

Estudio Sectorial de Comercio



Servicio Regional de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER
E INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

Estudio sectorial comprensivo del sector Comercio

Informe Ejecutivo



ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	4
1 OBJETIVOS	5
2 METODOLOGÍA.....	7
II. ACTIVIDAD PRODUCTIVA	8
3 CONTEXTO GENERAL DE LA ECONOMÍA Y DE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES.....	9
4 MODELOS Y ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS TIPO	14
5 CONTEXTO DE LA COMUNIDAD DE MADRID: ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO, ESTRUCTURAL Y DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES.....	16
6 PROCESOS PRODUCTIVOS DEL SECTOR	18
CONCLUSIONES	23
III. CONFIGURACIÓN OCUPACIONAL DEL SECTOR EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL, NACIONAL Y DE LA COMUNIDAD DE MADRID	25
7 SITUACIÓN DEL EMPLEO EN EL SECTOR DE ACTIVIDAD	26
8 LAS OCUPACIONES Y PERFILES PROFESIONALES EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS	28
CONCLUSIONES	31
IV. SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES Y FORMACIÓN PROFESIONAL.....	33
9 SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES Y FORMACIÓN PROFESIONAL (SNCF), Y CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES (CNCP): CUALIFICACIONES PROFESIONALES DEL SECTOR	34
10 SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL	36
11 CUALIFICACIONES PROFESIONALES, CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD Y TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL	40
V. CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID..	42
12 OFERTA FORMATIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID	43
CONCLUSIONES	44
VI. PROPUESTAS Y ORIENTACIONES AL CATÁLOGO NACIONAL DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y LA FORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID	45
13 APORTACIONES A LAS CUALIFICACIONES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES.....	46
14 APORTACIONES AL CATÁLOGO DE ESPECIALIDADES FORMATIVAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID	47
15 ITINERARIOS FORMATIVOS PROPUESTOS	57
CONCLUSIONES	68
VII. PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	70
ANEXO I: RESUMEN FICHAS TÉCNICAS DEL PERFIL PROFESIONAL	81
ANEXO II: EXPERTOS PARTICIPES EN EL ESTUDIO	103

I. PRESENTACIÓN

[ÍNDICE](#)

1 OBJETIVOS

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.

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

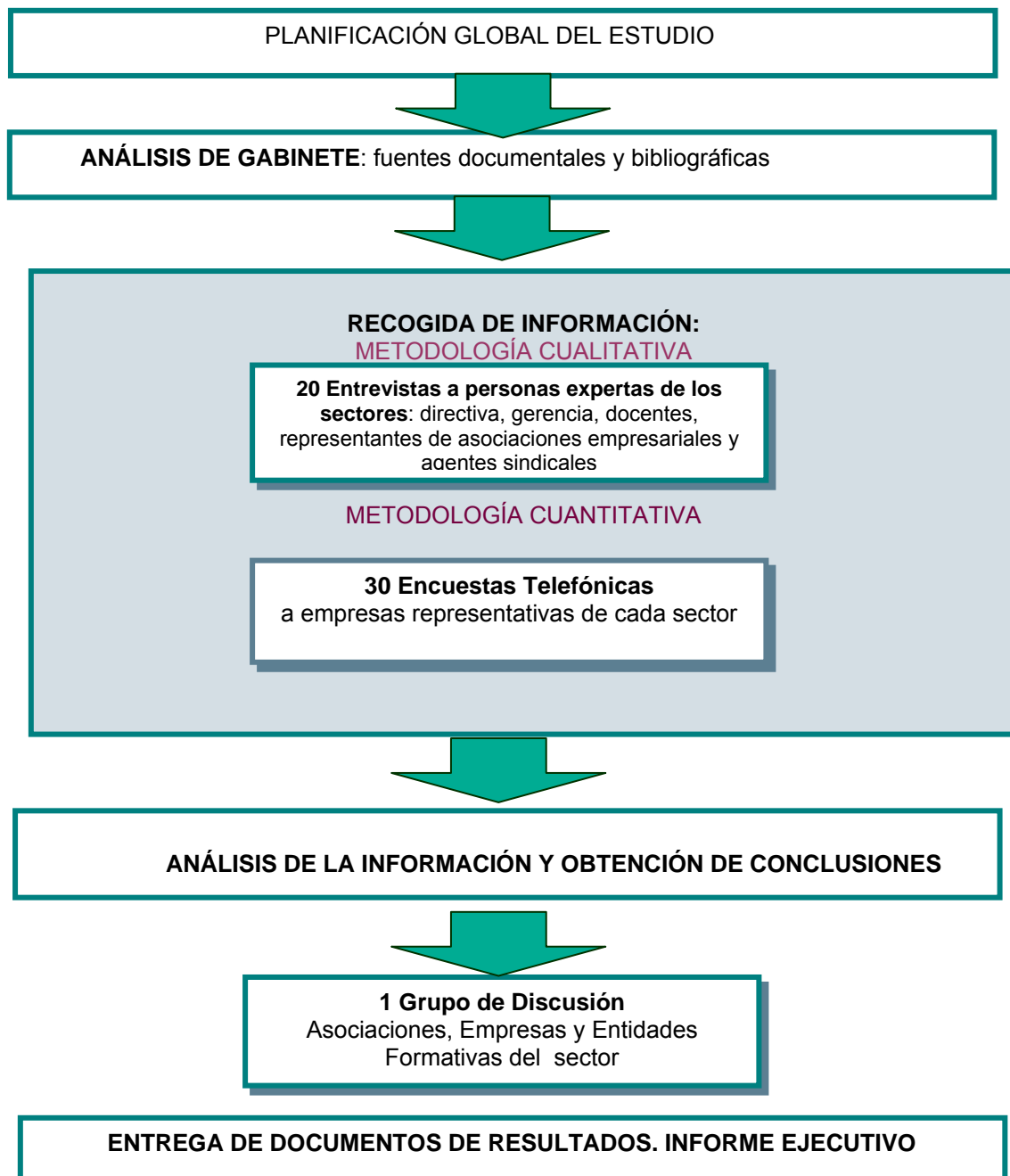
- **Contextualizar y estudiar el sector del comercio** así como su relación con otras actividades económicas, y en concreto:
 - Analizando la importancia de la economía de la Comunidad de Madrid, en general, y del comercio en particular, en el conjunto del sector en España y en el ámbito internacional 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.

[Volver a Presentación](#)

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:



[Volver a Presentación](#)

II. ACTIVIDAD PRODUCTIVA

[ÍNDICE](#)

3 CONTEXTO GENERAL DE LA ECONOMÍA Y DE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES

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**.

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

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.

Contexto Nacional

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 sector del comercio alcanza una media de 3,3 locales, se sitúa por debajo de la media nacional más de 2 puntos. Se trata de los sectores que menos locales utiliza para desarrollar su actividad.

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**.

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 de **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.

El sector objeto de estudio es identificado por los Códigos 46 y 47 según la Clasificación Nacional de Actividad Económica (CNAE) 2009.

ACTIVIDADES INCLUIDAS EN EL ESTUDIO

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

CNAE 2009	Sector económico
465	Comercio al por mayor de eq. 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
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

CNAE 2009	Sector económico
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

[Volver a Bloque II.- Actividad Productiva](#)

4 MODELOS Y ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS TIPO

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

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

COMERCIO AL POR MENOR

Grandes establecimientos

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.

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.

Pequeños establecimientos

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

COMERCIO AL POR MAYOR

Esta actividad es la encargada de suministrar las mercancías a los comercios minoristas. 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.

Atendiendo a su tamaño las empresas se dividen en:

- *Micro pymes*: son consideradas aquellas empresas 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.

En los grandes establecimientos de comercio al por mayor, 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.

[Volver a Bloque II.- Actividad Productiva](#)

5 CONTEXTO DE LA COMUNIDAD DE MADRID: ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO, ESTRUCTURAL Y DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

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

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.

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%.

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 de 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 Comercios al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados y los Comercios 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. vehic. 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. vehic. 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%

[Volver a Bloque II.- Actividad Productiva](#)

6 PROCESOS PRODUCTIVOS DEL SECTOR

El proceso productivo del comercio, se divide en cinco grandes etapas, presentadas a continuación:

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.

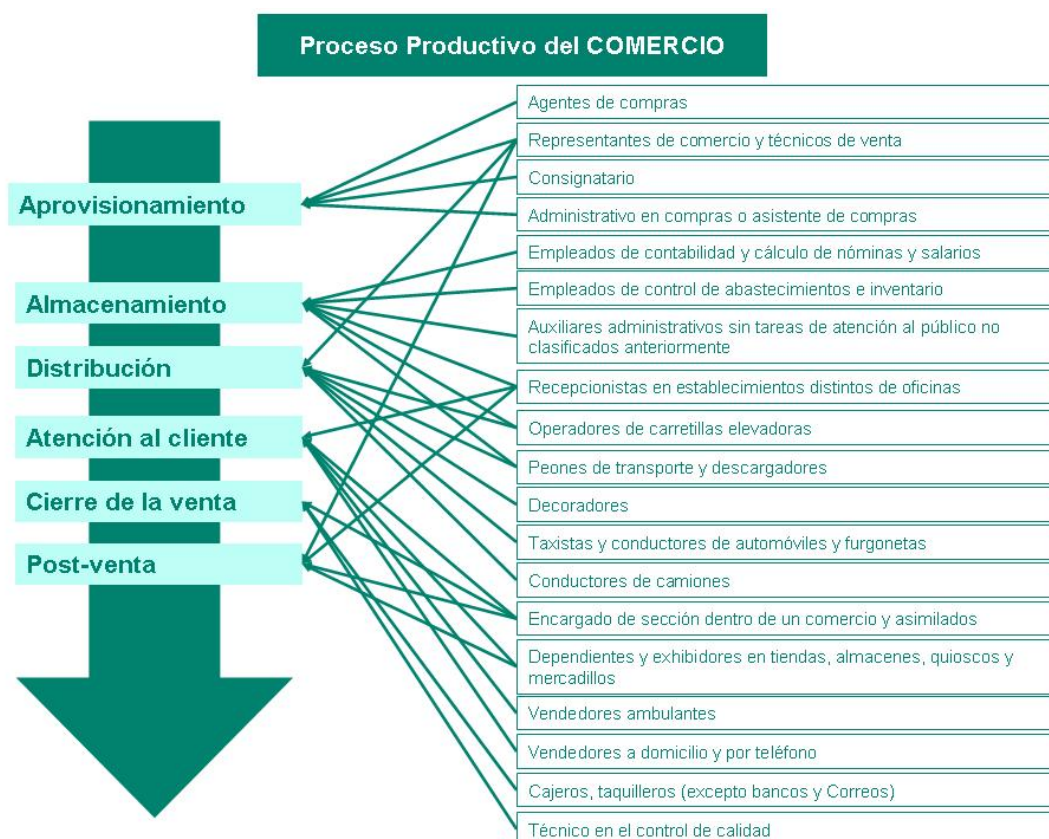
Distribución: se ponen los productos en el punto de venta.

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.

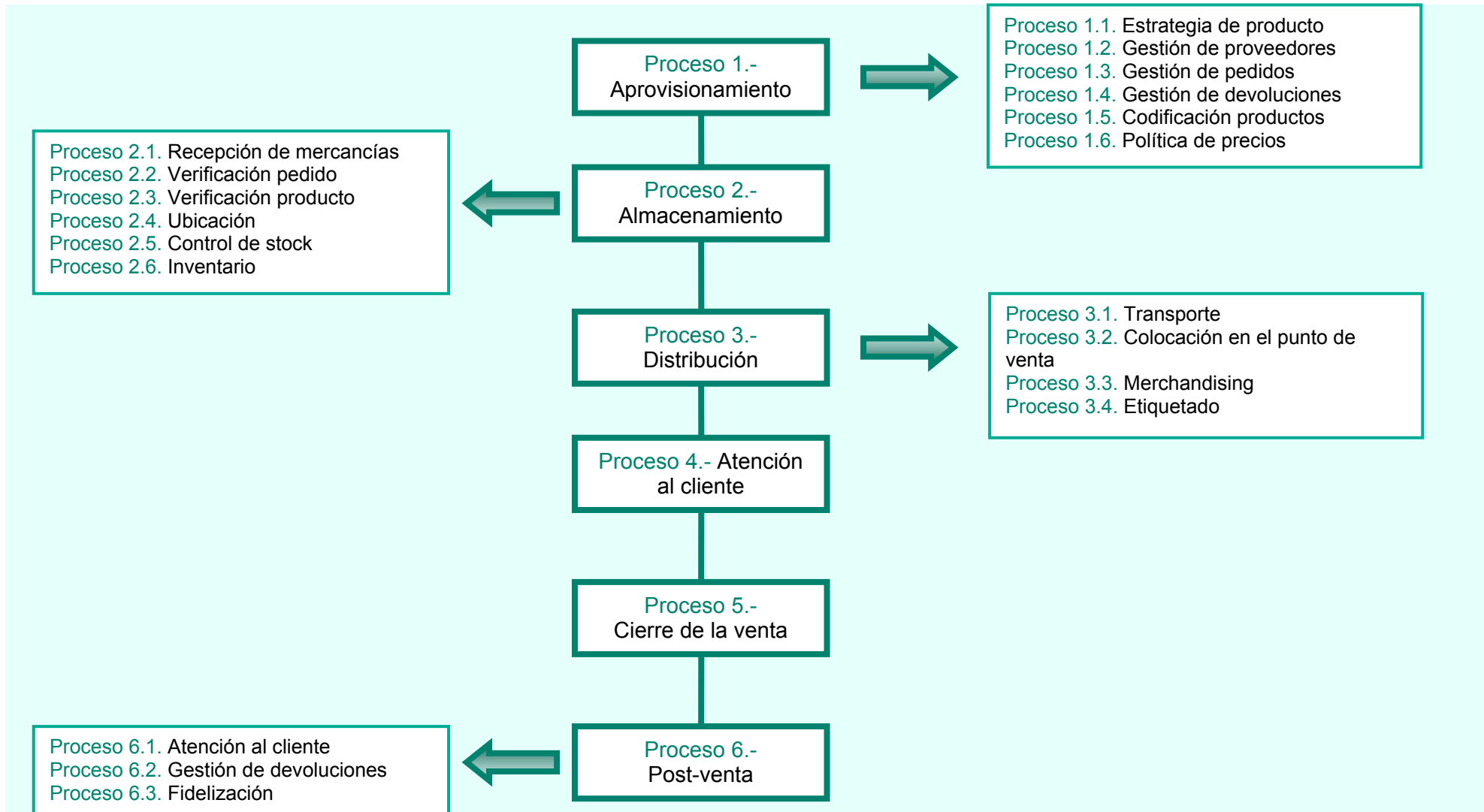
Atención al cliente: se lleva a cabo **todo lo relativo a la atención en el punto de venta**, tanto por vendedores como por vendedores especializados. Incluido el **cobro de la venta**.

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

No obstante, es importante conocer los perfiles profesionales que desempeñan su actividad en cada una de estas fases, por ello a través de la siguiente representación esquemática se relacionan los **perfiles profesionales que existen en cada fase del proceso productivo del sector del comercio**.



Fases 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.

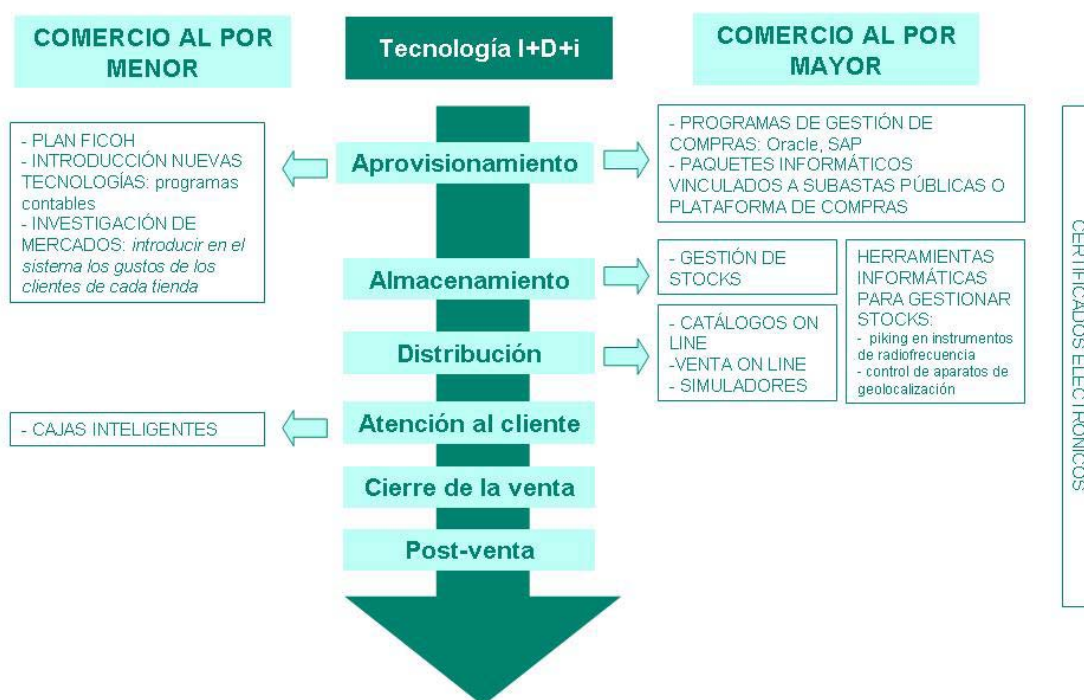
Comercio al por menor:
**Remuneración de los empleados
Demanda intermedia**

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 **demanda 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.

[Volver a Bloque II.- Actividad Productiva](#)

CONCLUSIONES

Debilidades

Como se ha desarrollado en el 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.

Fortalezas

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.

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. 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.

Oportunidades

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.

[Volver a Bloque II.- Actividad Productiva](#)

III. CONFIGURACIÓN OCUPACIONAL DEL SECTOR EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL, NACIONAL Y DE LA COMUNIDAD DE MADRID

[ÍNDICE](#)

7 SITUACIÓN DEL EMPLEO EN EL SECTOR DE ACTIVIDAD

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

En la **Comunidad de Madrid** 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 (66,0%), 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).

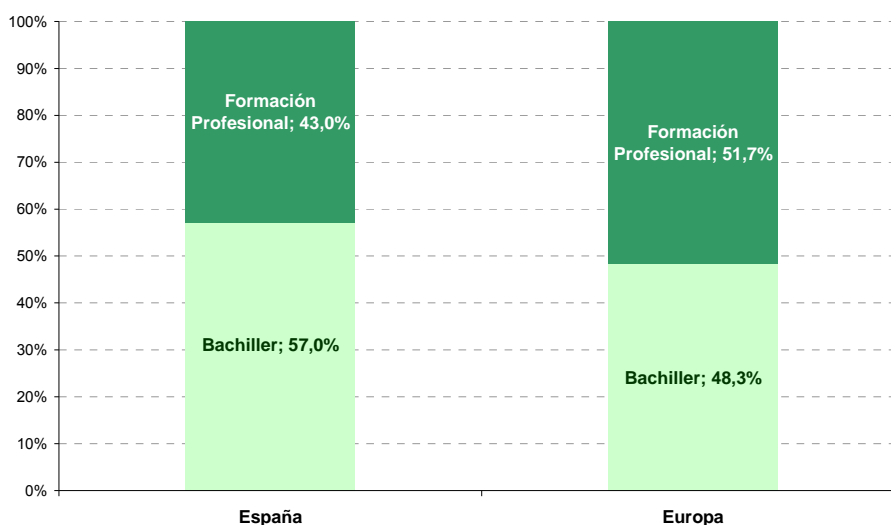
El coste laboral en el sector del comercio se encuentra por debajo del resto de sectores económicos

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.

Respecto al **nivel de cualificación** de los trabajadores y relación con la gestión de recursos humanos, 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.

España necesita subir el nivel educativo

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



Las **competencias profesionales solicitadas** por las empresas en las **principales ocupaciones** del sector comercial son:

Ocupación	Competencias profesionales	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**.

[Volver a Bloque III: Configuración Ocupacional](#)

8 LAS OCUPACIONES Y PERFILES PROFESIONALES EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS

A continuación se relacionan las ocupaciones del sector Comercio, mapa ocupacional creado a partir de la Clasificación Nacional de Ocupaciones (C.N.O. 94) como referencia.

Mapa ocupacional 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:

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 y ocupaciones emergentes

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.

[Volver a Bloque III: Configuración Ocupacional](#)

CONCLUSIONES

Debilidades

- Los **requisitos de entrada en el comercio son nulos o escasos**, pero a la vez se exige experiencia en el sector.
- Es la **empresa quien debe formar** al trabajador, principalmente en la **formación de comercial**.
- El sector demanda:
 - **especialización** en el comercio.
 - **profesionalizar** el sector, fundamentalmente el área de **ventas**.
- La **inversión** en formación sólo se la pueden **permiten las grandes empresas**.
- Las **PYMES tienen dificultad para formar** a su personal.

Fortalezas

- En este momento no es complicado encontrar trabajadores en el sector.
- El comercio es un sector más resistente a la crisis, fundamentalmente por constituirse en mayor medida por empresas pequeñas.

Amenazas

- El comercio es un **sector refugio** en momentos de **crisis económica** como el actual.
- **Descenso del número de ocupados** en el sector comercial.
- **Faltan personas con formación profesional**.
 - Hay demasiado fracaso escolar.
 - España tiene más universitarios que la media europea.
- Se detecta falta de **sensibilización del empresariado para contratar personal formado**.

Oportunidades

- El **comercio** representa un peso económico muy **importante en la Comunidad de Madrid**.
- La **Administración Pública apuesta por la formación profesional** ampliando la oferta, completando la que existe y la que se hace a distancia.
- El sector del **comercio** funciona como estabilizador del mercado laboral en tiempos de crisis, **no es un sector destructor de empleo**.
- La **calidad de servicio** debe de ser una de las piezas fundamentales de la profesión.
- En cuanto a los principales **yacimientos de empleo**, las personas que han colaborado en la investigación cualitativa destacan los siguientes:
 - **Vendedores y encargados**
 - **Vendedores especializados**
 - **Área logística**
 - **Conductor de camiones**
- Y, **perfiles profesionales de gran relevancia** en auge:
 - **Auditor de compras, aprovisionamientos y contratación**
 - **Técnico en enajenaciones**
 - **Técnico de estudio de compras**

IV. SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES Y FORMACIÓN PROFESIONAL

[ÍNDICE](#)

9 SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES Y FORMACIÓN PROFESIONAL (SNCF), Y CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES (CNCP): CUALIFICACIONES PROFESIONALES DEL SECTOR

Partiendo de la definición de **Cualificación Profesional** como 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”, es importante acotar la **Cualificaciones** y **Familia Profesional** que se ha tenido en cuenta para el estudio:

Comercio y Marketing

Las **cualificaciones** que componen la **familia profesional de comercio y marketing** son:

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**, que se recogen a continuación:

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

[Volver al Bloque IV: Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional](#)

10 SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL

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:

TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL, VINCULADOS A LA LOGSE¹ Y A LA LOE², 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

Ley	Grado medio	Grado superior
Administración y Gestión		
LOGSE		<ul style="list-style-type: none"> Administración y finanzas
LOE	<ul style="list-style-type: none"> Gestión administrativa 	

Ley	Grado medio	Grado superior
Agraria		
LOGSE	<ul style="list-style-type: none"> Jardinería 	

Ley	Grado medio	Grado superior
Madera, mueble y corcho		
LOGSE		<ul style="list-style-type: none"> 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	
	<ul style="list-style-type: none"> Técnico Superior en «Logística y Transporte»
Agraria	
<ul style="list-style-type: none"> Técnico en Jardinería y Floristería 	

¹ Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación del Sistema Educativo

² Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación

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 Profesional Inicial** existentes relacionados con el sector objeto de estudio son los siguientes:

PROGRAMAS DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL

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

Respecto a los **Certificados de Profesionalidad**, a continuación se exponen aquellos que se han considerado 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			
	Actividades auxiliares de comercio			
2	Actividades de venta		Actividades de venta	Publicado RD 1377/08
	Gestión de pequeño comercio			
	Venta ambulante			
3	Tráfico de mercancías por carretera		Tráfico de mercancías por carretera	Tramitación
	Gestión y control del aprovisionamiento			
	Organización del transporte y la distribución		Organización del transporte y la distribución	Tramitación
	Organización y gestión de almacenes		Organización y gestión de almacenes	Tramitación
	Gestión comercial y financiera del transporte por carretera			
	Tráfico de viajeros por carretera			
	Implantación y animación de espacios comerciales		Implantación y animación de espacios comerciales	Publicado (RD 1377/08)
	Asistencia a la investigación de mercados			
	Marketing y compraventa internacional			
	Gestión de marketing y comunicación			
	Gestión administrativa y financiera del comercio internacional			

Nivel	CUALIFICACIÓN		CERTIFICADO PROFESIONALIDAD	
	Denominación	Situación	Denominación	Situación
	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		
	Transitorio	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		

[Volver al Bloque IV: Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional](#)

11 CUALIFICACIONES PROFESIONALES, CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD Y TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

A continuación se representa la tabla de doble entrada con todas las cualificaciones (columnas) de la familia profesional de comercio y marketing y las unidades de competencia que las comprenden (filas). En ella se aprecia las cualificaciones que comparten unidades de competencia y viceversa.

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 COMPRVENTA 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						

[Volver al Bloque IV: Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional](#)

V. CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

[ÍNDICE](#)

12 OFERTA FORMATIVA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

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**.

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

PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL EXISTENTE EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Auxiliar de comercio y almacén

Respecto a la **formación para el empleo dirigida principalmente a ocupados**, 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.

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).

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%), seguidas de la mixta (26%), teleformación (24%) y presencial (20,4%).

En cuanto a la **formación para el empleo dirigida prioritariamente a desempleados**, existen dos programas en la Comunidad de Madrid: el Plan FIP (de Inserción Profesional) y el Programa Operativo.

En el **Programa Operativo** la mayoría de los cursos corresponden principalmente a los de **venta**. Además tienen un peso importante los cursos de **almacenaje y publicidad/imagen**. Tienen una duración media de 195 horas.

La especialidad de los cursos ofertados por el **Plan FIP** también corresponde principalmente al tipo de **venta**, además de tener un peso importante los cursos de **comercio y marketing en general**, así como los de **publicidad e imagen y facturación o cobro**. Estos cursos ofertan 15.155 horas en total, con lo que la duración media de estos cursos es de 189 horas.

[Volver a Bloque V: Caracterización de la Oferta Formativa](#)

CONCLUSIONES

- La Formación Profesional del Sistema Educativo, ofrecida en la Comunidad de Madrid de interés para el sector, son los recogidos a continuación:

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

PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL EXISTENTES EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Auxiliar de comercio y almacén

- Respecto a la formación profesional para el empleo, 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.

Encuadrados en la **formación para el empleo dirigida principalmente a ocupados**, 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.

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).

En cuanto a la **formación para el empleo dirigida prioritariamente a desempleados**, existen dos programas en la Comunidad de Madrid: el Plan FIP (de Inserción Profesional) y el Programa Operativo. En el **Programa Operativo** la mayoría de los cursos corresponden principalmente a los de **venta**. Además tienen un peso importante los cursos de **almacenaje y publicidad/imagen**. Tienen una duración media de 195 horas.

La especialidad de los cursos ofertados por el **Plan FIP** también corresponde principalmente al tipo de **venta**, además de tener un peso importante los cursos de **comercio y marketing en general**, así como los de **publicidad e imagen y facturación o cobro**. Estos cursos ofertan 15.155 horas en total, con lo que la duración media de estos cursos es de 189 horas.

[Volver a Bloque V: Caracterización de la Oferta Formativa](#)

VI. PROPUESTAS Y ORIENTACIONES AL CATÁLOGO NACIONAL DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y LA FORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID

[ÍNDICE](#)

13 APORTACIONES A LAS CUALIFICACIONES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES

Analizándose la estructura de la familia profesional de Comercio y Marketing, relacionando los contenidos de la misma con el mapa ocupacional del sector, 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 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.
	Atención al cliente, consumidor o usuario Actividades de venta	<ul style="list-style-type: none"> - Añadir una Unidad de Competencia relacionada con la atención telefónica.
	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

PROPUESTA DE NUEVA CUALIFICACION

Familia profesional	Cualificación
Comercio y marketing	Gestión de comercio electrónico

[Volver a Bloque VI: Propuestas y Orientaciones](#)

14 APORTACIONES AL CATÁLOGO DE ESPECIALIDADES FORMATIVAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Es preciso señalar la sensibilización cada vez mayor del tejido empresarial, sobre todo, aquel que estaba menos sensibilizado como las *micropymes*.

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.

Se considera que sería **conveniente establecer requisitos de entrada al sector**, o dicho en otras palabras, de **profesionalizarlo**.

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.

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)
- Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa
- Habilidades de negociación
- Comercio electrónico
- Gestión de la calidad
- Habilidades comerciales
- Atención y relación con el cliente
- Atención telefónica
- Contratos y legislación mercantil
- 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
- Gestión empresarial y habilidades directivas
- Localizar, organizar y analizar información documental
- Escaparatismo
- Marketing, publicidad, merchandising
- Especialización en el área del sector concreto
- Manipulación de carretillas
- Permiso de conducir específico y Certificado de Aptitud Profesional (CAP)
- Seguridad y manipulación (alimentos, mercancías peligrosas,...)

Existen **cualificaciones que aun no están relacionadas con ningún título o certificado de profesionalidad** (publicado, en tramitación, en previsión), y cuya adaptación debería ser prioritaria, tales como:

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*)

De forma más concreta, se han detectado **ocupaciones donde actualmente no existe oferta formativa**, por lo que sería interesante el poder desarrollar Certificados o Títulos de profesionalidad que respondan a los perfiles profesionales. Dichas ocupaciones se identifican a continuación.

	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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar de dependiente de comercio. - Reponedor. - Preparador de pedidos. - Repartidor de proximidad a pie.
De nivel 3:	Asistencia a la investigación de mercados	3320 - Representantes de comercio y técnicos de venta	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<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.
	Control y formación en consumo	3073 - Técnico en el control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Representante comercial. - Agente comercial. - Encargado de tienda. - Encargado de sección de un comercio. - Vendedor técnico.

Respecto a los Programas de Formación para el Empleo, se debería 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**:
 - 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 de la edificación y reformas.
- 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		
▶ 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.		

[Volver a Bloque VI: Propuestas y Orientaciones](#)

15 ITINERARIOS FORMATIVOS PROPUESTOS

Retomando las principales necesidades de formación señaladas por las empresas del sector:

- 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.

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: Carnicería y elaboración de productos cárnicos (RD 1380/09)</i>	<i>Cualificación profesional de referencia: Pescadería y elaboración de productos de la pesca y acuicultura (RD 1087/05)</i>	<i>Certificado de profesionalidad de referencia: Venta de servicios y productos turísticos (RD 295/04)</i>
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 id. 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. 	
Certificado de profesionalidad de referencia: 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"> 1. Organización del entorno comercial 2. Gestión de la venta profesional 3. Documentación propia de la venta de productos y servicios 4. Cálculo y aplicaciones propias de la venta
UF0031: Técnicas de venta. (70 horas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de venta 2. Aplicación de técnicas de venta 3. Seguimiento y fidelización de clientes 4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta
UF0032: Venta online. (30 horas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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

Itinerario 2. Gestor de compras

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 media 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.

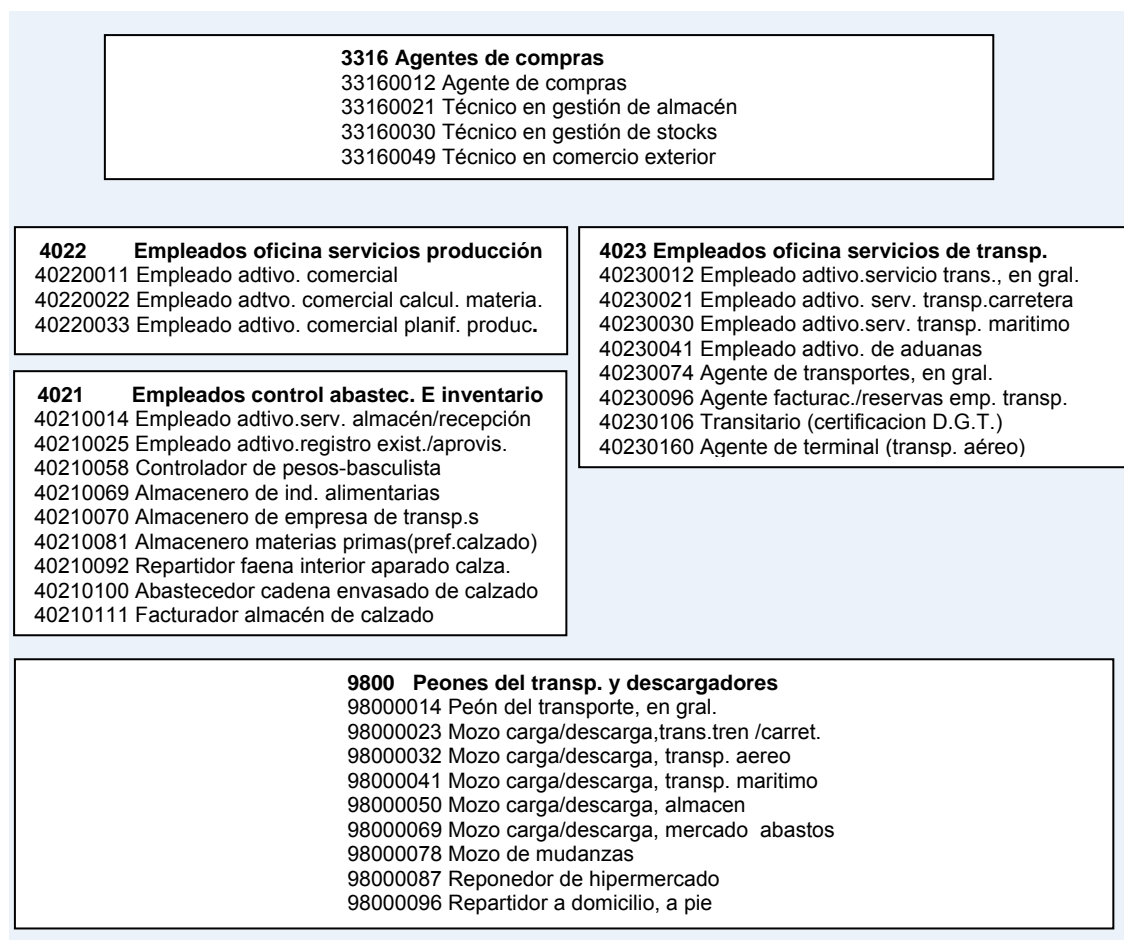
Por otro lado, esta ocupación es contratada en mayor medida en las siguientes actividades, según el Servicio de Empleo Estatal:

- 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.

Daríá 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 presenta 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 sistemas 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 apl. 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		

Itinerario 3.- Autoempleo y responsable de las microempresas del comercio

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
<p>Módulos Formativos</p> <p>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)</p>
<p>Contenidos</p> <p>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:</p> <p>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:</p> <p>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</p> <p>MF0504_3: Escaparatismo comercial (90 h) Análisis del escaparate Diseño e imagen del escaparate comercial Organización del montaje del escaparate comercial</p>

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)

[Volver a Bloque VI: Propuestas y Orientaciones](#)

CONCLUSIONES

- Las cualificaciones se agrupan en la **Familia Profesional**, y las que se han tenido en cuenta para el estudio ha sido: **Comercio y Marketing**.
- 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.**
- Segunda propuesta: **facilitar el acceso a la formación.**
- Tercera propuesta: **adecuar la oferta en la Comunidad de Madrid a la realidad y evolución de la estructura productiva.**
- Cuarta propuesta: **sensibilizar a trabajadores y empresas sobre la importancia de la formación para el empleo. Llevar a cabo jornadas de sensibilización.**
- Quinta propuesta: **avanzar en la elaboración y aprobación de los certificados de profesionalidad.**
- Sexta propuesta: **establecer itinerarios formativos para adecuar la oferta en la Comunidad de Madrid a la realidad y evolución de la estructura productiva.**

- Respecto a los itinerarios formativos, se han definido los expuestos a continuación:

Itinerario	Ocupación	Especialización/polivalencia
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.

[Volver a Bloque VI: Propuestas y Orientaciones](#)

VII. PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

[ÍNDICE](#)

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 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.

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

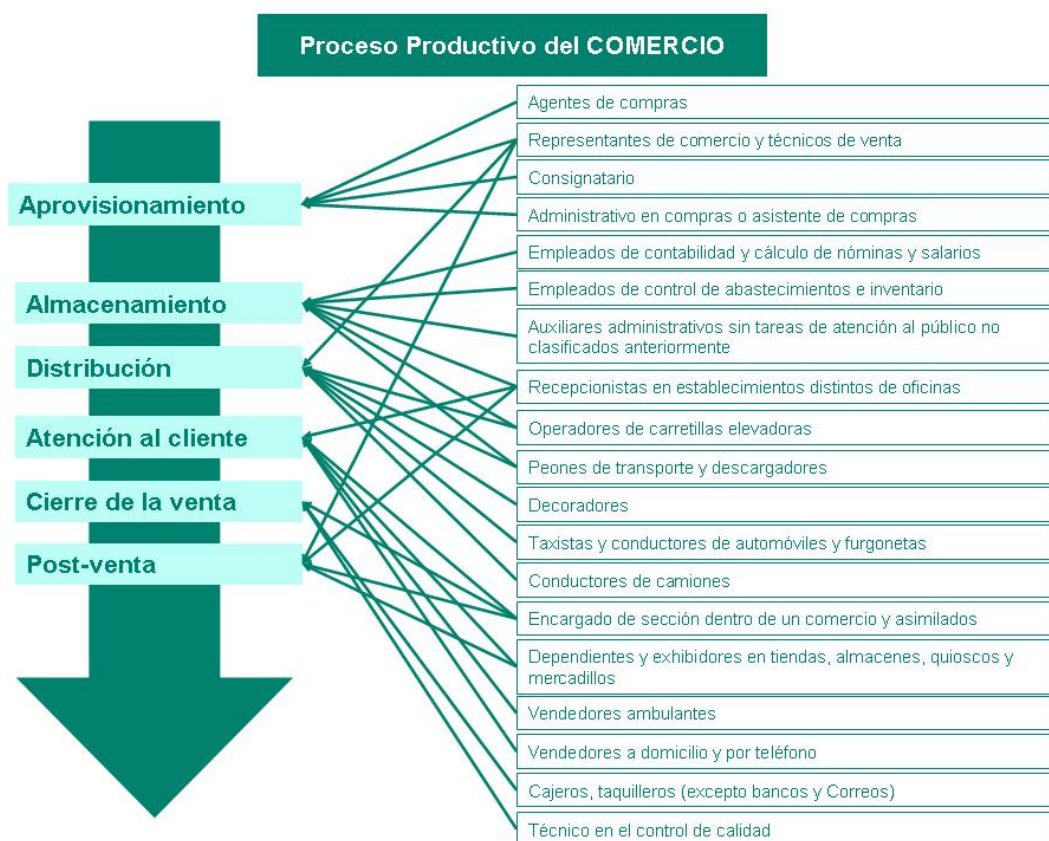
Tanto en el comercio al por menor como en el comercio al por mayor la **función de compras** está de alguna manera desvalorada, cuando en el mundo empresarial tiene una considerable relevancia.

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.
- ▶ 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>

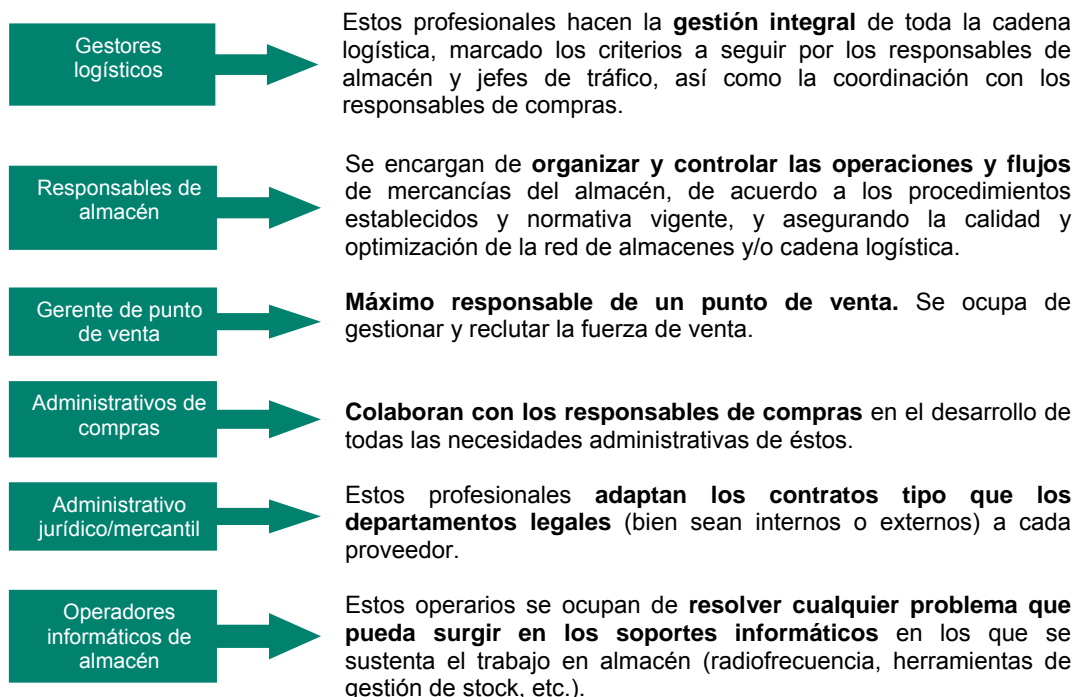
Mapa ocupacional del sector del comercio

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
Compras	30730214	Técnico en consumo
	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.

Oferta formativa en la Comunidad de Madrid

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.

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 de la edificación y reforma de edificios.

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.

1. 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.

2. 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 Estatal 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 impartan 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.

3. 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**.

4. 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.

5. 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.

6. 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**.

Finalmente, 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	Ocupación	Especialización/polivalencia
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

[Volver a Bloque VII: Principales Conclusiones](#)

ANEXO I: RESUMEN FICHAS TÉCNICAS DEL PERFIL PROFESIONAL

[ÍNDICE](#)

GERENCIA DE EMPRESAS DE COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR SIN ASALARIADOS		ÁREA: DIRECCIÓN
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. 		
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		
<ul style="list-style-type: none"> Aprovisionamiento 		

REPRESENTANTES DE COMERCIO Y TÉCNICOS DE VENTA	ÁREA: COMERCIAL				
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD <p>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.</p>					
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 usuarios Realizar visitas periódicas a profesionales de la medicina, para darles a conocer productos farmacéuticos. 					
FORMACIÓN NECESARIA:					
<u>Nivel de estudios:</u> <table border="1" data-bbox="229 757 1367 846"> <tr> <td>Formación Profesional del Sistema Educativo</td><td>Certificado de profesionalidad</td></tr> <tr> <td>Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio</td><td>Actividades de venta (RD 1377/08)</td></tr> </table>		Formación Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad	Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio	Actividades de venta (RD 1377/08)
Formación Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad				
Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio	Actividades de venta (RD 1377/08)				
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad:</u> Nociones de comercio y economía. <u>Conocimientos específicos:</u> <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. 					
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"> Aprovisionamiento. Distribución. Post-venta. 					

DECORADORES	ÁREA: COMERCIAL				
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 técnico. Idear y realizar la decoración de interiores en distintos ambientes del hogar, edificios públicos o privados, buques, aviones y otros lugares. Idear y realizar la decoración de escenario de teatro, cine, televisión y de otros espectáculos. Idear y realizar presentaciones artísticamente llamativas para exhibir en los escaparates y otros lugares de exposición. 					
FORMACIÓN NECESARIA <u>Nivel de estudios:</u> <table border="1" data-bbox="228 692 1390 779"> <tr> <td>Formación Profesional del Sistema Educativo</td><td>Certificado de profesionalidad</td></tr> <tr> <td>No existe</td><td>Implantación y animación de espacios comerciales (RD 1377/08)</td></tr> </table>		Formación Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad	No existe	Implantación y animación de espacios comerciales (RD 1377/08)
Formación Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad				
No existe	Implantación y animación de espacios comerciales (RD 1377/08)				
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad:</u> Uso y Manejo de Aplicaciones Comerciales.					
<u>Conocimientos específicos:</u> <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. 					
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. 					

EMPLEADOS DE CONTABILIDAD Y CÁLCULO DE NÓMINAS Y SALARIOS		ÁREA: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
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 superiores. Efectuar los cálculos necesarios. Desempeñar otras tareas contables de alcance limitado. Calcular a partir de los registros existentes los costos unitarios de producción. Calcular 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 superiores. Encargarse 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		
<u>Nivel de estudios:</u>		
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad
Ciclo formativo de Grado Superior (Nivel 3 de cualificación). Administración y Finanzas.		Gestión contable y auditoria (RD 1210/09)
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad:</u> conocimientos sobre economía y temas administrativos.		
<u>Conocimientos específicos:</u>		
<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. 		
COMPETENCIAS REQUERIDAS:		
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa de un servicio de auditoria. 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. 		

EMPLEADOS DE CONTROL DE ABASTECIMIENTOS E INVENTARIO		ÁREA: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		
Llevar 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)	
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad:</u> Conocimientos sobre economía y temas administrativos.		
<u>Conocimientos específicos:</u>		
<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.		
COMPETENCIAS REQUERIDAS:		
<ul style="list-style-type: none">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		
<ul style="list-style-type: none">Almacenamiento.		

AUXILIARES ADMINISTRATIVOS SIN TAREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NO CLASIFICADOS ANTERIORMENTE	ÁREA: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN				
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 <u>Nivel de estudios:</u> <table border="1" data-bbox="228 887 1390 976"> <tr> <td>Formación Profesional del Sistema Educativo</td><td>Certificado de profesionalidad</td></tr> <tr> <td>Ciclo formativo de Grado Medio. Gestión administrativa.</td><td>Implantación y animación de espacios comerciales (RD 1377/08)</td></tr> </table> <u>Conocimientos comunes para el sector de actividad:</u> Nociones básicas de administración. <u>Conocimientos específicos:</u> <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 Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad	Ciclo formativo de Grado Medio. Gestión administrativa.	Implantación y animación de espacios comerciales (RD 1377/08)
Formación Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad				
Ciclo formativo de Grado Medio. Gestión administrativa.	Implantación y animación de espacios comerciales (RD 1377/08)				
COMPETENCIAS REQUERIDAS: <ul style="list-style-type: none"> Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico. Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático. Introducir 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 <ul style="list-style-type: none"> Almacenamiento y venta. 					

CONSIGNATARIO		ÁREA: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
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
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad:</u> Nociones de comercio y transporte.		
<u>Conocimientos específicos:</u>		
<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. 		
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		
<ul style="list-style-type: none"> Aprovisionamiento. 		

RECEPCIONISTAS EN ESTABLECIMIENTOS DISTINTOS DE OFICINAS	ÁREA: VENTA
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	
<u>Nivel de estudios:</u>	
Formación Profesional del Sistema Educativo Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Gestión administrativa.	Certificado de profesionalidad Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (RD 121.0/09)
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad:</u> Nociones básicas de administración	
<u>Conocimientos específicos:</u> <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. 	
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. 	

CAJEROS, TAQUILLEROS (EXCEPTO BANCOS Y CORREOS)	ÁREA: VENTA				
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:					
<table border="1"> <tr> <td>Formación Profesional del Sistema Educativo</td><td>Certificado de profesionalidad</td></tr> <tr> <td>Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Gestión administrativa.</td><td>Actividades de venta (RD 1377/08)</td></tr> </table>	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)	
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)				
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad:</u> Nociones de administración					
<u>Conocimientos específicos:</u>					
<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. 					
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					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cierre de la venta. 					

COBRADORES DE FACTURAS, DEUDAS Y EMPLEADOS ASIMILADOS	ÁREA: VENTA				
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: <table border="1" data-bbox="228 636 1388 725"> <tr> <td>Formación Profesional del Sistema Educativo</td><td>Certificado de profesionalidad</td></tr> <tr> <td>Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Gestión administrativa.</td><td>Actividades de venta (RD 1377/08)</td></tr> </table>		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)
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)				
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad:</u> Nociones básicas de administración <u>Conocimientos específicos:</u> <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. 					
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. 					

ENCARGADO DE SECCIÓN DENTRO DE UN COMERCIO Y ASIMILADOS		ÁREA: VENTA
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 responsabilidad. Atender las reclamaciones de los clientes. Velar por el buen trato al cliente. Dar cuentas del resultado de ventas al gerente. Pueden 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. 		
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		
<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente. Cierre de la venta. Post- venta. 		

DEPENDIENTES Y EXHIBIDORES EN TIENDAS, ALMACENES, QUIOSCOS Y MERCADILLOS	ÁREA: VENTA				
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD <p>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.</p>					
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. 					
FORMACIÓN NECESARIA <u>Nivel de estudios:</u>					
<table border="1"> <tr> <td>Formación Profesional del Sistema Educativo</td><td>Certificado de profesionalidad</td></tr> <tr> <td>Ciclo Formativo de Grado Medio. Técnico en comercio</td><td>Actividades de venta (RD 1377/08)</td></tr> </table>	Formación Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad	Ciclo Formativo de Grado Medio. Técnico en comercio	Actividades de venta (RD 1377/08)	
Formación Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad				
Ciclo Formativo de Grado Medio. Técnico en comercio	Actividades de venta (RD 1377/08)				
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad</u> Conocimientos sobre venta. <u>Conocimientos específicos:</u> <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. 					
COMPETENCIAS REQUERIDAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización y las operaciones auxiliares a la venta. ▪ Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario. ▪ Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales. ▪ Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta. ▪ Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos. ▪ Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando traspales y carretillas de mano. ▪ Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente. 					
FASE/S DEL PROCESO EN LAS QUE PARTICIPA <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al cliente. ▪ Post-venta. 					

VENDEDORES AMBULANTES	ÁREA: VENTA				
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 <table border="1" data-bbox="229 678 1388 792"> <tr> <th data-bbox="229 678 807 712">Formación Profesional del Sistema Educativo</th><th data-bbox="807 678 1388 712">Certificado de profesionalidad</th></tr> <tr> <td data-bbox="229 712 807 792">Ciclo Formativo de Grado Medio. Técnico en comercio</td><td data-bbox="807 712 1388 792"> Actividades de venta (RD 1377/08) Existe en previsión una cualificación de venta ambulante </td></tr> </table>		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
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				
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad</u> Conocimientos sobre ventas. <u>Conocimientos específicos:</u> <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. 					
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 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al cliente. 					

VENEDORES A DOMICILIO Y POR TELÉFONO	ÁREA: VENTA				
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 representan. ▪ Demostrar el interés que revisten los artículos en venta señalando sus principales características o indicando cómo funcionan. ▪ Anotar los pedidos recibidos y enviarlos a la empresa. ▪ Distribuir material de publicidad o entregar muestras. ▪ Cobrar el importe de las ventas a plazos si procede. ▪ Vender determinados artículos a través del teléfono, correo electrónico o Internet. 					
FORMACIÓN NECESARIA Nivel de estudios: <table border="1" data-bbox="228 674 1390 763"> <tr> <td>Formación Profesional del Sistema Educativo</td><td>Certificado de profesionalidad</td></tr> <tr> <td>Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio</td><td>Actividades de venta (RD 1377/08)</td></tr> </table> Conocimientos comunes para el sector de actividad Conocimientos sobre ventas. <u>Conocimientos específicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operaciones de venta. ▪ Administración y gestión de un pequeño establecimiento comercial. ▪ Aplicaciones informáticas de propósito general. ▪ Comercio electrónico. ▪ Lengua extranjera. 		Formación Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad	Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio	Actividades de venta (RD 1377/08)
Formación Profesional del Sistema Educativo	Certificado de profesionalidad				
Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Comercio	Actividades de venta (RD 1377/08)				
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 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al cliente. 					

TÉCNICO EN CONTROL DE CALIDAD	ÁREA: VENTA
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD <p>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.</p>	
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 pertinentes. ▪ Inspeccionar los productos terminados o las piezas fabricadas a fin de asegurarse de que sean conformes a las reglamentaciones vigentes y normas de calidad preestablecidas. ▪ Asesorar 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
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad</u> Conocimientos sobre consumo.	
<u>Conocimientos específicos:</u>	
<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. 	
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	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cierre de la venta. 	

AGENTES DE COMPRAS		ÁREA: COMPRAS
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 revenderlas.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.		
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.		
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.		

ADMINISTRATIVO EN COMPRAS O ASISTENTE DE COMPRAS	ÁREA: COMPRAS				
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD <p>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.</p>					
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 producción. ▪ Preparar listas de los materiales necesarios, cerciorarse de que estos están disponibles cuando se los necesita y llevar los registros pertinentes. ▪ Preparar 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 <p>Nivel de estudios:</p> <table border="1" data-bbox="228 674 1388 766"> <tr> <td>Formación Profesional del Sistema Educativo</td><td>Certificado de profesionalidad</td></tr> <tr> <td>Ciclo formativo de Grado Medio (Nivel 2 de cualificación). Gestión administrativa (LOE)</td><td>Nivel 2: Actividades de gestión administrativa (RD 107/08)</td></tr> </table> <p><u>Conocimientos comunes para el sector de actividad</u> Nociones sobre comercio y administración</p> <p><u>Conocimientos específicos:</u></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. 		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)
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)				
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. 					

OPERADORES DE CARRETILLAS ELEVADORAS		ÁREA: TRANSPORTE Y ALMACÉN
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		
<u>Nivel de estudios:</u>		
Formación Profesional del Sistema Educativo		Certificado de profesionalidad
Auxiliar de comercio y almacén		Actividades auxiliares de almacén (RD 1179/08)
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad:</u> Conocimientos sobre maquinaria		
<u>Conocimientos específicos:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión administrativa del transporte. ▪ Gestión administrativa del comercio internacional. ▪ Almacenaje de productos. ▪ Aplicaciones informáticas generales. 		
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. 		

TAXISTAS Y CONDUCTORES DE AUTOMÓVILES Y FURGONETAS	ÁREA: TRANSPORTE Y ALMACÉN				
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: <table border="1" data-bbox="228 602 1390 692"> <tr> <td data-bbox="228 602 807 636">Formación Profesional del Sistema Educativo</td><td data-bbox="807 602 1390 636">Certificado de profesionalidad</td></tr> <tr> <td data-bbox="228 636 807 692">Es necesario el carné de conducir correspondiente</td><td data-bbox="807 636 1390 692">En trámite las siguientes cualificaciones: Conducción de taxis, turismos y furgonetas (T)</td></tr> </table>		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)
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)				
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad</u> Conocimientos sobre maquinaria. <u>Conocimientos específicos:</u> <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. 					
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. 					

CONDUCTORES DE CAMIONES		ÁREA: TRANSPORTE Y ALMACÉN
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 alquilado.Desempeñar 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)	
<u>Conocimientos comunes para el sector de actividad</u> Conocimientos sobre maquinaria.		
<u>Conocimientos específicos:</u>		
<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.		
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.		

PEONES DEL TRANSPORTE Y DESCARGADORES	ÁREA: TRANSPORTE Y ALMACÉN				
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Manipulan carga; embalan bultos; acarrean, 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 <table border="1" data-bbox="159 878 1321 967"> <tr> <td>Formación Profesional del Sistema Educativo</td><td>Certificado de profesionalidad</td></tr> <tr> <td>Programa de Cualificación Profesional Inicial: Auxiliar de Comercio y Almacén</td><td>Cualificación profesional: Actividades auxiliares de almacén (RD1179/08)</td></tr> </table> <p>Conocimientos comunes para el sector de actividad Nociones básicas sobre transporte.</p> <p>Conocimientos específicos:</p> <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. 		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)
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)				
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. 					

ANEXO II: EXPERTOS PARTICÍPES EN EL ESTUDIO

[ÍNDICE](#)

A continuación se relacionan los perfiles de las personas expertas del sector del Comercio participes en la fase cualitativa de:

Entrevistas en profundidad:

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 Lizarrondo	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	Secretaría 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

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	M ^a Luisa Núñez	IES "ISLAS FILIPINAS"	Profesor de la modalidad Gestión Comercial y Marketing

INSTITUTO REGIONAL DE LAS CUALIFICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO

CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER E INMIGRACIÓN

