En todos los sectores productivos en los que se desarrollen actividades de compraventa internacional, teniendo por tanto un carácter marcadamente transectorial.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico de marketing internacional. ▪ Técnico de venta internacional. ▪ Asistente al departamento de operaciones comerciales internacionales.
Módulos formativos		MF1008_3: Marketing-mix internacional (120 h). MF1009_3: Negociación y compraventa internacional (120 h). MF1010_3: Inglés profesional para comercio internacional (120 h). MF1011_3: Lengua extranjera profesional, distinta del inglés, para comercio internacional (120 h). MF1007_3: Sistemas de información de mercados (120 h).

Cualificación profesional		Organización del transporte y la distribución
Código		COM317_3
Situación (regulación)		RD 109/2008
Nivel		3
Competencia general		Organizar y controlar las operaciones de transporte de mercancías para optimizar el proceso logístico de acuerdo con las especificaciones establecidas, plazo y mínimo coste, garantizando la integridad y seguimiento de las mercancías durante el proceso, cumpliendo la normativa vigente de transporte y utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.
Unidades de competencia		UC1012_3: Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías. UC1013_3: Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia. UC1005_3: Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización. UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla sus funciones por cuenta propia y ajena en empresas de cualquier sector, organizando operaciones de transporte capilar y/o larga distancia favoreciendo la optimización de la cadena logística dentro del departamento logístico o de tráfico.
	Sectores productivos	En todos los sectores productivos, públicos y privados, organizando el reparto y/o transporte de mercancías y, en concreto, en el sector del transporte, en agencias, empresas transitarias, almacenistas-distribuidores y operadores logísticos. Dentro del sector público en organismos y organizaciones que realicen actividades de logística y distribución de mercancías o productos.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agente de planificación del transporte. ▪ Jefe de tráfico de operaciones de transporte por carretera. ▪ Jefe de tráfico en actividades de transporte combinado terrestre/marítimo/aéreo. ▪ Técnico en logística del transporte.
Módulos formativos		MF1005_3: Optimización de la cadena logística (120 h). MF1012_3: Distribución capilar (90 h). MF1013_3: Transporte de larga distancia (120 h). MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional (120 h).

Cualificación profesional		Organización y gestión de almacenes
Código		COM318_3
Situación (regulación)		RD 109/2008
Nivel		3
Competencia general		Organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo a los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística.
Unidades de competencia		UC1014_3: Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos. UC1015_2: Gestionar y coordinar las operaciones del almacén. UC1005_3: Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla sus funciones por cuenta propia y ajena, organizando y gestionando el almacén o servicio de almacenaje en empresas de cualquier sector que dispongan de almacén y/o departamento logístico, asegurando el nivel y calidad de la gestión del almacén dentro de la cadena logística.
	Sectores productivos	En todos los sectores productivos, privados y públicos, y en concreto en actividades auxiliares al transporte de almacenaje-distribución y operadores logísticos. Asimismo en el sector del comercio en los almacenes de empresas mayoristas, centrales de compras de grandes y medianas superficies, depósitos y almacenes intermedios así como pequeños almacenes de puntos de venta en grandes y medianas superficies.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de almacén. ▪ Técnico en gestión de stocks y almacén. ▪ Responsable de recepción de mercancías. ▪ Responsable de expedición de mercancías. ▪ Técnico en logística de almacenes.
Módulos formativos		MF1005_3: Optimización de la cadena logística (120 h). MF1014_3: Organización de almacenes (150 h). MF1015_2: Gestión de operaciones del almacén (120 h).

FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Cualificación profesional		Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
Código		ADG305_1
Situación (regulación)		RD 107/2008
Nivel		1
Competencia general		Distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.
Unidades de competencia		UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico. UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales.
	Sectores productivos	Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar de oficina. ▪ Auxiliar de servicios generales. ▪ Auxiliar de archivo. ▪ Clasificador y/o repartidor de correspondencia. ▪ Ordenanza. ▪ Auxiliar de información. ▪ Telefonista en servicios centrales de información. ▪ Taquillero.
Módulos formativos		MF0969_1: Técnicas administrativas básicas de oficina (150 h). MF0970_1: Operaciones básicas de comunicación (120 h). MF0971_1: Reproducción y archivo (120 h).

Cualificación profesional		Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos
Código		ADG306_1
Situación (regulación)		RD 107/2008
Nivel		1
Competencia general		Realizar operaciones de grabación de datos, así como transcribir, reproducir y archivar la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, de acuerdo con instrucciones, normativa y procedimientos establecidos, de forma coordinada y con criterios de calidad, productividad, seguridad y respeto al medio ambiente.
Unidades de competencia		UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación. UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración.
	Sectores productivos	Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar de oficina. ▪ Auxiliar de archivo. ▪ Grabador-verificador de datos. ▪ Operador documental. ▪ Auxiliar de digitalización.
Módulos formativos		MF0971_1: Reproducción y archivo (120 h). MF0974_1: Tratamiento de datos, textos y documentación (120 h). MF0973_1: Grabación de datos (90 h).

Cualificación profesional		Actividades de gestión administrativa
Código		ADG308_2
Situación (regulación)		RD 107/2008
Nivel		2
Competencia general		Realizar las operaciones de la gestión administrativa de compraventa de productos y servicios, tesorería y personal, así como la introducción de registros contables predefinidos, previa obtención y procesamiento y archivo de la información necesaria mediante los soportes convencionales o informáticos adecuados, siguiendo instrucciones definidas, en condiciones de seguridad, respeto a la normativa vigente y atendiendo a criterios de calidad definidos por la organización.
Unidades de competencia		UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial. UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería. UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos. UC0981_2: Realizar registros contables. UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático. UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Este profesional ejerce su actividad en el área de administración, recursos humanos, contabilidad o financiera, de cualquier empresa, tanto pública como privada, realizando las funciones a instancias de un responsable superior quien, dependiendo del grado de desarrollo de la misma, puede ser una única persona o el responsable de cada uno de los departamentos -comercial, tesorería, contabilidad, Recursos Humanos- o aquellas personas en las que éstos deleguen. También podrá desarrollar su actividad en asesorías laborales, gestorías y/o empresas consultoras o de servicios, así como entidades del sector financiero y de seguros.
	Sectores productivos	Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar administrativo comercial. ▪ Auxiliar administrativo de cobros y pagos. ▪ Auxiliar administrativo de contabilidad. ▪ Auxiliar administrativo de facturación. ▪ Auxiliar administrativo del departamento de Recursos Humanos. ▪ Auxiliar administrativo de las distintas Administraciones Públicas. ▪ Auxiliar de apoyo administrativo de compra y venta.
Módulos formativos		MF0973_1: Grabación de datos (60 h). MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales (150 h). MF0979_2: Gestión operativa de tesorería (90 h). MF0980_2: Gestión auxiliar de personal (90 h). MF0981_2: Registros contables (120 h). MF0978_2: Gestión de archivos (60 h). MF0233_2: Ofimática (120 h).

Cualificación profesional		Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente
Código		ADG307_2
Situación (regulación)		RD 107/2008
Nivel		2
Competencia general		Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.
Unidades de competencia		UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial. UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático. UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente. UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial, un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.
	Sectores productivos	Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepcionista. ▪ Auxiliar administrativo con tareas de atención al público. ▪ Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta. ▪ Auxiliar administrativo comercial. ▪ Operador de atención telefónica.
Módulos formativos		MF0973_1: Grabación de datos (60 h). MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 h). MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales (150 h). MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (90 h). MF0978_2: Gestión de archivos (60 h). MF0233_2: Ofimática (120 h).

Cualificación profesional		Administración de recursos humanos
Código		ADG084_3
Situación (regulación)		RD 295/2004
Nivel		3
Competencia general		Realizar la gestión administrativa de las actividades vinculadas a la administración de recursos humanos y de la información derivada en el marco de una organización, de acuerdo con los objetivos marcados, las normas internas establecidas y la legislación vigente.
Unidades de competencia		UC0237_3: Realizar la gestión y control administrativo de recursos humanos. UC0238_3: Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos. UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Área de Administración y Gestión de recursos humanos. Empresa pública o privada. Asesorías laborales. Gestorías En PYME y Microempresa asume todas las competencias de la cualificación. En gran empresa es posible encontrar puestos de trabajos referidos a una sola unidad de competencia de las que configuran la cualificación. Esta cualificación se puede desarrollar por cuenta ajena y por cuenta propia.
	Sectores productivos	Se localiza en cualquier sector productivo.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrativo del departamento de Recursos Humanos. ▪ Responsable de Personal en PYME. ▪ Gestor de Nóminas. ▪ Técnico de Recursos Humanos.
Módulos formativos		MF0237_3: Gestión administrativa de las relaciones laborales (160 h). MF0238_3: Gestión de Recursos Humanos (90 h). MF0233_2: Ofimática (210 h).

Cualificación profesional		Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas
Código		ADG310_3
Situación (regulación)		RD 107/2008
Nivel		3
Competencia general		Asistir a la gestión de despachos y oficinas profesionales, y/o departamentos de Recursos Humanos, de forma proactiva, organizando y apoyando la gestión administrativa y documental del mismo, y realizando las gestiones de comunicación internas y externas, la preparación y presentación de expedientes y documentos jurídicos propios ante las Administraciones Públicas, así como el mantenimiento del archivo, según los objetivos marcados, respetando los procedimientos internos y las normas legales establecidas.
Unidades de competencia		UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección. UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático. UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas. UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos. UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en medianas y pequeñas empresas, o en organizaciones de carácter gubernamental y no gubernamental. Actúa dependiendo de profesionales de despachos y oficinas, o de la dirección de departamentos de Recursos Humanos, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.
	Sectores productivos	Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> Asistente de despachos y oficinas. Asistente jurídico. Secretaria/o en departamentos de Recursos Humanos.
Módulos formativos		MF0979_2: Gestión operativa de tesorería (90 h). MF0982_3: Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (90 h). MF0980_2: Gestión auxiliar de personal (90 h). MF0986_3: Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo (150 h). MF0987_3: Gestión de sistemas de información y archivo (120 h). MF0988_3: Gestión de documentación jurídica y empresarial (120 h).

Cualificación profesional		Asistencia a la dirección
Código		ADG309_3
Situación (regulación)		RD 107/2008
Nivel		3
Competencia general		Gestionar las informaciones y comunicaciones, internas y externas, relacionadas con los responsables y órganos de la dirección utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, así como asistir a la dirección en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, con visión global y proactividad, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.
Unidades de competencia		UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección. UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización. UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. UC0984_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección. UC0985_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en grandes y medianas empresas, tanto de ámbito nacional como multinacional, pública y privada, así como en la Administración Pública y en organizaciones internacionales de carácter gubernamental y no gubernamental. Se trata de un técnico que actúa dependiendo y como asistente de la dirección y de los responsables de los órganos de gestión y administración, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.
	Sectores productivos	Está presente en todos los sectores productivos en el área de dirección, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente a dirección. ▪ Secretario/a de dirección.
Módulos formativos		MF0982_3: Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (90 h). MF0983_3: Gestión de reuniones, viajes y eventos (120 h). MF0986_3: Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo (150 h). MF0984_3: Inglés profesional para la asistencia a la dirección (120 h). MF0985_2: Lengua extranjera profesional distinta del inglés para la asistencia a la dirección (90 h).

Cualificación profesional		Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería
Código		AGA164_1
Situación (regulación)		RD 1228/2006
Nivel		1
Competencia general		Ejecutar operaciones auxiliares para la implantación y mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes, así como para la producción y mantenimiento de plantas en viveros y centros de jardinería, siguiendo instrucciones de superiores o plan de trabajo, cumpliendo con las medidas de prevención de riesgos laborales, calidad y protección del medio ambiente.
Unidades de competencia		UC0520_1: Realizar operaciones auxiliares para la producción y mantenimiento de plantas en viveros y centros de jardinería. UC0522_1: Realizar operaciones auxiliares para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes. UC0521_1: Realizar operaciones auxiliares para la instalación de jardines, parques y zonas verdes.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en empresas públicas, ya sea de la administración local, autonómica o general del estado, en el área de medioambiente, así como en empresas privadas dedicadas a la instalación y mantenimiento de jardines y zonas verdes, y a la producción de plantas. Así mismo está capacitado para realizar tratamientos plaguicidas con nivel básico, según la actividad regulada por la normativa correspondiente.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector de jardinería, en las siguientes actividades productivas: servicios públicos de parques, jardines y zonas verdes. Empresas de jardinería. Viveros y Centros de Jardinería.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peón de jardinería. ▪ Peón de vivero. ▪ Peón de centros de jardinería. ▪ Peón de campos deportivos.
Módulos formativos		MF0520_1: Operaciones básicas en viveros y centros de jardinería (120 h). MF0521_1: Operaciones básicas para la instalación de jardines, parques y zonas verdes (120 h). MF0522_1: Operaciones básicas para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes (90 h).

Cualificación profesional		Actividades auxiliares en floristería
Código		AGA342_1
Situación (regulación)		RD 108/2008
Nivel		1
Competencia general		Realizar las operaciones auxiliares mantenimiento de las instalaciones, equipos y herramientas; la recepción y el acondicionamiento de flores, plantas, materiales y otras materias primas; los trabajos auxiliares para la elaboración de composiciones con flores y plantas, así como atender y prestar servicios al público, cumpliendo con las medidas de prevención de riesgos laborales, calidad y de protección medioambiental.
Unidades de competencia		UC1112_1: Realizar operaciones auxiliares de mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, equipos y herramientas de floristería. UC1113_1: Recepcionar y acondicionar materias primas y materiales de floristería. UC1114_1: Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas. UC1115_1: Atender y prestar servicios al público en floristería.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional, por cuenta ajena, en empresas privadas de cualquier tamaño, relacionadas con la comercialización de productos y servicios de floristería.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector del comercio al por mayor y al por menor de semillas, flores y plantas y, concretamente, en las siguientes actividades productivas: Establecimientos de floristería. Talleres dedicados a la elaboración de composiciones florales. Centros de jardinería. Grandes superficies con departamentos de floristería. Almacenes de flores. Empresas de decoración. Empresas de organización de eventos.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar de floristería. ▪ Auxiliar de almacén de flores. ▪ Auxiliar de ventas en floristería. ▪ Mozo/a de floristería. ▪ Repartidor/a de floristería.
Módulos formativos		MF1112_1: Operaciones auxiliares de mantenimiento de instalaciones, maquinaria, equipos y herramientas de floristería (60 h). MF1113_1: Recepción y acondicionamiento de materias primas y materiales de floristería (120 h). MF1114_1: Trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas (150 h). MF1115_1: Servicios básicos de floristería y atención al público (90 h).

FAMILIA PROFESIONAL MADERA, MUEBLE Y CORCHO

Cualificación profesional		Instalación de muebles
Código		MAM059_2
Situación (regulación)		RD 295/2004
Nivel		2
Competencia general		Planificar la instalación, componer y fijar el mobiliario realizando las instalaciones complementarias y comprobar el funcionamiento, realizando las operaciones de ajuste y acabado requeridas, en condiciones de salud laboral y aplicando los procedimientos de calidad establecidos.
Unidades de competencia		UC0163_2: Planificar la instalación, acopio de materiales, máquinas y herramientas. UC0164_2: Componer y fijar el mobiliario y realizar las instalaciones complementarias. UC0165_2: Comprobar el funcionamiento y realizar las operaciones de ajuste y acabado.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en el área de instalación de grandes, medianas y pequeñas empresas, por cuenta ajena o propia, dedicadas a la fabricación, comercialización e instalación de mobiliario.
	Sectores productivos	Fabricación de muebles. Fabricación de elementos de carpintería.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> Montador ensamblador de productos de madera y de materiales similares. Ebanista y trabajador asimilado.
Módulos formativos		MF0163_2: Proyectos instalación de mobiliario (160 h). MF0164_2: Instalaciones de mobiliario (270 h). MF0165_2: Ajuste y acabado de instalaciones de mobiliario (120 h).

Cualificación profesional		Proyectos de carpintería y mueble
Código		MAM063_3
Situación (regulación)		RD 295/2004
Nivel		3
Competencia general		Definir y desarrollar productos de carpintería y mueble y controlar la realización de prototipos de carpintería y mueble, en condiciones de salud laboral y aplicando los procedimientos de calidad establecidos.
Unidades de competencia		UC0174_3: Definir y desarrollar productos de carpintería y mueble. UC0175_3: Desarrollar y ajustar la documentación técnica. UC0176_3: Controlar y dirigir la realización de prototipos de carpintería y mueble.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Ejerce su actividad en el área de oficina técnica y prototipos de grandes y medianas empresas, dedicadas a la fabricación de muebles y elementos de carpintería.
	Sectores productivos	Fabricación de muebles. Fabricación de elementos de carpintería.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dibujante proyectista de muebles. ▪ Técnico en desarrollo de productos de carpintería y muebles.
Módulos formativos		MF0174_3: Definición y desarrollo de productos de carpintería y mueble (250 h). MF0175_3: Desarrollo de documentación técnica en proyectos de carpintería y mueble (200 h). MF0176_3: Control y dirección de la realización de prototipos de carpintería y mueble (120 h).

FAMILIA PROFESIONAL TEXTIL, CONFECCIÓN Y PIEL

Cualificación profesional		Cortinaje y complementos de decoración
Código		TCP064_1
Situación (regulación)		RD 295/2004
Nivel		1
Competencia general		Cortar, preparar, ensamblar y acabar cortinajes y complementos de decoración, aplicando las técnicas y procedimientos requeridos en cada proceso, logrando artículos con la calidad requerida en condiciones de seguridad.
Unidades de competencia		UC0177_1: Seleccionar materiales y productos para procesos de confección. UC0178_1: Realizar el corte, preparación, ensamblaje y acabado de cortinas y estores. UC0179_1: Realizar el corte, preparación, ensamblaje y acabado de cojines, fundas y accesorios.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Mediana o pequeña empresa o taller artesano, de forma autónoma o por cuenta ajena, dedicados a la fabricación de cortinas y complementos de decoración.
	Sectores productivos	Se ubica en empresas dedicadas al mobiliario y decoración de interiores y exteriores.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tapicero de muebles. ▪ Cosedor a mano o máquina doméstica, en general. ▪ Bordador a mano. ▪ Operador de máquinas industriales de coser y bordar, en general.
Módulos formativos		MF0177_1: Iniciación en materiales, productos y procesos textiles (60 h). MF0178_1: Técnicas de confección de cortinas y estores (120 h). MF0179_1: Técnicas de confección de cojines, fundas y accesorios (180 h).

Cualificación profesional		Operaciones auxiliares de tapizado de mobiliario y mural
Código		TCP136_1
Situación (regulación)		RD 1087/2005
Nivel		1
Competencia general		Desguarnecer, preparar, ensamblar y montar tapizados de mobiliario y mural, aplicando las técnicas y procedimientos requeridos en cada proceso, de forma autónoma y en su caso, bajo la supervisión de un responsable, logrando artículos con la calidad requerida en condiciones de seguridad y respeto medioambiental, en los plazos previstos.
Unidades de competencia		UC0428_1: Atender al cliente y realizar el aprovisionamiento para procesos de tapizado. UC0429_1: Realizar el desguarnecido, preparación y montado del tapizado en mobiliario. UC0430_1: Realizar el enmarcado, guarnecido y entelado de paredes, y tapizado de paneles murales.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Mediana o pequeña empresa o taller artesano, de forma autónoma o por cuenta ajena, dedicados al tapizado de mobiliario y entelado de paredes, techos y paneles murales.
	Sectores productivos	Se ubica en empresas dedicadas al mobiliario y decoración de interiores y exteriores.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tapicero artesanal, en general. ▪ Tapicero de vehículos. ▪ Entelador. ▪ Tapicero de muebles.
Módulos formativos		MF0428_1: Materiales y servicios en tapicería (60 h). MF0429_1: Tapizado de mobiliario (180 h). MF0430_1: Entelado de paredes y tapizado de paneles murales (90 h).

Cualificación profesional		Arreglos y adaptaciones de prendas artículos en textil y piel
Código		TCP387_1
Situación (regulación)		RD 329/2008
Nivel		1
Competencia general		Realizar arreglos y adaptaciones en prendas de vestir en textil y piel, así como en ropa de hogar, aplicando las técnicas y procesos específicos, logrando que el artículo adquiera el acabado requerido con calidad, de forma autónoma y, en su caso, bajo la supervisión de un responsable, en los plazos previstos, en las condiciones ambientales y de seguridad, y con la correcta atención al cliente que demanda el servicio.
Unidades de competencia		UC1224_1: Atender al cliente en los servicios de arreglos y adaptaciones de artículos en textil y piel. UC1227_1: Realizar adaptaciones y personalizar prendas de vestir. UC1226_1: Realizar arreglos en prendas de vestir y ropa de hogar. UC1225_1: Preparar materiales, herramientas, máquinas y equipos de confección.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional, tanto por cuenta ajena como de forma autónoma, en medianas, pequeñas y microempresas, en el sector de la confección y de la moda, dedicadas a arreglos, adaptaciones y personalización de prendas y artículos en textil y piel.
	Sectores productivos	Empresas vinculadas a la industria de la confección y de la moda como sastrería, modistería, alta costura entre otras y en la producción de espectáculos.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coseedor a mano o máquina doméstica, en general. ▪ Costurero-zurcidor. ▪ Modista de arreglos y composturas. ▪ Operario de confección. ▪ Operario de modistería.
Módulos formativos		MF1224_1: Información y atención al cliente en servicios de arreglos y adaptaciones de artículos en textil y piel (60 h). MF1225_1: Materiales, herramientas, máquinas y equipos de confección (90 h). MF1226_1: Arreglos en prendas de vestir y ropa de hogar (90 h). MF1227_1: Adaptaciones y personalizaciones en prendas de vestir (150 h).

B. Certificados de Profesionalidad



FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING

Certificado		Actividades de venta
Código		COMV0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 295/2004 de 20 de octubre y modificaciones publicadas en el REAL DECRETO 109/2008 de 1 de febrero
Duración		590 horas
Nivel		2
Cualificación profesional		COM085_2 Actividades de venta.
Competencia general		Ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización. UC0240_2: Realizar las operaciones auxiliares a la venta. UC0241_2: Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al cliente/consumidor/usuario. UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Este profesional ejercerá su actividad en cualquier sector productivo en el área de comercialización: - En establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes trabajará por cuenta ajena en las diferentes secciones comerciales. - En la comercialización de productos y servicios por cuenta propia y ajena fuera del establecimiento comercial. - En PYMES y empresas industriales en el departamento comercial. - En el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de: - Organismos públicos. - Empresas grandes y medianas industriales y comerciales.
	Sectores productivos	Los principales subsectores en los que puede desempeñar su actividad son: empresas industriales (departamento comercial), comercio al por mayor, comercio al por menor, comercio integrado, comercio asociado y agencias comerciales.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cajero/a de comercio. ▪ Dependiente de comercio. ▪ Vendedor/a. ▪ Promotor/a comercial. ▪ Operador de contac-center. ▪ Teleoperadoras (call-center). ▪ Televendedor/a. ▪ Operador/a de venta en comercio electrónico. ▪ Técnico de información y atención al cliente.
Módulos formativos		MF0239_2: Operaciones de venta (160 h). MF0240_2: Operaciones auxiliares a la venta (140 h). MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario (120 h). MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales (90 h). MP0009: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Actividades de venta (80 h).

Certificado		Implantación y animación de espacios comerciales
Código		COMP0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1087/2005 de 16 de septiembre
Duración		390 horas
Nivel		3
Cualificación profesional de referencia		COM158_3 Implantación y animación de espacios comerciales.
Competencia general		Definir, organizar y supervisar la implantación y animación de espacios comerciales, tanto interna como externamente, de acuerdo a las especificaciones y criterios de calidad establecidos, en condiciones de seguridad, prevención de riesgos y respeto a la normativa vigente.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0501_3: Establecer la implantación de espacios comerciales. UC0502_3: Organizar la implantación de productos/servicios en la superficie de venta. UC0503_3: Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales. UC0504_3: Organizar y supervisar el montaje de escaparates en el establecimiento comercial.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en el área de comercialización y distribución comercial, por cuenta propia o ajena, en establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes, empresas de organización de eventos comerciales, ferias, exposiciones, empresas de consultoría de marketing, agencias de publicidad y departamentos de marketing de organizaciones en general.
	Sectores productivos	En el sector comercio, los principales subsectores en los que puede desempeñar su actividad son: comercio al por menor, comercio al por mayor, comercio integrado y asociado, agencias comerciales, y en el resto de sectores productivos desempeñando actividades de merchandising y promocionales de productos y servicios.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizador de puntos de venta en autoservicios. ▪ Encargado de tienda o sección. ▪ Responsable de promociones punto de venta. ▪ Especialista en implantación de espacios comerciales. ▪ Merchandiser. ▪ Escaparatista comercial. ▪ Diseñador de espacios comerciales.
Módulos formativos		MF0501_3: Implantación de espacios comerciales (90 h). MF0502_3: Implantación de productos y servicios (70 h). MF0503_3: Promociones en espacios comerciales (70 h). MF0504_3: Escaparatismo comercial (80 h). MP0010: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Implantación y animación de espacios comerciales (80 h).

FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Certificado de profesionalidad		Actividades administrativas en la relación con el cliente
Código		ADGG0208
Situación (regulación)		REAL DECRETO 107/2008 de 1 de febrero
Duración		800 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		ADG307_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.
Competencia general		Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.
Unidades de competencia		UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial. UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático. UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente. UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial, un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.
	Sectores productivos	Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefonista-Recepcionista de Oficina. ▪ Telefonista. ▪ Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción. ▪ Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general. ▪ Azafata de información. ▪ Operador-Grabador de datos en Ordenador. ▪ Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente. ▪ Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta. ▪ Auxiliar administrativo comercial. ▪ Auxiliar de control e información.
Módulos formativos		MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 h). MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales (160 h). MF0973_1: Grabación de datos (90 h). MF0978_2: Gestión de archivos (60 h). MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (90 h). MF0233_2: Ofimática (190 h). MP0079: Módulo de prácticas profesional no laborales de Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (120 h).

Certificado		Gestión Integrada de Recursos Humanos
Código		ADGD0208
Situación (regulación)		REAL DECRETO 295/2004, modificado por REAL DECRETO 107/2008, de 1 de febrero
Duración		760 horas
Nivel		3
Cualificación profesional de referencia		ADG084_3 Administración de Recursos Humanos.
Competencia general		Realizar la gestión administrativa de las actividades vinculadas a la administración de recursos humanos y de la información derivada en el marco de una organización, de acuerdo con los objetivos marcados, las normas internas establecidas y la legislación vigente.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0237_3 Realizar la gestión y control administrativo de recursos humanos. UC0238_3 Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos. UC0987_3 Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático. UC0233_3 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Área de Administración y Gestión de Recursos Humanos. Empresa pública o privada. Asesorías laborales. Gestorías. En PYME y Microempresa asume todas las competencias de la cualificación. En gran empresa es posible encontrar puestos de trabajos referidos a una sola unidad de competencia de las que configuran la cualificación. Esta cualificación se puede desarrollar por cuenta ajena y por cuenta propia.
	Sectores productivos	Se localiza en cualquier sector productivo.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico Superior de Recursos Humanos, en general. ▪ Técnico Medio en Relaciones Laborales. ▪ Administrativo de Personal. ▪ Administrativo del Departamento de Recursos Humanos. ▪ Responsable de Personal en PYME. ▪ Gestor de Nóminas. ▪ Técnico de Recursos Humanos.
Módulos formativos		MF0237_3 Gestión administrativa personal (210 h). MF0238_3 Gestión de Recursos Humanos (150 h). MF0987_3 Gestión de sistemas de información y archivo (90 h). MF0233_2 Ofimática (190 h). MP0078: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Gestión Integrada de Recursos Humanos (120 h).

Certificado de profesionalidad		Asistencia a la dirección
Código		ADGG0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 107/2008, de 1 de febrero
Duración		610 horas
Nivel		3
Cualificación profesional de referencia		ADG309_3. Asistencia a la dirección.
Competencia general		Gestionar las informaciones y comunicaciones, internas y externas, relacionadas con los responsables y órganos de la dirección utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, así como asistir a la dirección en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, con visión global y pro-actividad, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.
Unidades de competencia		UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección. UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización. UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. UC0984_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente C1 (usuario competente dominio operativo eficaz-nivel avanzado-), en las actividades de asistencia a la dirección. UC0985_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente B2 (usuario avanzado equivalente a un intermedio alto), en las actividades de asistencia a la dirección.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena, en grandes y medianas empresas, tanto de ámbito nacional como multinacional, públicas y privadas, así como en la Administración Pública y en organizaciones internacionales de carácter gubernamental y no gubernamental. Se trata de un técnico que actúa dependiendo y como asistente de la dirección y de los responsables de los órganos de gestión y administración, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.
	Sectores productivos	Está presente en todos los sectores productivos en el área de dirección, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretaría de dirección. ▪ Secretaría en general. ▪ Asistente a dirección.
Módulos formativos		MF0982_3: Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (80 h). MF0983_3: Gestión de reuniones, viajes y eventos (120 h). MF0986_3: Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo (140 h). MF0984_3: Inglés profesional para la asistencia a la dirección (110 h). MF0985_2: Lengua extranjera profesional distinta del inglés para la asistencia a la dirección (80 h). MP0076: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Asistencia a la dirección (80 h).

FAMILIA PROFESIONAL AGRARIA

Certificado		Actividades auxiliares en agricultura
Código		AGAX0208
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1228/2006 de 27 de octubre, BOE de 3 de enero de 2007
Duración		370 horas
Nivel		1
Cualificación profesional de referencia		AGA163_1 Actividades auxiliares en agricultura.
Competencia general		Ejecutar operaciones auxiliares en cultivos agrícolas siguiendo instrucciones de superiores o plan de trabajo, y cumpliendo las medidas de prevención de riesgos laborales, calidad y protección del medio ambiente.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0517_1 Realizar las operaciones auxiliares para la preparación del terreno, siembra y plantación de cultivos agrícolas. UC0518_1 Realizar operaciones auxiliares para el riego, abonado y aplicación de tratamientos en cultivos agrícolas. UC0519_1 Realizar operaciones auxiliares en los cuidados culturales y de recolección de cultivos, y en el mantenimiento de instalaciones en explotaciones agrícolas.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en el área de producción en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto públicas, en el ámbito de la administración local, autonómica o estatal, como privadas, dedicadas al cultivo agrícola. Así mismo, está capacitado para realizar tratamientos plaguicidas a nivel básico, según la actividad regulada por la normativa correspondiente.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector agrícola, en las siguientes actividades productivas: - Explotaciones extensivas. - Explotaciones hortícolas. - Explotaciones frutícolas. - Explotaciones de cultivos herbáceos. - Explotaciones de flor cortada.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peón agrícola, en general. ▪ Peón agropecuario. ▪ Peón en horticultura. ▪ Peón en fruticultura. ▪ Peón en cultivos herbáceos. ▪ Peón en cultivos de flor cortada. ▪ Peón de jardinería. ▪ Peón de vivero. ▪ Peón de centros de jardinería. ▪ Peón de campos deportivos.
Módulos formativos		MF0517_1 Operaciones auxiliares para la preparación del terreno, siembra y plantación de cultivos agrícolas (90 h). MF0518_1 Operaciones auxiliares de riego, abonado y aplicación de tratamientos en cultivos agrícolas (120 h). MF0519_1 Operaciones auxiliares en los cultivos y de mantenimiento de instalaciones en explotaciones agrícolas (120 h). MP0035: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Actividades auxiliares en agricultura (40 h).

Certificado		Actividades auxiliares en ganadería
Código		AGAX0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 665/2007 de 25 de mayo, BOE de 13 de junio de 2007
Duración		510 horas
Nivel		1
Cualificación profesional de referencia		AGA224_1 Actividades Auxiliares en Ganadería.
Competencia general		Ejecutar las operaciones auxiliares en explotaciones ganaderas, siguiendo instrucciones de superiores o plan de trabajo, atendiendo a criterios de calidad, bienestar animal, prevención de riesgos laborales, protección del medio ambiente y seguridad alimentaria.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0712_1 Realizar operaciones auxiliares de reproducción en ganadería. UC0713_1 Realizar operaciones auxiliares de manejo de la producción en explotaciones ganaderas. UC0714_1 Realizar el pastoreo del ganado. UC0715_1 Realizar operaciones auxiliares de mantenimiento de instalaciones y manejo de la maquinaria y equipos en explotaciones ganaderas.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena, en el área o departamento de producción de grandes, medianas y pequeñas explotaciones ganaderas, de ámbito público o privado.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector ganadero, en las siguientes actividades productivas: - Explotaciones agropecuarias. - Explotaciones de ganado bovino. - Explotaciones de ganado ovino y caprino. - Explotaciones de ganado porcino. - Explotaciones cunícolas. - Explotaciones avícolas. - Explotaciones de ganado equino. - Otras explotaciones ganaderas.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peón en explotaciones ganaderas. ▪ Peón en explotaciones agropecuarias. ▪ Auxiliar de ordeño. ▪ Pastor.
Módulos formativos		MF0712_1 Realizar operaciones auxiliares de reproducción de ganadería (90 h). MF0713_1 Operaciones auxiliares de manejo de la producción en explotaciones ganaderas (120 h). MF0714_1 Pastoreo del ganado (90 h). MF0715_1 Operaciones auxiliares de mantenimiento de instalaciones y manejo de la maquinaria y equipos en explotaciones ganaderas (90 h). MP0034: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Actividades auxiliares en ganadería (120 h).

Certificado		Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería
Código		AGAO0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1228/2006, de 27 de octubre de 2006, BOE de 3 de enero de 2007
Duración		330 horas
Nivel		1
Cualificación profesional de referencia		AGA164_1 Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería.
Competencia general		Ejecutar operaciones auxiliares para la implantación y mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes, así como para la producción y mantenimiento de plantas en viveros y centros de jardinería, siguiendo instrucciones de superiores o plan de trabajo, cumpliendo con las medidas de prevención de riesgos laborales, calidad y protección del medio ambiente.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0520_1: Realizar operaciones auxiliares para la producción y mantenimiento de plantas en viveros y centros de jardinería. UC0521_1: Realizar operaciones auxiliares para la instalación de jardines, parques y zonas verdes. UC0522_1: Realizar operaciones auxiliares para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en empresas públicas, ya sea de la administración local, autonómica o general del estado, en el área de medioambiente, así como en empresas privadas dedicadas a la instalación y mantenimiento de jardines y zonas verdes, y a la producción de plantas. Asimismo está capacitado para realizar tratamientos plaguicidas con nivel básico, según la actividad regulada por la normativa correspondiente.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector de jardinería, en las siguientes actividades productivas: - Servicios públicos de parques, jardines y zonas verdes. - Empresas de jardinería. - Viveros y Centros de Jardinería.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peón agrícola, jardinería. ▪ Peón de vivero. ▪ Peón de centros de jardinería.
Módulos formativos		MF0520_1 Operaciones básicas en viveros y centros de jardinería (90 h). MF0521_1 Operaciones básicas para la instalación de jardines, parques y zonas verdes (90 h). MF0522_1 Operaciones básicas para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes (70 h). MP0006: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería (80 h).

Certificado		Actividades auxiliares en floristería
Código		AGAJ0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 108/2008, de 1 de febrero de 2008, publicado en BOE núm. 44, de 20 de febrero de 2008
Duración		390 horas
Nivel		1
Cualificación profesional de referencia		AGA342_1: Actividades auxiliares en floristería.
Competencia general		Realizar las operaciones auxiliares de mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, equipos y herramientas; la recepción y acondicionamiento de las flores, plantas y otras materias primas y los materiales; los trabajos auxiliares para la elaboración de composiciones con flores y plantas; así como atender y prestar servicios al público en floristería; cumpliendo con las medidas de prevención de riesgos laborales, calidad y de protección medioambiental.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC1112_1: Realizar operaciones auxiliares de mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, equipos y herramientas de floristería. UC1113_1: Recepcionar y acondicionar materias primas y materiales de floristería. UC1114_1: Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas. UC1115_1: Atender y prestar servicios al público en floristería.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional, por cuenta ajena, en empresas privadas de cualquier tamaño, relacionadas con la comercialización de productos y servicios de floristería.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector del comercio al por mayor y al por menor de semillas, flores y plantas y, concretamente, en las siguientes actividades productivas: - Establecimientos de floristería. - Talleres dedicados a la elaboración de composiciones florales. - Centros de jardinería. - Grandes superficies con departamentos de floristería. - Almacenes de flores. - Empresas de decoración. - Empresas de organización de eventos.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repartidor a domicilio, a pie. ▪ Repartidor/a de floristería. ▪ Auxiliar de floristería. ▪ Auxiliar de almacén de flores. ▪ Auxiliar de ventas en floristería. ▪ Mozo/a de floristería.
Módulos formativos		MF1112_1: Operaciones auxiliares de mantenimiento de instalaciones, maquinaria, equipos y herramientas de floristería (50 h). MF1113_1: Recepción y acondicionamiento de materias primas y materiales de floristería (90 h). MF1114_1: Trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas (90 h). MF1115_1: Servicios básicos de floristería y atención al público (80 h). MP0064: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Actividades auxiliares en floristería (80 h).

Certificado		Agricultura ecológica
Código		AGAU0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 665/2007 de 25 de mayo
Duración		480 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		AGA 225_2 Agricultura ecológica.
Competencia general		Realizar las operaciones de manejo, mantenimiento, producción y recolección de cultivos en una explotación agrícola ecológica, aplicando criterios de calidad, sostenibilidad y rentabilidad, cumpliendo con la legislación de agricultura ecológica, de control de calidad y de prevención de riesgos laborales vigentes.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0717_2 Manejar el suelo y realizar las labores culturales y de recolección en explotaciones ecológicas. UC0718_2 Controlar y manejar el estado sanitario del agroecosistema. UC0526_2 Manejar tractores y montar instalaciones agrarias, realizando su mantenimiento.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en empresas públicas o privadas, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, dedicadas al cultivo ecológico.
	Sectores productivos	Se ubica dentro del sector agrario en las siguientes actividades productivas: - Explotaciones frutícolas ecológicas. - Explotaciones hortícolas ecológicas. - Explotaciones de cultivos herbáceos ecológicos. - Empresas de producción de plantas para jardinería ecológica. - Instituciones de investigación y experimentación en cultivos ecológicos. - Empresas de servicio a la agricultura ecológica. - Viveros y huertas escolares. - Empresas de certificación de productos ecológicos. - Granjas escuelas. - Aulas de naturaleza.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador cualificado por cuenta propia en cultivos ecológicos. ▪ Trabajador cualificado por cuenta ajena en cultivos ecológicos.
Módulos formativos		MF0717_2: Manejo del suelo, operaciones de cultivo y recolección en explotaciones ecológicas (180 h). MF0526_2: Mecanización e instalaciones agrarias (120 h). MF0718_2: Prevención y manejo de la sanidad del agroecosistema (150 h). MP0048: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Agricultura ecológica (40 h).

Certificado		Cultivos herbáceos
Código		AGAC0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1228/2006 de 27 de Octubre, BOE de 3 de enero de 2007
Duración		600 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		AGA165_2 Cultivos herbáceos.
Competencia general		Realizar las operaciones de instalación, mantenimiento, producción y recolección en una explotación de cultivos herbáceos, controlando la sanidad vegetal, manejando la maquinaria, aplicando criterios de buenas prácticas agrícolas, de rentabilidad económica y cumpliendo con la normativa medioambiental, de control de calidad, seguridad alimentaria y prevención de riesgos laborales vigentes.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0523_2: Realizar las labores de preparación del terreno y de siembra y/o trasplante en cultivos herbáceos. UC0524_2: Realizar las operaciones de cultivo, recolección, transporte y almacenamiento de los cultivos herbáceos. UC0525_2: Controlar las plagas, enfermedades, malas hierbas y fisiopatías. UC0526_2: Manejar tractores y montar instalaciones agrarias, realizando su mantenimiento.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en el área de producción de grandes, medianas y pequeñas empresas, públicas o privadas, tanto por cuenta ajena como propia, dedicadas al cultivo de herbáceos. Así mismo, está capacitado para realizar tratamientos plaguicidas con nivel cualificado, según la actividad regulada por la normativa correspondiente.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector agrícola, en las siguientes actividades productivas: - Explotaciones comerciales de cultivos herbáceos. - Instituciones de investigación y experimentación en cultivos herbáceos. - Empresas de suministros agrarios.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador agrícola en cultivos extensivos en general. ▪ Trabajador agrícola en forrajeras y pratenses. ▪ Trabajador agrícola en cultivos industriales. ▪ Trabajador agrícola en tubérculos y raíces. ▪ Trabajador agrícola de cereales y leguminosas en grano, en general. ▪ Aplicador de plaguicidas.
Módulos formativos		MF0523_2: Preparación del terreno, siembra y trasplante en cultivos herbáceos (120 h). MF0524_2: Operaciones culturales y recolección en cultivos herbáceos (200 h). MF0525_2: Control Fitosanitario (120 h). MF0526_2: Mecanización e instalaciones agrarias (120 h). MP0001: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Cultivos Herbáceos (40 h).

Certificado		Fruticultura
Código		AGAF0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1228/2006 de 27 de octubre, BOE de 3 de enero de 2007
Duración		600 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		AGA166_2 Fruticultura.
Competencia general		Realizar las operaciones de instalación, mantenimiento, producción y recolección en una explotación frutícola, controlando la sanidad vegetal, manejando la maquinaria, aplicando criterios de buenas prácticas agrícolas, de rentabilidad económica y cumpliendo con la normativa medioambiental, de control de calidad, seguridad alimentaria y prevención de riesgos laborales vigentes.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0527_2: Realizar las labores de preparación del terreno y de plantación de frutales. UC0528_2: Realizar las operaciones de cultivo, recolección, transporte y primer acondicionamiento de la fruta. UC0525_2: Controlar las plagas, enfermedades, malas hierbas y fisiopatías. UC0526_2: Manejar tractores y montar instalaciones agrarias, realizando su mantenimiento.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en el área de producción de grandes, medianas y pequeñas empresas, públicas o privadas, tanto por cuenta ajena como propia, dedicadas al cultivo de frutales. Así mismo, está capacitado para realizar tratamientos plaguicidas con nivel cualificado, según la actividad regulada por la normativa correspondiente.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector agrícola, en las siguientes actividades productivas: - Explotaciones frutícolas comerciales. - Instituciones de investigación y experimentación en fruticultura. - Empresas de suministros agrarios.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador agrícola de frutales, en general. ▪ Fruticultor. ▪ Trabajador agrícola de cítricos. ▪ Viticultor. ▪ Olivicultor. ▪ Injertador y/o podador. ▪ Aplicador de plaguicidas.
Módulos formativos		MF0527_2: Preparación del terreno y plantación de frutales (120 h). MF0528_2: Operaciones culturales y recolección de la fruta (200 h). MF0525_2: Control fitosanitario (120 h). MF0526_2: Mecanización e instalaciones agrarias (120 h). MP0002: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Fruticultura. (40 h).

Certificado		Ganadería ecológica
Código		AGAN0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 665/2007 de 25 de mayo
Duración		490 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		AGA 227_2 Ganadería ecológica.
Competencia general		Realizar las operaciones de producción y manejo animal y/o productos animales ecológicos en una explotación ganadera ecológica, aplicando criterios de calidad, sostenibilidad y rentabilidad, cumpliendo con la legislación de la producción ecológica, de control de calidad y de prevención de riesgos laborales vigentes.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0006_2: Montar y mantener las instalaciones, maquinaria y equipos de la explotación ganadera. UC0725_2: Realizar operaciones de manejo racional del ganado en explotaciones ecológicas. UC0726_2: Producir animales y productos animales ecológicos.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en empresas públicas o privadas, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, dedicadas a la producción ganadera ecológica.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector agropecuario, en las siguientes actividades productivas: <ul style="list-style-type: none"> - Explotaciones pecuarias ecológicas. - Empresas de servicio a la ganadería ecológica. - Instituciones de investigación y experimentación en producción ganadera ecológica. - Aulas de naturaleza. - Granjas escuela. - Empresas de certificación de productos ecológicos.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador cualificado por cuenta ajena en ganadería ecológica. ▪ Trabajador cualificado por cuenta propia en ganadería ecológica.
Módulos formativos		MF0006_2: Instalaciones, maquinarias y equipos de la explotación ganadera (90 h). MF0725_2: Manejo racional del ganado en explotaciones ecológicas (200 h). MF0726_2: Producción de animales y productos animales ecológicos (120 h). MP0047: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Ganadería ecológica (80 h).

Certificado		Horticultura y floricultura
Código		AGAH0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1228/2006 de 27 de Octubre, BOE de 3 de enero de 2007
Duración		600 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		AGA167_2 Horticultura y Floricultura.
Competencia general		Realizar las operaciones de instalación, mantenimiento, producción y recolección en una explotación hortícola o de flor cortada, controlando la sanidad vegetal, manejando la maquinaria, aplicando criterios de buenas prácticas agrícolas, rentabilidad económica y cumpliendo con la normativa medioambiental, de control de calidad, seguridad alimentaria y prevención de riesgos laborales vigentes
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0529_2: Realizar las labores de preparación del terreno y de siembra y/o trasplantes en cultivos hortícolas o flor cortada. UC0530_2: Realizar las operaciones de cultivo, recolección, transporte y almacenamiento de los cultivos hortícolas y flor cortada. UC0525_2: Controlar las plagas, enfermedades, malas hierbas y fisiopatías. UC0526_2: Manejar tractores y montar instalaciones agrarias, realizando su mantenimiento.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en el área de producción de grandes, medianas y pequeñas empresas públicas o privadas, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, dedicadas al cultivo hortícola o a la producción de flor cortada. Así mismo, está capacitado para realizar tratamientos plaguicidas con nivel cualificado, según la actividad regulada por la normativa correspondiente.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector agrícola en las siguientes actividades productivas: - Explotaciones hortícolas comerciales. - Explotaciones comerciales de flor cortada. - Instituciones de investigación y experimentación en horticultura y flor cortada. - Empresas de suministros agrarios.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Floricultor. ▪ Horticultor. ▪ Trabajador de huertas, viveros y jardines, en general. ▪ Trabajador en la producción de plantas hortícolas. ▪ Trabajador en viveros, en general. ▪ Viverista. ▪ Trabajador del cultivo de plantas para flor cortada. ▪ Manipulador de frutas y hortalizas. ▪ Aplicador de plaguicidas.
Módulos formativos		MF0529_2: Preparación del terreno y siembra y/o trasplante en cultivos hortícolas y flor cortada (120 h). MF0530_2: Operaciones culturales y recolección en cultivos hortícolas y flor cortada (200 h). MF0525_2: Control Fitosanitario (120 h). MF0526_2: Mecanización e instalaciones agrarias (120 h). MP0003: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Horticultura y floricultura (40 h).

Certificado		Instalación y mantenimiento de jardines y zonas verdes
Código		AGAO0208
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1228/2006, de 27 de octubre de 2006, BOE de 3 de enero de 2007
Duración		470 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		AGA168_2 Instalación y mantenimiento de jardines y zonas verdes.
Competencia general		Ejecutar y organizar a su nivel las operaciones de instalación, mantenimiento y mejora de jardines de interior, exterior y zonas verdes, controlando la sanidad vegetal, manejando la maquinaria y aperos de jardinería y cumpliendo con la normativa medioambiental, de calidad y de prevención de riesgos laborales.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0525_2 Controlar las plagas, enfermedades, malas hierbas y fisiopatías. UC0531_2 Instalar jardines de interior, exterior y zonas verdes UC0532_2 Mantener y mejorar jardines de interior, exterior y zonas verdes.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en empresas públicas y privadas, tanto por cuenta propia como ajena, dedicadas a la instalación, mantenimiento y mejora de jardines de interior, exterior y zonas verdes. Asimismo, está capacitado para realizar tratamientos plaguicidas según la actividad regulada por la normativa correspondiente.
	Sectores productivos	Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector de jardinería, en las siguientes actividades productivas: <ul style="list-style-type: none"> - Servicios públicos de parques, jardines y áreas naturales. - Empresas de jardinería de interior, exterior y/o zonas verdes. - Actividades relacionadas con el urbanismo. - Actividades relacionadas con la implantación y mantenimiento de zonas periurbanas ajardinadas dedicadas al recreo. - Empresas de ámbito deportivo y de campos de golf.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador en huertas, viveros y jardines, en general. ▪ Trabajador y conservador de parques urbanos, jardines históricos y botánicos. ▪ Jardinero, en general. ▪ Jardinero cuidador de campos de deporte. ▪ Trabajador cualificado en la instalación de jardines y zonas verdes. ▪ Trabajador cualificado de mantenimiento y mejora de jardines y zonas verdes. ▪ Trabajador cualificado por cuenta propia en empresa de jardinería.
Módulos formativos		MF0531_2: Instalación de jardines y zonas verdes (150 h). MF0532_2: Mantenimiento y mejora de jardines y zonas verdes (120 h). MF0525_2: Control fitosanitario (120 h). MP0007: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Instalación y mantenimiento de jardines y zonas verdes (80 h).

Certificado		Producción avícola intensiva
Código		AGAG0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1087/2005 de 16 de septiembre, BOE de 5 de octubre de 2005
Duración		250 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		AGA099_2 Producción avícola y cunícula intensiva.
Competencia general		Ejecutar el proceso de producción y manejo del ganado avícola de forma intensiva, conforme la normativa vigente y especificaciones técnicas, para producir de la forma más optimizada posible aves para cría, recría y reposición, aves para producción cárnica (broilers) y producción de huevos, atendiendo a criterios de bienestar animal, prevención de riesgos laborales, protección del medio ambiente y seguridad alimentaria.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0281_2 Producir aves para reproducción y obtención de carne y huevos. UC0006_2 Montar y mantener las instalaciones, maquinaria y equipos de explotación ganadera.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en el área o departamento de producción de grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, que respondan a la siguiente tipología: <ul style="list-style-type: none"> - Explotaciones agropecuarias. - Explotaciones avícolas de producción cárnica. - Explotaciones avícolas de producción de huevos. - Empresas de servicios a la ganadería. - Comercialización de genética, piensos, medicamentos, materiales relacionados con este tipo de producción. - Autónomos en explotaciones avícolas y cunículas. - Trabajadores o encargados de granjas y empresas de producción avícola. - Sociedades Cooperativas. - Sociedades Agrarias de Transformación (SAT).
	Sectores productivos	Se ubica en los sectores avícolas y de servicios asociados a este tipo de explotaciones.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador de la ganadería, en general. ▪ Trabajador de la cría de aves o avicultor. ▪ Sexador de polluelos. ▪ Trabajador agropecuario.
Módulos formativos		MF0281_2 Producir aves para la reproducción y obtención de carne y huevos (120 h). MF0006_2 Instalaciones, maquinaria y equipos de explotación ganadera (90 h). MP0004: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Producción avícola intensiva (40 h).

Certificado		Producción cunícula intensiva
Código		AGAG0208
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1087/2005 de 16 de septiembre, BOE de 5 de octubre de 2005
Duración		220 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		AGA099_2 Producción avícola y cunícula intensiva.
Competencia general		Ejecutar el proceso de producción y manejo del ganado cunícula de forma intensiva, conforme la normativa vigente y especificaciones técnicas, para producir de la forma más optimizada posible gazapos y conejos para reposición y producción cárnica, atendiendo a criterios de bienestar animal, prevención de riesgos laborales, protección del medio ambiente y seguridad alimentaria.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0006_2 Montar y mantener las instalaciones, maquinaria y equipos de explotación ganadera. UC0282_2 Producir conejos para reproducción y obtención de carne.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en el área o departamento de producción de grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, que respondan a la siguiente tipología: <ul style="list-style-type: none"> - Explotaciones agropecuarias. - Explotaciones cunículas de producción cárnica. - Empresas de servicios a la ganadería. - Comercialización de genética, piensos, medicamentos, materiales relacionados con este tipo de producción, etc. - Autónomos en explotaciones cunículas. - Trabajadores o encargados de granjas y empresas de producción cunícula. - Sociedades Cooperativas. - Sociedades Agrarias de Transformación (SAT).
	Sectores productivos	Se ubica en los sectores cunícolas y de servicios asociados a este tipo de explotaciones.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador de ganadería en general. ▪ Trabajador de la cría de conejos. ▪ Técnico agropecuario. ▪ Trabajador cualificado de granjas cunícolas. ▪ Trabajador cualificado en explotaciones agropecuarias.
Módulos formativos		MF0282_2: Producción de conejos para reproducción y obtención de carne (90 h). MF0006_2: Instalaciones, maquinaria y equipos de la explotación ganadera (90 h). MP0005: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Producción cunícula intensiva (40 h).

Certificado		Producción porcina de cría y cebo
Código		AGAP0208
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1087/2005 de 16 de septiembre, BOE de 5 de octubre de 2005
Duración		250 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		AGA002_2 Producción Porcina Intensiva.
Competencia general		Ejecutar el proceso de producción y manejo del ganado porcino de forma intensiva, conforme la norma vigente y especificaciones técnicas, para producir de la forma más optimizada posible, cerdos de cría y cerdos de cebo, atendiendo a criterios de bienestar animal, prevención de riesgos laborales, protección del medio ambiente y seguridad alimentaria.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0004_2: Realizar operaciones de producción en cerdas de renovación, reproductores y cerdos lactantes. UC0006_2: Montar y mantener las instalaciones, maquinaria y equipos de la explotación ganadera.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, que respondan a la siguiente tipología: <ul style="list-style-type: none"> - Explotaciones agropecuarias. - Explotaciones de ganado porcino. - Empresas de servicio a la ganadería. - Comercialización de: dosis seminales, genética, piensos, medicamentos, materiales relacionados con este tipo de producción, etc. - Autónomos en explotaciones ganaderas porcinas. - Sociedades Cooperativas. - Sociedades Agrarias de Transformación (SAT).
	Sectores productivos	Se ubica en el sector ganadería de porcino y de servicios asociados a este tipo de explotaciones.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador cualificado de granjas de porcino. ▪ Trabajador cualificado en explotaciones agropecuarias. ▪ Práctico en inseminación artificial porcina. ▪ Técnico agropecuario.
Módulos formativos		MF0004_2: Producción de cerdos de cría y cebo (120 h). MF0006_2: Instalaciones, maquinaria y equipos de la explotación ganadera (90 h). MP0036: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Producción Porcina de cría y cebo (40 h).

Certificado		Producción porcina de reproducción y cría
Código		AGAP0108
Situación (regulación)		REAL DECRETO 1087/2005 de 16 de septiembre, BOE de 5 de octubre de 2005
Duración		280 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		AGA002_2 Producción Porcina Intensiva.
Competencia general		Ejecutar el proceso de producción y manejo del ganado porcino de forma intensiva, conforme la norma vigente y especificaciones técnicas, para producir de la forma más optimizada posible, cerdos de recría y cerdos de cebo, atendiendo a criterios de bienestar animal, prevención de riesgos laborales, protección del medio ambiente y seguridad alimentaria.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0004_2: Realizar operaciones de producción en cerdas de renuevo, reproductores y cerdos lactantes. UC0006_2: Montar y mantener las instalaciones, maquinaria y equipos de la explotación ganadera.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, que respondan a la siguiente tipología: <ul style="list-style-type: none"> - Explotaciones agropecuarias. - Explotaciones de ganado porcino. - Empresas de servicio a la ganadería. - Comercialización de: dosis seminales, genética, piensos, medicamentos, materiales relacionados con este tipo de producción, etc. - Autónomos en explotaciones ganaderas porcinas. - Sociedades Cooperativas. - Sociedades Agrarias de Transformación (SAT).
	Sectores productivos	Se ubica en el sector ganadería de porcino y de servicios asociados a este tipo de explotaciones.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador cualificado de granjas de porcino. ▪ Trabajador cualificado en explotaciones agropecuarias. ▪ Práctico en inseminación artificial porcina. ▪ Técnico agropecuario.
Módulos formativos		MF0004_2: Producción de cerdos de renuevo, reproductores y cerdos lactantes (150 h). MF0006_2: Instalaciones, maquinaria y equipos de la explotación ganadera (90 h). MP0036: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Producción Porcina de Reproducción y Cría (40 h).

Certificado		Jardinería y restauración del paisaje
Código		AGAO0308
Situación (regulación)		REAL DECRETO 295/2004, de 20 de febrero de 2004, BOE de 9 de marzo de 2004
Duración		510 horas
Nivel		3
Cualificación profesional de referencia		AGA003_3 Jardinería y restauración del paisaje.
Competencia general		Programar y organizar las actividades necesarias para la instalación y mantenimiento de parques y jardines, restauración del paisaje, así como los recursos humanos y materiales disponibles.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0007_3 Gestionar y ejecutar la instalación de parques y jardines y la restauración del paisaje. UC0008_3 Gestionar y realizar la conservación de parques y jardines. UC0009_3 Gestionar y manejar la maquinaria, equipos e instalaciones de jardinería.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en grandes, medianas y pequeñas empresas, públicas o privadas, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, dedicadas a la instalación y mantenimiento de parques y jardines y la restauración del paisaje.
	Sectores productivos	Se ubica en las siguientes actividades productivas: <ul style="list-style-type: none"> - Servicios públicos de parques y jardines. - Empresas de jardinería. - Actividades relacionadas con el urbanismo. - Actividades relacionadas con la jardinería de interior. - Actividades relacionadas con la gestión de zonas periurbanas dedicadas al recreo. - Actividades profesionales relacionadas con el asesoramiento en la instalación y mantenimiento de parques y jardines y venta de productos de jardinería.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico en flores y/o jardinería. ▪ Diseñador de jardines. ▪ Encargado/capataz agrícola de huertas, viveros o jardines, en general. ▪ Trabajador por cuenta propia en empresas de jardinería y restauración del paisaje.
Módulos formativos		MF0007_3: Instalación de parques y jardines y restauración del paisaje (180 h). MF0008_3: Mantenimiento y conservación de parques y jardines (120 h). MF0009_3: Mecanización e instalaciones en jardinería (130 h). MP0008: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Jardinería y restauración del paisaje (80 h).

FAMILIA PROFESIONAL MADERA, MUEBLE Y CORCHO

Certificado		Instalación de muebles
Código		MAMR0408
Situación (regulación)		REAL DECRETO 295/2004 de 20 de febrero
Duración		550 horas
Nivel		2
Cualificación profesional de referencia		MAM059_2: Instalación de muebles.
Competencia general		Planificar la instalación, componer y fijar el mobiliario realizando las instalaciones complementarias y comprobar el funcionamiento, realizando las operaciones de ajuste y acabado requeridas, en condiciones de salud laboral y aplicando los procedimientos de calidad establecidos.
Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:		UC0163_2: Planificar la instalación, acopio de materiales, máquinas y herramientas. UC0164_2: Componer y fijar el mobiliario y realizar las instalaciones complementarias. UC0165_2: Comprobar el funcionamiento y realizar las operaciones de ajuste y acabado.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en el área de instalación de grandes, medianas y pequeñas empresas, por cuenta ajena o propia, dedicadas a la fabricación, comercialización e instalación de mobiliario.
	Sectores productivos	Fabricación de muebles. Fabricación de elementos de carpintería.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montador ensamblador de productos de madera y de materiales similares. ▪ Ebanista y trabajador asimilado. ▪ Montador de muebles de madera o similares. ▪ Montador de muebles de cocina.
Módulos formativos		MF0163_2: Proyectos instalación de mobiliario (140 h). MF0164_2: Instalaciones de mobiliario (240 h). MF0165_2: Ajuste y acabado de instalaciones de mobiliario (90 h). MP0045: Módulo de prácticas profesionales no laborables de Instalación de muebles (80 h).

C. Títulos de Formación Profesional



FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING

Ciclo formativo	Técnico en comercio
Nivel	Grado medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> R.D. 1655/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas R.D. 1670/94 por el que se establece el currículo
Duración	1400 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizar y controlar las operaciones de almacenaje de productos. Realizar las actividades de animación del punto de venta. Realizar las operaciones de venta de productos y/o servicios. Realizar la Administración, gestión y comercialización en un pequeño establecimiento comercial, cuando su grado de autonomía se lo permita.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> En el sector comercio, en las áreas de comercialización y almacenaje, por cuenta propia (en pequeños establecimientos comerciales) o por cuenta ajena. Los principales subsectores donde puede ejercer su actividad son: empresas industriales (departamento comercial, almacén), comercio al por mayor, al por menor, comercio integrado, comercio asociado y agencias comerciales. Realizará sus funciones en los ámbitos de almacenaje-distribución, ventas, atención al público y clientes y animación del establecimiento comercial.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Operación de almacenaje. Animación del punto de venta. Operaciones de venta. Administración y gestión de un pequeño establecimiento comercial. Aplicaciones informáticas de propósito general. Lengua extranjera o de la Comunidad Autónoma. Formación y Orientación Laboral.

Ciclo formativo	Técnico superior en gestión comercial y marketing
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 1651/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas ▪ R.D. 1666/94 por el que se establece el currículo
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtener, procesar y organizar la información en la investigación comercial. ▪ Elaborar la información de base para el establecimiento de las políticas de "marketing" y controlar la acción publicitaria. ▪ Gestionar el proceso de logística comercial. ▪ Planificar y dirigir las actuaciones de "merchandising" en el establecimiento comercial. ▪ Gestionar las operaciones de compraventa de productos y/o servicios.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayudante del jefe de producto. ▪ Técnico de compra. ▪ Técnico de venta. ▪ Técnico de nuevas instalaciones. ▪ Merchandiser. ▪ Encargado de almacén. ▪ Ayudante del jefe de logística. ▪ Coordinador jefe de grupo de representantes. ▪ Jefe de Ventas. ▪ Técnico de Marketing. ▪ Técnico en trabajos de campo de investigación comercial.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigación comercial. ▪ Políticas de marketing. ▪ Logística comercial. ▪ Marketing en el punto de venta. ▪ Gestión de la compraventa. ▪ Lengua extranjera. ▪ Aplicaciones informáticas de propósito general. ▪ Formación y Orientación Laboral

Ciclo formativo	Técnico superior en gestión del transporte
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 1654/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas ▪ R.D. 1669/94 por el que se establece el currículo
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la gestión administrativa en las operaciones de transporte. ▪ Organizar, planificar y gestionar el tráfico/explotación en las empresas de transporte terrestre. ▪ Organizar y gestionar el proceso de almacenamiento de los suministros de la empresa y de las mercancías de clientes. ▪ Realizar la comercialización de los distintos servicios de transportes de mercancías y viajeros.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de tráfico o jefe de circulación. ▪ Transitario. ▪ Agente Comercial. ▪ Consignatario marítimo. ▪ Jefe de almacén. ▪ Inspector de transporte de viajeros por carretera.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión administrativa del transporte. ▪ Gestión administrativa del comercio internacional. ▪ Organización del servicio de transporte. ▪ Planificación y gestión de la explotación del transporte terrestre. ▪ Almacenaje de productos. ▪ Comercialización del servicio de transporte. ▪ Aplicaciones informáticas de propósito general. ▪ Lengua extranjera. ▪ Relaciones en el Entorno de Trabajo. ▪ Formación y Orientación Laboral.

Ciclo formativo	Técnico superior en servicio al consumidor
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 1652/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas ▪ R.D. 1667/94 por el que se establece el currículo
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el control de establecimientos, industrias, actividades, productos y servicios, en el ámbito de consumo. ▪ Ejecutar los planes de atención al consumidor/usuario de bienes y servicios. ▪ Obtener, organizar y controlar la información/documentación en materia de consumo. ▪ Organizar y gestionar los planes formativos y campañas de información en materia de consumo.
Salidas profesionales	<p>Con fines de orientación profesional se enumeran a continuación las ocupaciones y puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del título.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas. ▪ Técnico en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores. ▪ Técnico en consumo de las cooperativas de consumo. ▪ Técnico de información/atención al cliente. ▪ Técnico de inspección de consumo.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspección de consumo. ▪ Información y atención al consumidor. ▪ Organización de sistemas de información de consumo. ▪ Formación del consumidor. ▪ Aplicaciones informáticas de propósito general. ▪ Formación y Orientación Laboral.

Ciclo formativo	Comercio Internacional
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 1653/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. ▪ R.D. 1668/94 por el que se establece el currículo ▪ Modificación Título RD 777-98, 30 abril
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar las operaciones de compraventa de mercancías a nivel internacional. ▪ Realizar la gestión administrativa en las operaciones de importación/ exportación e introducción/expedición de mercancías. ▪ Organizar y gestionar el proceso de almacenamiento y la distribución internacional de mercancías. ▪ Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Industrias, comercio y agricultura: departamento de comercio internacional, departamento comercial. ▪ Banca: departamento de exterior. ▪ Empresas intermediarias en el comercio internacional. ▪ Agencias transitarias y comerciales. ▪ Empresas consignatarias. ▪ Empresas de asesoramiento comercial. ▪ Agencias de aduanas.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compraventa internacional. ▪ Gestión administrativa del comercio internacional. ▪ Almacenaje de productos. ▪ Transporte internacional de mercancías. ▪ Gestión financiera internacional. Gestión financiera internacional I. Gestión financiera internacional II. ▪ Lengua extranjera en comercio internacional. ▪ Aplicaciones informáticas de propósito general. ▪ Formación y Orientación Laboral.

FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Ciclo formativo	Técnico en gestión administrativa (NUEVO)
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> R.D. 1662/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. R.D. 1677/94 por el que se establece el currículo.
Duración	1300 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril Abre en ventana nueva. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar, procesar y transmitir información. Realizar las gestiones administrativas de compra y venta de productos y/o servicios. Realizar las gestiones administrativas de personal. Realizar las gestiones administrativas de tesorería y los registros contables. Informar y atender al cliente sobre productos y/o servicios financieros y de seguros. Realizar gestiones administrativas en la Administración Pública.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> Tanto en la Administración y en los Organismos Públicos (auxiliares de carácter administrativo), como en oficinas y empresas privadas (consultorios de médicos, estudios de profesionales, despachos de abogados, economistas, etc.). Sus funciones pueden concretarse según el tipo de empresa en donde trabaje: <ul style="list-style-type: none"> Gran y mediana empresa: funciones auxiliares de carácter administrativo. Pequeña empresa: puede dedicarse, además, a la atención directa al público o clientes.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados. Gestión Administrativa de compraventa. Gestión Administrativa de personal. Contabilidad general y tesorería. Productos y servicios financieros y de seguros básicos. Principio de Gestión Administrativa pública. Aplicaciones informáticas. Formación y Orientación Laboral <p>En empresas, al finalizar la formación en el centro educativo, completándola y realizando actividades propias de la profesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formación en Centros de Trabajo (F.C.T.).

Ciclo formativo	Técnico superior en administración y finanzas
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> R.D. 1659/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. R.D. 1674/94 por el que se establece el currículo.
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <p>Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental.</p> <p>Título de Técnico Superior o Especialista.</p> <p>Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario.</p> <p>Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente.</p> <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder.</p> <p>Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrar y gestionar el aprovisionamiento de existencias. Administrar y gestionar la financiación, el presupuesto y la tesorería. Administrar y gestionar los recursos humanos. Realizar y analizar las operaciones contables y fiscales. Realizar y supervisar operaciones de asesoramiento, negociación, reclamación y venta de productos y servicios. Informar, administrar y gestionar en la Administración Pública. Realizar las gestiones de un servicio de auditoría.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> En empresas de todos los sectores económicos y en organismos públicos. Realiza funciones de gestión y asesoramiento en las áreas de aprovisionamiento, comercialización, personal y contabilidad y administración, en empresas grandes y medianas, aunque es la pequeña empresa donde puede realizar las funciones gestoras con la máxima responsabilidad. Puede ser trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia efectuando la gestión de su propia empresa o a través del ejercicio libre de una actividad económica (asesora financiera, estudios de mercado, proyectos empresariales, etc.).
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de aprovisionamiento. Gestión financiera. Recursos humanos. Contabilidad y Fiscalidad. Aplicaciones informáticas y operatoria de teclados. Gestión comercial y servicio de atención al cliente. Administración pública. Productos y servicios financieros y de seguros. Proyecto empresarial. Formación y Orientación Laboral.(F.O.L.) <p>En empresas, al finalizar la formación en el centro educativo, completándola y realizando actividades propias de la profesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formación en Centros de Trabajo (F.C.T.).

Ciclo formativo	Técnico superior en secretariado
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 1658/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. ▪ R.D. 1673/94 por el que se establece el currículo.
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar las comunicaciones internas y externas, tanto orales como escritas, en lengua propia y/o extranjera. ▪ Organizar, supervisar y realizar trabajos de secretariado. ▪ Organizar, mantener y controlar el archivo en soporte convencional e informático. ▪ Elaborar y presentar documentos de trabajo, integrando datos, textos y gráficos.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente y ayuda directa para el órgano de dirección y/o gestión, con el máximo nivel de autonomía que el puesto exija. ▪ Su campo de actividad es muy amplio, ya que afecta tanto a la empresa privada (grande, mediana y pequeña) como a los despachos profesionales (abogados, médicos, ingenieros, etc.) Y a la administración pública (central, autonómica, local). ▪ Sus funciones variarán según el tipo de centro de trabajo y el nivel de órgano de gestión al que este profesional esté adscrito.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación y relaciones profesionales. ▪ Organización del servicio y trabajos de secretariado. ▪ Gestión de datos. ▪ Elaboración y presentación de documentos e información. ▪ Elementos de Derecho. ▪ Lengua extranjera (inglés). ▪ Segunda lengua extranjera. ▪ Formación y Orientación Laboral (F.O.L.). ▪ En empresas, al finalizar la formación en el centro educativo, completándola y realizando actividades propias de la profesión: ▪ Formación en Centros de Trabajo (F.C.T.).

FAMILIA PROFESIONAL AGRARIA

Ciclo formativo	Técnico en explotaciones agrícolas intensivas
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D.1716 /96 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas ▪ R.D. 1258/97 por el que se establece el currículo
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. ▪ Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). ▪ Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar y gestionar una explotación familiar agraria. ▪ Preparar, manejar y mantener en uso las instalaciones, maquinaria y equipos de la explotación agraria. ▪ Realizar las labores/operaciones de reproducción, propagación y producción de plantas en vivero. ▪ Realizar las operaciones en cultivos herbáceos intensivos. ▪ Realizar las operaciones de cultivo en frutales y cítricos. ▪ Realizar operaciones de control fitosanitario, preservando el medio ambiente y la sanidad de los alimentos.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de explotación agraria. ▪ Encargado de explotación de secano y de regadío. ▪ Maquinista de equipos agrícolas. ▪ Plaguero o aplicador de fitosanitarios. ▪ Horticultor. ▪ Fruticultor. ▪ Semillerista. ▪ Viverista. ▪ Floricultor. ▪ Capataz de riego. ▪ Jefe de almacén de productos agrícolas. ▪ Gerente de Cooperativas de producción. ▪ Gerente de Sociedades agrarias de transformación u otras asociaciones de productores.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización y gestión de una explotación agraria familiar. ▪ Instalaciones agrarias. ▪ Mecanización agraria. ▪ Producción de plantas. ▪ Cultivos hortícolas. ▪ Cultivos frutícolas. ▪ Métodos de control fitosanitario. ▪ Agrotecnología. ▪ Formación y Orientación Laboral. <p>En empresas, al finalizar la formación en el centro educativo, completándola y realizando actividades propias de la profesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación en Centros de Trabajo (F.C.T.).

Ciclo formativo	Técnico en explotaciones agrícolas extensivas
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D.1716 /96 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas ▪ R.D. 1258/97 por el que se establece el currículo
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. ▪ Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). ▪ Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar y gestionar una explotación familiar agraria. ▪ Preparar, manejar y mantener en uso las instalaciones, maquinaria y equipos de la explotación agraria. ▪ Realizar las labores/operaciones de cultivo en explotaciones extensivas de cultivos herbáceos. ▪ Realizar las labores/operaciones de cultivo en explotaciones extensivas de cultivos arbóreos y arbustivos. ▪ Realizar las operaciones de control fitosanitario, preservando el medio ambiente y la sanidad de los alimentos. ▪ Realizar operaciones de manejo racional del ganado. ▪ Realizar operaciones de producción del ganado para leche, carne, lana y aprovechamientos apícolas en explotaciones de cultivos extensivos.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de explotación agraria. ▪ Tractorista en el sector agrario. ▪ Encargado de explotación de secano y de regadío. ▪ Maquinista de equipos agrícolas. ▪ Operador de máquinas y equipos agrícolas. ▪ Plaguero o aplicador de fitosanitarios. ▪ Capataz de riego. ▪ Jefe de taller rural. ▪ Jefe de almacén de productos agrícolas. ▪ Gerente de cooperativas de producción. ▪ Gerente de sociedades agrarias de transformación u otras asociaciones de productores.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización y gestión de una explotación agraria familiar. ▪ Instalaciones agrarias. ▪ Mecanización agraria. ▪ Cultivos herbáceos. ▪ Cultivos arbóreos y arbustivos. ▪ Métodos de control fitosanitario. ▪ Manejo racional del ganado. ▪ Producción ganadera ligada a la tierra. ▪ Agrotecnología. ▪ Formación y Orientación Laboral. <p>En empresas, al finalizar la formación en el centro educativo, completándola y realizando actividades propias de la profesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación en Centros de Trabajo (F.C.T.).

Ciclo formativo	Técnico en explotaciones ganaderas
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D.1717 /96 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas ▪ R.D. 1259/1997 por el que se establece el currículo Abre en ventana nueva
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. ▪ Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). ▪ Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar y gestionar una explotación familiar agraria. ▪ Preparar, manejar y mantener en uso las instalaciones, maquinaria y equipos de la explotación agraria. ▪ Realizar las operaciones de producción de animales para leche, carne, lana y avicultura de puesta. ▪ Realizar las operaciones de manejo racional del ganado. ▪ Realizar operaciones de producción y cuidado de animales de laboratorio, experimentación y otros pequeños animales en animalarios y estabularios. ▪ Realizar las operaciones de herraje, doma y cuidados básicos del caballo y otros animales.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ganadero de vacuno de leche y carne. ▪ Ganadero de ovino y caprino. ▪ Porcicultor. ▪ Criador/cuidador de caballos. ▪ Herrador. ▪ Encargado de explotación ganadera. ▪ Trabajador de consulta clínica veterinaria. ▪ Trabajador cualificado en animales de experimentación y/o compañías.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización y gestión de una explotación agraria familiar. ▪ Instalaciones agrarias. ▪ Mecanización agraria. ▪ Producción ganadera intensiva. ▪ Manejo racional del ganado. ▪ Cuidados a los animales de experimentación y otros pequeños animales. ▪ Cuidados a los animales de compañía. ▪ Cuidados básicos, doma y adiestramiento del caballo y otros animales. ▪ Agrotecnología. ▪ Formación y Orientación Laboral. <p>En empresas, al finalizar la formación en el centro educativo, completándola y realizando actividades propias de la profesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación en Centros de Trabajo (F.C.T.).

Ciclo formativo	Técnico en trabajos forestales y conservación del medio natural
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D.1713 /96 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas ▪ R.D. 1261/97 por el que se establece el currículo ▪ R.D. 1261/97 Corrección de erratas
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. ▪ Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). ▪ Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar y gestionar una explotación familiar agraria. ▪ Preparar, manejar y mantener en uso las instalaciones, maquinaria y equipos de la explotación agraria. ▪ Realizar las labores/operaciones de reproducción, propagación y producción de plantas en vivero. ▪ Realizar los procesos y trabajos necesarios para la implantación de árboles y arbustos en el monte, así como los de mantenimiento, conservación, inventario y defensa de las masas forestales. ▪ Realizar las labores de control y vigilancia del medio natural, así como las actividades de uso público de los espacios naturales.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motoserrista/desbrozador. ▪ Maquinista forestal. ▪ Silvicultor. ▪ Repoblador. ▪ Viverista. ▪ Agente Forestal. ▪ Agente de Medio Ambiente. ▪ Guía de la naturaleza. ▪ Bombero forestal. ▪ Colaborador de espacios cinegéticos y piscifactorías. ▪ Colaborador en centros de interpretación de la naturaleza y de Educación Ambiental.
Módulos profesionales	<p>En el centro educativo, a través de una formación teórico-práctica. Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de una explotación agraria familiar. ▪ Instalaciones agrarias. ▪ Mecanización agraria. ▪ Aprovechamientos forestales. ▪ Aprovechamientos cinegéticos y piscícolas. ▪ Producción de plantas. ▪ Conservación y defensa de las masas forestales. ▪ Actividades de uso público en espacios naturales. ▪ Agrotecnología. ▪ Relaciones en el entorno de trabajo. ▪ Formación y orientación laboral. <p>En empresas, al finalizar la formación en el centro educativo, completándola y realizando actividades propias de la profesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación en Centros de Trabajo (F.C.T.).

Ciclo formativo	Técnico en producción agroecológica (NUEVO)
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> Real Decreto 1633/2009, de 30 de octubre (BOE 30 de noviembre)
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Montar y mantener instalaciones agroganaderas Preparar el terreno, manteniendo la fertilidad del suelo, para la implantación de cultivos ecológicos. Sembrar y plantar el material vegetal ecológico, utilizando los medios técnicos y siguiendo la planificación técnica establecida. Manejar el sistema de riego, manteniendo la actividad microbiana del suelo y verificando que las necesidades hídricas de los cultivos están cubiertas. Preparar y aplicar el tratamiento fitosanitario necesario interpretando la documentación técnica. Realizar las operaciones de recolección y poscosecha de los productos ecológicos siguiendo las especificaciones técnicas. Comercializar y promocionar productos ecológicos utilizando las técnicas de marketing. Realizar un pastoreo racional aprovechando los recursos herbáceos, arbustivos y arbóreos y mejorando el agrosistema. Obtener productos apícolas ecológicos, beneficios ambientales y mejora de la producción agrícola manejando las colmenas según la legislación de producción ecológica.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> Trabajador cualificado por cuenta propia o ajena en cultivos y ganadería ecológica. Agricultor ecológico. Criador de ganado ecológico. Avicultor ecológico. Apicultor ecológico. Productor de leche ecológica. Productor de huevos ecológicos. Viverista ecológico. Operador de maquinaria agrícola y ganadera.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fundamentos agronómicos. Fundamentos zootécnicos. Implantación de cultivos ecológicos. Taller y equipos de tracción. Infraestructuras e instalaciones agrícolas. Principios de sanidad vegetal. Producción vegetal ecológica. Producción ganadera ecológica. Manejo sanitario del agrosistema. Comercialización de productos agroecológicos. Formación y orientación laboral. Empresa e iniciativa emprendedora. Formación en centros de trabajo.

Ciclo formativo	Técnico en producción agropecuaria (NUEVO)
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	Real Decreto 1634/2009, de 30 de octubre (BOE 1 de diciembre de 2009)
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. ▪ Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). ▪ Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejar equipos y maquinaria, siguiendo las especificaciones técnicas. ▪ Montar y mantener instalaciones agroganaderas, interpretando planos de instalación y manuales de mantenimiento. ▪ Preparar el terreno con la maquinaria seleccionada, realizando la regulación de los equipos y garantizando que las labores se realizan según buenas prácticas agrícolas. ▪ Sembrar, plantar y/ o trasplantar el material vegetal utilizando medios técnicos y siguiendo la planificación establecida. ▪ Manejar el sistema de riego, optimizando el aprovechamiento de agua y verificando que las necesidades hídricas de los cultivos estén cubiertas. ▪ Preparar y aplicar el tratamiento fitosanitario necesario, interpretando la documentación técnica. ▪ Recolectar, acondicionar y almacenar los productos y subproductos garantizando su calidad. ▪ Realizar el pastoreo aprovechando los recursos herbáceos, arbustivos y arbóreos del medio. ▪ Realizar operaciones de manejo y producción animal en explotaciones ganaderas asegurando la rentabilidad, calidad, trazabilidad y bienestar animal. ▪ Aplicar procedimientos de calidad, trazabilidad, prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido en los procesos de producción.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agricultor. ▪ Horticultor. ▪ Fruticultor. ▪ Floricultor. ▪ Criador de ganado. ▪ Avicultor. ▪ Apicultor. ▪ Productor de leche. ▪ Productor de huevos. ▪ Operador de maquinaria agrícola y ganadera.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fundamentos agronómicos. ▪ Fundamentos zootécnicos. ▪ Implantación de cultivos. ▪ Taller y equipos de tracción. ▪ Infraestructuras e instalaciones agrícolas. ▪ Principios de sanidad vegetal. ▪ Producción agrícola. ▪ Producción de leche, huevos y animales para vida. ▪ Producción de carne y otras producciones ganaderas. ▪ Control fitosanitario. ▪ Formación y orientación laboral. ▪ Empresa e iniciativa emprendedora. ▪ Formación en centros de trabajo.

Ciclo formativo	Gestión y organización de empresas agropecuarias
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 1711/96 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas ▪ R.D. 1255/97 por el que se establece el currículo Abre en ventana nueva
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar y gestionar una empresa agraria. ▪ Programar y controlar la producción agrícola de la empresa. ▪ Programar y controlar la producción ganadera de la empresa. ▪ Organizar y controlar el mantenimiento, reparación y funcionamiento de las instalaciones, maquinaria y equipos de una empresa agraria. ▪ Planificar y controlar las medidas de protección sanitaria, verificando el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene. ▪ Programar y organizar los procesos de reproducción, propagación y producción de plantas en vivero.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente de explotación o empresa agraria. ▪ Encargado de máquinas y equipos agrícolas. ▪ Encargado de control de inseminación artificial. ▪ Aplicador profesional. ▪ Jefe de taller rural. ▪ Gerente de cooperativas de producción, de sociedades agrarias de transformación u otras asociaciones de productores. ▪ Jefe de almacén de productos agrícolas.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización y gestión de una empresa agraria. ▪ Producción agrícola. ▪ Producción ganadera. ▪ Mecanización e instalaciones en una empresa agraria. ▪ Fitopatología. ▪ Gestión y organización de la producción de plantas. ▪ Relaciones en el Entorno de Trabajo. ▪ Formación y Orientación Laboral. ▪ Formación en centros de trabajo.

Ciclo formativo	Gestión y organización de los recursos naturales y paisajísticos
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 1712/96 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas ▪ R.D. 1256/97 por el que se establece el currículo
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar y gestionar una empresa agraria. Programar y controlar el aprovechamiento de los recursos forestales. ▪ Programar y controlar las operaciones de restauración, mantenimiento, defensa y ordenación de los recursos forestales. ▪ Programar y controlar los trabajos de instalación y mantenimiento de parques y jardines, revegetación del medio natural y restauración del paisaje. ▪ Organizar y controlar el mantenimiento, reparación y funcionamiento de las instalaciones, maquinaria y equipos de una empresa agraria. ▪ Programar y controlar las actividades de uso público y conservación del medio natural. ▪ Programar y organizar los procesos de reproducción, propagación y producción de plantas en vivero.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encargado de explotaciones forestales. ▪ Encargado de máquinas y equipos agrícolas. ▪ Gestor cinegético. ▪ Viverista. ▪ Jefe de taller rural. ▪ Silvicultor. ▪ Agente de medio ambiente. ▪ Encargado de control del medio natural. ▪ Guía de la naturaleza. ▪ Colaborador de centros de interpretación de la naturaleza. ▪ Encargado de piscifactorías. ▪ Responsable de obra de jardinería a pie de obra. ▪ Encargado de prevención y extinción de incendios forestales. ▪ Colaborador en gabinetes de educación ambiental. ▪ Colaborador en laboratorios de investigación y control.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización y gestión de una empresa agraria. ▪ Gestión de los aprovechamientos forestales. ▪ Mecanización e instalaciones en una empresa agraria. ▪ Gestión y organización de la producción de plantas. ▪ Gestión de los aprovechamientos cinegéticos y piscícolas. ▪ Gestión silvícola. ▪ Protección de las masas forestales. ▪ Instalación y mantenimiento de jardines y restauración del paisaje. ▪ Gestión del uso público del medio natural. ▪ Relaciones en el Entorno de Trabajo.

FAMILIA PROFESIONAL MADERA, MUEBLE Y CORCHO

Ciclo formativo	Transformación de madera y corcho
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> R.D. 730/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas R.D. 753/94 por el que se establece el currículo
Duración	1300 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controlar el almacén de materiales y productos en industrias de primera transformación de madera y corcho. Realizar y controlar los tratamientos de la madera. Preparar y realizar el mecanizado de la madera en primera transformación. Preparar, ejecutar y controlar el proceso de fabricación industrial de derivados de la madera y el corcho.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> Técnico en tratamiento de la madera. Mecanizador de la madera. Técnico en fabricación de tableros. Técnico en fabricación de productos de corcho.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Control de almacén en industrias de la madera. Tratamientos de la madera y el corcho. Mecanizado industrial de la madera. Fabricación industrial de derivados de la madera y el corcho. Materiales y productos en industrias de la madera. Seguridad en industrias de la madera y el mueble. Formación y Orientación Laboral (F.O.L.). Formación en centros de trabajo.

Ciclo formativo	Fabricación a medida e instalación de carpintería y mueble
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 732/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas ▪ R.D. 755/94 por el que se establece el currículo
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. ▪ Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). ▪ Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir soluciones constructivas de instalación en carpintería y mueble a medida. ▪ Realizar el mecanizado y construcción de carpintería y mueble a medida. ▪ Realizar la instalación y el acabado de carpintería y mueble. ▪ Realizar la Administración, gestión y comercialización en una pequeña empresa o taller.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carpintero. ▪ Ebanista. ▪ Técnico en mecanizado de la madera. ▪ Instalador. ▪ Este profesional trabaja en taller para realizar la fabricación de los elementos de carpintería y muebles requeridos por el cliente y en obra para su instalación.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de soluciones en carpintería y mueble a medida. ▪ Operaciones básicas de mecanizado en carpintería y mueble a medida. ▪ Fabricación a medida en carpintería y mueble. ▪ Instalación y acabado en carpintería y mueble a medida. ▪ Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa. ▪ Materiales y productos en industrias de la madera. ▪ Seguridad en industrias de la madera y el mueble. ▪ Formación y Orientación Laboral (F.O.L.). ▪ Formación en centros de trabajo.

Ciclo formativo	Fabricación Industrial de Carpintería y Mueble
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 731/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. ▪ R.D. 754/94 por el que se establece el currículo.
Duración	1400 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. ▪ Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). ▪ Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlar el almacén de materiales y productos en industrias de fabricación de carpintería y mueble. ▪ Preparar y realizar el mecanizado de componentes de carpintería y mueble. ▪ Realizar y controlar la composición y el montaje de muebles y elementos de carpintería. ▪ Realizar la preparación y aplicación de los acabados industriales de carpintería y mueble.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carpintero/Ebanista industrial. ▪ Técnico en mecanizado de la madera. ▪ Armador-Prensador de carpintería. ▪ Preparador-Montador de muebles. ▪ Tapicero industrial. ▪ Aplicador industrial de acabados. ▪ Barnizador/Lacador.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de almacén en industrias de la madera. ▪ Mecanizado industrial de la madera. ▪ Composición y montaje industrial de carpintería y mueble. ▪ Aplicación de acabados en carpintería y mueble. ▪ Materiales y productos en industrias de la madera. ▪ Seguridad en industrias de la madera y el mueble. ▪ Formación y Orientación Laboral (F.O.L.). ▪ Formación en centros de trabajo.

Ciclo formativo	Producción de madera y mueble
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 729/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. ▪ R.D. 752/94 por el que se establece el currículo.
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar el almacén de materiales y productos en industrias de la madera y el mueble. ▪ Organizar la fabricación en industrias de la madera y el mueble. ▪ Supervisar y programar los equipos para la fabricación automatizada en industrias de la madera y el mueble. ▪ Supervisar la producción en industrias de la madera y el mueble.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico en gestión de almacenes de madera. ▪ Técnico en organización de la producción. ▪ Técnico en programación en control numérico. ▪ Técnico en gestión y control de la producción. ▪ Jefe de taller. ▪ Jefe de equipo. ▪ Jefe de sección.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de almacén en industrias de la madera y el mueble. ▪ Organización de la producción en industrias de la madera y el mueble. ▪ Fabricación automatizada en industrias de la madera y el mueble. ▪ Gestión y control de la producción en industrias de la madera y el mueble. ▪ Procesos en industria de la madera. ▪ Transformación de madera y corcho. ▪ Fabricación e instalación de carpintería y mueble. ▪ Acabado industrial en carpintería y mueble. ▪ Gestión de la calidad en industrias de la madera y el mueble. ▪ Planes de seguridad en industrias de la madera y el mueble. ▪ Relaciones en el Entorno de Trabajo. ▪ Formación y Orientación Laboral (F.O.L.) ▪ Formación en centros de trabajo (F.C.T.).

Ciclo formativo	Desarrollo de productos en carpintería y mueble
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 728/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. ▪ R.D. 751/94 por el que se establece el currículo.
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir y desarrollar productos de carpintería y mueble. ▪ Dirigir la realización y análisis de prototipos de carpintería y mueble. ▪ Realizar proyectos de instalación de carpintería y mueble. ▪ Gestionar los aprovisionamientos en industrias de carpintería y mueble. ▪ Gestionar la calidad del producto en industrias de carpintería y mueble.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dibujante proyectista. ▪ Proyectista de instalaciones. ▪ Técnico en gestión de calidad del producto. ▪ Técnico en prototipos. ▪ Técnico en aprovisionamientos.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de productos en carpintería y mueble. ▪ Desarrollo de productos de carpintería y mueble. ▪ Construcción y análisis de prototipos de carpintería y mueble. ▪ Proyectos de instalación de carpintería y mueble. ▪ Gestión de compras. ▪ Gestión de calidad. ▪ Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa. ▪ Procesos en industria de la madera. ▪ Formación y Orientación Laboral (F.O.L.). ▪ Formación en centros de trabajo (F.C.T)

FAMILIA PROFESIONAL TEXTIL, CONFECCIÓN Y PIEL

Ciclo formativo	Calzado y marroquinería
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> R.D. 742/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. R.D. 765/94 por el que se establece el currículo.
Duración	1400 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el corte de pieles, tejidos y recubrimientos. Reparar y realizar el ensamblado de elementos. Realizar el montado-acabado de calzado. Realizar el montado-terminado de artículos de marroquinería.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> Cortador de artículos de piel y cuero. Preparador/Cosedor de piel y cuero (aparador). Montador-terminador de marroquinería. Montador-acabador de calzado. Reparador de calzado y marroquinería. Guarnicionero. Zapatero de calzado a medida.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnicas de ensamblaje. Técnicas de corte de tejidos y pieles. Técnicas de montado y acabado de calzado y marroquinería. Materias textiles. Piel y cuero. Productos y procesos de calzado y marroquinería. Seguridad en la industria textil, confección y piel. Relaciones en el Entorno de Trabajo (R.E.T.). Formación y Orientación Laboral (F.O.L.). Formación en centros de trabajo.

Ciclo formativo	Producción de hilatura y tejeduría de calada
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 739/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. ▪ R.D. 762/94 por el que se establece el currículo.
Duración	1400 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. ▪ Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). ▪ Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar las máquinas y realizar la producción de hilaturas y telas no tejidas. ▪ Preparar las máquinas y producir tejidos de calada.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico en preparación y control de producción de preparación de fibras. ▪ Técnico en preparación y control de producción de las máquinas de hilatura. ▪ Técnico en preparación y control de producción de las máquinas de acabados de hilatura. ▪ Técnico en preparación y control de trenes de producción de telas no tejidas. ▪ Técnico en preparación y control de máquinas de preparación para el tisaje. ▪ Técnico en preparación y control de telares de calada. ▪ Preparador de muestras textiles de calada.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Producción de hilaturas y telas no tejidas. ▪ Producción de tejeduría de calada. ▪ Materias Textiles. ▪ Elementos, sistemas e instalaciones de máquinas textiles. ▪ Seguridad en la industria textil, confección y piel. ▪ Relaciones en el Entorno de Trabajo (R.E.T.). ▪ Formación en centros de trabajo.

Ciclo formativo	Producción de tejidos de punto
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 740/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. ▪ R.D. 740/94 Corrección de Erratas. ▪ R.D. 763/94 por el que se establece el currículo.
Duración	1400 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. ▪ Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). ▪ Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar las máquinas y producir tejidos de punto por recogida. ▪ Preparar las máquinas y producir tejidos de punto por urdimbre.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico en preparación y control de máquinas de preparación al tisaje. ▪ Técnico en preparación y control de máquinas textiles de punto por urdimbre. ▪ Técnico en preparación y control de máquinas textiles de punto por recogida. ▪ Preparador de muestras textiles de punto.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Producción de tejidos de punto por recogida. ▪ Producción de tejidos de punto por urdimbre. ▪ Materias Textiles. ▪ Elementos, sistemas e instalaciones de máquinas textiles. ▪ Seguridad en la industria textil, confección y piel. ▪ Relaciones en el Entorno de Trabajo (R.E.T.). ▪ Formación en centros de trabajo.

Ciclo formativo	Confección y moda (NUEVO)
Nivel	Grado Medio
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ REAL DECRETO 955/2008, de 6 de junio BOE 24 junio 2008 (núm. 152) ▪ Nivel básico en prevención de riesgos laborales: REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, BOE 31 de enero 1997 (núm. 27)
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Título de Técnico o de Técnico Auxiliar. ▪ Haber superado el segundo curso del Bachillerato Unificado y Polivalente (BUP). ▪ Otros estudios equivalentes a efectos académicos. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 17 años en el año que se realiza la prueba. Existen exenciones parciales de la prueba según la ORDEN/ECI/944/2008, de 2 de abril. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años están exentos de hacer la prueba de acceso.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar máquinas, equipos y materiales que intervienen en confección y determinar los procesos de confección. ▪ Cortar tejidos, pieles y otros materiales textiles, a partir del patrón. ▪ Ensamblar piezas de artículos textiles y de piel. ▪ Realizar el acabado de prendas y complementos en textil y piel. ▪ Elaborar patrones para confección a medida de artículos de vestir. ▪ Realizar el mantenimiento de primer nivel en máquinas y equipos de confección.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confeccionista. ▪ Ayudante de sastrería y modistería. ▪ Especialista en confección. ▪ Oficial de confección. ▪ Cortador de prendas y artículos textiles. ▪ Operador de máquinas industriales de coser y bordar. ▪ Cosedor-ensamblador. ▪ Marcador-cortador de prendas y artículos en textil y piel. ▪ Planchador-acabador. ▪ Operador de máquinas de acabado.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Moda y tendencias. ▪ Patrones. ▪ Principios de mantenimiento electromecánico. ▪ Materias textiles y piel. ▪ Corte de materiales. ▪ Confección a medida. ▪ Confección industrial. ▪ Acabados en confección ▪ Información y atención al cliente. ▪ Formación y orientación laboral. ▪ Empresa e iniciativa emprendedora. ▪ Formación en centros de trabajo.

Ciclo formativo	Procesos de ennoblecimiento textil
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 735/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. ▪ R.D. 735/94 Corrección de Erratas. ▪ R.D. 758/94 por el que se establece el currículo.
Duración	1400 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar la producción de procesos de ennoblecimiento textil. ▪ Supervisar y controlar la preparación de productos, ensayos y análisis aplicados en los tratamientos químicos textiles. ▪ Supervisar y controlar los procesos de ennoblecimiento textil.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparación y blanqueo. ▪ Aprestos y acabados. ▪ Tintura. ▪ Estampación. ▪ Instalaciones de preparación de disoluciones y pastas. ▪ Control de la calidad textil.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización de la producción en la industria textil, confección y piel. ▪ Química de los tratamientos. ▪ Procesos de ennoblecimiento textil. ▪ Materias, productos y ensayo de calidad textil. ▪ Estudio y calidad de las pieles. ▪ Relaciones en el Entorno de Trabajo. ▪ Planes de seguridad en la industria textil, confección y piel. ▪ Formación y Orientación Laboral (F.O.L.). ▪ Formación en centros de trabajo (F.C.T)

Ciclo formativo	Procesos textiles de tejeduría de punto
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 734/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. ▪ R.D. 757/94 por el que se establece el currículo.
Duración	1400 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar la producción de tejidos de punto. ▪ Supervisar y controlar los procesos de producción de tejeduría de punto por urdimbre. ▪ Supervisar y controlar los procesos de producción de tejeduría de punto por recogida.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparación de hilos para tisaje. ▪ Tejeduría de punto por urdimbre. ▪ Tejeduría de punto por recogida. ▪ Encargado de afinaje de máquinas de punto. ▪ Planificación y lanzamiento de productos textiles. ▪ Control de calidad textil. ▪ Encargado de almacén de materias primas y productos acabados.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización de producción en la industria textil. ▪ Procesos de tejeduría de punto por urdimbre. ▪ Procesos de tejeduría de punto por recogida. ▪ Materias, productos y ensayos de calidad textil. ▪ Relaciones en el Entorno de Trabajo. ▪ Planes de seguridad en la industria textil, confección y piel. ▪ Formación y Orientación Laboral (F.O.L.). ▪ Formación en centros de trabajo (F.C.T)

Ciclo formativo	Patronaje y moda (NUEVO)
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ REAL DECRETO 954/2008, de 6 de junio BOE 23 junio 2008 (núm. 151) ▪ Nivel básico en prevención de riesgos laborales: REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, BOE 31 de enero 1997 (núm. 27)
Duración	2000 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir y elaborar patrones base, transformaciones y escalados ajustados a los diseños propuestos. ▪ Participar en el diseño de productos textiles. ▪ Planificar la confección de productos de textil, piel, calzado y marroquinería y programar la producción industrial de los mismos. ▪ Determinar las características de los materiales que se deben utilizar en la confección de un producto. ▪ Organizar los trabajos de elaboración de patrones de productos textiles, de prototipos y muestrarios. ▪ Gestionar la producción de la confección industrial de productos de textil, piel, calzado y marroquinería. ▪ Lanzar la producción, gestionando la preparación de los procesos, la elaboración de prototipos y presaves de prueba y el ajuste de las líneas de producción. ▪ Aplicar las tecnologías de la información y comunicación propias del textil.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñador técnico de patronaje con CAD/CAM. ▪ Diseñador técnico de confección con CAD/CAM. ▪ Desarrollador de productos de confección (I+D+i). ▪ Encargado de oficina técnica. ▪ Modelista-patronista de peletería. ▪ Modelista-patronista de prendas de vestir. ▪ Modelista-patronista-escalador de sombreros y gorras. ▪ Patronista-escalador de prendas de vestir. ▪ Confeccionista industrial. ▪ Fabricante de artículos de piel y cuero. ▪ Técnico en control de calidad de confección. ▪ Técnico en control de calidad en industrias de piel y cuero. ▪ Técnico de organización. ▪ Jefe de fabricación. ▪ Jefe de calidad. ▪ Jefe de sección. ▪ Jefe de equipo.

Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiales en textil, confección y piel. ▪ Técnicas en confección. ▪ Procesos en confección industrial. ▪ Gestión de la calidad, prevención de riesgos laborales y protección ambiental. ▪ Organización de la producción en confección industrial. ▪ Moda y tendencias. ▪ Análisis de diseños en textil y piel. ▪ Elaboración de prototipos. ▪ Patronaje industrial en textil y piel. ▪ Industrialización y escalado de patrones. ▪ Proyecto de Patronaje y Moda. ▪ Formación y orientación laboral. ▪ Empresa e iniciativa emprendedora. ▪ Formación en centros de trabajo (F.C.T)
------------------------------	--

Ciclo formativo	Curtidos
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 736/94 por el que se establece el título y las enseñanzas mínimas. ▪ R.D. 759/94 por el que se establece el currículo.
Duración	1400 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar los procesos de curtidos de pieles. ▪ Supervisar y controlar la preparación de productos, ensayos y análisis aplicados en los tratamientos químicos de las pieles. ▪ Supervisar y controlar los procesos de curtidos de pieles.
Salidas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encargado de sección en: Ribera, curtición o pintura. ▪ Control de calidad de pieles. ▪ Acabados. ▪ Planta piloto.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización de la producción en la industria de curtidos. ▪ Química de los tratamientos ▪ Procesos de curtidos ▪ Estudio y calidad de las pieles ▪ Planes de seguridad ▪ ▪ Formación y Orientación Laboral (F.O.L.). ▪ Formación en centros de trabajo (F.C.T)

Ciclo formativo	Procesos Textiles de Hilatura y Tejeduría de Calada
Nivel	Grado Superior
Situación (regulación)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R.D. 733/93 por el que se establece el título y las enseñanzas ▪ R.D. 756/94 por el que se establece el currículo
Duración	1400 horas.
Requisitos de acceso:	<p>Puedes acceder directamente cuando tengas alguno de estos títulos o estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Título de Bachiller o Segundo de Bachillerato de cualquier modalidad de Bachillerato experimental. ▪ Título de Técnico Superior o Especialista. ▪ Haber superado el curso de Orientación Universitaria. (COU) o Preuniversitario. ▪ Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente. <p>Otra forma de acceder consiste en superar una prueba de acceso al ciclo formativo. Para presentarte tienes que tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico relacionado con el ciclo al que quieres acceder. Quienes tengan superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años, están exentos de hacer la prueba.</p>
Competencias	<p>Este profesional será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar la producción de hilaturas, telas no tejidas y tejeduría de calada. ▪ Supervisar y controlar los procesos de producción de hilaturas y telas no tejidas. ▪ Supervisar y controlar los procesos de producción de tejeduría de calada.
Salidas profesionales	<p>Encargado de sección de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparación en hilatura. ▪ Hilatura. ▪ Acabados de hilados. ▪ Fabricación de telas no tejidas. ▪ Tisaje de telares de calada. ▪ Planificación y lanzamiento de productos. ▪ Control de calidad textil.
Módulos profesionales	<p>Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización de la producción en la industria textil. ▪ Procesos de hilatura y telas no tejidas. ▪ Procesos de tejeduría de calada. ▪ Materias, productos y ensayos de calidad textil. ▪ Relaciones en el Entorno de Trabajo. ▪ Planes de seguridad en la industria textil, confección y piel. ▪ Formación y Orientación Laboral (F.O.L.). ▪ Formación en centros de trabajo (F.C.T)

D. Programas de Cualificación Inicial



Programa de Cualificación Profesional Inicial		Auxiliar de comercio y almacén
Situación (regulación)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 4-5-2006) ▪ Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria. ▪ Orden ECI/2755/2007, de 31 julio (BOE de 26-9-2007) ▪ Resolución de 5 de octubre de 2007, (BOE de 19-10-2007) ▪ Resolución de 23 de julio de 2008, (BOE de 7-8-2008)
Nivel		PCPI
Duración		600 horas
Requisitos de acceso		Se podrán incorporar a estos programas los alumnos y alumnas mayores de dieciséis años (cumplidos durante el año de inicio del programa) que no haya obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
Competencia general		Realizar operaciones auxiliares de comercialización, “merchandising” y almacenaje de productos y mercancías, siguiendo protocolos, criterios comerciales y de imagen, en condiciones de seguridad, salud y respeto ambiental.
Unidades de competencia		<p>Actividades auxiliares de Comercio:</p> <p>UC1327_1 Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.</p> <p>UC1326_1 Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.</p> <p>UC1328_1 Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.</p> <p>UC1329_1 Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</p> <p>Actividades auxiliares de Almacén:</p> <p>UC1325_1 Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.</p> <p>UC1326_1 Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.</p> <p>UC0432_1 Manipular cargas con carretillas elevadoras.</p>
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad en empresas de distribución comercial, tanto mayoristas (centrales de compras, mercados centrales de abastos, “cash and carry”, entre otras), como minoristas (tiendas, supermercados, hipermercados y grandes superficies comerciales), en centros de distribución comercial y en departamentos comerciales y almacenes de empresas de otros sectores productivos.
	Sectores productivos	Se ubica en todos el sector de la distribución comercial.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	<p>Auxiliar de dependiente de comercio</p> <p>Auxiliar de animación en el punto de venta</p> <p>Auxiliar de promoción de ventas</p> <p>Empleado de reposición</p> <p>Operador de cobro o cajero</p> <p>Operario de pedidos</p> <p>Carretillero de recepción y expedición</p> <p>Contador de recepción y expedición</p> <p>Operario de logística</p>
Módulos formativos		<p>PCPI 100 Técnicas básicas de merchandising</p> <p>PCPI 101 Operaciones auxiliares de almacenaje</p> <p>PCPI 102 Venta de productos</p> <p>PCPI 103 Formación en centro de trabajo</p>

Programa de Cualificación Profesional Inicial		Auxiliar de oficina y gestión administrativa
Situación (regulación)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 4-5-2006) ▪ Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria. (Publicado en el de BOE de 05-01-2007) ▪ Orden ECI/2755/2007, de 31 julio (BOE de 26-9-2007) ▪ Resolución de 5 de octubre de 2007, (BOE de 19-10-2007) ▪ Resolución de 23 de julio de 2008, (BOE de 7-8-2008)
Nivel		PCPI
Duración		600 horas
Requisitos de acceso		Se podrán incorporar a estos programas los alumnos y alumnas mayores de dieciséis años (cumplidos durante el año de inicio del programa) que no haya obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
Competencia general		Realizar tareas administrativas y de gestión básicas, recibiendo, registrando y transmitiendo información y documentación, así como operaciones de tratamiento de datos, manteniendo la confidencialidad requerida y observando las normas de seguridad e higiene en el trabajo.
Unidades de competencia		UC0969_1 Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico. UC0970_1 Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. UC0971_1 Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático. UC0973_1 Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. UC0974_1 Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad, por cuenta ajena, en oficinas, despachos o departamentos de administración, de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos.
	Sectores productivos	Se ubica en todos los sectores productivos.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	Auxiliar de oficina Auxiliar de servicios generales Auxiliar de archivo Ordenanza Auxiliar de información Telefonista en servicios centrales de información Clasificador y/o repartidor de correspondencia Grabador- verificador de datos Auxiliar de digitalización Operador de documental Auxiliar de venta
Módulos formativos		PCPI 073 Ofimática PCPI 074 Técnicas administrativas básicas PCPI 034 Atención al cliente PCPI 075 Formación en centro de trabajo

Programa de Cualificación Profesional Inicial		Actividades auxiliares en viveros, jardines y parques	
Situación (regulación)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 4-5-2006) ▪ Real Decreto 1631/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria. (Publicado en el de BOE de 05-01-2007) ▪ Orden ECI/2755/2007, de 31 julio (BOE de 26-9-2007) ▪ Resolución de 5 de octubre de 2007, (BOE de 19-10-2007) ▪ Resolución de 23 de julio de 2008, (BOE de 7-8-2008) 	
Nivel		PCPI	
Duración		630 horas	
Requisitos de acceso		Se podrán incorporar a estos programas los alumnos y alumnas mayores de dieciséis años (cumplidos durante el año de inicio del programa) que no haya obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.	
Competencia general		Realizar operaciones básicas de producción de planta en invernaderos o centros de jardinería y ejecutar operaciones auxiliares para la implantación y mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes, y para la elaboración de composiciones con flores y plantas, utilizando herramientas y maquinaria sencilla, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, calidad y protección ambiental.	
Unidades de competencia		UC0520_1 Realizar operaciones auxiliares para la producción y mantenimiento de plantas en viveros y centros de jardinería. UC0521_1 Realizar operaciones auxiliares para la instalación de jardines, parques y zonas verdes. UC0522_1 Realizar operaciones auxiliares para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes.	
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad profesional en empresas públicas en el área de medio ambiente, así como en empresas privadas dedicadas a la instalación y, mantenimiento de jardines y zonas verdes, a la producción de plantas y además, realiza trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas en empresas dedicadas a la ornamentación floral y/o decoración de espacios y eventos. Así mismo, está capacitado para realizar tratamientos plaguicidas con nivel básico, según la actividad regulada por la normativa correspondiente.	
	Sectores productivos	Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector de jardinería, en las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> - Servicios públicos de parques, jardines, zonas verdes y centros de jardinería - Empresas de jardinería - Viveros - Establecimientos de floristería - Talleres dedicados a la elaboración de composiciones florales - Grandes superficies con departamentos de floristería - Almacenes de flores - Empresas de organización de eventos 	
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	Peón de jardinería Peón de vivero Peón de centros de jardinería Peón de campos deportivos Peón de floristería	Auxiliar de floristería Auxiliar de almacén de flores Auxiliar de ventas en floristería Repartidor de floristería
Módulos formativos		PCPI 026 Operaciones básicas de producción y mantenimiento de plantas en viveros y centros de jardinería PCPI 027 Operaciones auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas PCPI 028 Operaciones básicas en instalación de jardines, parques y zonas verdes PCPI 029 Operaciones básicas para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes PCPI 030 Formación en centro de trabajo	

Programa de Cualificación Profesional Inicial		Actividades auxiliares de comercio
Situación (regulación)		▪ Resolución de 31 de julio de 2008,(BOE de 25-8-2008)
Nivel		PCPI
Duración		525 horas
Requisitos de acceso		Se podrán incorporar a estos programas los alumnos y alumnas mayores de dieciséis años (cumplidos durante el año de inicio del programa) que no haya obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
Competencia general		Realizar actividades auxiliares de reposición y acondicionamiento en el punto de venta y reparto de proximidad, siguiendo instrucciones y criterios establecidos, utilizando el equipo necesario, respetando las normas de seguridad y salud y prestando, en caso necesario, atención e información protocolarizada y estructurada al cliente en el punto de venta o en el servicio de reparto de proximidad.
Unidades de competencia		UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta. UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos. UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano. UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada, al cliente.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla sus funciones en establecimientos comerciales: tiendas, supermercados e hipermercados, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento o reparto comercial.
	Sectores productivos	En el sector comercio mayorista y minorista, supermercados, grandes superficies comerciales y centros de distribución comercial.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	Auxiliar de dependiente de comercio, reponedor de mercancías/productos, preparador de pedidos, repartidor de proximidad a pie
Módulos formativos		MP01: Operaciones auxiliares en el punto de venta. MP02: Preparación de pedidos. MP03: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano. MP04: Atención básica al cliente. MP05: Aplicaciones informáticas básicas. Formación en centro de trabajo

Familia Profesional	Nivel
Administración y Gestión	
Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	PCPI

Programa de Cualificación Profesional Inicial		Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
Situación (regulación)		<ul style="list-style-type: none"> Resolución de 7 de julio de 2008,(BOE de 29-7-2008)
Nivel		PCPI
Duración		525 horas
Requisitos de acceso		Se podrán incorporar a estos programas los alumnos y alumnas mayores de dieciséis años (cumplidos durante el año de inicio del programa) que no haya obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
Competencia general		Distribuir, reproducir y transmitir información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.
Unidades de competencia		UC0969_1 Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico. UC0970_1 Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. UC0971_1 Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales.
	Sectores productivos	En general, está presente en todos los sectores productivos, así Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	Auxiliar de oficina. Auxiliar de servicios generales. Auxiliar de archivo. Clasificador y/o repartidor de correspondencia. Ordenanza. Auxiliar de información. Telefonista en servicios centrales de información. Taquillero.
Módulos formativos		MP01: Técnicas administrativas básicas de oficina. MP02: Operaciones básicas de comunicación. MP03: Reproducción y archivo. Formación en centro de trabajo.

Programa de Cualificación Profesional Inicial		Operaciones auxiliares de carpintería y mueble
Situación (regulación)		▪ Resolución de 9 de mayo de 2008,(BOE de 24-5-2008)
Nivel		PCPI
Duración		585 horas
Requisitos de acceso		Se podrán incorporar a estos programas los alumnos y alumnas mayores de dieciséis años (cumplidos durante el año de inicio del programa) que no haya obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
Competencia general		Operar con equipos de mecanizado para la fabricación de elementos de carpintería y mueble, ajustar y embalar productos y elementos de carpintería y mueble y colaborar en su montaje e instalación con la calidad requerida y en las condiciones de seguridad, salud laboral y medioambiental adecuada. Colaborar en la preparación de los equipos para efectuar la aplicación de productos de acabado, acondicionar la superficie para la aplicación del producto final y controlar el secado, consiguiendo la calidad requerida en condiciones de seguridad y salud laboral.
Unidades de competencia		UC0162_1: Mecanizar madera y derivados. UC0173_1: Ajustar y embalar productos y elementos de carpintería y mueble. UC0882_1: Apoyar en el montaje e instalación de elementos de carpintería y mueble. UC0881_1: Acondicionar la superficie para la aplicación del producto final y controlar el secado en productos de carpintería y mueble.
Entorno profesional	Ámbito profesional	Ejerce su actividad profesional en pequeñas, medianas y grandes empresas, normalmente por cuenta ajena, dedicadas a la fabricación y acabado de mobiliario y elementos de carpintería.
	Sectores productivos	Fabricación de muebles y elementos de carpintería.
	Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes	Montador de productos en ebanistería. Montador de muebles de madera. Lijador, pulidor de productos de acabado. Embalador, empaquetador, etiquetador. Peón de la Industria de la Madera y Corcho.
Módulos formativos		MP01: Mecanizado de madera y derivados. MP02: Ajuste y embalado de muebles y elementos de carpintería. MP03: Montaje e instalación de elementos de carpintería y mueble. MP04: Acondicionamiento de la superficie y operaciones de secado en productos de carpintería y mueble. Formación en centro de trabajo.



Contexto general de la Economía y las Actividades Empresariales

En este primer apartado, en el que se trata de realizar un **retrato general de la realidad económica actual**, se han utilizado una serie de fuentes documentales que tratan de fundamentar este análisis.

Para describir el **contexto internacional y europeo**, se han utilizado los indicadores económicos del Ministerio de Economía y Hacienda, así como del servicio de estudios de Caja Madrid. También se ha recurrido a Eurostat.

Para fundamentar el **contexto nacional**, las fuentes documentales a las que se han recurrido han sido Eurostat o el Instituto Nacional de Estadística, y el Consejo Económico y Social.

A continuación se realiza un resumen de las fuentes documentales utilizadas, hasta el momento, en este apartado:

- Síntesis de indicadores económicos. Ministerio de Economía y Hacienda. Septiembre 2009.
- Previsiones del Servicio de Estudios de Caja Madrid.
- Servicio de Estudios de Caja Madrid.
- Observador económico financiero de Caja Madrid. Junio 2009.
- Servicio de Estudios de Caja Madrid.
- Instituto Nacional de Estadística. INE.
- La Comisión Europea (CE).
- Asociación Nacional de fabricantes de automóviles y camiones (AFNAC).
- Agrupación de fabricantes de Cemento en España (OFICEM).
- Oficina europea de Estadísticas (Eurostat).
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Departamento de Aduanas.
- Contabilidad Nacional de España. INE 2000-2008.
- Consejo Económico y Social (CES).

Contexto general del sector

Se trata de realizar una descripción de las características más generales del sector, teniendo en cuenta los distintos entornos geográficos que se señalan y describiendo cada una de las actividades y de los productos que lo componen, así como su aportación a la economía española y su relación con otros sectores.

Para realizar esta descripción se ha apoyado el análisis en fuentes documentales como el INE, Eurostat e informes del Consejo Económico y Social e Informes y documentos sobre el sector a nivel nacional.

Toda esta información además de obtenerse por medio de informes documentales y las distintas memorias de empresas, la fase documental de este apartado se completará con la información cualitativa obtenida a través de las entrevistas y grupos de expertos que se realizará en posteriores fases.

A continuación se realiza un resumen de las fuentes documentales utilizadas, hasta el momento, en este apartado:

- Eurostat.
- La Comisión Europea (CE).
- Dirección general de Economía, Estadística e Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid.
- Directorio Central de Empresas. (DIRCE).
- Contabilidad nacional y regional de empresas. INE.
- Encuesta Industrial de Empresas y Encuesta Anual de Servicios. INE.
- Encuesta de Población Activa. INE.
- Estadísticas de la Seguridad Social. Ministerio de trabajo e inmigración.
- CNAE. INE.
- Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO).
- Sistema de Información de los servicios públicos de Empleo (SISPE).

Procesos Productivos

En este apartado en el que se trata de analizar los procesos de producción y de prestación de servicios, las fuentes documentales utilizadas se han basado fundamentalmente en informes y documentos sobre el sector, así como informes sobre trazabilidad.

Los primeros cuatro puntos de este apartado se pueden confeccionar a través de la información documental. El resto de los puntos es necesario obtenerlos a través de las entrevistas presenciales con asociaciones empresariales y encuestas telefónicas que se realizarán en fases posteriores.

- Estudios sectoriales y formativos de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE).
- Matriz Input-output de España, del Instituto Nacional de Estadística.
- Matriz input-ouput de la Comunidad de Madrid. Dirección General de Economía, Estadística, e Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid.
- Memorias anuales y páginas web de las empresas.

Actividad productiva en la Comunidad de Madrid

Una vez analizada la situación Internacional y Nacional, se trata de realizar una descripción general del sector en la Comunidad de Madrid. Para ello, este apartado hay que confeccionarlo a partir de la información documental para posteriormente completarlo con las diferentes entrevistas en profundidad, y la documentación recabada de los informes de empresas.

- Informes de empresas.
- Instituto Nacional de Estadística. INE.
- Dirección General de Economía, Estadística, e Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid.
- Informes y documentos sobre del sector.

Situación del empleo en el Sector de actividad

Para describir el apartado correspondiente a la situación del empleo en el Sector de actividad, se ha recurrido a fuentes documentales (como el INE, la Seguridad Social, etc.), para retratar la situación del empleo en el sector, comparando la realidad madrileña y la española.

Los dos primeros puntos serán confeccionados a través de la información documental (7.1 y 7.2), mientras que el tercero (7.3.), se completará mediante las entrevistas en profundidad.

- Encuesta de Población Activa. INE.
- Estadísticas de la Seguridad Social.
- Servicio Público de Empleo.
- Dirección General de Economía, Estadística, e Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid.

Configuración Ocupacional

Se trata de elaborar el mapa ocupacional, en el que se describan las distintas ocupaciones y puestos de trabajo, así como los requerimientos necesarios de acceso al puesto de trabajo, la descripción de los distintos perfiles profesionales y la evolución del empleo.

Toda esta información se obtendrá de fuentes documentales provenientes de INE, la CNO, INCUAL, etc. y será contrastada con los datos recogidos durante las entrevistas.

- Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO).
- Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Censo de Población y viviendas. INE.
- Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL).

CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Este apartado trata de recoger toda la información relacionada con los títulos de formación profesional correspondientes al sistema educativo del Sector, así como los Certificados de Profesionalidad, las regulaciones y la equivalencia y el reconocimiento a nivel europeo e internacional. Se propondrán mejoras en el caso de que sean detectadas ciertas deficiencias.

Para la recogida de esta información se ha recurrido a fuentes documentales recogidas en el Ministerio de Educación y en la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid principalmente.

- Ministerio de Educación.
- Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL). Ministerio de Educación.
- Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

Oferta formativa pública y privada en la actualidad en la Comunidad de Madrid:

Para describir la oferta formativa tanto pública como privada de la Comunidad de Madrid, se ha recurrido a fuentes documentales del Ministerio de Educación y de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

En este caso se trata de detectar oportunidades de empleo, de formación, de evaluación, de reconocimiento y acreditación de las Competencias Profesionales en el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones.

- Servicio Público de Empleo Estatal.
- Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Ministerio de Educación.
- Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

Prospectiva de la formación

La información se debe obtener de las entrevistas en profundidad, aunque se partirá del análisis documental realizado anteriormente (descripción de las titulaciones, la oferta formativa, el mapa ocupacional, los perfiles profesionales, etc.) con el objeto de obtener la información sobre necesidades formativas, reorientar la oferta formativa vigente, adaptando las formaciones a la demanda actual del mundo laboral así como realizar distintas propuestas de nuevos programas formativos de formación para el empleo.

V. REVISIÓN DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES

14. Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Para realizar una descripción y revisión del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales se ha recurrido a fuentes documentales: Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL) y al Instituto Regional de Cualificaciones (IRCUAL).

Además de esta información se completará con la información recabada de las entrevistas en profundidad y las conclusiones del estudio, para realizar propuestas de revisión, adaptación y mejora del catálogo. Se tratará de averiguar en que medida aglutina el Catálogo actual los puestos de trabajo y actividades productivas ya existentes, así como la manera en que responde a los nuevos perfiles profesionales, las nuevas tecnologías y los nuevos procesos en el sector.

- Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL).
- Instituto Regional de las cualificaciones (IRCUAL).

VI. Contexto normativo

Documental con ayuda de las entrevistas. Los expertos deben ayudarnos a localizar legislación. BOE

- Asociaciones empresariales.
- Ministerios.
- Consejerías.

INSTITUTO REGIONAL DE LAS CUALIFICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO

CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E INMIGRACIÓN

