

CAJEROS DE COMERCIO

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los cajeros operan la caja registradora, reciben pagos de los clientes, emiten recibos y devuelven el cambio debido.

FUNCIONES

Cobrar artículos o servicios en el punto de venta.	Entregar efectivo como vueltas de un pago.
Asesorar a los clientes sobre precio promociones y descuentos	Cobrar según diferentes modalidades: efectivo tarjetas, cheques.
Realizar el cierre y arqueo de caja.	Realizar tickets o facturas según demande el cliente.
Responder del dinero en efectivo, de cheques y otros documentos de pago.	Atender al cliente.
Ingresar los códigos de los productos.	Pesar productos.
	Mantener el orden y limpieza en la zona de cajas.

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIALES

Aplicar competencias matemáticas
 Aplicar medidas de prevención de robos
 Ofrecer a los clientes servicios de seguimiento
 Tramitar pagos
 Utilizar distintos métodos de comunicación

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Garantizar una actitud centrada en el cliente
 Llevar la caja
 Preparar una factura
 Procesar las devoluciones

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIALES

Capacitar a empleados
 Colocar la compra en bolsas
 Contar el dinero

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

Empaquetar productos para regalo
 Guiar a los clientes al lugar donde están los productos

Marcar el precio

Pesar los materiales
 Realizar informes de las transacciones

ESPECÍFICA DE LA OCUPACIÓN

Mantener limpia la zona de caja
 Organizar programas de fidelización
 Reservar productos para los clientes

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Servicio al cliente

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

Principios del trabajo en equipo
 Técnicas de promociones de ventas

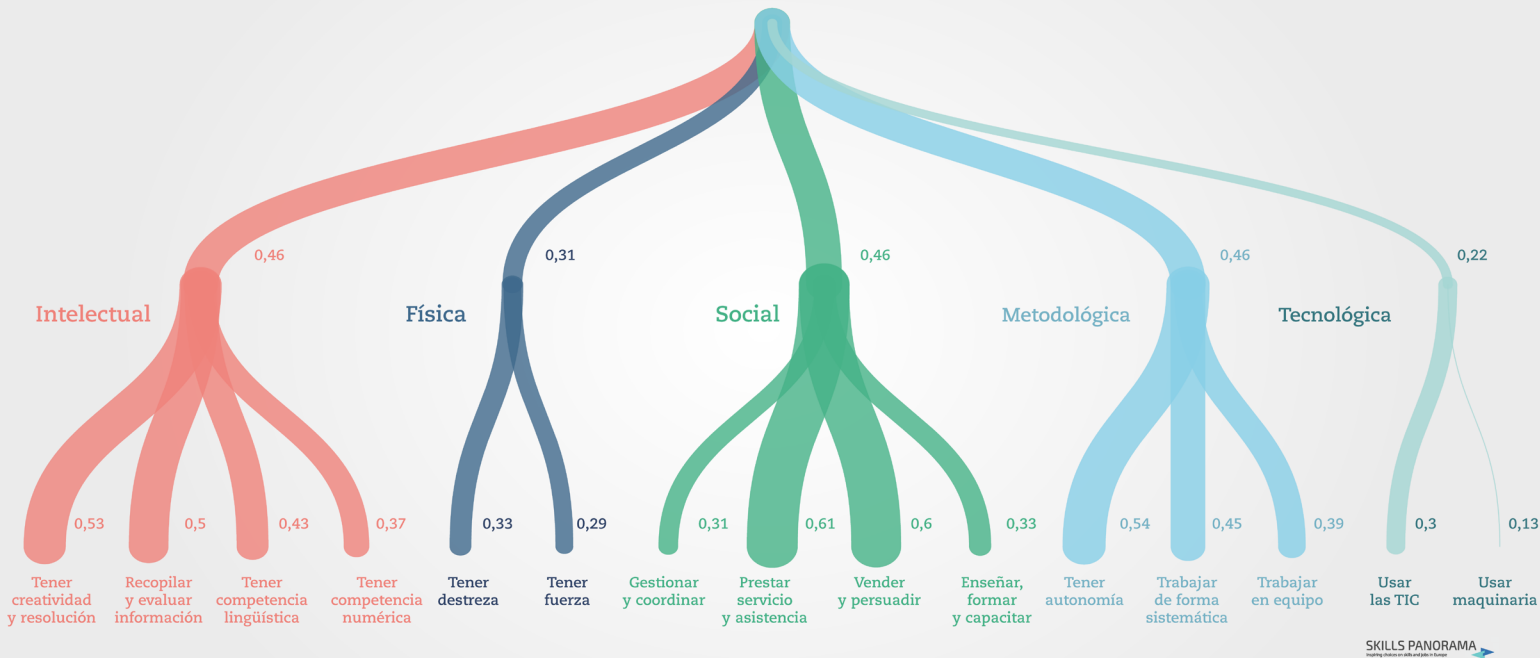
Técnicas de venta

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Eurofound indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el ejercicio del grupo ocupacional de “trabajadores de ventas”.

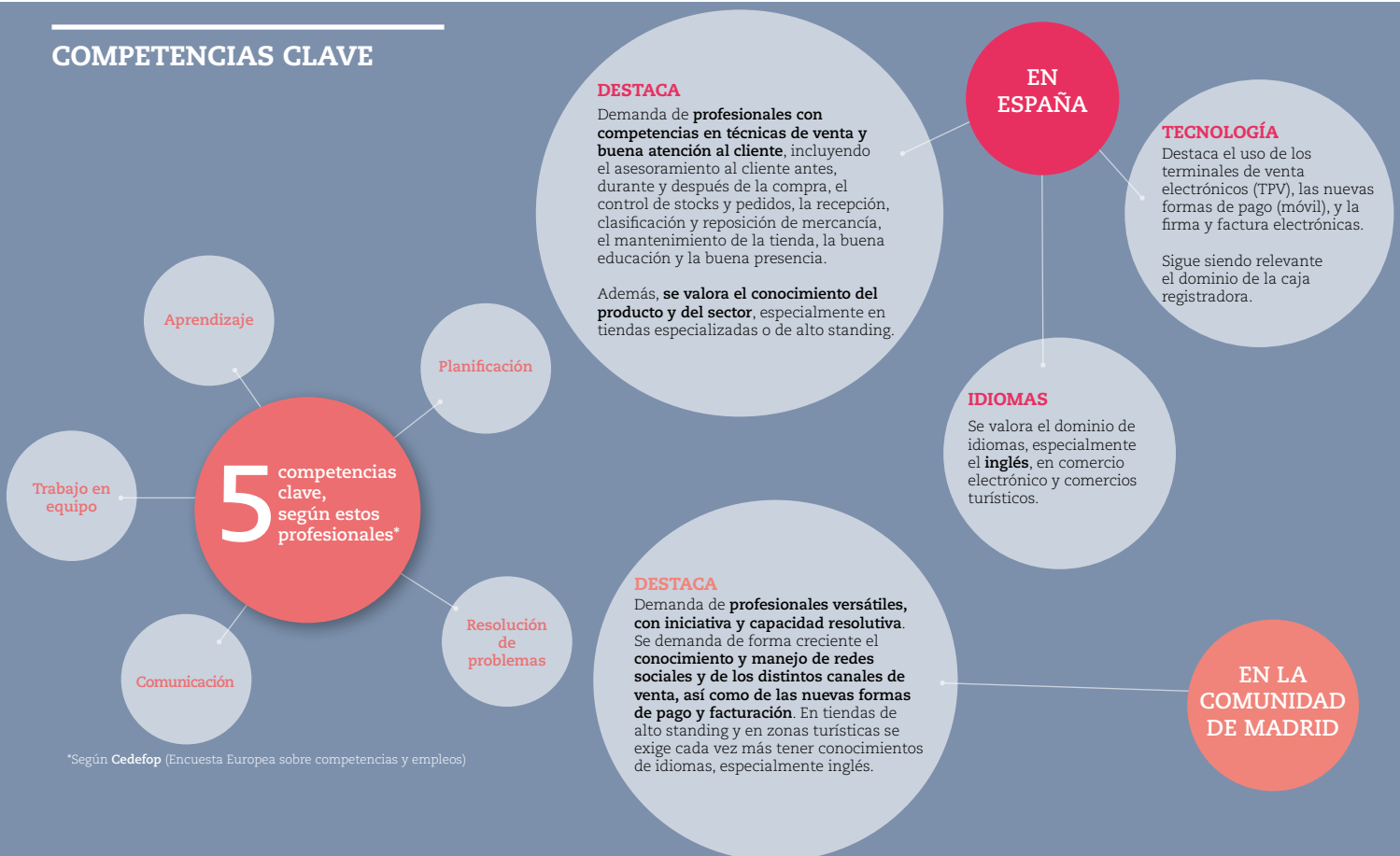
Destacan las competencias **intelectuales, sociales y metodológicas**.

Concretamente, las competencias más importantes son: **prestar servicio y asistencia, vender y persuadir, tener autonomía, tener creatividad y resolución y recopilar y evaluar información y uso de TIC**.



SKILLS PANORAMA

COMPETENCIAS CLAVE



*Según Cedefop (Encuesta Europea sobre competencias y empleos)

3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 2
COM085_2 ACTIVIDADES DE VENTA



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad COMV0108 ACTIVIDADES DE VENTA
Certificado de profesionalidad COMT0112 ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING
Técnico en Actividades Comerciales



FORMACIÓN UNIVERSITARIA



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Formación en uso de redes sociales orientadas al comercio electrónico y nuevas formas de pago.



PROFESIÓN REGULADA: **NO**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

No suele exigirse formación mínima.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

En general no se exige experiencia previa, aunque sí es un requisito en una minoría de comercios. La formación específica, cuando se imparte, corre normalmente a cargo de la empresa.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal, especialmente los contratos de corta duración (menos de tres meses).



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada parcial. La duración máxima de la jornada ordinaria es de 40 horas semanales para los contratos a tiempo completo.



RETRIBUCIÓN

El salario mínimo bruto anual es 13.800 euros según el Convenio Colectivo del Sector del Comercio Vario de la Comunidad de Madrid.
Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 55 (Cajeros y taquilleros (excepto bancos)) en el Estado Español es 14.400 euros, oscilando entre 7.700 (percentil 10) y 23.700 (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

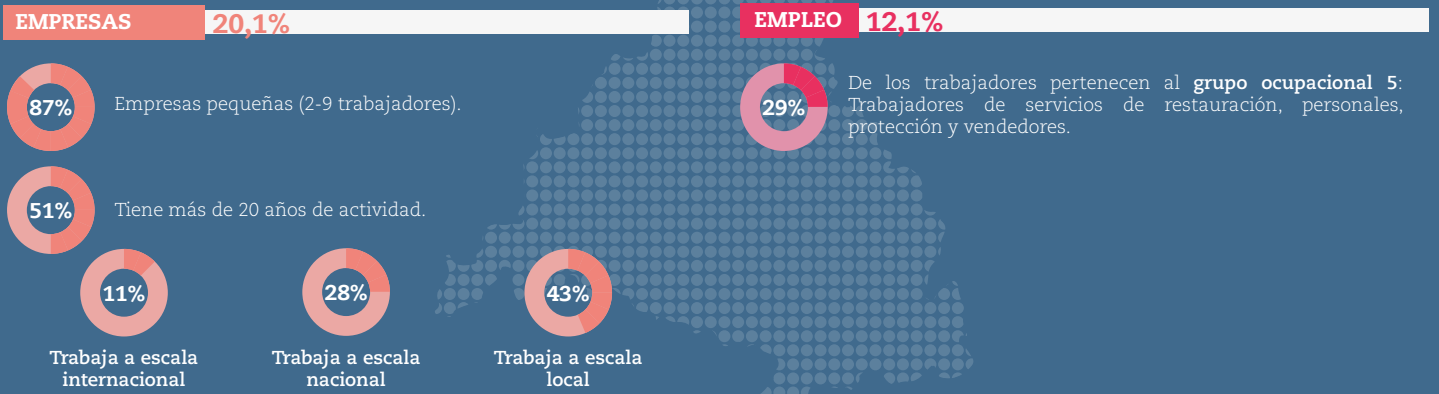
Este profesional se ubica en tiendas o establecimientos de comercio al por mayor y al por menor bajo la supervisión de un superior.
La vía de promoción más común es como responsable de área o de tienda, vinculada a la supervisión de otros dependientes, la gestión de stocks y pedidos, relaciones con proveedores y control de caja.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



Esta ocupación se encuadra en el sector del Comercio, que tiene un gran peso en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:



MERCADO DE TRABAJO

El **grupo ocupacional 5** (Trabajadores de servicios de restauración, personales, protección y vendedores) cuenta con **622.700 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 55% son mujeres. Con algunas fluctuaciones, el empleo sigue una **tendencia positiva** desde 2011, **muy marcada en 2017**.

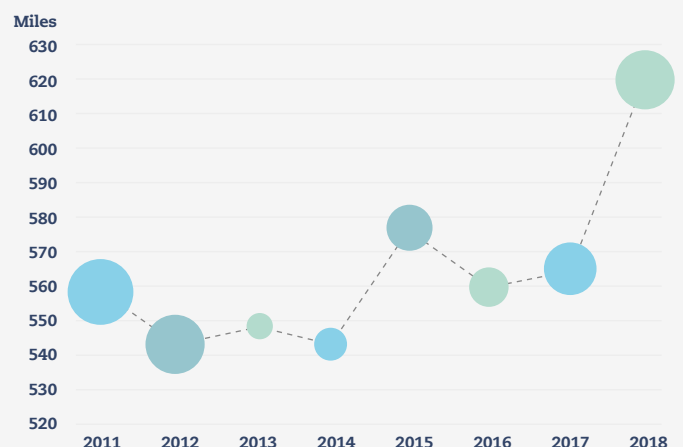
En 2018 **622.700 personas trabajadoras · 55% mujeres**



La **ocupación 5500** (Cajeros y taquilleros (excepto bancos)) representa **menos del 5% de los trabajadores** de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017).

El **perfil de la persona contratada** es mujer, menor de 30 años con estudios de Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O.).

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).



PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, todo este conjunto de tendencias sectoriales tiene un gran impacto en las funciones y competencias de cajeros de comercio. Se espera una creciente presencia de **formatos comerciales híbridos** (fusión de dos o más conceptos comerciales en un mismo espacio)

por lo que el perfil del trabajador del sector de comercio deberá ser cada vez más versátil y polivalente. Con todo, hay comercios que mantienen un enfoque **tradicional**, sin cambios muy relevantes en las funciones y competencias de los cajeros.

PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

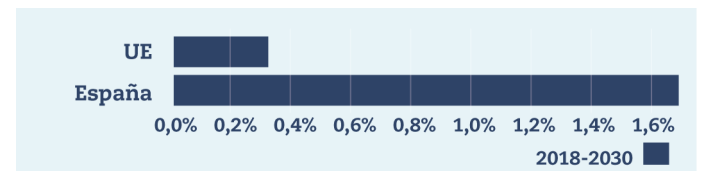
Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

La proyección del grupo ocupacional “**trabajadores de ventas**” muestra un incremento del empleo del 1,7%, muy por encima del de la Unión Europea (0,3%).

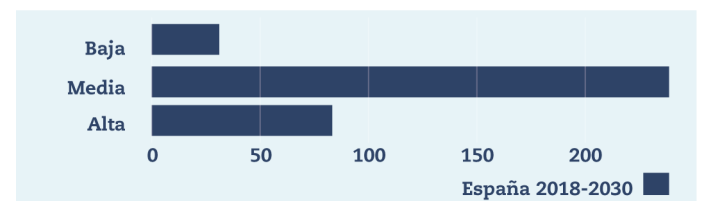
Se prevé la **creación de más de 350.000 empleos**. La creación de empleo beneficiará especialmente a personas con nivel de cualificación intermedio.

Además, se estima que en este periodo se **reemplazarán cerca de 900.000 trabajadores** por jubilación u otros motivos.

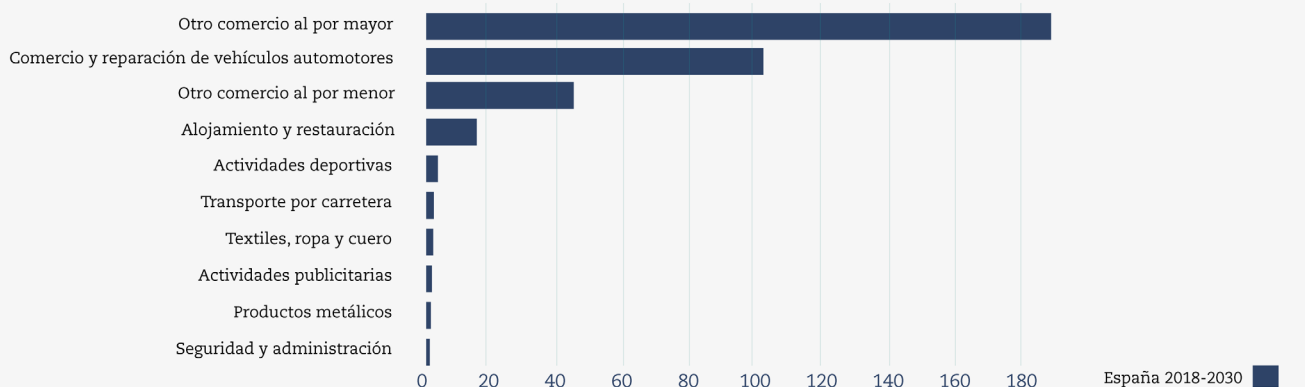
Los sectores en donde se prevé un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) serán el **otro comercio al por mayor y el comercio y reparación de vehículos**, seguidos en menor medida por otro comercio minorista.



Evolución del empleo (%)
Ocupación: Trabajadores de ventas. Periodo: desde 2018 hasta 2030

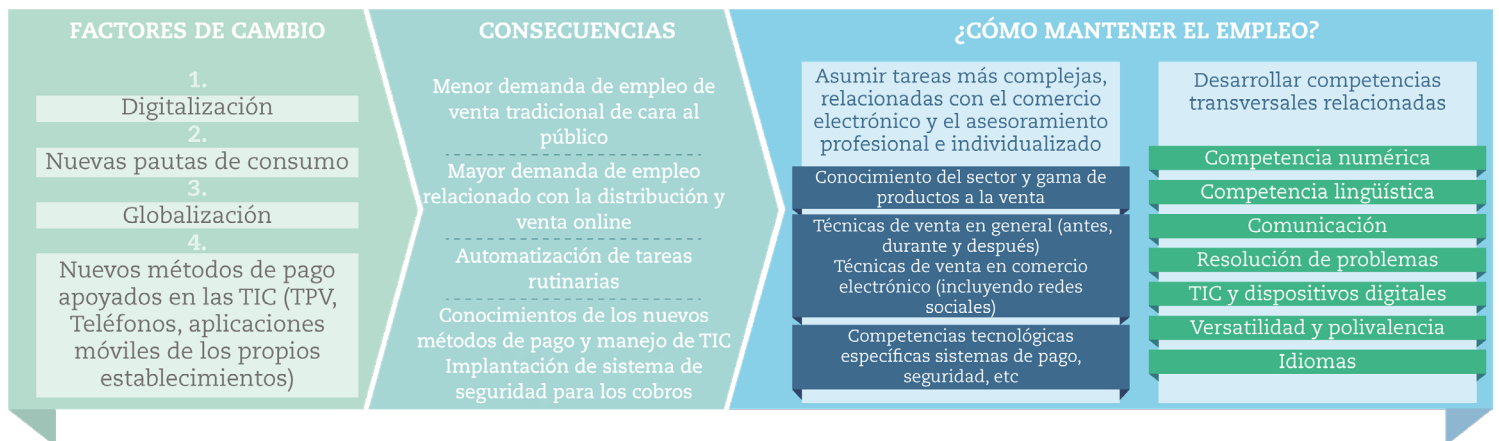


Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación en España.
Ocupación: Trabajadores de ventas. Periodo: desde 2018 hasta 2030



Los 10 sectores con mayor crecimiento del empleo en números absolutos (miles) Ocupación: Trabajadores de ventas. Periodo: desde 2018 hasta 2030

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Se prevé que los cajeros de comercio experimenten **presiones en el empleo y cambios relevantes en las competencias** requeridas en los próximos años.

Las competencias demandadas han cambiado considerablemente en los últimos años debido fundamentalmente a la digitalización, que conlleva **cambio tecnológico y comercio electrónico**. Estos cambios se ven **acelerados en un contexto de globalización de los mercados**. Se espera que estos factores continúen remodelando las competencias, funciones y tareas de esta ocupación a medio plazo.

La diversificación de los productos a la venta y el nuevo perfil del consumidor, más exigente y sofisticado, requiere un **buen conocimiento de los productos y un asesoramiento profesional e individualizado** al cliente, **antes, durante y después de la venta**. Este requisito es cada vez más necesario en los comercios especializados o de alto standing. En otro tipo de comercios, por el contrario, se requiere **versatilidad y polivalencia** para asumir funciones diversas (cajero, reponedor, encargado de existencias, entre otros).

El crecimiento del comercio electrónico va a exigir un **aumento de profesionales que dominen las TIC, redes sociales y técnicas de comercio electrónico, métodos de pago utilizando herramientas tecnológicas** para poder atender

adecuadamente a un consumidor que espera, además, recibir atención personalizada. Para ello se requiere dominio a nivel usuario de TIC, redes sociales y dispositivos electrónicos portátiles. No obstante, las tendencias apuntan que la **atención presencial de cara al público seguirá siendo relevante**. En ambos casos, son necesarias **competencias sociales** relacionadas con la comunicación, la persuasión, la empatía y la buena educación para generar confianza, resolver cualquier incidencia y fidelizar la clientela. Para ello, la **competencia lingüística** (tanto escrita como hablada) es relevante. También la **competencia numérica**, necesaria para agilizar tanto el proceso de cobro y los registros de ventas y existencias. Finalmente, se requiere **versatilidad**, para trabajar de forma simultánea en diversos canales (presencial, web, correo electrónico, distintas redes sociales). Además, el potencial del comercio electrónico para acceder al mercado internacional hace cada vez más necesario el **dominio de idiomas**, fundamentalmente inglés.

El auge del comercio electrónico puede llevar a la desaparición de las tiendas físicas, por lo que los cajeros tendrán que reconvertirse a otras figuras y asumir otras funciones, que requerirán otras competencias.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN	CÓDIGO SISPE
Cajero de comercio	55001018
SECTOR	FAMILIA PROFESIONAL
Comercio	Comercio y marketing
CNAE	
46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas	
47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas	
OCUPACIONES SISPE AFINES	
14321030 Gerentes de empresa de comercio al por menor con menos de 10 asalariados	44241016 Teleoperadores
	52101012 Encargados de economato y bodega (hostelería)

52101023 Encargados de planta y/o sección de comercio	52201198 Dependientes de material clínico, quirúrgico y ortopédico
52101034 Encargados de tienda	52201204 Dependientes de material de óptica e instrumentos de precisión
52201013 Dependientes de artículos de deporte, caza y pesca	52201213 Dependientes de muebles y artículos de decoración
52201024 Dependientes de artículos de ferretería	52201222 Dependientes de numismática y filatelia
52201035 Dependientes de artículos de fotografía, cine y vídeo	52201231 Dependientes de panadería, pastelería y confitería
52201046 Dependientes de artículos de regalo	52201240 Dependientes de peletería
52201057 Dependientes de calzado y artículos de piel	52201251 Dependientes de perfumería y droguería
52201068 Dependientes de carnicería y/o charcutería	52201262 Dependientes de pescadería
52201079 Dependientes de comercio, en general	52201273 Dependientes de pollería y casquería
52201080 Dependientes de componentes electrónicos y/o informática	52201284 Dependientes de productos alimenticios y bebidas
52201091 Dependientes de electrodomésticos	52201295 Dependientes de recambios y accesorios de automóvil
52201101 Dependientes de estanco	52201307 Dependientes de relojería y joyería
52201110 Dependientes de farmacia	52201316 Dependientes de reproducción de documentos (fotocopias)
52201121 Dependientes de floristería	52201325 Dependientes de ropa de hogar
52201132 Dependientes de frutería	52201334 Dependientes de tejidos y prendas de vestir
52201143 Dependientes de grandes superficies	53001012 Comerciantes propietarios de tiendas
52201154 Dependientes de herboristería	55001027 Cajeros de empresa
52201165 Dependientes de instrumentos musicales	55001036 Taquilleros
52201176 Dependientes de juguetería	
52201187 Dependientes de librería y papelería	

OTRAS OCUPACIONES AFINES

Gerente de pequeño comercio	Técnico de información y atención al cliente
Operador de contact-center	Televendedor
Operador de venta en comercio electrónico	Vendedor
Promotor comercial	

CNO-11

CIUO-08

5500 Cajeros y taquilleros (excepto bancos)

5230 Cajeros y expendedores de billetes

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia: más específica que ESCO

Cajero/a