



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA

UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo



ACCIÓN COMPLEMENTARIA Y DE ACOMPAÑAMIENTO A LA FORMACIÓN

ASTURIAS 2005

Análisis de la evolución del sector de Comercio al por Menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as



ÍNDICE

| | |
|---|------------|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| METODOLOGÍA | 8 |
| Estructura de Proyecto..... | 10 |
| Desarrollo Metodológico..... | 14 |
| ANÁLISIS ECONOMICO-EMPRESARIAL | 20 |
| Definición y Delimitación del Ámbito de Estudio..... | 22 |
| Estructura Comercial: Sistemas de Venta..... | 23 |
| 1. ANÁLISIS ECONÓMICO | 25 |
| 1.1. Representatividad de los Subsectores Analizados..... | 27 |
| 1.2. Estructura Actual y Evolución de la Situación Económica | 32 |
| 2. CONFIGURACIÓN LABORAL DE LOS SUBSECTORES | 47 |
| 3. MATRIZ DAFO | 63 |
| 4. FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS | 67 |
| 5. ORGANIGRAMAS TIPO DE LAS EMPRESAS | 74 |
| ESTUDIO PROFESIOGRÁFICO DEL TRABAJADOR TIPO POR OCUPACIÓN | 78 |
| 6. COMPETENCIAS PROFESIONALES | 79 |
| 6.1 Competencias Profesionales Reales..... | 81 |
| 6.2 Competencias Profesionales Ideales | 88 |
| 7. PERFILES PROFESIONALES | 96 |
| 7.1 Perfiles Profesionales Reales..... | 97 |
| 7.2 Perfiles Profesionales Ideales..... | 120 |
| ITINERARIO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DENTRO DEL ORGANIGRAMA TIPO | 149 |
| 8. ITINERARIO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DENTRO DEL ORGANIGRAMA TIPO | 150 |

| | |
|---|------------|
| PROSPECTIVA DE LOS SUBSECTORES..... | 155 |
| 9. PROSPECTIVA DE LOS SUBSECTORES..... | 155 |
| Introducción..... | 156 |
| 9.1 Tendencia Económica de los Subsectores..... | 157 |
| 9.2 Informe de Prospección Cualitativa de las Innovaciones Tecnológicas, Normativas y Organizativas de los Subsectores..... | 161 |
| 9.3 Tendencia Productiva, Tecnológica y Laboral..... | 169 |
| 9.4 Tendencia Ocupacional..... | 173 |
| ANÁLISIS FORMATIVO..... | 180 |
| 10 NECESIDADES DE FORMACIÓN POR OCUPACIÓN Y ESPACIO PROFESIONAL..... | 181 |
| 11 MAPA DE CURSOS ESPECÍFICOS, TRANSVERSALES, Y ESTRATEGICOS..... | 212 |
| CONCLUSIONES..... | 214 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 219 |
| Monografías, artículos y otros documentos..... | 220 |
| Páginas Web consultadas..... | 224 |
| ANEXOS..... | 226 |
| Entrevistas a Expertos Gerentes y No Gerentes | |
| Encuestas en el puesto de trabajo: Trabajador y Mando Intermedio | |

Introducción

Si existe un término totalmente vinculado al comercio minorista en general es el de consumo o consumidor, perfil que destaca por su gran variación o fluctuación en los últimos años.

Hemos cambiado el hecho de producir para consumir a consumir para producir, provocando con ello los consiguientes cambios culturales (paso de la cultura del ahorro a la cultura del endeudamiento). Con la llegada de los años 60, y fundamentalmente con la puesta en marcha del plan de desarrollo económico por el Régimen, se consiguió un pequeño atisbo de lo que en la actualidad denominamos consumo de masas. Todo ello estuvo influido por factores tan destacados como la mejora de la industrialización y la tecnología y la entrada de capital procedente de la emigración y el turismo generando un desarrollismo dependiente. Pero dicho desarrollismo favoreció un cambio dentro del consumo, cambio que en un principio focalizó en la alimentación y en otros bienes, como el consumo en vestido y calzado, pero que con el paso del tiempo (años 70) alcanzó la dispersión, provocando la inmersión de España en la denominada MODERNA SOCIEDAD DE CONSUMO. Es así como no debemos de olvidarnos que el cambio social vivido en los últimos años ha sido de gran influencia sobre la situación actual, ya que pasamos de una sociedad de consumo a una sociedad de ocio, es decir, se ha pasado de gastar en alimentación y en el vestido y calzado a gastar en otras partidas como vivienda, viajes, etc. En definitiva, han variado los hábitos de compra del consumidor arrastrando con ello la situación de los subsectores de Comercio al por Menor.

Asimismo, dicho cambio en la sociedad conllevó la variabilidad de los valores sociales e identidades, ya que a partir de entonces observamos una visión sobre la vida distinta a la anterior donde el individuo tiende al gasto y al disfrute de ésta como medio de aprovechamiento de su existencia. Además se emplea dicho consumo como medio para la confección de identidades, ya que hasta entonces el trabajo era el “encargado” de confeccionar dicha identidad social y es como con la llegada del consumo en masa y global cuando el individuo emplea todos esos productos como símbolos que confeccionan su identidad.

Por todo lo señalado podríamos decir que el papel que el consumo tiene en nuestra sociedad es muy intenso y por lo tanto la influencia que dichos cambios tienen en nuestros valores sociales también han provocado una incidencia claramente señalada en la evolución del Comercio al por Menor y sus subsectores económicos. Se trata de unos cambios que estudiamos en la actualidad con el presente proyecto y que nos permite entrever como dichas modificaciones en el comportamiento del consumidor han provocado variaciones permanentes en el concepto de venta y todo lo que ella vincula.

Además de los cambios en el consumo y el consumidor, también se produce en los años 80 una fuerte expansión de los denominados nuevos modelos comerciales (cadena, franquicias,...) que hacen tambalear todo el universo que rodea al consolidado comercio tradicional, comercio independiente y con fuerte tradición en la estructura del Comercio al por Menor.

Como vemos, existe una serie de cambios en el entorno que envuelve al Comercio al por Menor, incluyendo también innovaciones tecnológicas, normativas y organizativas, que inciden en el desarrollo de las empresas y de los trabajadores que forman parte de los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero (subcódigos CNAE 5210, 52420 y 52430), ámbitos económicos que nos ocupan en este estudio, en los municipios asturianos de Oviedo y Gijón. Estos continuos cambios en el ámbito productivo y laboral hacen más evidentes los cambios en el entorno organizativo de estas empresas y en las competencias requeridas para cada puesto de trabajo, lo que obliga a estos establecimientos a adaptarse a ellos lo más rápidamente posible.

Es este el motivo que nos lleva a un estudio detallado de las necesidades formativas dentro de dichas actividades; estudio que se centra en la situación actual con una permanente visión al pasado, deteniéndonos en todos aquellos factores que propician que la evolución sea constante y permanente. Un factor destacable que incide directamente sobre la cualificación de los trabajadores, como se ha comentado, son las nuevas tecnologías. Ante su continua innovación, la población debe estar completamente adaptada a los cambios que éstas generan en las tareas a realizar dentro de las organizaciones.

Para desarrollar el presente estudio de necesidades, resulta imprescindible abarcar primero dos ámbitos consecutivos. El primero consta de un ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL, en dónde se describirá la estructura y configuración de estos subsectores, su evolución a lo largo de los años, sus procesos productivos, etc., pasos imprescindibles para conocerlos a fondo y que implican un análisis exhaustivo de todas sus características, problemáticas y posibles oportunidades. El segundo y último ámbito se centra en el análisis detallado de cada una de las ocupaciones de las que resulta verdaderamente significativo detectar sus necesidades formativas. Para ello nos centramos en el desarrollo de competencias y perfiles ocupacionales reales e ideales (ESTUDIO PROFESIOGRÁFICO) y de aquellas tendencias que inciden directamente en la evolución de dichas ocupaciones.

Es de este modo como a raíz de dicha evolución detallada y programada, establecemos una selección de aquellas necesidades formativas detectadas gracias a la comparación analítica desarrollada previamente (MAPA DE NECESIDADES). Se trata de unas necesidades formativas cuya delimitación abarca unos parámetros mínimos, no dejando de ser un simple esbozo para un análisis posterior centrado en el desarrollo de programas formativos adaptados completamente a las necesidades de los subsectores de estudio, los cuales, en un futuro nos permitirían un importante desarrollo de las organizaciones que componen el tejido empresarial del Comercio al por Menor en Oviedo y Gijón y en Asturias en general.

Metodología

Al tratar el presente punto nos centraremos en todos aquellos métodos de investigación, desarrollados y empleados como medio o instrumento de obtención de datos clasificados por su carácter cualitativo o cuantitativo. Tal y como señalamos desde un comienzo, la abarcabilidad de nuestra metodología a de ser aplicable a cualquiera de los análisis a desarrollar, con el objetivo de alcanzar los siguientes objetivos:

/// **Objetivo del estudio:**

Llevar a cabo un Análisis de la evolución Económico-Empresarial y Ocupacional de los subsectores objeto de estudio que permitan determinar las necesidades formativas requeridas para poder mantener la cualificación de los trabajadores.

/// **Objetivos Generales:**

- ◆ Aplicar una metodología de investigación para conocer las necesidades formativas de los trabajadores en función de las nuevas funciones exigidas en estos subsectores.
- ◆ Conocer la evolución económica de los subsectores.
- ◆ Conocer los colectivos y las condiciones laborales de los trabajadores de los subsectores.
- ◆ Obtener las funciones y capacidades que los trabajadores de los subsectores desarrollan.
- ◆ Definir las exigencias profesionales y requerimientos exigidos a los trabajadores en función de la evolución de los subsectores.
- ◆ Conocer las continuas innovaciones en nuevas tecnologías, en técnicas organizativas, e incorporación de normativas legales que provocan cambios en las estructuras empresariales y en las competencias de los subsectores.
- ◆ Establecer las necesidades formativas a cubrir de las distintas ocupaciones de los subsectores de estudio.
- ◆ Establecer un mapa de cursos e itinerarios formativos.

METODOLOGÍA

Estructura del Proyecto

El carácter multidisciplinar de esta investigación, nos ha requerido efectuar una estructura profunda y sistemática del proceso de investigación para permitirnos ensamblar los diferentes niveles de análisis en los que hemos dividido el estudio.

Las fases a seguir dentro del estudio se articulan sobre la base de las siguientes líneas:

1) ESTRUCTURA DE LA PLANIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

- a. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.
- b. FUENTES DOCUMENTALES.
- c. DELIMITACIÓN DEL ÁMBITO.
- d. ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS.
- e. ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES.

2) ESTRUCTURA DE VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD INTERNA DEL ESTUDIO.

1) ESTRUCTURA DE LA PLANIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

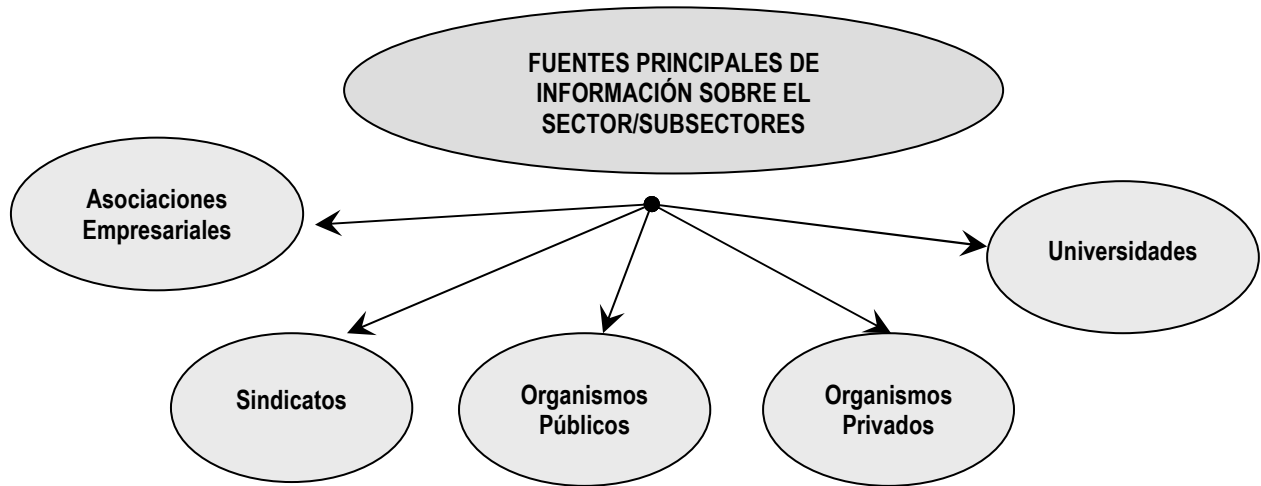
- a) ANÁLISIS DE LA DEMANDA.

La implantación de nuevas tecnologías, nuevos sistemas de organización del trabajo, la incorporación de nuevas normas nacionales, los cambios en los hábitos de compra del consumidor implican para las empresas del sector de Comercio al por Menor, y sus respectivos subsectores, el desarrollo de nuevos procesos, nuevos servicios, la prevención de accidentes laborales y la necesidad de incorporar nuevos conocimientos profesionales, que darán lugar a la aparición de necesidades formativas. La investigación, se abordará desde:

1. Los acontecimientos que suceden en los subsectores de Comercio al por Menor de estudio en los ámbitos: económico, productivo, tecnológico y laboral.
2. Las modificaciones que se producen en materia de las competencias profesionales a desarrollar por los trabajadores.
3. La Identificación de las diferentes necesidades en materia de formación de los trabajadores para la mejora y mantenimiento de sus competencias.

- b) FUENTES DOCUMENTALES ESPECÍFICAS DEL SECTOR/SUBSECTORES.

Antes de comenzar el proceso de investigación se procederá a consultar una serie de fuentes documentales relativas al sector/subsectores que servirán para obtener datos que nos irán mostrando al sector/subsectores y nos ayudarán a profundizar en diversos aspectos esenciales para el desarrollo de la investigación.



c) DELIMITACIÓN DEL ÁMBITO:

Realizamos la delimitación del ámbito por los siguientes parámetros:

i) **GEOGRÁFICO:** territorio en el que se va a llevar a cabo el estudio:

Nos centraremos en los dos municipios con mayor población y actividad comercial del Principado de Asturias, es decir, los municipios de:

↳ Oviedo

↳ Gijón

ii) **FUNCIONAL:** Subsectores de Actividad y Áreas Funcionales o Fases del Proceso que van a ser objeto de estudio dentro de estos subsectores.

iii) **OCUPACIONAL:** Conjunto de ocupaciones con mayor presencia en estos subsectores y las ocupaciones emergentes que forman parte del estudio y definición de éstas. Cada ocupación integra:

↳ Competencias profesionales.

↳ Perfiles profesionales.

d) ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES FORMATIVAS.

e) ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES.

Las conclusiones del estudio están ratificadas a través de las Reuniones de Expertos, las cuales las presentamos de acuerdo con los siguientes bloques:

- ▣ Evolución económica de los subsectores.
- ▣ Flujogramas profesionales
- ▣ Monografías ocupacionales.
- ▣ Tendencias productivas, tecnológicas y ocupacionales de los subsectores.
- ▣ Necesidades Formativas.

2) ESTRUCTURA DE VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD INTERNA DEL ESTUDIO.

Se validará el nivel de la calidad de la investigación a través de:

- ▣ Reuniones de expertos.

Este tipo de reuniones las utilizaremos para valorar los datos que obtengamos en la elaboración del estudio por los expertos de los subsectores de estudio, y al mismo tiempo subsanar los distintos errores cometidos durante la realización del mismo. En este caso los participantes han de aportar la información necesaria para completar los aspectos que no pudiéramos concretar durante la investigación.

La reunión de expertos se trata de una técnica empírica cualitativa de aproximación a la realidad social. La reunión de expertos aplicada a la investigación ocupacional constituye una toma de contacto de los resultados del estudio con la realidad.

Los productos elaborados durante el estudio se presentarán a expertos, tales como:

- ☞ Representantes de asociaciones empresariales.
- ☞ Gerentes de PYMES de los subsectores.
- ☞ Docentes ocupacionales.
- ☞ Representantes de organizaciones sindicales.

Por otra parte hemos de señalar que en base a esta estructura, se sigue el itinerario analítico siguiente:

1º Nivel de Análisis:

- a) EVOLUCIÓN ECONÓMICA DE LOS SUBSECTORES.
- b) CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN POR COLECTIVOS.
- c) MATRIZ DAFO.

- d) FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS.
- e) ORGANIGRAMA TIPO DE LAS EMPRESAS.

Técnicas:

- ▣ Fuentes documentales específicas del sector/subsectores.
- ▣ Prospección inicial de las ocupaciones.
- ▣ Entrevista a Expertos.
- ▣ Encuesta directa y entrevista semidirigida al trabajador.
- ▣ Encuesta directa y entrevista semidirigida al mando intermedio.

2º Nivel de Análisis:

f) ESTUDIOS DE LAS PROFESIONES. ESTUDIO PROFESIOGRÁFICO DEL TRABAJADOR TIPO POR OCUPACIÓN.

g) ITINERARIO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DENTRO DEL ORGANIGRAMA TIPO.

h) PROSPECTIVA DE LOS SUBSECTORES.

- I. TENDENCIA ECONÓMICA DE LOS SUBSECTORES.
- II. INFORME DE PROSPECCIÓN CUALITATIVA DE LAS INNOVACIONES TECNOLÓGICAS, NORMATIVAS Y ORGANIZATIVAS DE LOS SUBSECTORES.
- III. TENDENCIA PRODUCTIVA, TECNOLÓGICA Y LABORAL.
- IV. TENDENCIA OCUPACIONAL.

Técnicas:

- ▣ Fuentes documentales específicas del sector/subsectores.
- ▣ Entrevista a Expertos.
- ▣ Encuesta directa y semidirigida al trabajador.
- ▣ Encuesta directa y semidirigida al mando intermedio.

3º Nivel de análisis:

- i) NECESIDADES DE FORMACIÓN POR OCUPACIÓN Y ESPACIO PROFESIONAL.
- j) MAPA DE CURSOS ESPECÍFICOS, TRANSVERSALES Y ESTRATÉGICOS.

Técnica:

Análisis de los productos obtenidos en los niveles anteriores.

METODOLOGÍA

Desarrollo Metodológico

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Para la elaboración del estudio hemos utilizado diversas técnicas de investigación, como son:

↳ **Análisis documental.** Se realiza un análisis de las fuentes documentales encontradas.

↳ **Entrevista a Expertos:** Conversación cara a cara con expertos de estos subsectores, con el fin de conocer la estructura sectorial de los mismos, su posicionamiento dentro de un marco económico general, características de las tendencias laborales y de los posibles cambios que se están produciendo y se producirán; consultando expertos entre los que figurarán Gerentes de empresas de estos subsectores, Representantes de Asociaciones Empresariales, Docentes ocupacionales y Representantes de las organizaciones sindicales.

Para la realización de la misma, se ha optado por la entrevista abierta semidirigida. Resulta evidente que la máxima interacción personal posible entre el *sujeto investigado* y el *sujeto investigador* se produce en la situación de la llamada *entrevista abierta*, esto es, una entrevista *libre* en la que se pretende profundizar en las opiniones personalizadas de un caso individual frente a cualquier cuestión. Fundamentalmente, tal tipo de entrevista consiste en un diálogo directo y espontáneo.

↳ **Encuesta directa y semidirigida al trabajador.** La encuesta es el instrumento más utilizado para la obtención de datos en la investigación formativa. Pese a su rigidez, pues se trata de un listado de preguntas que se han de formular de idéntica manera a todos los entrevistados, presenta otras ventajas que superan claramente a sus inconvenientes. La función del cuestionario en el proceso de una investigación ocupacional pretende, mediante un sistema de notaciones, facilitar el examen y asegurar la comparabilidad de las respuestas. El cuestionario ocupa un lugar preciso en el proceso global de la investigación y en este caso hemos tratado de utilizar un lenguaje familiar para los entrevistados haciendo hincapié en la sencillez de los términos, sobre todo de aquellos que sospechábamos que podían ser mal interpretados. Con frecuencia, la población que se va a encuestar puede tener niveles heterogéneos de educación por lo que el lenguaje que utilicen unos individuos y otros puede diferir en exceso lo que obliga a prestar una atención especial a su utilización.

La entrevista abierta semidirigida, entrevista abierta o libre en la que se pretende profundizar en las opiniones personalizadas de un caso individual para conocer “qué hace”, “cómo lo hace” y “para qué lo hace”.

↳ **Encuesta directa y semidirigida al mando intermedio.** Sigue el mismo esquema que para el trabajador y su cometido es el de conocer “qué debería hacer”, “cómo lo debería hacer”, “con qué lo debería hacer” y “para qué lo debería hacer”. Se entrevista al jefe del trabajador al objeto de comparar las respuestas y determinar las carencias, para poder deducir los nuevos requerimientos exigidos para el desempeño de la ocupación.

APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Una vez efectuados los trabajos preliminares para el desarrollo de la investigación: constitución del equipo de trabajo, planteamiento del estudio, confirmación de la metodología de investigación e informar al sector/subsector de la realización del estudio (mediante el envío de una carta presentación), establecemos un período para la recopilación de fuentes documentales, tras el cual, analizamos la misma para empezar a obtener las bases sobre las que empezamos nuestra investigación.

En primer lugar elaboramos un guión para la realización de la entrevista abierta a expertos, de la cual obtenemos información general sobre la situación estructural de los subsectores, los cambios tecnológicos, organizativos y normativos, la organización de los subsectores y las carencias formativas que se detectan. Una vez que establecemos el guión para el desarrollo de la entrevista, contactamos con una serie de expertos, que se encontraban dentro del perfil de Gerentes de empresas de estos subsectores, docentes ocupacionales, Representantes de Asociaciones Empresariales y Representantes de las organizaciones sindicales, realizando al final 10 entrevistas.

➤ Determinación de la muestra

El Estudio incorpora en su metodología de análisis la realización de encuestas directas semidirigidas en el puesto de trabajo, tanto a trabajadores como mandos intermedios. La determinación del número de encuestas a realizar y su distribución vienen determinadas por el tamaño de la población objeto de estudio y la representatividad que suponen estos subsectores en Oviedo y Gijón respectivamente, seguido de las directrices de una muestra aleatoria simple.

La población objetivo la establecemos por el volumen de empleados que desarrollan su trabajo dentro de alguno de los subsectores de estudio, los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero (CNAE-93 nº 52410, 52420 y 52430).

Dicha población objeto de estudio esta compuesta por un total de 1.440 empresas y de un volumen de trabajadores de 2.114 empleados. Estos datos se obtienen mediante estimaciones propias, como consecuencia de la carencia de información específica sobre estos subsectores en Asturias y principalmente en los dos municipios de estudio. Para ello se ha utilizado información recabada a partir de fuentes estadísticas y documentales diversas, principalmente del Instituto Nacional de Estadística (INE) a través de su Directorio Central de Empresas (DIRCE) y de la Encuesta Anual de Comercio y el directorio de comercios y comerciantes de la Federación Asturiana de Comercio (FAC). Asimismo, se parte de los datos e información ofrecidos por la Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales (SADEI) y el Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA).

A partir de este universo de estudio se estipula la siguiente muestra, con un total de 322 encuestas a realizar a trabajadores de estos subsectores y distribuidas entre los dos municipios de

análisis, en función de la representatividad de estos subsectores en Oviedo y Gijón, de la siguiente manera:

| | Total encuestas |
|------------------------|------------------------|
| OVIEDO | 140 |
| GIJÓN | 182 |
| Total encuestas | 322 |

La determinación de la muestra la obtenemos de forma sencilla siguiendo el esquema del muestreo aleatorio simple. Utilizando la fórmula de Arkin y Colton para el tamaño establecido, y aplicando un grado de confianza de 95,5% y un margen de error de 5%, obtenemos, como ya explicamos anteriormente, una muestra de 322 encuestas. Éste será el tamaño muestral de las encuestas al puesto de trabajo y mandos intermedios.

En este proceso de estratificación obviamos intencionadamente la distribución de encuestas por subsector o tamaño empresarial, dejándolo a la arbitrariedad de los encuestadores. Habida cuenta de la mayor representatividad de algunos de estos subsectores (Prendas de vestir y Calzado) y del denominado comercio tradicional, empresas de tamaño muy pequeño, se viene de esta forma a reflejar un resultado más objetivo y ajustado a la realidad. Esto evidentemente no implica obviar estas variables en el análisis.

Una vez determinada la muestra, elaboramos los soportes de las encuestas en función de la información que queremos obtener, que en este caso contienen las preguntas necesarias para poder desarrollar los productos de los Colectivos de los subsectores, las Competencias Profesionales y Perfiles de las ocupaciones y las necesidades formativas. Terminados los soportes, establecemos los perfiles de los encuestadores y realizamos su selección. Una vez elegidos, planteamos una jornada con ellos para su formación, donde se les explica la encuesta, los objetivos que nos planteamos con ella y la metodología para su realización, dándoles un dossier explicativo de todo ello. Al mismo tiempo el equipo administrativo empieza a contactar con las empresas mediante mailing para informarles sobre las inmediatas visitas de los encuestadores. Comenzado el proceso, mantenemos contacto diario con los encuestadores para solucionar los problemas que le puedan surgir y mejorar el enfoque dado a la encuesta inicialmente.

Para el tratamiento de las encuestas elaboramos un programa informático, el cual recoge toda la información que después hemos tratado, estadísticamente una parte y documentalmente otra.

Tratada toda la información realizamos el análisis de los colectivos de trabajadores de estos subsectores y desarrollamos las competencias y perfiles de las ocupaciones, con lo cual la relación de ocupaciones por niveles que hemos analizado es la siguiente:

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

Analizadas en su vertiente real e ideal:

Nivel 4: Gerente

Nivel 3: Encargado

Nivel 2: Dependiente/a.

Nivel 1: Ayudante/a.

Desarrollados todos los productos del segundo nivel de análisis, estamos en disposición de realizar el análisis de las necesidades formativas y el establecimiento del mapa de cursos resultante. Las necesidades formativas las establecemos a partir del análisis de las Competencias reales e ideales, de los perfiles reales e ideales y de las tendencias productivas, organizativas, de las innovaciones y laborales.

Para la verificación de la calidad interna del estudio realizamos una Reunión de validación con la asistencia de:

- ☞ Representantes de asociaciones empresariales.
- ☞ Gerentes de PYMES de estos subsectores.
- ☞ Docentes ocupacionales
- ☞ Representantes de organizaciones sindicales.

Validándose los productos:

- ⇒ EVOLUCIÓN ECONÓMICA DE LOS SUBSECTORES.
- ⇒ MATRIZ DAFO.
- ⇒ FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS.
- ⇒ PROSPECTIVA DE LOS SUBSECTORES.
- ⇒ NECESIDADES DE FORMACIÓN POR OCUPACIÓN Y ESPACIO PROFESIONAL.

Todo esto se puede resumir en el siguiente cuadro:

| <u>ETAPAS</u> | <u>ACCIONES</u> |
|---|---|
| <u>PLANTEAMIENTO Y ESTRUCTURA</u> | |
| ANÁLISIS DE LA DEMANDA | Recoger y analizar información sobre la necesidad de la investigación para establecer los aspectos principales de la misma |
| FUENTES DOCUMENTALES | Recoger y clasificar información de tipo documental y estadístico sobre la situación e innovaciones del tejido económico empresarial en estos subsectores. |
| OBJETIVOS | Definir objetivos generales |
| DISEÑO DE VARIABLES | Establecer las variables en función de la información necesaria para la consecución de los objetivos. |
| DETERMINACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | Selección de las técnicas de investigación por niveles de información a recoger |
| <u>INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS</u> | |
| ELABORACIÓN DE LOS SOPORTES | Elaboración de los medios de recogida de datos: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Encuestas prospección ocupaciones. ◆ Entrevistas expertos. ◆ Encuestas a puesto de trabajo. |
| SELECCIÓN DE LA MUESTRA | Establecer criterios de selección del tamaño de la muestra y tipo de muestreo a partir de las características de la población. |
| APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | Formación de los encuestadores y aplicación de las técnicas. |
| TRATAMIENTO DE DATOS | Se realizará por medio de un programa informático diseñado para la investigación. |
| ANÁLISIS DE DATOS | Se establecen tres niveles de análisis: <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura de los subsectores. 2. Establecimiento de exigencias profesionales reales e ideales y tendencias de los subsectores. 3. Análisis de Necesidades Formativas. |

PRODUCTOS

ELABORACIÓN DE LOS PRODUCTOS 1ª FASE

Desarrollo de los distintos apartados relacionados con la estructura de estos subsectores, los flujos de los procesos que se dan y los organigramas tipo de las empresas.

ELABORACIÓN DE LOS PRODUCTOS 2ª FASE

Desarrollo de los distintos apartados relacionados con el establecimiento de exigencias profesionales reales e ideales y tendencias del subsector y el análisis de las necesidades formativas.

REUNIÓN DE VALIDACIÓN

Validación de calidad interna de los productos elaborados en la 1ª y 2ª fase:

- ⇒ EVOLUCIÓN ECONÓMICA DE LOS SUBSECTORES.
- ⇒ MATRIZ DAFO.
- ⇒ FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS.
- ⇒ ESTUDIOS DE LAS PROFESIONES. ESTUDIO PROFESIOGRÁFICO DEL TRABAJADOR TIPO POR OCUPACIÓN.
- ⇒ PROSPECTIVA DE LOS SUBSECTORES.
- ⇒ NECESIDADES DE FORMACIÓN POR OCUPACIÓN Y ESPACIO PROFESIONAL.

PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL Y LA METODOLOGÍA DE TRABAJO

Análisis Económico-Empresarial

Los cambios tecnológicos, organizativos y sociales que se producen en la economía actual influyen en muchos sectores económicos. El sector de Comercio al por Menor no es una excepción y por lo tanto existe una serie de innovaciones derivadas del progreso técnico y de la organización del trabajo que inciden en el desarrollo de las empresas de muchos de los subsectores que lo conforman y de los trabajadores que forman parte de estas empresas.

En este sentido, el ámbito en el que se centra este estudio son subsectores que, en conjunto, se caracterizan por estar fuertemente influenciados por este tipo de cambios, habida cuenta de la cantidad de microempresas que lo forman y por su relación directa con sectores económicos que actualmente se encuentran en crisis, como es la Industria Textil.

Así analizaremos los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero, los cuáles, como el Comercio al por Menor en general, se ven fuertemente influenciados por los cambios en la forma de distribución, modernización del comercio tradicional para adaptarse a los cambios en las preferencias del consumidor y aumentar la competitividad frente a las nuevas formas de comercialización, etc.

El Comercio es un sector bastante complejo y heterogéneo. Además de coexistir distintas formas de negocio (comercio tradicional independiente, comercio asociado, cadenas, franquicias, centros comerciales, etc.), se ve envuelto en sucesivos cambios en su entorno, que influyen más rápidamente en este sector/subsectores que en otros ámbitos sectoriales.

En este sentido, el principal objetivo de esta parte del estudio es definir y delimitar la estructura y configuración de los subsectores objeto de análisis y su evolución económica-empresarial, obteniéndose información por parte de fuentes estadísticas y documentales, encuestas al personal y entrevistas a expertos.

Centraremos nuestra perspectiva del estudio básicamente desde el punto de vista del comercio tradicional, como consecuencia de su marcado protagonismo y tradición en el comercio minorista y su transformación comercial reciente.

El análisis de la situación económica de los subsectores y su evolución más actual a través de distintas variables nos permitirá profundizar en su estructura empresarial y descubrir los cambios e innovaciones que han experimentado recientemente, afectando con ello a las tareas y funciones de cada puesto. Asimismo, se llevará a cabo un análisis de la configuración laboral de los colectivos a partir de determinadas variables.

Antes de empezar con el desarrollo del análisis económico-empresarial de este estudio hay que dejar claro desde el principio en que ámbito centramos nuestro análisis, a que subsectores involucra y cuál es la estructura comercial existente.

Definición y Delimitación del Ámbito de Estudio

Este estudio se centra en los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir, Calzado y artículos de cuero, en el ámbito geográfico de los municipios asturianos de Oviedo y Gijón, incidiendo principalmente en el período temporal que engloba los últimos tres años (2002-2004), para trazar las líneas básicas de la estructura de los mismos.

Estos subsectores de Comercio al por Menor aparecen, siguiendo la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-93), en la sección G, Comercio; reparación de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores y artículos personales y de uso doméstico, y dentro del subcódigo CNAE-93 nº 524, con los subcódigos nº 5241, 5242 y 5243 respectivamente. De este modo encontramos la siguiente tabla:

G COMERCIO; REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE MOTOR, MOTOCICLETAS Y CICLOMOTORES Y ARTÍCULOS PERSONALES Y DE USO DOMÉSTICO

524 OTRO COMERCIO AL POR MENOR DE ARTÍCULOS NUEVOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

5241 Comercio al por Menor de textiles

52410 Comercio al por Menor de textiles

5242 Comercio al por Menor de prendas de vestir

52420 Comercio al por Menor de prendas de vestir

5243 Comercio al por Menor de calzado y artículos de cuero

52430 Comercio al por Menor de calzado y artículos de cuero

5244 Comercio al por Menor de muebles; aparatos de iluminación y otros artículos para el hogar

5245 Comercio al por Menor de electrodomésticos, aparatos de radio, televisión y sonido

5246 Comercio al por Menor de ferretería, pinturas y vidrio

5247 Comercio al por Menor de libros, periódicos y papelería

5248 Otro Comercio al por Menor en establecimientos especializados

Fuente: INE

Para simplificar la estructura del ámbito sectorial de estos subsectores solamente se ha desglosado a cinco dígitos los subcódigos correspondientes a nuestro ámbito de estudio. El resto de subcódigos también pueden dividirse a su vez en otros hasta un desglose final de cinco dígitos.

Estructura Comercial: Sistemas de Venta

Antes de proceder a realizar el análisis económico-empresarial de estos tres subsectores de Comercio al por Menor que vamos a estudiar, creemos que es necesario, como paso previo, hablar de los sistemas de comercio actualmente existentes, tanto en Asturias como a nivel nacional.

Así encontramos que hoy en día coexisten dos formas de ejercer el comercio, el denominado comercio tradicional y el comercio moderno o nuevas fórmulas comerciales. La estructura comercial española se caracteriza por su fuerte atomización y dualismo, donde conviven estas dos fórmulas de hacer negocio.

Hemos de dejar claro desde un principio y antes de su definición que la forma más habitual de venta en el Comercio al por Menor, y principalmente en los tres subsectores de estudio, es la venta personal o asistida, conocida como Comercio Tradicional.

El Comercio está integrado por un conjunto de sectores muy heterogéneos, en el que se está produciendo un proceso de cambio desde estas estructuras tradicionales de comercio a formas comerciales adaptadas a la evolución del mercado.

Comercio Tradicional

Después de analizar distintos estudios sobre este tema, nos hemos decantado finalmente por seguir la definición que el profesor *Sainz de Vicuña* realiza del comercio tradicional, en donde define a este sistema de comercio en función de tres variables: tamaño, tecnología y organización. Se caracteriza pues por una superficie de venta de menos de 100 m², de no más de dos empleados y normalmente con un sólo punto de venta. Asimismo, se identifica por un bajo nivel de equipamiento tecnológico (caja registradora, TPV, etc.), con forma jurídica predominante la de persona física (autónomo) y ubicación y asociacionismo independiente.

Asimismo, a través de la realización de entrevistas a expertos hemos obtenido unas conclusiones similares a las del profesor *Sainz de Vicuña*. El Comercio al por Menor asturiano de estos tres subsectores de estudio se caracteriza por estar compuesto por empresas en su gran mayoría de tamaño pequeño, con un fuerte peso del comercio tradicional, en donde la mayor parte de los comerciantes son autónomos que cuentan con uno o dos empleados a su servicio. Además, se trata de empresas familiares multimarca, con una o dos sucursales en su haber. Se caracteriza también por bajos niveles de incorporación tecnológica, falta de renovación y con escaso o ningún poder de negociación frente a proveedores. Algunos incorporan algunos elementos de modernización, sistematización de los procesos, etc. pero en general, el comerciante de este tipo de establecimientos destaca por estar bastante obsoleto en sus procedimientos. El empresario tiene que evolucionar con la sociedad para poder sobrevivir en el entorno cambiante que le envuelve.

Este tipo de establecimientos se caracterizan también por tratarse de comercios de proximidad, de trato personalizado, donde se asesora y se ofrece un producto de calidad a precio razonable y donde su gran competidor son las modernas fórmulas comerciales.

Nuevos Modelos Comerciales

El comercio moderno se caracteriza principalmente por estar representado por empresas de tamaño mayor, grandes superficies, con buenas estrategias de aprovisionamiento y competencia, bajo el formato de grandes almacenes, cadenas de comercio, franquicias, etc. o centros comerciales.

Los establecimientos franquiciados y las cadenas ofrecen un sistema de venta menos personalizado y con menos conocimiento del producto y atención del cliente. Tienen poca experiencia en general y no se trata de comercios de proximidad, como en el caso del comercio tradicional, pero son competitivos en precio, logística y establecimiento de tendencias. Se basan en el denominado autoservicio por parte del consumidor, en dónde el cliente selecciona los productos y compone su pedido sin ayuda del vendedor, realizando el pago en las cajas de salida. Además, suelen disponer de horario continuo.

Sin embargo, a pesar de representar este tipo de venta un porcentaje menor a la venta personal (comercio tradicional), que representa más del 80% del comercio minorista, está ganando cada vez más mayor cuota de mercado. Asimismo, ofrecen productos monomarca, en dónde el cliente no puede comparar distintas marcas, productos a la hora de realizar su compra.

Refiriéndonos a los centros comerciales, destacar que en Asturias se encuentran principalmente en Oviedo y Gijón, menos en Avilés. En el resto de poblaciones no hay ninguno, como ocurre en otras Comunidades Autónomas, en dónde existen centros comerciales en municipios con cierta población. En los centros comerciales existen básicamente franquicias o cadenas, poco negocio pequeño, debido al coste que supone para el empresario el entrar en este tipo de superficies.



ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL

Análisis Económico

En esta parte del estudio, y como paso previo al análisis de los colectivos, del proceso productivo y de las ocupaciones y necesidades formativas existentes, se lleva a cabo un análisis de la evolución del marco económico del Comercio al por Menor en Asturias y de las empresas más representativas del mismo referente a los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero en los municipios de Oviedo y Gijón.

Se trata de describir de manera exhaustiva la evolución reciente de estos subsectores a lo largo de los últimos años y su situación actual, lo que permitirá definir su tendencia futura. Para ello se ha tomado como horizonte temporal general de estudio, como ya se comentó al principio, los últimos tres años, refiriéndose al período que va desde 2002 a 2004.

Ante la carencia de datos respecto a estos tres subsectores tan específicos del comercio minorista asturiano, la aproximación a dichos datos se ha realizado mediante estimaciones propias. Para ello se ha utilizado información recabada a partir de fuentes estadísticas y documentales diversas, principalmente del Instituto Nacional de Estadística (INE) a través de su Directorio Central de Empresas (DIRCE) y de la Encuesta Anual de Comercio y el directorio de comercios y comerciantes de la Federación Asturiana de Comercio (FAC). El directorio DIRCE se actualiza una vez al año, generándose una nueva base a 1 de enero de cada año, por lo que el DIRCE 2005 del que tomamos los datos hará referencia a las empresas que realizaron su actividad en el año 2004.

Asimismo, el estudio también cuenta con datos e información ofrecidos por la Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales (SADEI) y el Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA).

Para el análisis de determinadas variables económicas (tamaño de los centros, forma jurídica, antigüedad, volumen de negocio) tomaremos como fuente de datos el directorio que recoge una base de datos solicitada a Camerdata, web de información empresarial de las Cámaras de Comercio, respecto al año 2003. Dicha base fue solicitada a Camerdata con especificaciones concretas sobre nuestro ámbito de estudio. Camerdata elaboró dicho directorio a partir de una muestra compuesta por 1.726 establecimientos minoristas (el 21,20% sucursales) de los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero en los municipios de Oviedo y Gijón.

Dentro del análisis de fuentes de información también se analizará la información recogida a través de determinadas encuestas realizadas a los trabajadores de los subsectores a analizar y sus superiores inmediatos y una serie de entrevistas a expertos del sector de Comercio al por Menor, tales como Propietarios/Gerentes de empresas, Docentes ocupacionales, Representantes de Asociaciones Empresariales y de organizaciones sindicales, aportando así una visión contrarestada sobre lo recogido en este estudio a partir de fuentes documentales y estadísticas.

Se analizará la situación económica de estos subsectores, tratando de analizar su posición en el marco económico de estas dos regiones asturianas y dentro de la Comunidad Autónoma. Es también importante destacar cuál es la situación de estos subsectores en el panorama nacional. Por todo ello este apartado engloba un análisis de los subsectores mencionados anteriormente basándose en una serie de variables significativas y de especial relevancia. Aspectos tales como evolución de las empresas, volumen de empleo, tamaño de la empresa o nivel de facturación, son algunas de las variables de análisis sobre las que se define y caracteriza tanto la evolución de los subsectores como su situación actual. Además también se ofrecen tablas de datos y gráficas con la finalidad de proporcionar una visión rápida sobre estos subsectores para su fácil comprensión, así como los valores de algunos ratios elaborados, como por ejemplo, la relación de los locales comerciales con el número de empresas existentes.

ANÁLISIS ECONÓMICO

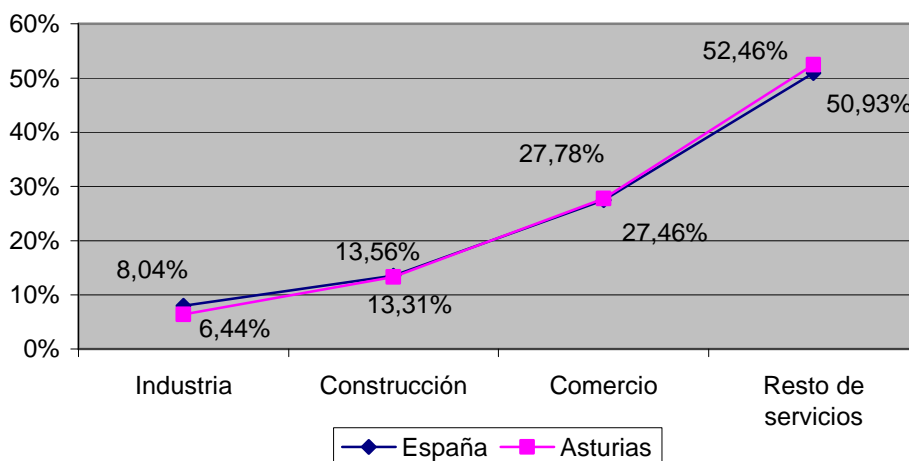
Representatividad de los Subsectores Analizados

Hoy en día componen el tejido empresarial español 3.064.129 empresas, según datos del Directorio Central de Empresas (DIRCE) del INE, a 1 de enero de 2005, en dónde Asturias tiene una representación del 2,22% del total (64.866 empresas), ocupando así la 13ª posición en el ranking nacional. Cataluña, Andalucía y Madrid ocupan los primeros puestos. De estas empresas, entorno al 95% son microempresas.

La estructura empresarial nacional se caracteriza básicamente por un gran peso del gran sector de actividades económicas Resto de Servicios, como se puede apreciar en la gráfica de abajo, pero dónde también el Comercio tiene un peso significativo, con alrededor del 27% del total de empresas.

Centrándonos en nuestro ámbito de estudio, Asturias, tanto el Comercio como el Resto de Servicios tienen un mayor peso en su tejido empresarial regional que en el caso de dichos macrosectores en el tejido nacional, con el 27,78% y el 52,46% respectivamente del total de empresas asturianas. De hecho, en Asturias el Comercio y el resto de Servicios son básicos, sobre todo en Oviedo y Gijón. A pesar de que una de las características fundamentales de la estructura económica asturiana es el importante peso del sector industrial en el valor añadido bruto de la economía, el Comercio y el resto de Servicios constituyen el principal elemento del valor añadido regional, con unas aportaciones del 62,77% y con una fuerte tendencia creciente en la última década. Además, concentran altos niveles de empleo. Se trata de un fuerte yacimiento de empleo en la región, absorbiendo un elevado porcentaje de mano de obra. Por otro lado, el Comercio es complementario al sector Turismo, a pesar de la situación mala e inestable que atraviesa.

DISTRIBUCIÓN DEL TEJIDO EMPRESARIAL SEGÚN GRANDES SECTORES ECONÓMICOS EN ESPAÑA Y ASTURIAS. AÑO 2004



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE (DIRCE 2005)

Partiendo del peso que el Comercio tiene en el tejido empresarial tanto nacional como asturiano, y para seguir con nuestro análisis, ahora tenemos que hacer referencia básicamente al sector de Comercio al por Menor en general (CNAE 52) o más específicamente al conjunto de subsectores Otro Comercio al por Menor en establecimientos nuevos especializados (CNAE 524), habida cuenta a la problemática de encontrar datos más específicos, principalmente a nivel de Comunidad Autónoma, de los tres subsectores en los que se centra este estudio.

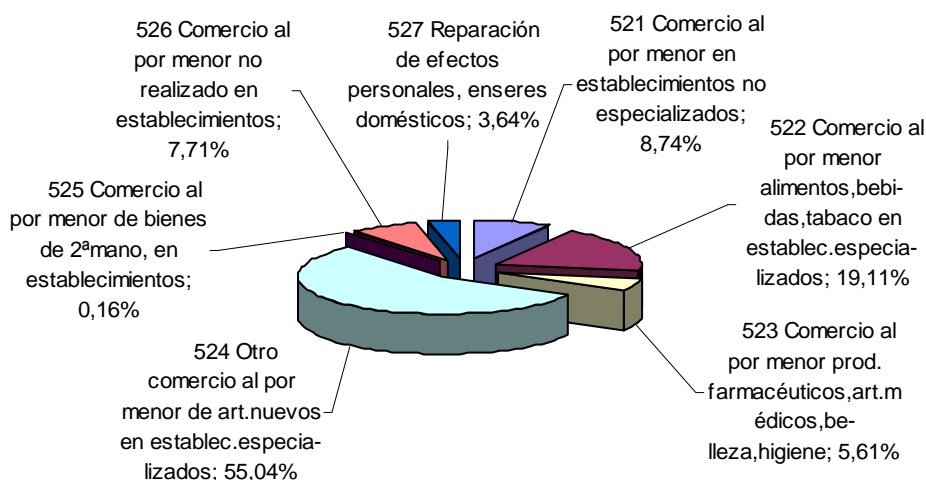
En este sentido, el sector de Comercio al por Menor supone el 65,41% y el 67,66% del Comercio español y asturiano respectivamente. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, en Asturias existen actualmente 12.818 empresas de Comercio al por Menor, lo que supone la cifra de 12 empresas de este tipo por cada 1.000 habitantes y un peso del 2,33% sobre el tejido empresarial español de Comercio al por Menor. Queda claro que el sector de Comercio al por Menor es un sector clave en la economía española y en la economía de cualquiera de sus Comunidades Autónomas, habida cuenta del gran peso que supone en el tejido empresarial nacional y regional, así como del número de ocupados que emplea en relación al total de trabajadores en Comercio, que en el caso de Asturias es de alrededor del 65% del total.

Para pasar a realizar un análisis de la representatividad de los subsectores de estudio, nos remitiremos en primer lugar al conjunto de actividades económicas Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados (CNAE 524) y su situación tanto en el ámbito nacional como asturiano, para luego ir bajando a los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero.

➤ Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados

Como podemos apreciar en el gráfico siguiente, el sector de Comercio al por Menor asturiano se ve altamente representado por el conjunto de subsectores de comercio minorista Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados (CNAE 524), al que pertenecen los subsectores de nuestro estudio, con el 55,04% de las empresas del sector. En el caso de España es del 51,88%. Esto desemboca en un importantísimo foco de generación de empleo como ya explicamos.

DISTRIBUCIÓN DEL COMERCIO AL POR MENOR EN ASTURIAS. AÑO 2004

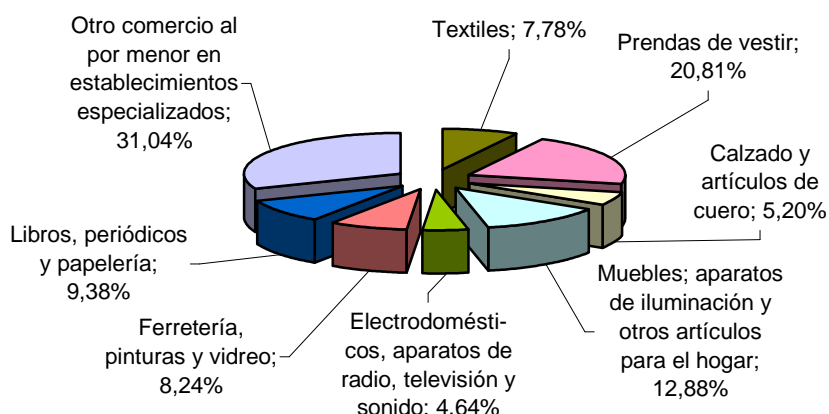


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE (DIRCE 2005)

Para estudiar la representatividad de los subsectores de análisis y teniendo en cuenta la inexistencia de datos concretos sobre los mismos en Asturias, hemos de suponer que mantienen un peso similar que en el caso de España. De este modo, a partir de datos del INE realizamos nuestras propias estimaciones.

Así tenemos que actualmente existen en Asturias 7.055 empresas de Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados, en dónde nuestros subsectores de estudio, Textiles, Prendas de vestir, Calzado y artículos de cuero suponen el 33,8% de las empresas pertenecientes al mismo, tal como se recoge en el gráfico siguiente:

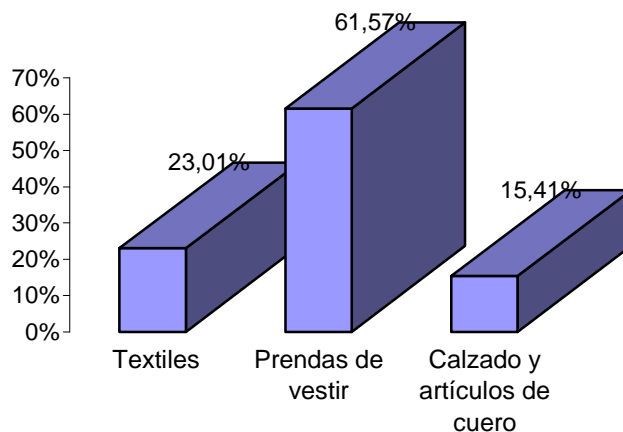
DISTRIBUCIÓN DE OTRO COMERCIO AL POR MENOR DE ARTÍCULOS NUEVOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS EN ASTURIAS. AÑO 2004



Fuente: Elaboración propia a partir de la estimación realizada en función de los datos de la Encuesta Anual de Comercio 2003 y del DIRCE 2005 (INE)

Considerando estos tres subsectores en conjunto, encontramos que el subsector de Comercio al por Menor de Prendas de vestir supone el 61,57% del total de los tres, seguido por el de Textiles (23,01%) y después por el de Calzado y artículos de cuero (15,41%).

PROPORCIÓN EMPRESAS EN FUNCIÓN DE SUBSECTORES DE ESTUDIO EN ASTURIAS. AÑO 2004



Fuente: Elaboración propia a partir de la estimación realizada en función de los datos de la Encuesta Anual de Comercio 2003 y del DIRCE 2005 (INE)

Según se recoge del “*Estudio sobre la estructura del comercio minorista en España*” (2000) realizado por la Dirección General de Comercio Interior del Ministerio de Economía y Hacienda, el comercio minorista español cuenta con una superficie media de sala de ventas de 92,7 metros cuadrados por establecimiento, frente a los 98,00 m² en el caso de Asturias, ocupando así la Comunidad la 6ª posición del ranking nacional de superficie media por establecimiento.

Este tipo de empresas, tanto en España como en Asturias, se caracterizan por el predominio de la estructura comercial de Comercio Tradicional, en dónde la forma de titularidad más típica es la de Autónomos, con una proporción entre el 65-70 % de los casos, con o sin asalariados a su cargo, seguido de las sociedades limitadas. Asimismo, alrededor del 95% de estas empresas tienen menos de seis empleados.

El pequeño comercio tradicional juega un papel muy importante en el Comercio al por Menor. Es un elemento primordial en la vida de una ciudad, no sólo por el servicio público de proximidad que aporta a sus residentes sino también por que transforma los barrios en centros de animación y sociabilidad, que lo que hacen es animar la vida urbana de una ciudad o población. Es un factor fundamental en el desarrollo de las ciudades y en el mantenimiento de los centros urbanos tradicionales.

➤ **Gasto en Consumo Final de los Hogares**

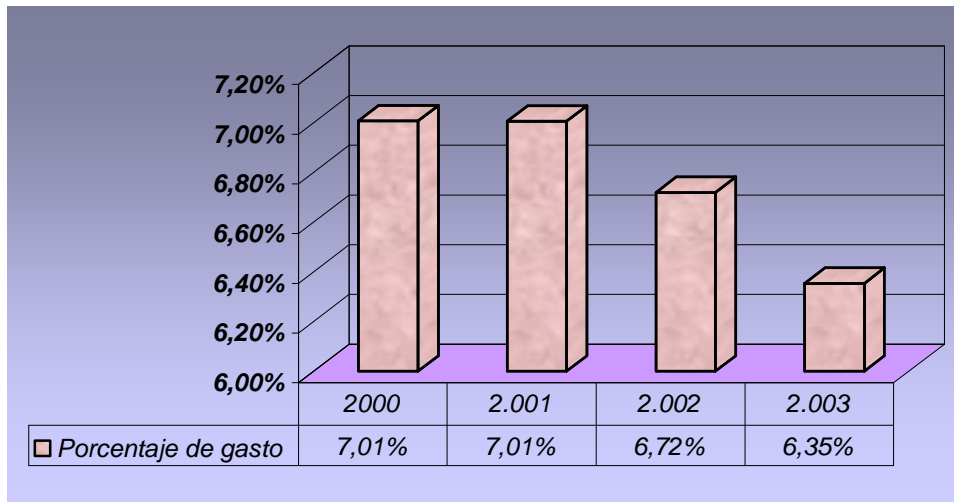
Una variable importante que mide la importancia que para el consumidor tienen los productos ofrecidos por las empresas de los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero es el gasto en consumo final de los hogares en los mismos.

Según los últimos datos de la Encuesta Continua de Presupuestos Familiares del INE cada hogar español realiza, como media, un gasto trimestral en términos corrientes de 6.025,22 euros. De este presupuesto, la principal partida es la de alimentos, bebidas y tabaco, con el 18,9 % del total, frente a poco más del 6% que supone la partida de artículos de vestir y calzado. El gasto por persona asciende a 2.072 euros. En Asturias el gasto medio por persona asciende a 1.928,48 euros.

Destacar que la cesta de la compra del consumidor ha cambiado en los últimos tiempos, en dónde las partidas de alimentación y textil eran tradicionales en el consumo. Ahora, la renta de los consumidores se invierte en temas relacionadas con la vivienda, viajes, etc pasando a ocupar la partida de Vestir y Calzado la 6ª posición en el consumo de las familias, en dónde en años anteriores ocupaba las primeras posición junto con la alimentación.

Aún conservando en esta última década esta 6ª posición del ranking de consumo familiar, podemos ver en el gráfico de abajo que el porcentaje de gasto en nuestras partidas de estudio va disminuyendo a lo largo de los últimos años.

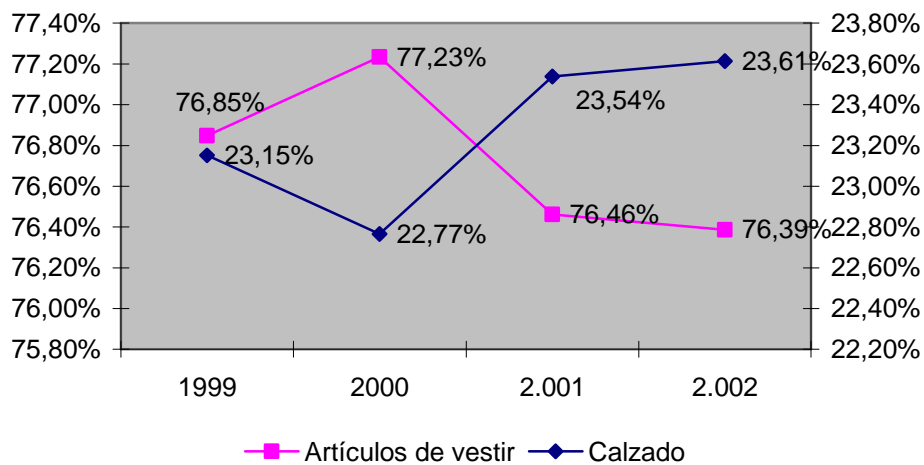
GASTO EN CONSUMO DE LOS HOGARES EN ARTÍCULOS DE VESTIR Y CALZADO



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Encuesta Continua de Presupuestos Familiares (INE)

Siguiendo el gráfico de líneas en dos ejes que encontramos a continuación, vemos que el gasto en vestir supone el mayor porcentaje de consumo, con el 76% de la partida de artículos de vestir y calzado, pero con una evolución decreciente y cediendo generalmente terreno al consumo en calzado.

PORCENTAJE DE GASTO EN CONSUMO DE LOS HOGARES EN ARTÍCULOS DE VESTIR Y CALZADO



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Encuesta Continua de Presupuestos Familiares (INE)

ANÁLISIS ECONÓMICO

Estructura Actual y Evolución de la Situación Económica

La distribución comercial ha experimentado en los últimos años, como hemos reflejado en los puntos anteriores, un avance espectacular. Los cambios en el comportamiento del consumidor y en sus hábitos de compra han influido notablemente en este cambio. Ahora el consumidor se caracteriza por estar más formado e informado, dónde considera también importante para su decisión de compra, además del precio del producto, la calidad del mismo y el servicio ofrecido. Además dispone de menos tiempo y busca la comodidad.

Asimismo, aparecen nuevas formas comerciales que hacen aumentar la competitividad para el comercio de pequeñas dimensiones y gestionado individualmente, el comercio tradicional y cambios legislativos y tecnológicos que afectan claramente a la estructura organizativa del comercio minorista.

Para concretar entonces las características del actual marco económico y empresarial de los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero en Gijón y Oviedo, es necesario llevar a cabo el análisis de la evolución de importantes variables económicas, llegando a su estructura actual. De este modo se presentan algunos datos estadísticos relativos al número de empresas, tamaño y tipología de las mismas, empleados, facturación, valor añadido, etc.

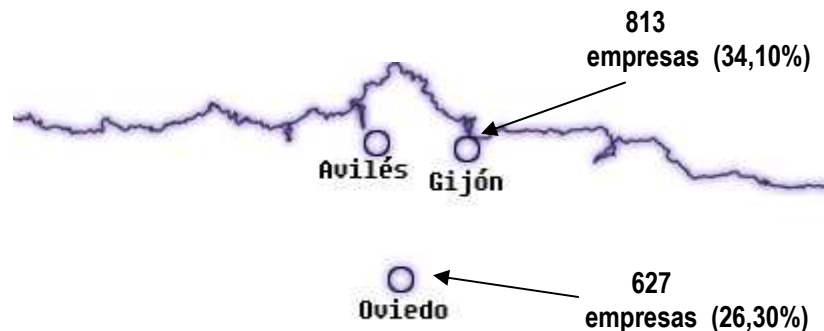
◆ EMPRESAS

Se trata de ver el número de empresas de Comercio al por Menor de estos tres subsectores económicos que existen en Oviedo y Gijón comparándolos con los de Asturias.

Como se ha explicado a lo largo del estudio, al tratarse de unos subsectores de Comercio al por Menor tan específicos no se ha podido disponer de datos concretos sobre los mismos en cuanto al número de empresas, por lo que hemos tenido que realizar una estimación a partir de diferentes fuentes estadísticas y documentales. De esta forma se han consultado datos del Directorio Central de Empresas del INE (DIRCE) con referencia al conjunto de subsectores de comercio minorista Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados en Asturias, en dónde se engloban los tres subsectores de estudio, y datos de la Encuesta Anual de Comercio 2003 con referencia concreta a nuestros subsectores de análisis pero a nivel nacional.

Centrándonos en nuestro ámbito geográfico de análisis y considerando las estimaciones realizadas a partir de datos del INE, tal como comentamos anteriormente, de la Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales (SADEI) y del Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA), sobre el número de empresas existentes por cada 1.000 habitantes, tenemos que en las ciudades de Gijón y Oviedo se encuentran el 60,40% de las empresas de los subsectores de

Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero que desarrollan su actividad en el territorio asturiano. Gijón y Oviedo destacan con un 34,10% y un 26,30 del total respectivamente.



Fuente: Elaboración propia a partir de la estimación realizada en función de los datos del INE, de la SADEI y del IDEPA

El área central de Asturias acoge al 80% de la población asturiana y es la más dinámica económicamente. Esta agrupación, que concentra a más de 800.000 personas, es la 6ª zona metropolitana española, tras Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Bilbao. Los principales municipios que la componen son: Oviedo, centro geográfico y administrativo de la Comunidad Autónoma, Gijón y Avilés, ciudades portuarias e industriales y las poblaciones de Mieres y Langreo.

Oviedo, Gijón y Avilés son los tres municipios más poblados de la Comunidad Autónoma, según datos de la SADEI, concentrando aproximadamente a la mitad de la población asturiana (52,57%), en una superficie que en conjunto tan sólo suma el 4% del suelo regional. De los tres, Gijón y Oviedo son los ayuntamientos asturianos de mayor número de habitantes, con el 25,24% y el 19,51% de la población de Asturias respectivamente. Este hecho explica que estos dos municipios concentren un alto porcentaje de las empresas asturianas de comercio minorista de estos subsectores. Existe por lo tanto un creciente desequilibrio en la distribución espacial y comercial de los asturianos, con una zona central cada vez más densamente poblada y unas áreas oriental y occidental cuyo número de habitantes decrece progresivamente y con un predominio mayor de las actividades rurales y turísticas.

EVOLUCIÓN

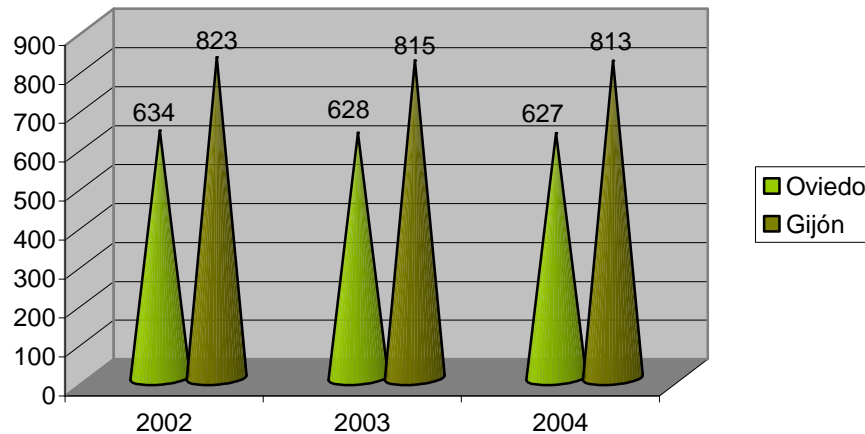
Tal como vimos en puntos anteriores, el Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero está fuertemente representado por las empresas denominadas de Comercio Tradicional. Antes de los años 70 había comerciantes que eran líderes y conocían el mercado y otros comerciantes que eran arrastrados por estos líderes o por las sugerencias de los fabricantes. Pero a partir de los años 70 aparecen los nuevos modelos comerciales, básicamente las franquicias y las cadenas. Es entonces cuando se produce un cambio en el mercado. Las cadenas cuentan con una información más puntual de cómo está la moda y traslada estas tendencias con un precio más competitivo, aunque de peor calidad. Como consecuencia se produce un alto nivel de cierre de empresas del denominado Comercio Tradicional, subsistiendo únicamente los comercios marquisistas, especializados, con proveedores de marca comercial y que al distribuir su marca otorgan más fuerza.

Teniendo en cuenta esta situación de partida, analizamos ahora la evolución del número de empresas de estos subsectores, tomando como horizonte temporal los últimos tres años (2002-2004).

Tenemos de nuevo en cuenta como fuentes de datos para las estimaciones el DIRCE y la Encuesta Anual de Comercio 2003 del INE, la SADEI y el IDEPA. Estos datos nos han permitido realizar una estimación del número de comercios existentes en cada año de estudio y así poder realizar un análisis de su evolución.

Si atendemos entonces a la evolución de las empresas de Gijón y Oviedo que realizan su actividad dentro de alguno de estos tres subsectores de estudio obtenemos el siguiente gráfico:

EVOLUCIÓN EMPRESAS DE COMERCIO AL POR MENOR DE TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN OVIEDO Y GIJÓN

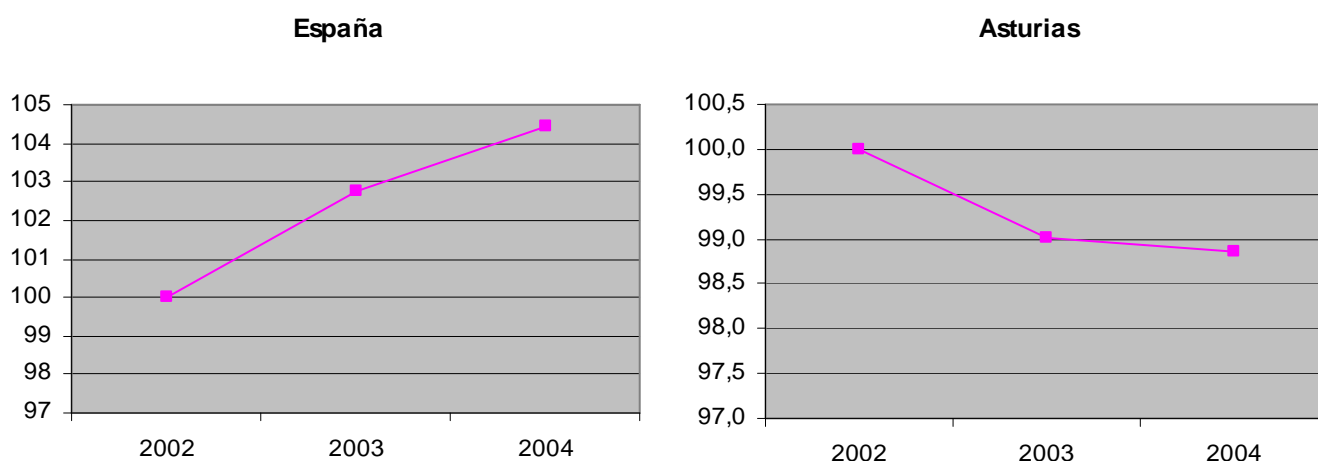


Fuente: Elaboración propia a partir de la estimación realizada en función de los datos del INE, de la SADEI y del IDEPA

Siguiendo la misma tónica que las empresas asturianas del conjunto de subsectores de Comercio al por Menor, Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados (CNAE 524), al que pertenecen los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero, se produce una evolución decreciente de las empresas de estos subsectores de estudio en Oviedo y Gijón a lo largo de estos tres años, con una tasa decreciente en ambos municipios de alrededor del -1% a lo largo de este período.

Esta situación es contraria a lo que sucede en España. Si tomamos como Índice Base el año 2002, para ver más claramente la evolución de las empresas y nos centramos en Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados (CNAE 524) en Asturias y España para explicar mejor esta evolución, encontramos que en Asturias el número de este tipo de empresas ha disminuido, en contraposición de lo que ocurre con la media nacional. En España el número ha ido creciendo a lo largo del período. Este crecimiento a nivel de España es como consecuencia del crecimiento positivo experimentado en ese período por el número de empresas de las Comunidades Autónomas con mayor peso, concretamente Cataluña, Andalucía y Madrid, tirando por lo tanto al alza la media española.

EVOLUCIÓN NÚMERO EMPRESAS ACTIVIDADES CNAE 524. INDICE BASE AÑO 2002

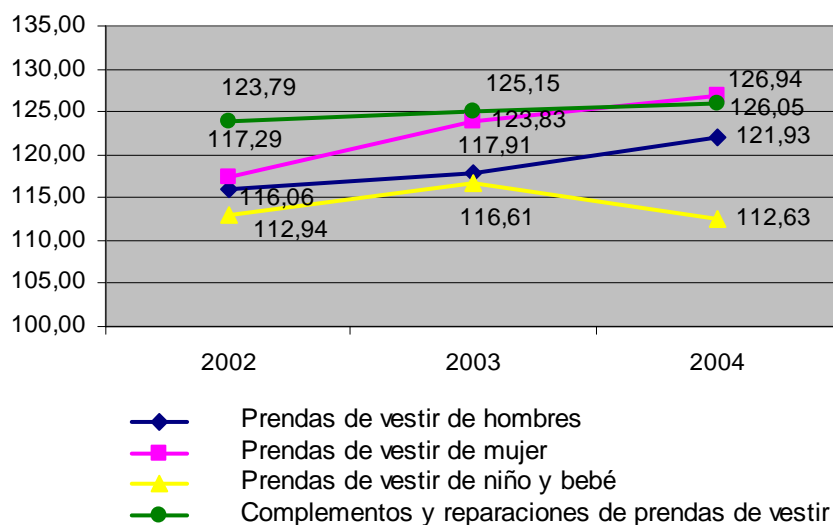


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE (DIRCE)

Asturias es una región que está en crisis, pobre, distinta a otras Comunidades Autónomas, que son ricas, con mayor poder adquisitivo y con distinta cultura en el vestir. Asimismo, cuentan con alto poder comercial. En Asturias, sin embargo, el empleo está mal, hay poco poder adquisitivo. En la Comunidad la tasa de desempleo es ligeramente mayor que la media nacional, existiendo poco poder adquisitivo en la Región. De hecho en los años 70 el gasto en ropa estaba en un nivel superior dentro del gasto familiar, situación muy diferente actualmente, como ya vimos al analizar el gasto en consumo final de los hogares.

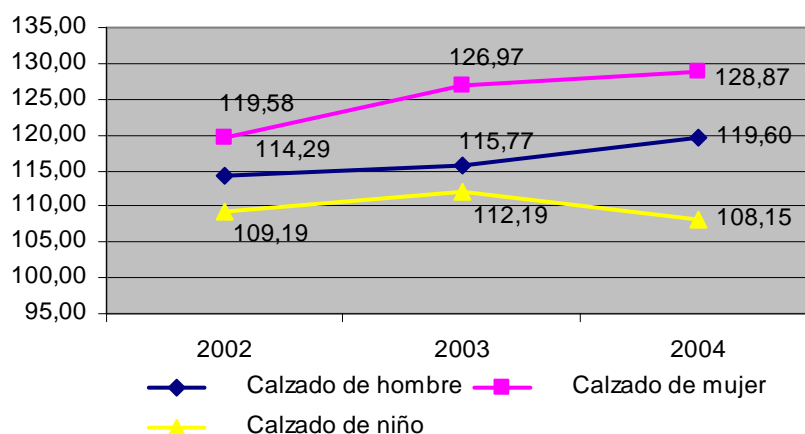
Hay que tener también siempre en consideración que dentro de los cambios producidos en los hábitos de compra del consumidor, el precio del producto es una variable, entre otras, muy a tener en cuenta en la decisión de compra final, influyendo por lo tanto en el volumen de ventas de los negocios y la supervivencia de las empresas. Si observamos en las siguientes gráficas la evolución del Índice de Precios de Consumos (IPC) de las partidas de Textiles, Prendas de vestir y Calzado vemos que se produce una evolución creciente del IPC, salvo en el caso de los productos de niño. El IPC es por lo tanto un factor también a tener en cuenta en la evolución de las empresas.

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE PRECIOS DE CONSUMO DE PRENDAS DE VESTIR. AÑO BASE 2001



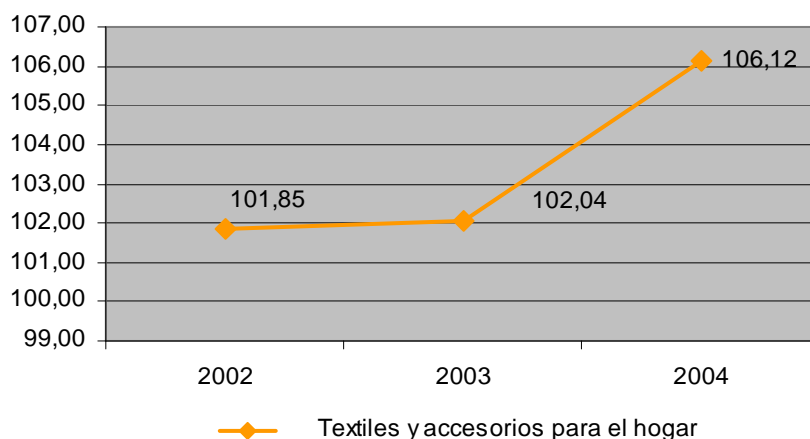
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE PRECIOS DE CONSUMO DE CALZADO. AÑO BASE 2001



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE PRECIOS DE CONSUMO DE TEXTILES. AÑO BASE 2001



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE

Además, en Asturias en los años 80, etapa dónde había más consumo y mejores salarios, se produce un crecimiento espectacular del número de establecimientos comerciales, provocando como consecuencia una fuerte saturación. De hecho Asturias destaca por un alto porcentaje de superficie de venta por habitante. Como consecuencia de este crecimiento de forma desorganizada (implantación de centros comerciales, saturación...), junto con la competencia que tiene que soportar continuamente el comercio tradicional frente a los nuevos modelos comerciales explica que se produzca una disminución progresiva del número de empresas.

Asimismo, no se crean buenos polígonos industriales, empresas y esta circunstancia resta riqueza a la región. No hay tejido empresarial ni reconversión de astilleros y minería, actividades críticas en la Comunidad.

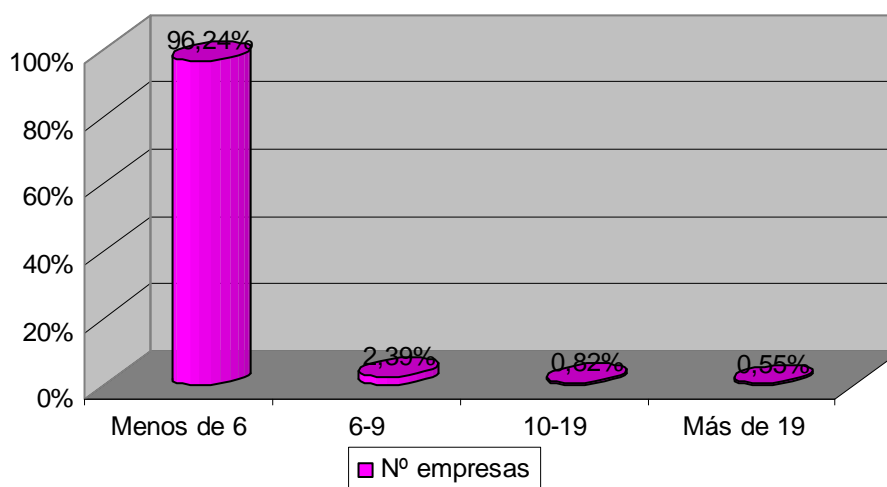
◆ TAMAÑO EMPRESARIAL Y FORMA JURÍDICA

Para el análisis del tamaño de las empresas (en función del número de empleados) tenemos que tomar como fuente de información el directorio de empresas que recoge una base de datos de establecimientos de estos tres subsectores de Comercio al por Menor en Oviedo y Gijón solicitada a Camerdata, como comentamos al inicio del Análisis Económico-empresarial. Con los datos recopilados de esta fuente estadística se trata de obtener una visión general del tamaño de las empresas que realizan alguna de las actividades analizadas en este estudio. Debido a que no se ha podido disponer de datos respecto a otros años solamente se puede analizar la situación concreta del año 2003, período al que se refieren los datos.

Partimos entonces de las empresas de Oviedo y Gijón con información sobre esta variable. Se ha considerado empresa “pequeña” a aquella que emplea hasta 9 trabajadores, de 10 a 19 empleados “mediana” y “grande” a aquella que tiene más de 19 trabajadores.

Una de las principales características del Comercio al por Menor es la presencia mayoritaria de pequeñas empresas (microempresas) en la estructura productiva del mismo, concretamente muy pequeñas. El gráfico de abajo resalta esta afirmación.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS EMPRESAS DE OVIEDO Y GIJÓN SEGÚN TAMAÑO EMPRESARIAL (VOLUMEN DE EMPLEADOS). 2003

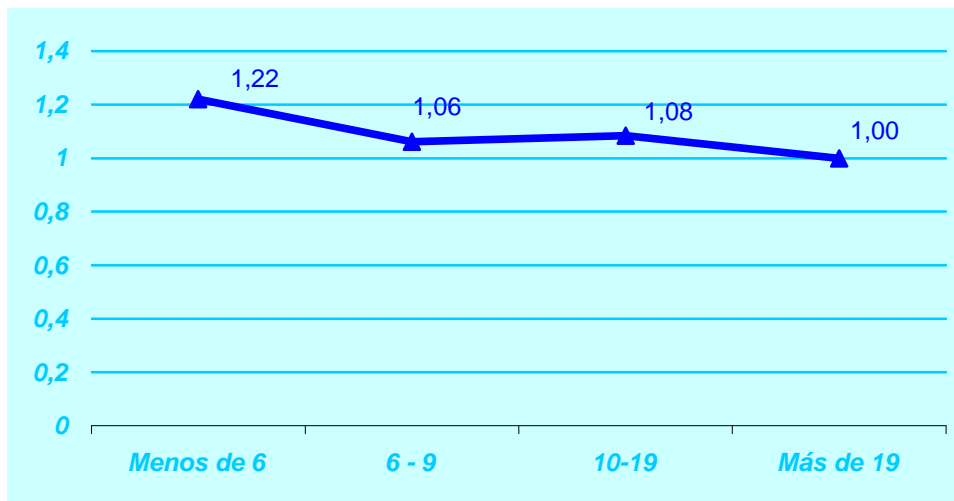


Fuente: Elaboración propia a partir del directorio de empresas realizado por Camerdata

Se observa un elevado porcentaje, entorno al 96%, de empresas con menos de 6 trabajadores, lo que indica la fuerte presencia de las empresas de tamaño pequeño (microempresa) en estos subsectores de actividad. A partir de las entrevistas realizadas a expertos de estos subsectores y de encuestas a trabajadores y superiores hemos obtenido que estos subsectores se caracterizan por un fuerte predominio del Comercio Tradicional. Es notorio el predominio de empresas muy pequeñas, con uno o dos empleados, alrededor de un 85% del total.

Asimismo, si calculamos el ratio de número de locales por empresa, nos encontramos ante la cifra de 1,21 establecimientos por empresa (puntos de venta), lo que muestra una estructura atomizada de estos subsectores. En función del tamaño de las empresas, por volumen de empleados, vemos en la gráfica de abajo que el ratio va disminuyendo a medida que aumenta el tamaño de los establecimientos.

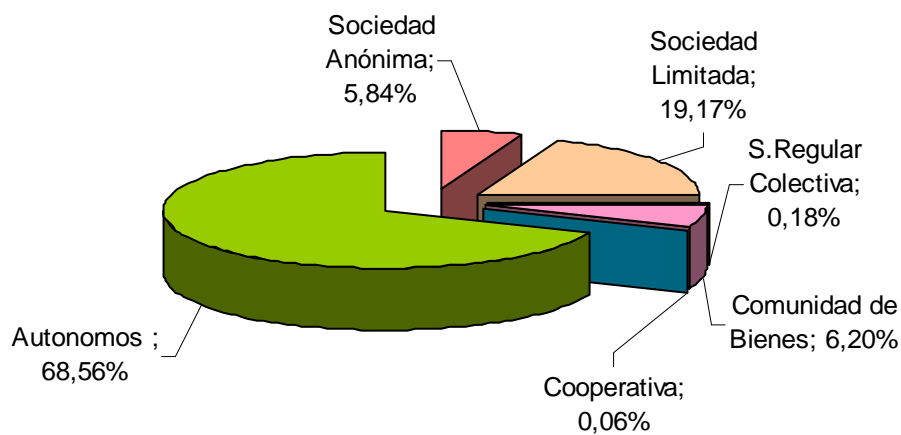
RATIO LOCALES/EMPRESA EN FUNCIÓN DEL TAMAÑO DE LOS ESTABLECIMIENTOS. AÑO 2004



Fuente: Elaboración propia a partir de la estimación realizada en función de los datos del INE, de la SADEI y del IDEPA

Por otro lado, a través del directorio de la muestra solicitada a Camerdata también podemos obtener información sobre la tipología de las empresas en función del tipo de titularidad que presentan, variable contrastada a través del trabajo de campo.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA TITULARIDAD DE ESTE TIPO DE COMERCIO EN OVIEDO Y GIJÓN. AÑO 2003



Fuente: Elaboración propia a partir del directorio de empresas realizado por Camerdata

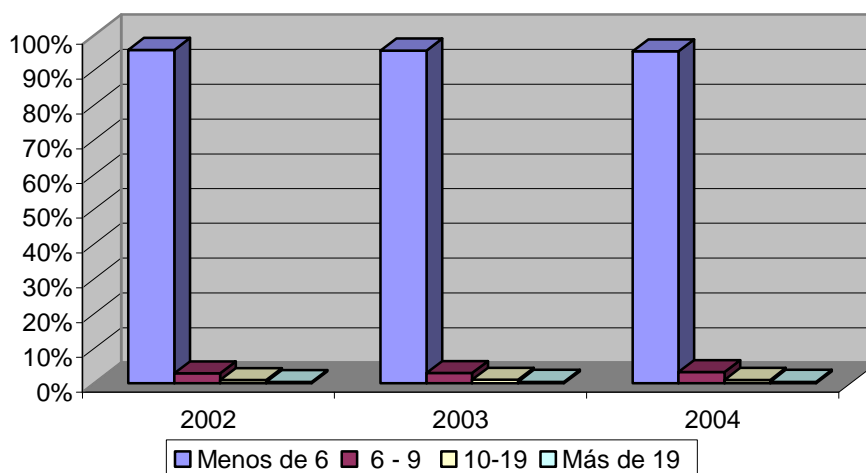
Obtenemos que alrededor del 68% de ellas se organizan bajo la forma de “persona física” (autónomos), mientras que el 32% restante lo hacen como “persona jurídica”. Las Sociedades Limitadas, con un 19,17% del total, es la opción mayoritaria elegida por las empresas de comercio minorista de Oviedo y Gijón con titularidad jurídica, que ejercen alguna de las actividades analizadas en este estudio. La Comunidad de Bienes es la segunda opción más elegida, seguida de cerca por la Sociedad Anónima. Se observa un claro predominio del denominado “minifundismo empresarial” del comercio.

Además de esta información, también recogemos de la muestra y del trabajo de campo que un 69% de los establecimientos fueron constituidos a partir del año 1990 y cerca de un 3% lo ha hecho antes de 1970.

EVOLUCIÓN

Para el análisis de la evolución del tamaño de las empresas, a lo largo del periodo de estudio, tenemos de nuevo que realizar estimaciones sobre dicha variable, obteniéndose el siguiente gráfico:

EVOLUCIÓN DE LAS EMPRESAS DE OVIEDO Y GIJÓN SEGÚN TAMAÑO EMPRESARIAL (VOLUMEN DE EMPLEADOS)



Fuente: Elaboración propia a partir de la estimación realizada en función de los datos del INE, de la SADEI y del IDEPA

Como vemos, se aprecia una pequeña disminución a lo largo del periodo en las empresas de menos de 6 empleados, en contraposición del aumento que ocurre en las empresas de entre 6 y 9 empleados. Esto indica el cambio del tamaño de algunas empresas con menos de 6 trabajadores a una plantilla de empleados mayor.

◆ VOLUMEN DE EMPLEADOS

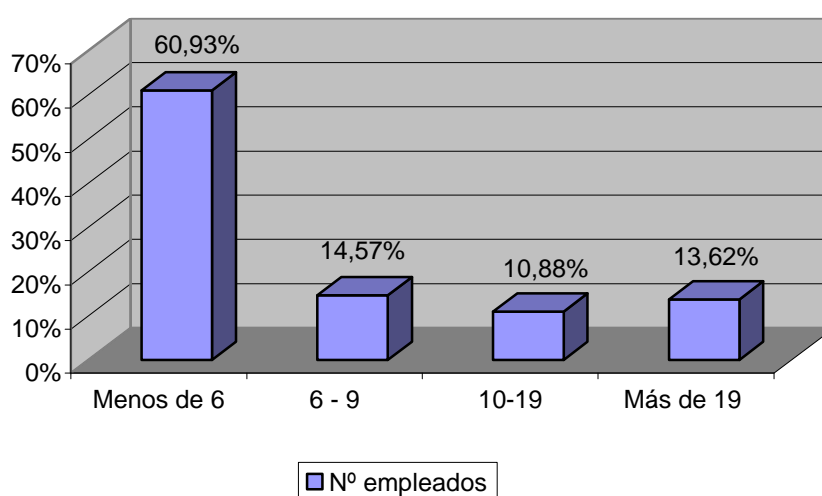
Se incluye en este apartado la información estadística de los empleados que desarrollan su trabajo dentro de los comercios minoristas de los subsectores de Textiles, Prendas de vestir o Calzados y artículos de cuero en los ayuntamientos de Oviedo y Gijón actualmente y durante los últimos años.

Las fuentes estadísticas utilizadas para el análisis de esta variable han sido de nuevo el Directorio Central de Empresas (DIRCE) y la Encuesta Anual de Comercio 2003, ambas del INE, a partir de las cuales se han realizado las estimaciones pertinentes para referirnos a nuestro ámbito de estudio.

Así tenemos que actualmente existen en Asturias 14.019 ocupados en empresas de Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados, según estimaciones realizadas de los datos del DIRCE 2005 (INE), en dónde nuestros subsectores de estudio, Textiles, Prendas de vestir, Calzado y artículos de cuero emplean al 34% de los trabajadores pertenecientes al mismo. El subsector que ocupa un mayor porcentaje de trabajadores es el de Prendas de vestir, en dónde trabajan el 69,37% de los ocupados de estos subsectores de análisis en conjunto.

Centrándonos en nuestro ámbito geográfico de análisis, es decir, los municipios de Oviedo y Gijón y considerando de nuevo nuestras estimaciones, encontramos a 2.114 empleados. Analizando el siguiente gráfico, vemos que el 75,50% de los ocupados se engloban dentro de la microempresa (menos de 10 trabajadores), principalmente en establecimientos de menos de seis empleados.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NÚMERO DE EMPLEADOS SEGÚN TAMAÑO DE LAS EMPRESAS (VOLUMEN DE EMPLEADOS) EN OVIEDO Y GIJÓN. AÑO 2004



Fuente: Elaboración propia a partir de la estimación realizada en función de los datos del INE

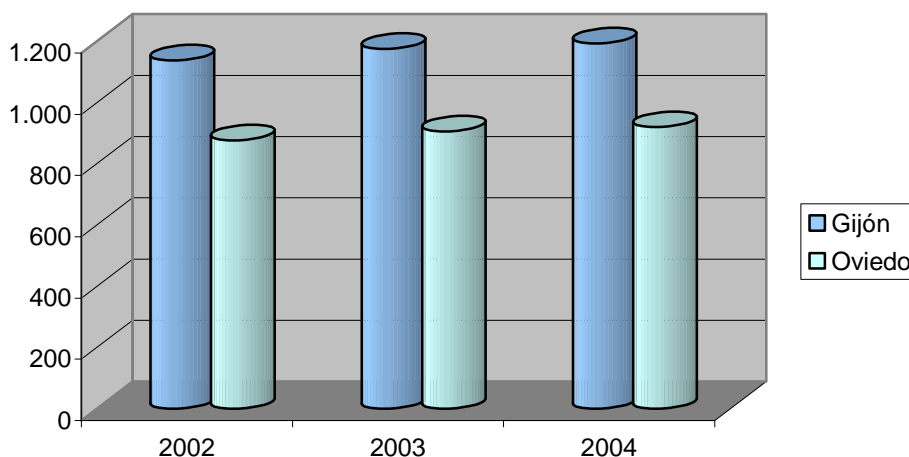
Atendiendo ahora a la forma jurídica de estos comercios minoristas y en base a nuestro trabajo de campo, encontramos que un alto de estos empleados desarrollan su trabajo dentro de comercios con titularidad de persona física (autónomos).

La cifra de empleo medio por establecimiento obtenida del análisis realizado de estos subsectores hasta el momento es de 1,47 trabajadores por establecimiento, es decir, de uno a dos empleados por comercio, lo que vuelve a contrastar el mayor peso del comercio tradicional.

EVOLUCIÓN

Para el análisis de la evolución de los empleados a lo largo del período de estudio, realizamos de nuevo estimaciones sobre dicha variable a partir de los datos recopilados del INE. Así tenemos el siguiente gráfico:

EVOLUCIÓN NÚMERO DE EMPLEADOS DE COMERCIO AL POR MENOR DE TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN OVIEDO Y GIJÓN



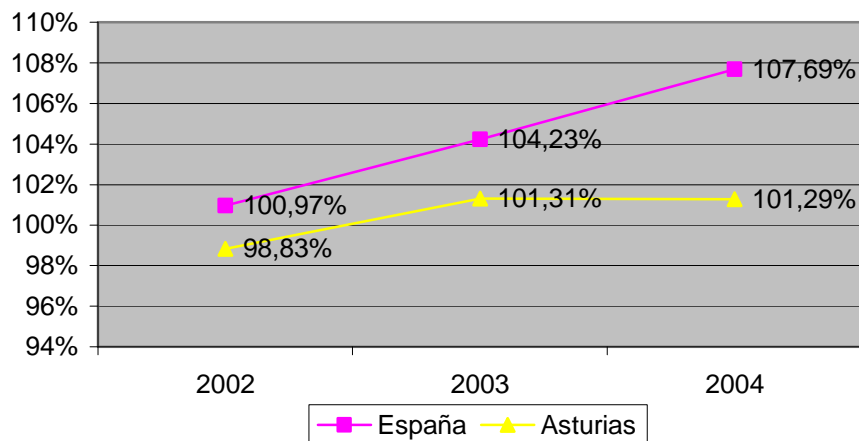
Fuente: Elaboración propia a partir de la estimación realizada en función de los datos del INE

Observamos una evolución creciente del número de ocupados, tanto en Oviedo como en Gijón, a lo largo del período de estudio con una tasa positiva del 5% en esos tres años. Esto no hace más que contrastar el hecho de que estos subsectores, y el Comercio al por Menor en general, son claramente generadores de empleo.

El número de ocupados aumenta en contraposición de lo que ocurre en la evolución del número de empresas, con una evolución negativa. Esta circunstancia se explica a partir de lo que vimos al estudiar la evolución del tamaño de los comercios, en dónde vimos que se producía un cambio en el tamaño de algunas empresas con menos de 6 empleados a una plantilla de empleados mayor.

Si analizamos esta situación tomando como referencia el Índice de Ocupación del Comercio en general confeccionado por el INE, con base en el año 2001 y tomando la media trimestral de los asalariados, podemos apreciar también claramente la evolución positiva del número de ocupados, en este caso en el Comercio en general. En España la evolución es creciente a lo largo del período, mientras que en Asturias la evolución se mantiene más o menos constante a partir del año 2003.

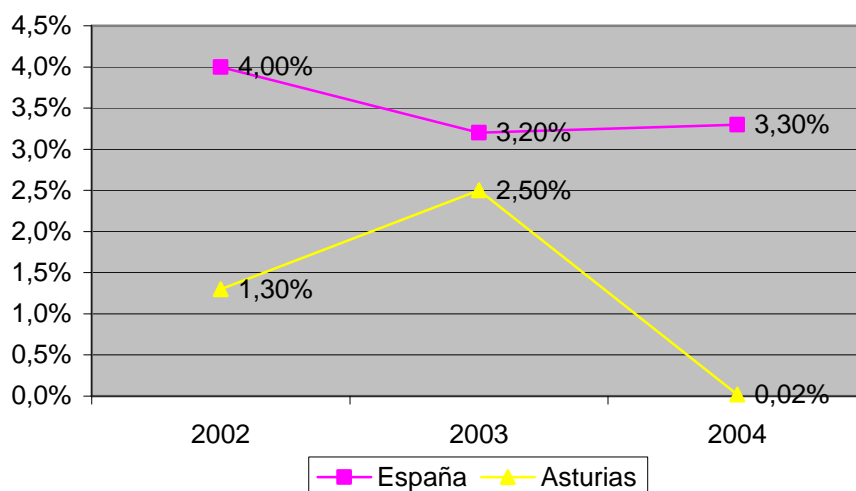
ÍNDICE DE OCUPACIÓN DEL COMERCIO EN GENERAL
Base año 2001. Primer trimestre de cada año



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE

Atendiendo a la variación anual del Índice de Ocupación del Comercio a lo largo del período de estudio, vemos que en España se produce una variación decreciente en el año 2003, mientras que en Asturias se observa una variación creciente para ese mismo año, para luego en el año siguiente caer en picado. Esto demuestra que aunque la evolución es positiva, en el último año se ha producido un crecimiento menor del volumen de empleados que en sus años precedentes.

VARIACIÓN ANUAL DEL ÍNDICE DE OCUPACIÓN DEL COMERCIO EN GENERAL
Base año 2001. Primer trimestre de cada año



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE

◆ VOLUMEN DE NEGOCIO (FACTURACIÓN)

Para el análisis de esta variable partimos en primer lugar de la información recogida en la Encuesta Anual de Comercio 2003 del INE, a partir de la cuál se han realizado las estimaciones pertinentes para centrarnos en nuestro ámbito de estudio.

Se estima entonces que en el año 2003, los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero facturaron en Oviedo y Gijón cerca de 283 millones de euros, representando el 27,79% del total generado por el conjunto de subsectores de comercio minorista Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados en los dos municipios y el 60,40% de la cifra de negocio generado por estos tres subsectores en toda la Comunidad. Del total de los tres subsectores de estudio al subsector de Prendas de vestir le corresponde el 75,15% de la suma de los tres, seguido por el de Calzado y artículos de cuero.

La facturación media por empresa que ejerce alguna de estas actividades en Oviedo o Gijón es de 196.597 euros, muy similar a los 196.541 euros por empresa de la media española.

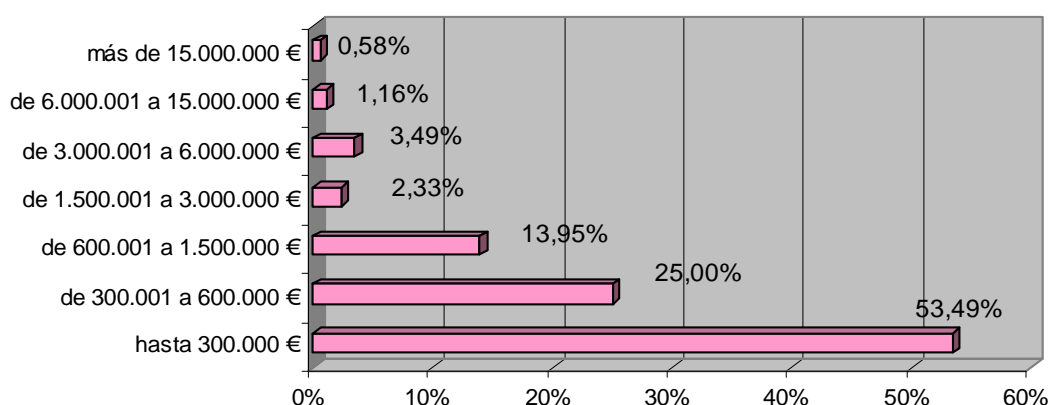
VOLUMEN DE NEGOCIO POR SUBSECTOR DE ACTIVIDAD
AÑO 2003. Unidades: miles de euros

| | Textiles | Prendas de vestir | Calzado y artículos de cuero | TOTAL subsectores estudio |
|-----------------------|-----------|-------------------|------------------------------|---------------------------|
| España | 1.866.284 | 13.156.002 | 2.482.479 | 17.504.765 |
| Asturias | 50.073 | 352.982 | 66.606 | 469.662 |
| Oviedo y Gijón | 30.246 | 213.211 | 40.232 | 283.689 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Anual del Comercio 2003 (INE). Para Asturias, Oviedo y Gijón datos estimados

Para el análisis de la proporción de empresas en función de esta variable sólo podemos tomar como fuente de datos la información recogida a partir del directorio de empresas de Comercio al por Menor de los tres subsectores de estudio de las localidades de Oviedo y Gijón solicitada a Camerdata. Debido a ello, la información se refiere al año 2003, con la imposibilidad de realizar un estudio comparativo de la evolución de la facturación a lo largo de varios años.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL EMPRESAS SEGÚN VOLUMEN DE NEGOCIO. AÑO 2003

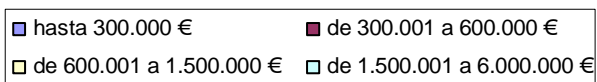
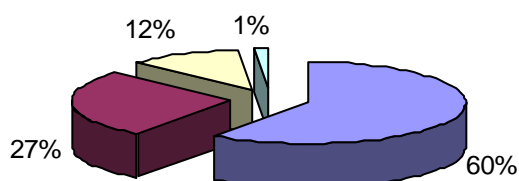


Fuente: Elaboración propia a partir del directorio de empresas realizado por Camerdata

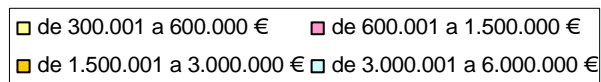
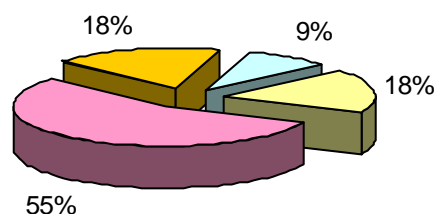
A partir de la información tenemos que alrededor de un 53% de las empresas obtienen una facturación de hasta 300.000 euros y el 38,95% entre 300.000 y 1.500.000 euros. Así obtenemos que cerca del 93% de estas empresas asturianas adquieren un volumen de negocio de menos de un millón y medio de euros. El 5,82% de estos centros tienen una facturación entre 1.500.000 y 6.000.000 euros y sólo una minoría superan los 6 millones de euros.

Si atendemos ahora al volumen de negocio en función del tamaño de la empresa (por número de empleados), recordando que se había considerado empresa “pequeña” a aquella que empleaba a menos de 10 trabajadores, de 10 a 19 empleados “mediana” y “grande” a aquella que tenía más de 19 trabajadores, obtenemos los siguientes gráficos:

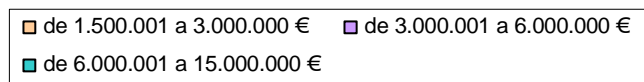
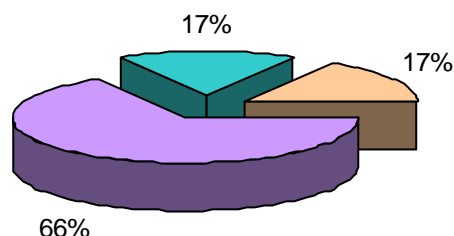
Establecimientos pequeños



Establecimientos medianos



Establecimientos grandes



Fuente: Elaboración propia a partir del directorio de centros realizado por Camerdata.

Podemos ver que el 60% de los comercios minoristas pequeños de los subsectores Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero de Oviedo y Gijón facturaron en el año 2003 menos de 300.000 euros y el 27% entre 300.001 y 600.000 euros. Recordemos que los establecimientos pequeños vienen representados en un altísimo porcentaje por el denominado comercio tradicional.

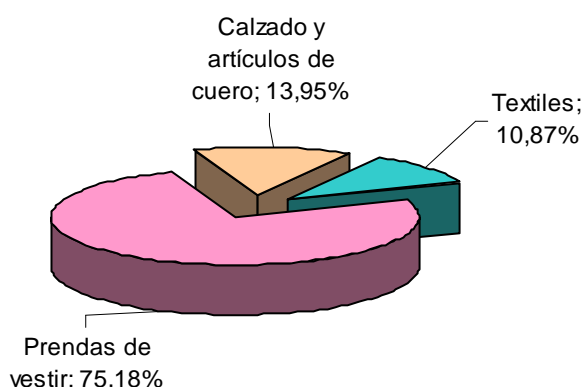
Si nos fijamos en las empresas de tamaño mediano tenemos que el 55% obtuvieron un volumen de negocio en ese año de entre 600.001 y 1.500.000 euros. En cuanto a los establecimientos grandes el 66% facturaron entre 3.000.001 y 6.000.000.

◆ VALOR AÑADIDO

Un indicador que permite medir el esfuerzo económico, la aportación de un sector a la economía y a la sociedad es el Valor Añadido Bruto (VAB). Para el análisis de esta variable solamente se ha podido contar con la información recogida en la Encuesta Anual de Comercio 2003 del INE, a partir de la cuál se han realizado las estimaciones pertinentes para centrarnos en nuestro ámbito de estudio.

Se estima que en el año 2003, los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas y Calzado y artículos de cuero generaron en Oviedo y Gijón un VAB a precios de mercado de 73.639.000 euros, representando el 32,59% del total generado en los dos municipios por el conjunto de subsectores de comercio minorista Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados. Del total de los tres subsectores de estudio al subsector de Prendas de vestir le corresponde el 75,18% de la suma de los tres. Calzado y artículos de cuero es el segundo subsector en orden de importancia, con cerca del 14% del VAB a precios de mercado generado por estos subsectores en Oviedo y Gijón.

DISTRIBUCIÓN VALOR AÑADIDO BRUTO A PRECIOS DE MERCADO POR SUBSECTOR DE ACTIVIDAD EN OVIEDO Y GIJÓN. AÑO 2003



Fuente: Elaboración propia a partir de la estimación realizada en función de la Encuesta Anual del Comercio 2003 (INE)

Si realizamos una comparativa con el VAB a precios de mercado generado por estos subsectores a nivel nacional y en Asturias, obtenemos que esta Comunidad representa el 2,68% del VAB a precios de mercado generado por estos subsectores en el país, correspondiendo el 1,62% del mismo al generado en Oviedo y Gijón, tal como podemos apreciar en la tabla de abajo.

VALOR AÑADIDO BRUTO A PRECIOS DE MERCADO POR SUBSECTOR DE ACTIVIDAD AÑO 2003.
Unidades: miles de euros

| | Textiles | Prendas de vestir | Calzado y artículos de cuero | TOTAL subsectores estudio |
|----------------------------------|----------|-------------------|------------------------------|---------------------------|
| España | 493.874 | 3.415.911 | 634.034 | 4.543.819 |
| Asturias | 13.251 | 91.651 | 17.011 | 121.913 |
| Oviedo y Gijón | 8.004 | 55.359 | 10.275 | 73.639 |
| % Asturias/España | | | | 2,68% |
| % Gijón y Oviedo/Asturias | | | | 60,40% |
| % Gijón y Oviedo/España | | | | 1,62% |

Fuente: Elaboración propia a partir de la estimación realizada en función de la Encuesta Anual del Comercio 2003 (INE)

Si consideramos ahora el VAB a coste de los factores, encontramos que el valor añadido generado en Oviedo y Gijón por estos tres subsectores es de 73.008.000 euros, 551.000 euros menos que a coste de mercado.



ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL

Configuración Laboral de los Subsectores

Después del análisis económico de estos subsectores, en esta parte del estudio se trata de investigar al colectivo de los trabajadores de las empresas de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero en los municipios de Oviedo y Gijón. Variables como sexo, edad, nivel de estudios, etc. delimitan las características de dicho colectivo, permitiendo así determinar el perfil cualitativo de los empleados de estos subsectores.

La estructura del personal dentro de los subsectores de estudio se puede dividir en varias categorías profesionales, distinguiendo así:

- Dirección
- Personal mercantil
- Personal administrativo
- Personal de servicios

Por un lado, tenemos a la Dirección, que hace referencia al propietario o gerente de la empresa y al personal mercantil, dónde se incluye a una serie de profesionales que se dedican a las labores mercantiles dentro del establecimiento como son el encargado del establecimiento, el jefe de sección, el vendedor técnico/dependiente, etc, como los principales. El personal administrativo es aquel que realiza las tareas administrativas del comercio, aunque su presencia como puesto concreto es casi inexistente, y el personal de servicios engloba desde el personal dedicado a las tareas de escapatismo hasta el personal relacionado con el aprovisionamiento, como puede ser el mozo de almacén, etc.

Los datos expuestos están extraídos en su mayor parte del trabajo de campo, es decir, de las 322 encuestas realizadas a trabajadores de estos establecimientos, práctica de investigación ya comentada en la metodología sobre las técnicas a utilizar para la recogida de información. Dicha planificación estratifica el volumen total de encuestas a realizar entre los municipios de estudio, Oviedo y Gijón, en proporción al peso que este tipo de comercios tienen en los dos ayuntamientos, intentando además abarcar los tres subsectores de análisis para obtener de este modo una visión concreta sobre los colectivos existentes en los mismos. Asimismo, también se han consultado algunas fuentes documentales y analizado las entrevistas realizadas a expertos, consiguiéndose así una mayor aportación para la información recogida.

Estas encuestas a trabajadores han sido realizadas básicamente en empresas del denominado comercio tradicional, debido a su mayor representatividad en estos subsectores, por lo que los datos expuestos serán un reflejo directo de las características y situación de los colectivos de empleados de este tipo de establecimientos.

Después del desarrollo de las encuestas, tanto el personal administrativo como el personal de servicios no han sido detectados como representativos dentro de estos establecimientos, como consecuencia o bien de su posible subcontratación o de la realización de dichas actividades por otros empleados del establecimiento. En este sentido, muchas de las funciones de estos puestos se solapan y confunden. Así tenemos, que el personal mercantil puede realizar tareas de personal de servicio y administrativas, por ejemplo. Asimismo, el personal de dirección puede realizar actividades mercantiles, principalmente en el caso de las empresas de tamaño pequeño, representadas por el comentado comercio tradicional.

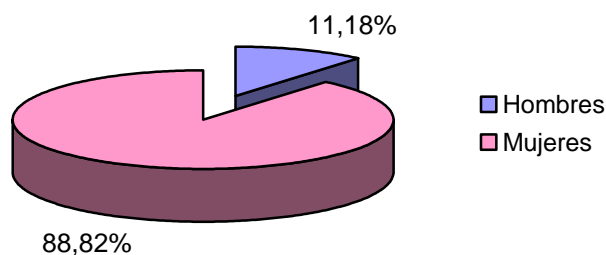
Para evitar posibles confusiones y basándonos en lo explicado anteriormente, queremos dejar claro que realizaremos este análisis de colectivos basándonos principalmente en todas aquellas ocupaciones detectadas como representativas dentro de estos subsectores, incluyendo dentro del epígrafe *Otros* las ocupaciones consideradas poco representativas, como el escaparatista, modista, auxiliar de caja, etc. De esta forma nos centraremos especialmente en las categorías profesionales de dirección y personal mercantil, considerando este personal por las tareas principales que realiza en su actividad diaria. Asimismo, bajo el epígrafe *Encargado* incluimos tanto al encargado general como al encargado de establecimiento (sucursal) encuestados, que debido a la poca representatividad por separado y al solapamiento de sus tareas entre sí, nos ha parecido la mejor manera de obtener una visión en conjunto de estos dos puestos.

Recordamos, que esto no deja de ser una investigación realizada sobre una muestra de trabajadores seleccionados aleatoriamente, siempre buscando acaparar todas las profesiones analizadas y una proporción de trabajadores de cada uno de estos subsectores adecuada a su peso representativo. Por lo tanto, las conclusiones obtenidas son siempre reflejo de los datos y opiniones aportadas por estos trabajadores encuestados y no con ello se pretende que sean un 100% fieles a la realidad pero sí que puedan ofrecernos una idea aproximada de la situación actual del colectivo de trabajadores. Además, el peso de las ocupaciones analizadas pertenecientes al rango de mandos intermedios no resulta significativo, ya que estas ocupaciones han sido tratadas por separado en las encuestas a mandos intermedios para la captación de información sobre las competencias ideales de sus trabajadores inmediatos. En contraposición, se han realizado encuestas a Gerentes/propietarios de estos establecimientos ya que, partiendo sobre los conocimientos previos de estos subsectores, se trata de una figura representativa del denominado comercio tradicional.

➤ **COLECTIVO POR SEXO**

Partiendo de la información extraída del trabajo de campo realizado a los trabajadores de las empresas de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero de Oviedo y Gijón y desglosando este colectivo en función del sexo, tenemos que destacar la presencia mayoritaria de la mujer en este tipo de establecimientos y en el Comercio al por Menor en general. El 88,82% de los trabajadores de este tipo de empresas viene representado por el colectivo de mujeres.

EMPLEADOS POR SEXO

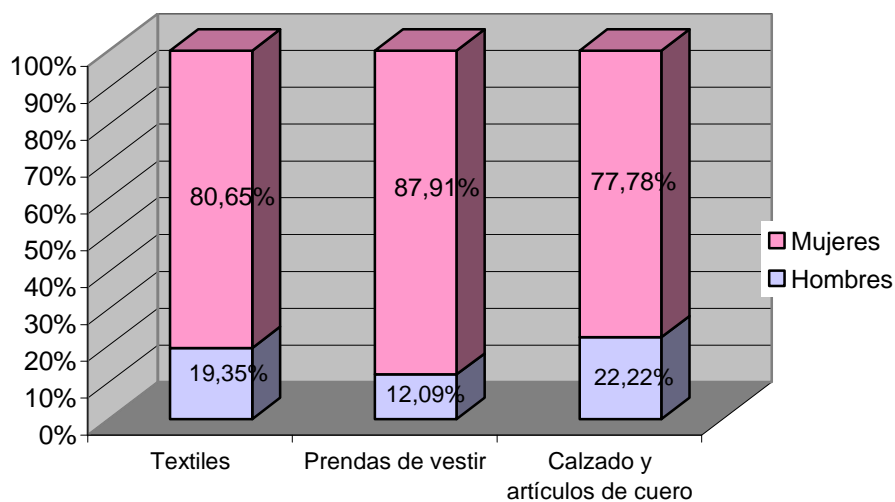


Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

En el Comercio al por Menor ha existido tradicionalmente un alto porcentaje de mujeres, principalmente en las actividades relacionadas con la alimentación, el textil y las prendas de vestir. Este fenómeno continúa existiendo hoy en día, no sólo porque las mujeres son un colectivo desfavorecido y tienen mejores medidas de empleo sino también por la fuerte tradición que existe y ha existido en la contratación de mujeres en este tipo de actividades.

Si realizamos el análisis para cada uno de los subsectores de estudio obtenemos unas conclusiones similares. Existe un mayor porcentaje de mujeres contratadas en las empresas de estos tres subsectores, destacando los establecimientos del subsector de Prendas de vestir con más del 85% del personal, mientras que el porcentaje de hombres en los subsectores de Textiles y Calzado viene siendo similar, entorno un 20%.

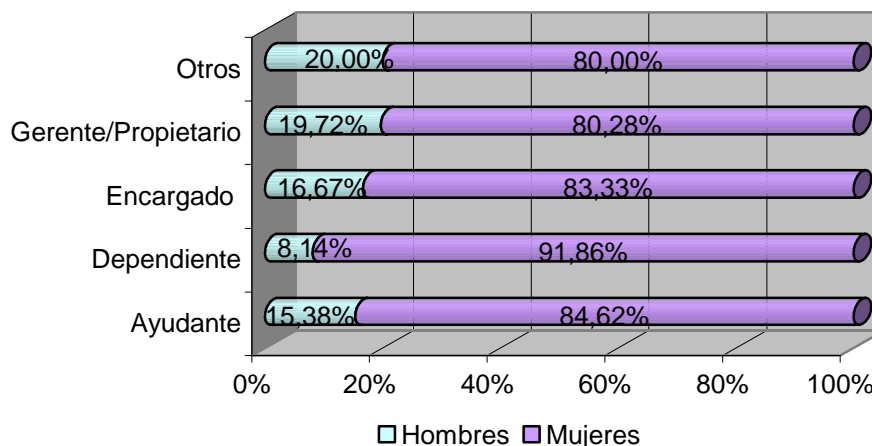
COLECTIVO POR SEXO/SUBSECTOR



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Para analizar más profundamente el colectivo de trabajadores por sexo, realizamos ahora el estudio en base a las ocupaciones más representativas de estos subsectores. Consideramos en este caso los tres subsectores en conjunto.

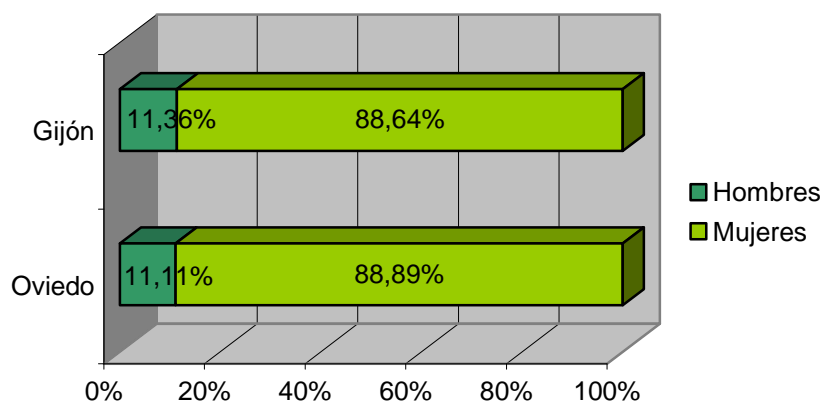
PERSONAL POR SEXO/OCUPACIÓN



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

En prácticamente todas las profesiones más del 80% de este tipo de personal son mujeres, superando incluso el 90% en el caso del personal dependiente. Esta acentuada presencia de mujeres en este último puesto es como consecuencia de la mayor presencia de las empresas comercializadoras de prendas de vestir, principalmente de ropa femenina o de niño, dónde el peso de la mujer es básicamente del 100%. Esto explicaría también el mayor peso de la mujer en dicho subsector de Comercio al por Menor. Dentro de Otros incluimos, como ya explicamos al inicio de este apartado, ocupaciones que debido a su carácter residual en el total de encuestas realizadas tienen una escasa representatividad en estos subsectores, por lo que los tomamos en conjunto para desarrollar el análisis de colectivos. Aquí incluimos a puestos como el de escaparatisa, modista, auxiliar de caja, etc.

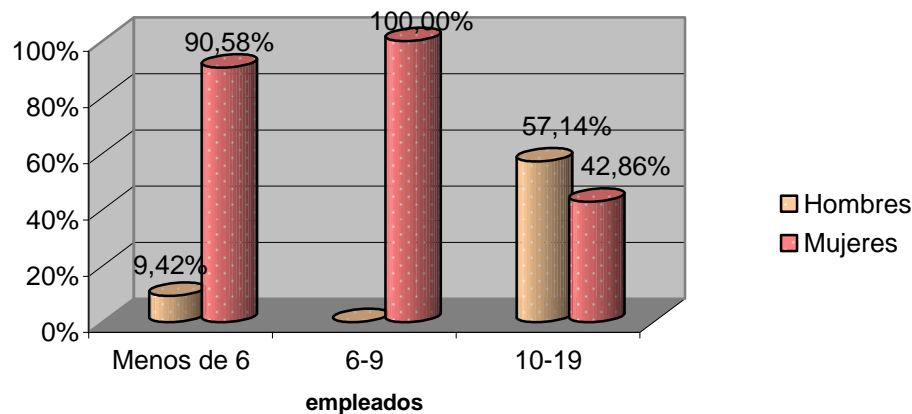
COLECTIVO POR SEXO/MUNICIPIO



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Vemos que a nivel general y por municipio de estudio, el peso de la mujer sigue siendo mayor que el del hombre.

COLECTIVO POR SEXO/TAMAÑO EMPRESAS (VOLUMEN DE EMPLEADOS)



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Teniendo en cuenta ahora el tamaño de las empresas, tomando los tres subsectores en conjunto y considerando el tamaño empresarial establecido en el análisis económico, vemos que en el caso de la empresa pequeña (menos de 9 trabajadores) se repite la misma situación y el porcentaje de mujeres supera al de hombres. En las empresas de 6 a 9 empleados la presencia de la mujer es de un 100% del colectivo de empleados encuestados. Se trata de empresas que son mayoritariamente comercios tradicionales del subsector de Prendas de vestir, básicamente de ropa femenina o infantil, caracterizados estos comercios por personal femenino, como ya explicamos.

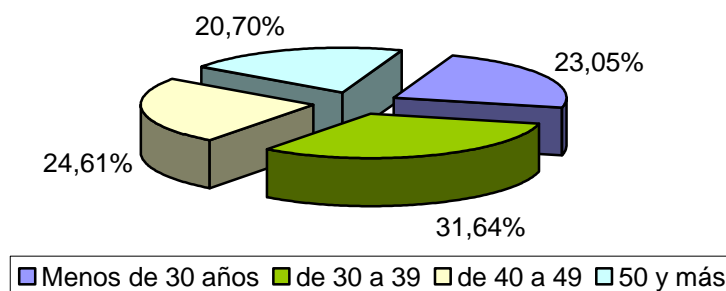
En el caso de las empresas de tamaño mediano (10-19 empleados), se observa de la muestra encuestada un peso del hombre algo superior al de la mujer. Se trata principalmente de grandes almacenes, dónde el producto de venta es variado, no se centra únicamente en la mujer.

En el análisis del sexo por tamaño de la empresa no se refleja empresas de tamaño grande (con más de 19 empleados), debido a qué en la muestra de empresas a encuestar este tipo de establecimientos se han descartado, ya que nos hemos centrado básicamente en las empresas de comercio tradicional debido a su representatividad e importancia en los subsectores de estudio.

➤ COLECTIVO POR EDAD

Los datos de la edad del trabajador se han recogido para el análisis en cuatro grupos. En primer lugar, se encontrarían los empleados con menos de 30 años, que incluye a trabajadores jóvenes, generalmente de reciente incorporación en la empresa y por lo tanto con menos experiencia acumulada. Hay que destacar que la falta de experiencia en este tramo se debe también a la alta rotación y temporalidad del empleo que les define. Luego estarían dos grupos que van desde los 30 a los 39 años y de los 40 a los 49. Se trata de trabajadores con ya cierta experiencia en el puesto y con una mayor estabilidad que los anteriores. Y finalmente, encontramos al grupo de 50 o más años, colectivo de mayor experiencia y antigüedad en el puesto. Se caracteriza por las dificultades para el aprendizaje y adaptación a la utilización de nuevas tecnologías.

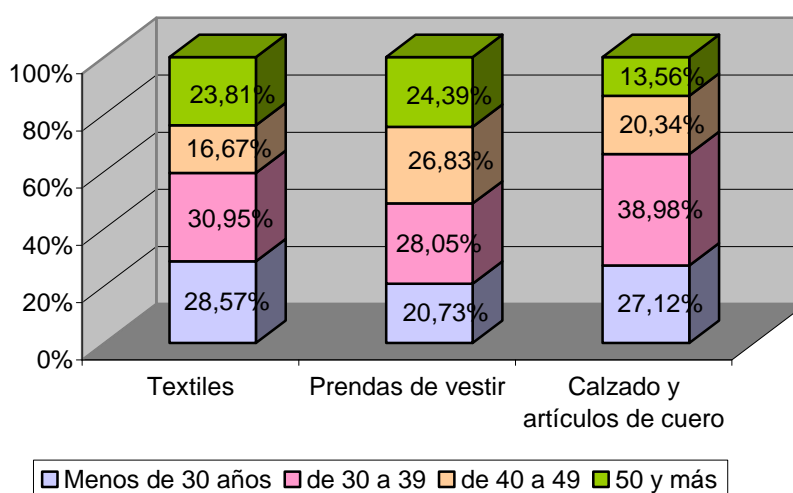
EMPLEADOS POR EDAD



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Los grupos que van desde los 30 a los 39 años y de los 40 a los 49 componen, como vemos en el gráfico de arriba, el núcleo de la plantilla de estos establecimientos comerciales, principalmente entre los 30 y los 39 años. Así tenemos que la media de edad de los trabajadores de estos subsectores está entre los 32 y los 34 años.

EDAD POR SUBSECTOR

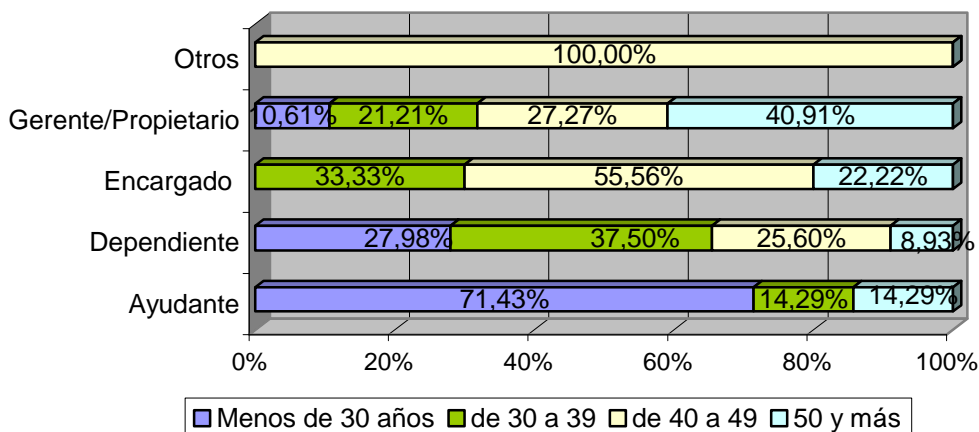


Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Si analizamos la edad de los trabajadores por subsector encontramos diferencias. Centrándonos en Textiles el colectivo lo compone básicamente el personal con edades hasta los 39 años y también el peso de los trabajadores de 50 y más años es importante. En Calzado y artículos de cuero sucede algo similar, siendo este caso el colectivo de 50 y más años una minoría. Si analizamos el subsector de Prendas de vestir observamos diferencias con el resto de colectivos. El colectivo se compone de trabajadores que parte de los 30 años de edad, mientras que los jóvenes solamente vienen representados por un 21% del total de encuestados.

Atendiendo a la proporción de ocupaciones en las empresas de estos tres subsectores en conjunto tenemos que los colectivos por edad presentan características similares.

PERSONAL POR EDAD/OCUPACIÓN

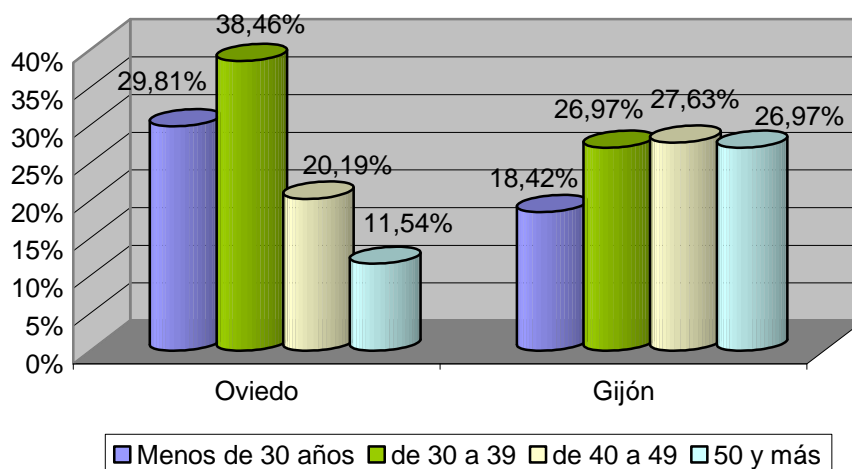


Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Podemos recoger de las encuestas que un 68% de los propietarios/gerentes de estas empresas en Oviedo y Gijón tienen una edad de más de 40 años. Estos puestos suelen estar ocupados principalmente por personas con cierta experiencia, que iniciaron su negocio hace 10 ó 15 años, cuando la situación del comercio al por menor era distinta. Además, reacuérdese que estos subsectores vienen representados principalmente por el comercio tradicional, que se caracteriza básicamente por empresas de origen familiar. Del total de encuestados, el encargado viene representado por trabajadores de entre 40 y 49 años, no encontrándose casos de menores de 30 años. Se trata de puestos en los que se exigen ya cierta experiencia en la realización de sus tareas. Sin embargo, es este tipo de colectivo, el menor de 30 años, el que define a los empleados que realizan su actividad como ayudantes. En el caso del epígrafe Otros la representatividad la obtienen totalmente los empleados de 40 a 49 años.

Si analizamos, el colectivo de dependientes vemos que el mayor peso se encuentra en los menores de 39 años, siendo también algo significativo los trabajadores de 40 a 49 años. En este caso, los mayores de 50 años representan una minoría.

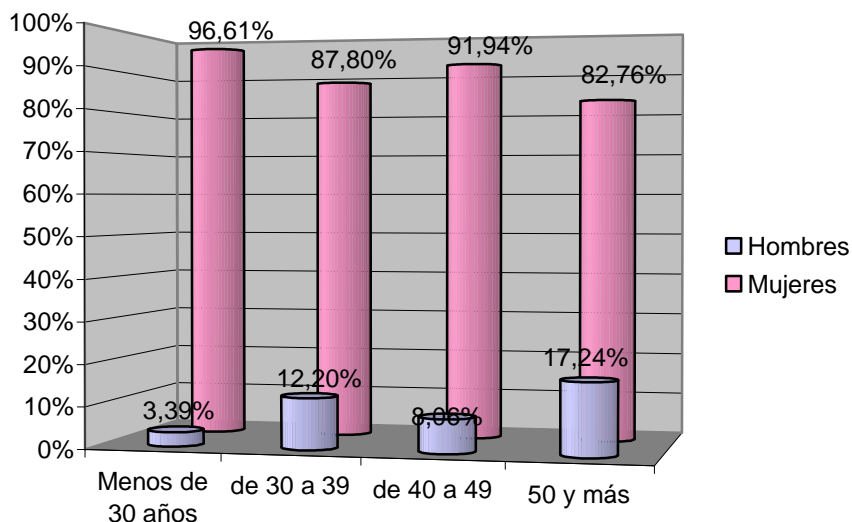
COLECTIVO POR EDAD/MUNICIPIO



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Alrededor de un 68% de los trabajadores de este tipo de establecimientos en Oviedo tienen menos de 40 años, principalmente entre 30 y 39 años con el 38,46% del total. Sin embargo, en Gijón es el grupo de empleados de más de 40 años el más numeroso, constituyendo el colectivo más joven tan sólo un 18% del total.

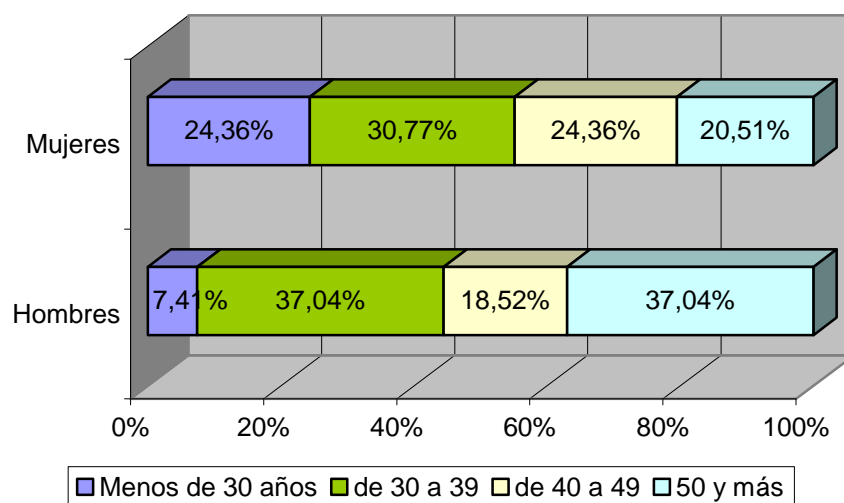
COLECTIVO POR EDAD/SEXO



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Se observa un comportamiento algo similar al presentado en el análisis individual de la edad y sexo del colectivo de trabajadores. La presencia de la mujer por encima del hombre es apreciable en todos los tramos de edad, principalmente en las edades comprendidas entre los 40 y los 49 años y los menores de 30 años.

Asimismo, si vemos el gráfico de abajo, la mujer de 30 a 49 años de edad es la que tiene mayor presencia en estos establecimientos, mientras que en el caso del hombre es tanto el trabajador de 50 ó más años como el que tiene entre 30 a 39 años el más representativo en estos subsectores.



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

➤ COLECTIVOS ESPECIALES

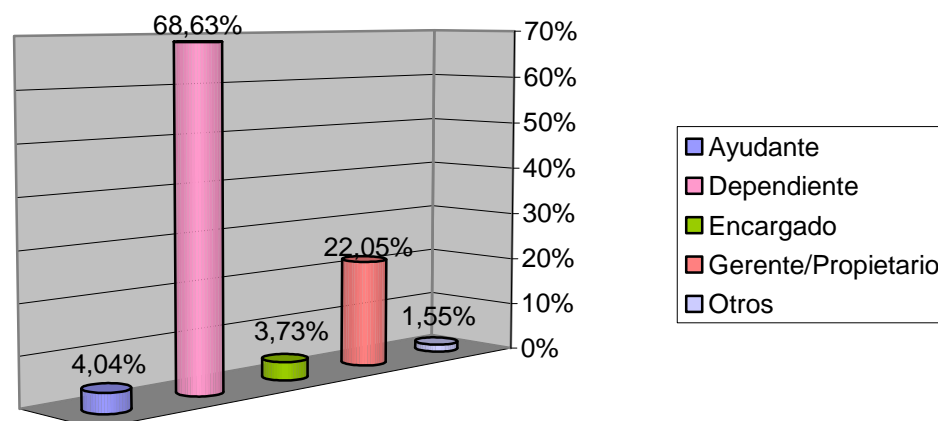
Ocupaciones con subrepresentación

Tal como vimos a la hora de analizar la variable sexo, la mujer tiene un importante peso en el sector del Comercio al por Menor, principalmente en el subsector de Prendas de vestir. Existen todavía hoy ciertas profesiones enfocadas cara el hombre y otras cara la mujer, debido a las ofuscaciones sociales. Este es el caso, por ejemplo, del puesto de modista, con claro peso femenino. Asimismo, para el puesto dependiente se prefiere todavía la contratación de la mujer frente al hombre, básicamente en los comercios de prendas de vestir, tradición continuada desde años atrás.

Esta circunstancia también tiene que ver con el mayor volumen de establecimientos de venta de ropa femenina, que junto a los de infantil, suponen la existencia de 2 comercios de estas características de cada 3 establecimientos del subsector de Comercio al por Menor de Prendas de vestir. Este tipo de actividad lleva a que se prefiera en la mayoría de los casos la contratación del colectivo femenino para la atención de la clientela.

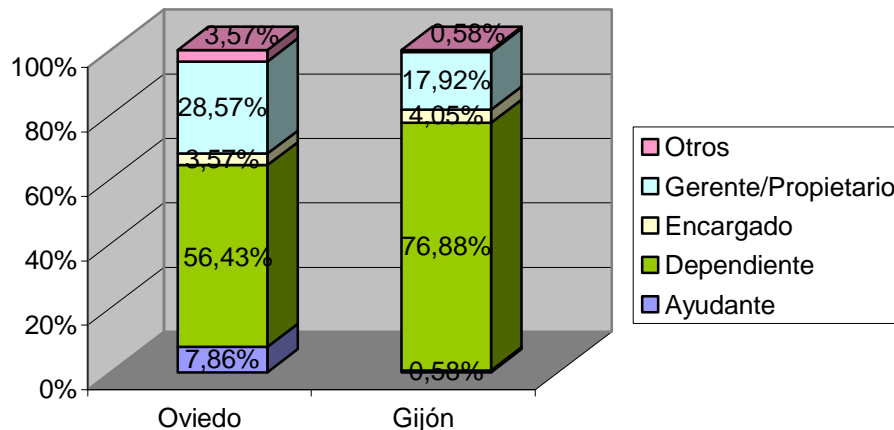
➤ COLECTIVO POR OCUPACIÓN

Si hacemos ahora una comparativa entre los tipos de personal más representativos de estos establecimientos, considerando los tres subsectores en conjunto, vemos claramente que el dependiente es el que mayor peso tiene de empleados, con un 68,63% de trabajadores respecto al total de la plantilla, seguido por el gerente/propietario.



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

COLECTIVO POR OCUPACIÓN/MUNICIPIO



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Si atendemos a la proporción de ocupaciones en función del municipio, vemos que en Gijón existe mayor proporción de dependientes en contraposición de gerentes/propietarios. Se puede apreciar entonces que existe en el ayuntamiento de Gijón empresas de mayor tamaño, medido por el número de empleados, que en el caso de Oviedo.

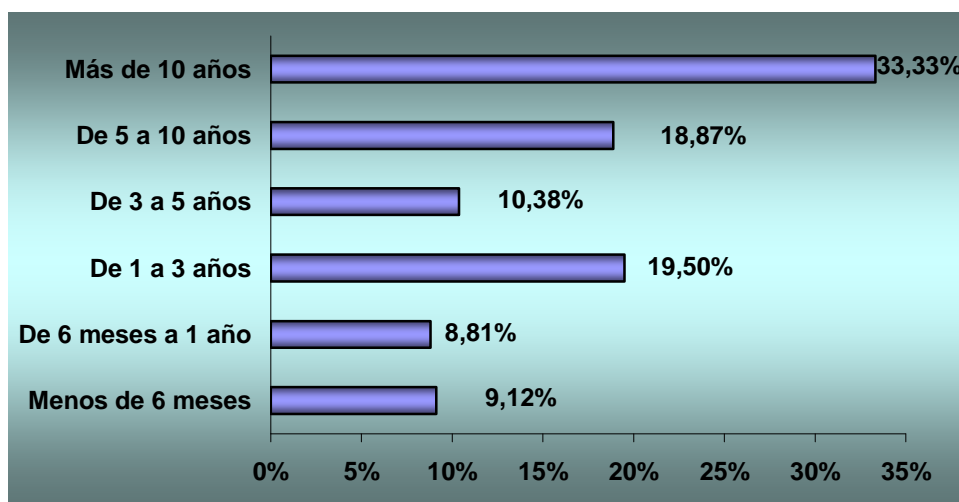
Haciendo referencia a otra cuestión y tal como se ha recogido tras el análisis cualitativo de las entrevistas realizadas a expertos pertenecientes a estos subsectores, aparece la existencia de la subcontratación de determinadas actividades dentro del establecimiento a otras empresas/personas especializadas y con experiencia en el desarrollo de las mismas, como es el caso de servicios tales como escaparatismo, asesoramiento mercantil y laboral, mutua, costura... Pero alguna de estas tareas en muchos de los establecimientos son desarrolladas por personal propio de la empresa (costurera, escaparatismo, tareas administrativas...), recogidos bajo el epígrafe Otros.

En cuanto al tamaño, como ya recalcamos al inicio de este apartado, en las empresas de menor tamaño el personal de dirección tiene una mayor importancia que en las empresas de mayor tamaño debido a una menor presencia de otras categorías, como es el personal administrativo y el personal perteneciente a la categoría de servicios. Asimismo, en este tipo de empresas de reducida dimensión el Propietario/Gerente puede incluso desempeñar algunas funciones mercantiles y administrativas. En las de tamaño grande la presencia de administrativos y otras categorías es notable.

➤ COLECTIVO POR ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO Y EN LA EMPRESA

La antigüedad en el puesto es el mejor indicador de la experiencia y el conocimiento de las funciones desarrolladas por el trabajador. Esta variable está muy relacionada con la antigüedad en la empresa, principalmente en las empresas de tamaño pequeño, ya que en este tipo de empresas la tipología de puestos no es muy diversa y por lo tanto la posibilidad de cambio de un puesto a otro se limita principalmente a un cambio por ascenso, por ejemplo, de ayudante a dependiente o de dependiente a encargado de establecimiento.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

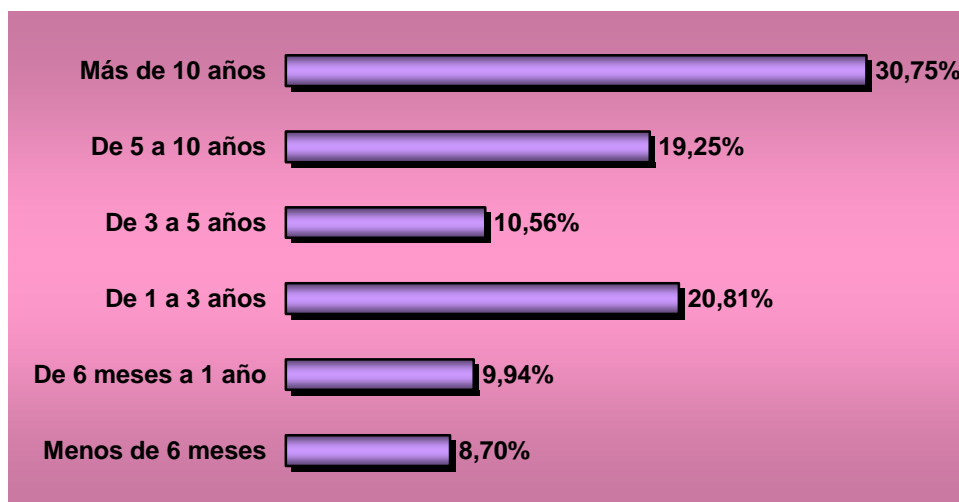


Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Cerca de un 63 % de los empleados de estos establecimientos, de los tres subsectores en conjunto, tienen una antigüedad en el puesto superior a los 3 años, período a partir del cual se puede considerar personal con cierta experiencia y más del 30% del personal cuenta con una experiencia de más de 10 años de antigüedad.

Asimismo, también hay que mencionar que alrededor de un 18% de los empleados de estas empresas tienen menos de 1 año de antigüedad en el puesto. Aquí entrarían a formar parte las nuevas adquisiciones de personal, personal en prácticas, etc.

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

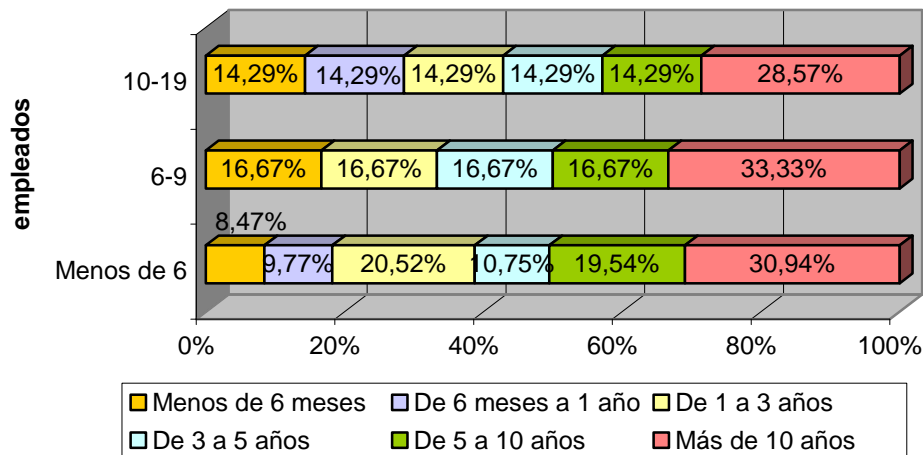


Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Esta variable está también muy relacionada con la experiencia adquirida por el trabajador, sobre todo, con el conocimiento del mercado y con la antigüedad en el puesto de trabajo.

Cerca de un 61% de los encuestados tienen más de 3 años de pertenencia a la empresa, de los cuáles la mitad superan ya los 10 años. Se observa por lo tanto que una vez superado un determinado período de tiempo, se crea un vínculo entre el trabajador y la empresa en la que desarrolla su actividad, que se traduce en cierta estabilidad laboral. Si observamos el porcentaje de empleados que llevan menos de 1 año en la empresa, vemos que su porcentaje es uno de los más pequeños. Es un período dónde el trabajador tiene menor experiencia y con mayor temporalidad en el empleo. En el grupo de menos de 6 meses encontraríamos a muchos trabajadores que están en período de prueba.

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA/TAMAÑO EMPRESARIAL



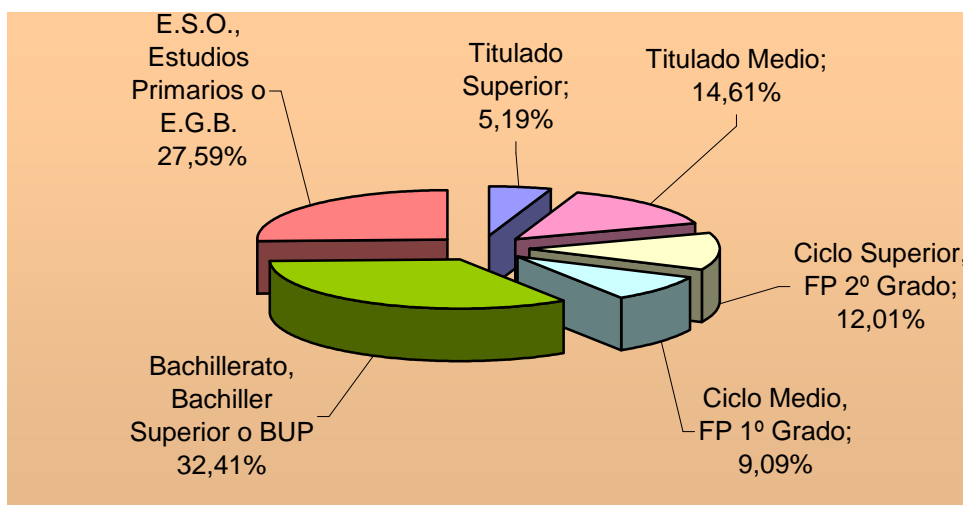
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Si analizamos a los empleados por su antigüedad en la empresa y el tamaño del comercio vemos que a medida que aumenta el tamaño disminuye la proporción de empleados con más de cinco años de antigüedad en la misma. Sin embargo, a medida que tiene más empleados la empresa también aumenta el número de empleados con menos de un año de antigüedad. Esta circunstancia indica de nuevo el cambio de tamaño empresarial producido en los últimos años, dónde se ha pasado de unas empresas de menos de 6 trabajadores a empresas de 6 a 9 empleados, realizándose por lo tanto nuevas contrataciones de personal.

➤ COLECTIVOS POR NIVEL DE ESTUDIOS

Se trata de una variable muy relacionada con la categoría profesional del trabajador y con su experiencia. Su análisis determina el grado de exigencia de estas empresas a la hora de realizar la contratación del personal.

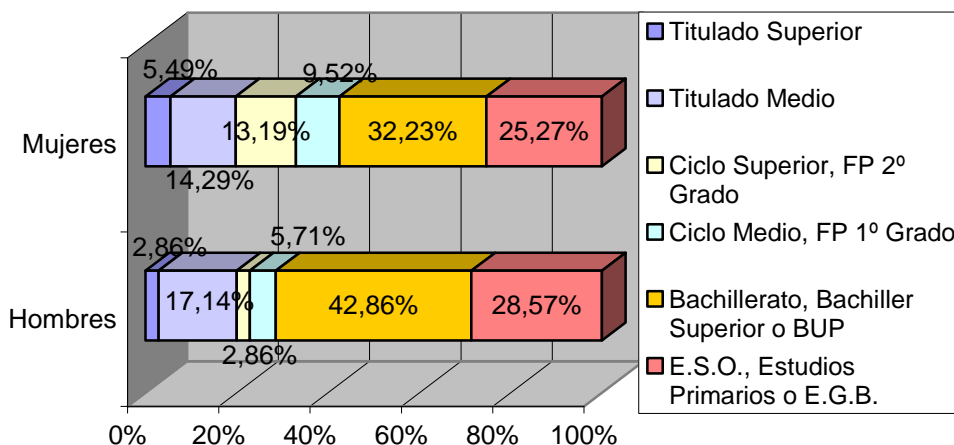
COLECTIVO POR NIVEL DE ESTUDIOS



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Volviendo a considerar los tres subsectores en conjunto, alrededor de un 27% de los empleados de estas empresas en Oviedo y Gijón tienen estudios de nivel básico (EGB, ESO o Estudios Primarios). Por otro lado un 32% tienen estudios de Bachillerato o afines y un 21% han estudiado FP o Ciclos Formativos. Tan sólo alrededor de un 20% poseen titulación universitaria. Como vemos el nivel educativo de este tipo de personal es básico-medio. Esto refleja el tipo de requisitos exigidos para el acceso a estos puestos. Se suele exigir en cuanto requisitos académicos, estudios básicos o medios, mientras que en requisitos profesionales, no se acostumbra a solicitar ninguno específico al trabajador, salvo en el caso de puestos de mandos intermedios. Se opta básicamente por la búsqueda de cualidades personales.

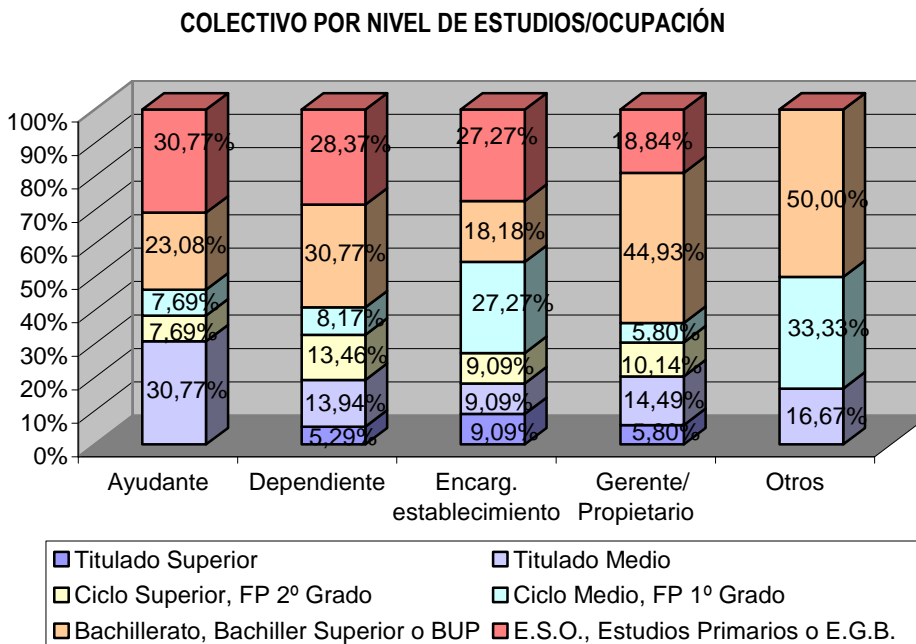
COLECTIVO POR NIVEL DE ESTUDIOS/SEXO



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

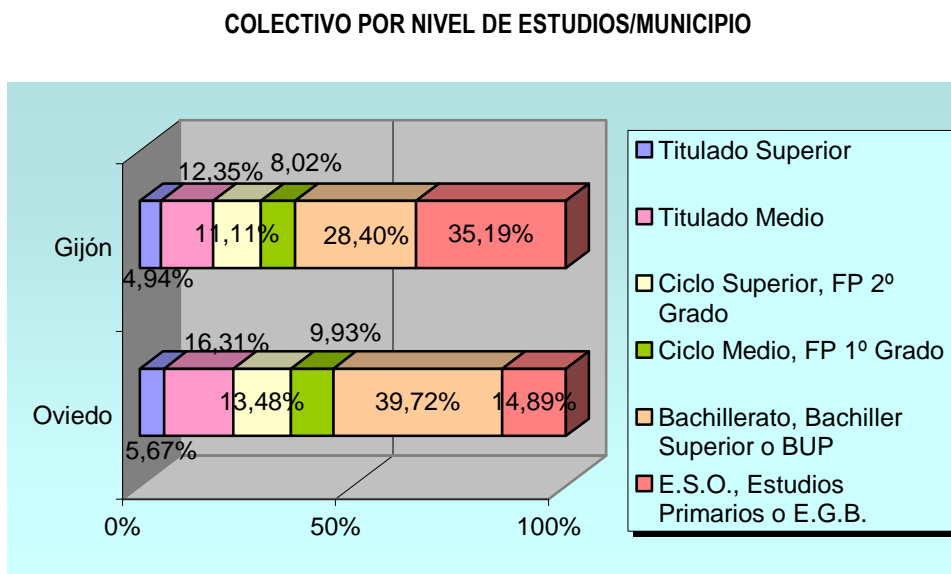
En ambos casos, los niveles de estudio preponderantes son estudios básicos o Bachillerato o estudios afines. Sin embargo, destacar que en el caso de la mujer se aprecia una mayor cantidad de personal con estudios de Formación Profesional o Ciclo Formativo, mientras que en el hombre hay que

destacar un mayor número de trabajadores con titulación universitaria de grado medio. Asimismo, en el caso de la mujer se obtiene mayor número de empleados con titulación universitaria superior.



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

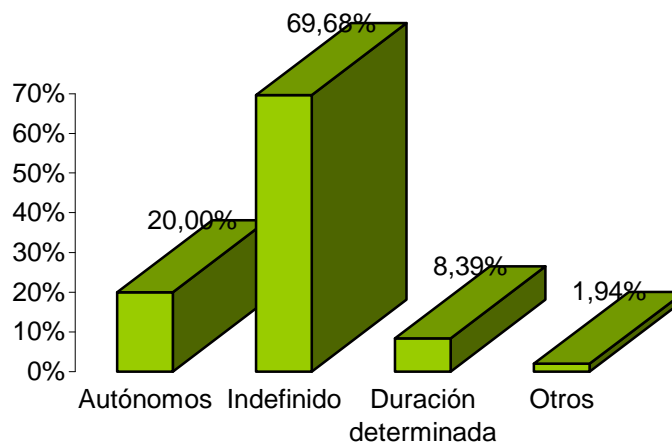
El análisis del nivel de estudios en función de la ocupación nos permite verificar el grado de concordancia y equivalencia existente entre el nivel de cualificación asignado a cada perfil ocupacional y el nivel de estudios asociado. A simple vista podemos decir de nuevo que los estudios de nivel básico y los de Bachillerato y afines son los más representativos en la mayoría de las ocupaciones. En el caso del encargado junto a los estudios de Bachillerato destacan también los estudios de FP1 o Ciclo Medio, mientras que es reseñable en el ayudante la proporción de empleados con titulación universitaria de grado medio.



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

El mayor porcentaje de trabajadores con estudios de nivel básico los encontramos en Gijón frente a empleados con estudios de Bachillerato o estudios afines que tenemos en Oviedo. Esta circunstancia puede estar muy relacionada con lo que vimos al analizar el colectivo de empleados por edad y municipio, dónde encontramos que en Oviedo se encuentra un colectivo de trabajadores de menos de 39 años frente a un colectivo de más de 40 años en el caso de Gijón. El resto de estudios poseen pesos similares en cada uno de los municipios de estudio.

➤ COLECTIVOS POR TIPO DE CONTRATO

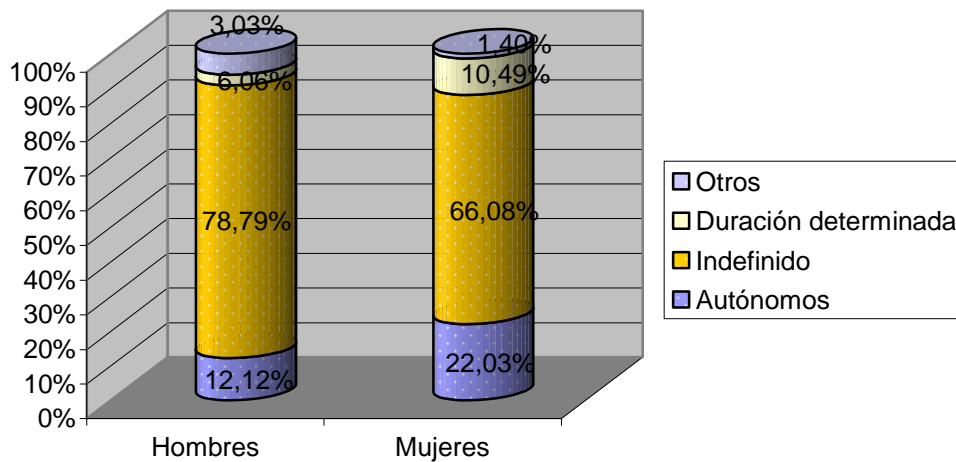


Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Estos subsectores vienen caracterizados principalmente por empresas de comercio tradicional, tal como ya hemos repetido a lo largo del estudio y de las cuáles se puede decir que es característica la existencia de estabilidad laboral. Así tenemos, que de los trabajadores encuestados el 69,68% declaran tener contrato indefinido. Cerca de un 20 % de los encuestados tienen contratos como autónomos, representando claramente al grupo de propietarios de este tipo de empresas. En cuanto a los contratos temporales, destaca el contrato de duración determinada, con un 8,39% y otros tipos de contratos, como son el contrato en prácticas, de formación, a tiempo parcial y el fijo discontinuo, pero ya con valores residuales.

La estabilidad del personal es algo fundamental en este tipo de comercios por tratarse de un factor esencial para lograr una mayor satisfacción y productividad del trabajador en su labor cotidiana, que se reflejará a la hora de su mejor atención al cliente. Además, la experiencia y el carácter personal de cada trabajador son imprescindibles para el éxito de este tipo de establecimientos.

TIPO DE CONTRATO POR SEXO



Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo

Al introducir ahora la variable sexo se observan unas pequeñas diferencias respecto al análisis general. En este caso se produce un mayor porcentaje de contratos indefinidos en el hombre que en la mujer, como consecuencia de un mayor número de contratos como autónomos para el personal femenino. Volvemos a remitirnos de nuevo a la aleatoriedad de los encuestados, mayoritariamente compuesto por mujeres.

Si atendemos a la jornada laboral, encontramos que el 87,23 % de los encuestados realizan jornada partida, frente al 12,73 % que trabajan en horario continuo.



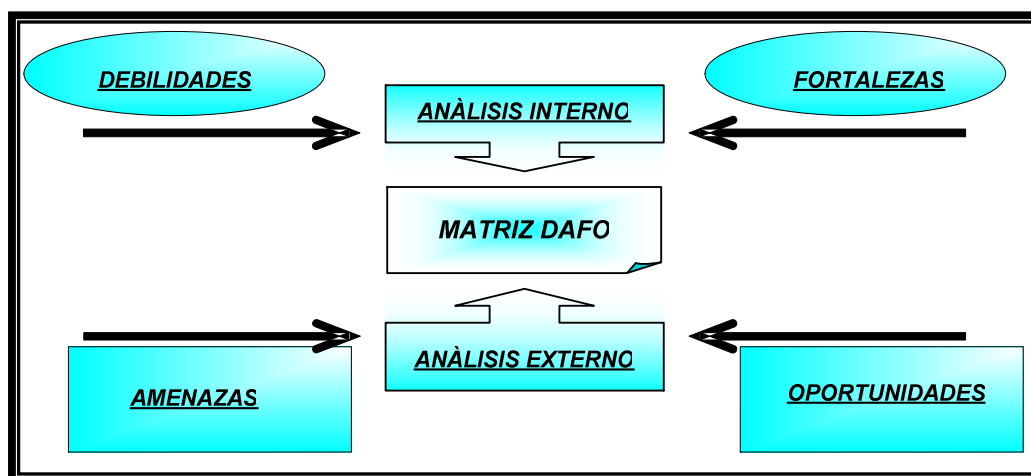
ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL

Matriz DAFO

Después de la definición de la situación económico-empresarial de los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero, vemos necesaria la realización de un resumen o conclusión que contemple los aspectos positivos y negativos de la situación actual, así como también que considere las líneas generales de la evolución futura de dichos subsectores.

Para llevar a cabo esta misión se propone la realización de una matriz DAFO, que es una técnica muy sencilla que tiene como objetivo fundamental hacer una representación de los distintos hechos y tendencias que caracterizan una situación, enumerando sus debilidades y fortalezas y dando lugar a un análisis interno, así como también enumerando las amenazas y oportunidades que rodean el hecho en cuestión, dando forma al análisis externo.

Para este análisis, nos centraremos básicamente en el comercio tradicional, debido a su importante peso y relevancia en el sector del comercio al por menor en general. Entendiendo de este modo, que en su mayor parte las Amenazas y Debilidades propias del comercio tradicional pasarían a ser las Fortalezas y Oportunidades de lo que denominamos como Nuevos modelos comerciales.



En resumen, la matriz DAFO pretende reflejar:

- **Debilidades:** También denominadas puntos débiles, son aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo del sector o subsectores y, por lo tanto, deben ser superados.
- **Fortalezas:** O puntos fuertes, son capacidades, recursos, posiciones alcanzadas y, en consecuencia, ventajas competitivas que deben y pueden servir para explotar oportunidades.
- **Amenazas:** Definidas a grandes rasgos como toda fuerza del entorno (económica, laboral, normativa...etc.) que limita o reduce la capacidad de desarrollo del sector o subsectores.
- **Oportunidades:** Incluye todos aquellos factores exógenos que puedan delimitar o dibujar una mejora competitiva del sector o subsectores y, por lo tanto, supone una oportunidad para el desarrollo futuro del mismo.

FACTORES INTERNOS

DEBILIDADES

- Saturación comercial. Elevado número de establecimientos por habitante. Mucha oferta para poca demanda.
- Origen familiar, con escasa estructura profesionalizada y organigrama poco delimitado
- Poca "mentalidad empresarial". La empresa se suele concebir como medio para la obtención de ingresos despreocupándose de las necesidades formativas, de mercado...
- Escasa renovación interna (NNTT, formación, establecimiento). Falta de modernización
- Desmotivación del personal: relación entre horas de trabajo y salarios descompensados.
- Yacimiento de empleo. Carencia de cualificación del nuevo personal adaptada al puesto de trabajo . Necesidad ejecución de planes formativos.
- Necesidades formativas para la adaptación a las nuevas tendencias.
- Escaso poder de negociación con proveedores.
- Dependencia fuerte de la ubicación del establecimiento en la urbe.
- Poca grado asociacionismo (comerciantes) provocando desconocimiento de las iniciativas tomadas por la Administración (subvenciones económicas) por parte de los no asociados. Escasa mentalidad asociativa del empresario.

FORTALEZAS

- Comercio multimarca y especializado adaptándose a las identidades sociales de la clientela.
- Comercio de proximidad, ubicados en núcleos urbanos.
- Búsqueda y disfrute de una clientela fija, a través de facilidades y descuentos a la hora de pagar o de proporcionar atención personalizada a la clientela. Perfeccionamiento del servicio postventa.
- Experiencia profesional alta, adquirida por los comerciantes.
- Posicionamiento importante en la economía nacional, autonómica y local, sector altamente consolidado (tradición y experiencia). Generando un incremento considerable en los puestos de trabajo; volumen importante de creación de empleo. Peso específico a nivel local trascendental. Aporta actividad, movimiento, "vida"... a la ciudad.
- Competencia amplia generada por un número muy elevado de establecimientos, generando áreas de compra donde la actividad es igual o similar.
- ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES: proporcionan identidad, unidad e incremento de beneficios.
- Localización en núcleos urbanos, con gran volumen de población-clientes.

FACTORES EXTERNOS

AMENAZAS

- Caída del consumo:
 1. Cambio en los hábitos de compra. Descenso de niveles de consumo de estos productos provocado por el cambio de la sociedad de consumo por la sociedad del ocio.
 2. Recesión económica, aumento del endeudamiento.
- Incremento de su vulnerabilidad provocada por la falta de consenso y unión de comerciantes a partir de la influencia de factores externos.
- Competencia con los nuevos modelos comerciales (cadenas, franquicias, centros comerciales...) poseedores de:
 1. Fuerte estructura logística.
 2. Mayores márgenes de importaciones.
 3. Menores comisiones bancarias.
 4. Capacidad en la creación y variación de las tendencias por temporada
- Influencia de la llegada de nuevos establecimientos (BAZARES CHINOS) con gran variedad de productos a mejor precio y con horario de apertura superior a lo habitual.

OPORTUNIDADES

- Destrucción de barreras / limitaciones provocadas por la llegada de la GLOBALIZACIÓN:
 1. Eliminación barreras físicas y mentales provocando internalización de comercio y mercancías.
 2. Influencia de las NNTT aplicables a la renovación en los procesos de aprovisionamiento o comercialización (caída de costes, mejora del servicio e incremento de la operatividad) .
 3. Generando un cambio social que con una correcta adaptación en servicios provoca un incremento de la productividad.
- Renovación y modernización establecimiento. Reciclaje empresarial.
- Anunciarse en Internet, creación página Web.... Búsqueda de clientes a través de la Red.
- Motivación del empleado. Mejoras del contrato laboral y mejoras formativas, generando un incremento de la productividad.
- Renovación generacional aportando una visión empresarial y organizativa del comercio.
- Posibilidad de creación de zonas urbanas diferenciadas de compra, formando CENTROS COMERCIALES ABIERTOS (CCA).
- Creación de centrales de compra, propiciando la unión de los comerciantes y la reducción de costes.
- Protección administrativa autonómica: Incremento de ayudas.



ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL

Flujogramas de los Procesos Productivos

Llevamos a cabo la creación de dicha representación grafica en el estudio de necesidades formativas como modo de representación no sólo gráfica sino también directa, en relación a la forma en que se organiza el proceso (flujo de trabajo), situando en el mismo a las distintas ocupaciones que generan dicho proceso.

A continuación se identificarán los productos que son objeto de la actividad, estableciendo para cada uno la secuencia de acciones necesaria y unificando los distintos sistemas y subsistemas operantes hasta obtener una visión de conjunto que se estructurará sobre la base:

- **PROCESO:**

Entendido como la sucesión de acciones, actividades de trabajo o fases requeridas para la obtención de un producto o la presentación de un servicio con independencia del procedimiento.

- **SUBPROCESO:**

Supone una unidad diferenciada con el conjunto de acciones que se desarrolla dentro del proceso. Manteniendo autonomía propia e incorporando un resultado/producto necesario que se incorpora al producto final.

- **FASE:**

Conjunto de trabajos ligados entre si por la utilización de unas técnicas o modos operativos y unas tecnologías específicas que dan lugar a unos principales resultados de trabajo, que se traducen en productos o servicios concretos.

- **SUBFASE:**

Ciclo de actividad caracterizado por la realización secuencial de diversos trabajos o acciones cuyo principio y fin se han de completar sin interrupción, forman parte del desarrollo de la fase en la que se identifica unitariamente.

Se determinarán las divisiones funcionales y operativamente válidas que componen las estructuras operativas de la empresa, estableciendo un modelo de organización por niveles de cualificación que permita contemplar los flujos de trabajo y comunicación existentes tanto en las empresas de mayor dimensión como las de menor tamaño.

Este diseño gráfico nos sirve al mismo tiempo para establecer el punto de partida en el análisis de las unidades de competencia y funciones de las distintas ocupaciones y la interrelación existente entre las mismas. Si observamos las fases y subfases de los flujogramas que proponemos y el posterior desarrollo de las competencias de las distintas ocupaciones podremos ver esa relación.

Los cinco niveles de cualificación profesional son los propuestos por la UE y fijados con el fin de proceder a la homologación de competencias profesionales con vista a la libre circulación de trabajadores entre los países miembros:

Nivel 1: Realización de una serie de actividades laborales, relativamente simples y en su mayoría rutinarias y predecibles.

Nivel 2: Realización de una variada gama de actividades laborales, realizadas en diferentes contextos. Algunas de estas actividades son complejas o no rutinarias y exigen cierta autonomía, habilidad y responsabilidad individual. A menudo puede requerirse la colaboración con otras personas, quizá formando parte de un grupo o equipo de trabajo.

Nivel 3: Realización de una amplia gama de actividades laborales en una gran variedad de contextos, en su mayor parte complejos y no rutinarios. Existe una considerable responsabilidad y autonomía y, a menudo, lleva a cabo la coordinación y programación de otras personas.

Nivel 4: Realización de una amplia gama de actividades laborales profesionales o técnicamente complejas llevadas a cabo en una gran variedad de contextos y con un grado considerable de autonomía y responsabilidad personal. A menudo, requerirá responsabilizarse por el trabajo y gestión de otros y la distribución de recursos.

Nivel 5: Implica la aplicación de una importante gama de principios fundamentales y técnicas complejas en una amplia y a veces impredecible variedad de contextos. Se requiere una autonomía personal muy importante y, con frecuencia, gran responsabilidad respecto al trabajo de otros y a la distribución de recursos sustanciales. Asimismo requiere de responsabilidad personal en materia de análisis y diagnósticos, diseño, planificación, ejecución y evaluación.

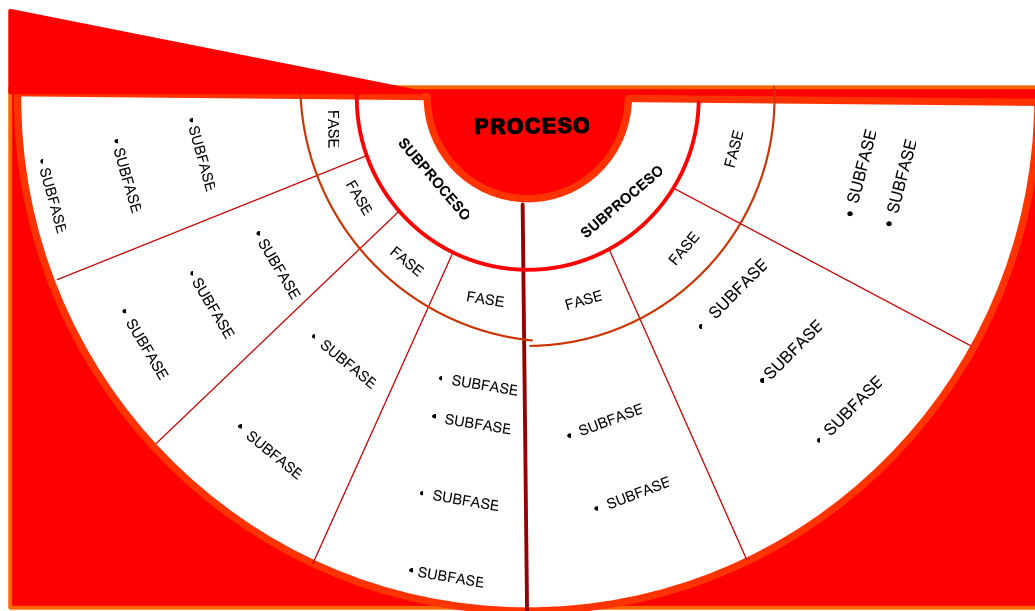
Explicación de los flujogramas

Después de una pequeña introducción con aquellos conceptos que conforman la visión global del flujograma nos disponemos a desarrollar la explicación de los que a continuación presentamos.

Cuando hablamos de comercio al por menor en general, y del modo de representación del flujo de trabajo que en el se desarrolla, no debemos de prescindir de dos nociones fundamentales, la comercialización y el aprovisionamiento, conceptos que van implícitos el uno el en otro, tal y como lo refleja la RAE en su definición de la acción de vender (acción fundamental dentro del proceso de comercialización):

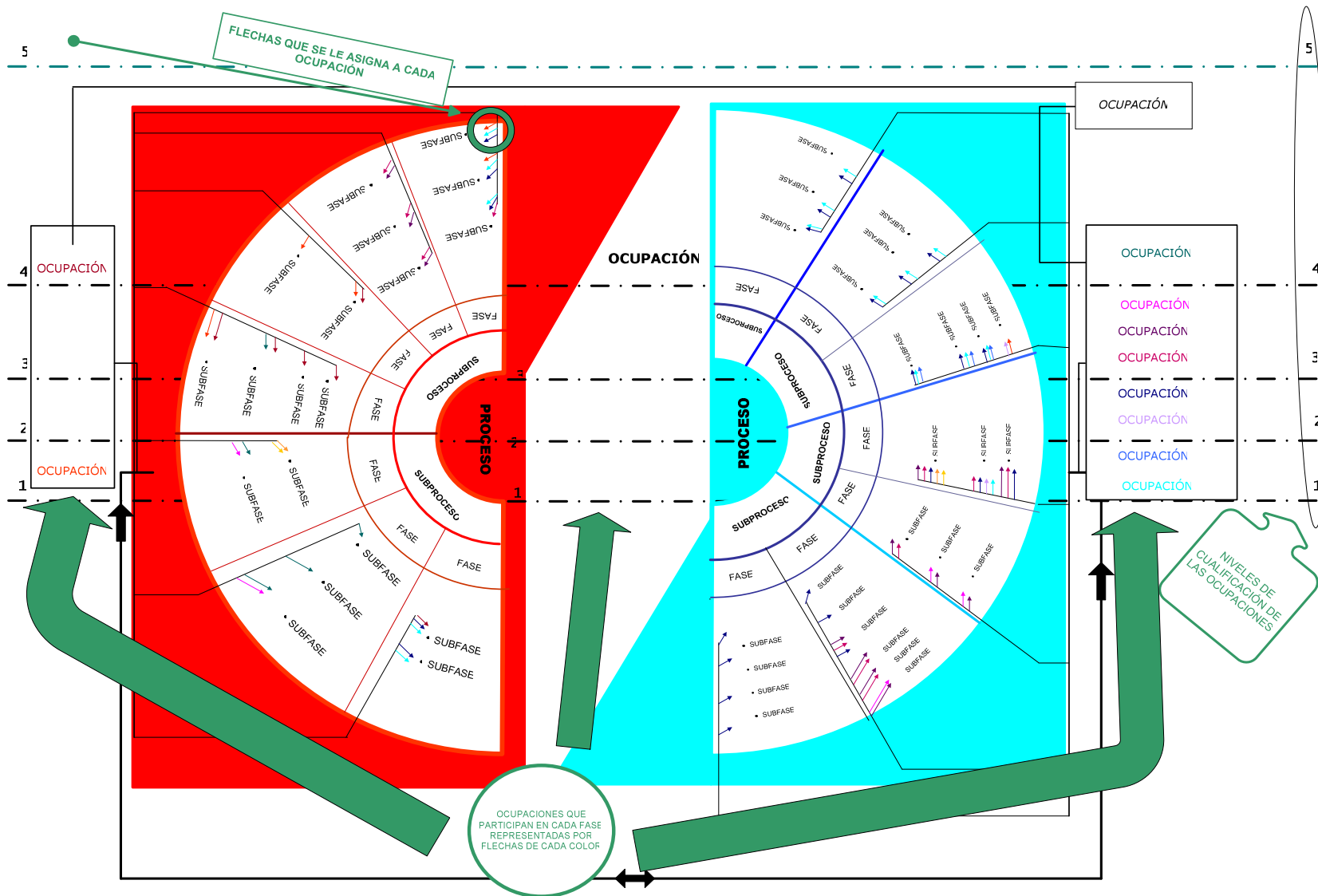
“Exponer u ofrecer al público los géneros o mercancías para quien los quiere comprar”

Diremos que van implícitos ya que para “la exposición de mercancía” antes tenemos que contar con su posesión y organización de la misma, y por lo tanto, con su almacenaje (otra acción básica dentro del proceso de aprovisionamiento). Es así como concebimos dos procesos totalmente interdependientes el uno del otro, cuestión que pretendemos representar gráficamente con la imagen de dos flechas semicirculares donde fijaremos una dependencia perfecta entre un proceso y el otro; en definitiva, una visión global del flujo de trabajo que se desarrolla dentro del Comercio al por Menor en Asturias. Cada uno de esos procesos se ven diferenciados por sus subprocesos y a su vez por fases y subfases, consiguiendo de esta forma una visión totalmente detallada de toda la actividad desarrollada en el sector en general, y en los subsectores en concreto destinados a nuestro análisis. Tal y como podemos observar en la siguiente grafica donde vemos la representación a modo de flecha y las subdivisiones señaladas anteriormente.



Como medio para conseguir una representación puntualizada, tal y como señalamos anteriormente, identificaremos las distintas ocupaciones que participan en el desarrollo de cada actividad distribuidas en distintos niveles de cualificación. A cada una de estas ocupaciones se les asigna un color y una flecha con la misma caracterización, permitiendo la identificación de las ocupaciones en las distintas fases. Cada una de las flechas ira ordenada de modo decreciente según la situación de la ocupación en los distintos niveles. Podríamos decir de este modo, que hemos configurado una representación general en relación a la descripción de puestos.

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as



Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

Para facilitar la comprensión de dicha distribución explicaremos a modo de ejemplo el subproceso de la venta (representado en el flujograma que explicamos a continuación):

“El subproceso de venta lo conforman la preventa y la tramitación de la venta. Dentro de la preventa la actividad que se lleva a cabo va desde la recepción al cliente hasta el asesoramiento y persuasión de éste, pasando por la atención de sus necesidades; dichas subfases las desarrolla el vendedor o dependiente y el ayudante de establecimiento. De la misma forma, será el vendedor o dependiente y el ayudante quienes se responsabilicen del empaquetado del producto, el registro y cobro de la venta, además de la información de los derechos y garantías que posee su clientela”

Esta configuración será la que emplearemos como base para la representación de flujo de trabajo en el comercio al por menor tradicional, objeto principal de estudio. Hablamos de una única representación gráfica de los distintos flujos, fundamentada en el comercio tradicional de los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero para los dos municipios más significativos del Principado de Asturias, ya que tal y como explicamos a lo largo del Análisis económico, las empresas menores de 9 empleados conforman el 98.63% de todas las empresas existentes y pertenecientes a estos subsectores. Es como de esta forma y buscando la máxima representatividad hemos realizado un único flujograma como reflejo específico de la pequeña empresa con un fuerte carácter tradicional, tan propia de la Comunidad Autónoma analizada.

Uno de los aspectos que se ven influidos por el tamaño de la empresa es la selección y distribución de las ocupaciones en cada uno de los flujogramas ya que al limitarnos a aquellas empresas menores de 9 empleados las ocupaciones que se le asignan se ven restringidas igualmente. Con esta restricción se produce un reparto de la responsabilidad y de la dificultad en el desarrollo de las tareas entre los componentes de la organización, provocando una homogenización de éstas, y con ello el ascenso o descenso de dichas ocupaciones en sus niveles de cualificación. Esta situación ha generado una dificultad a mayores a la hora de asignar a cada una de las ocupaciones la subfase donde es participe para su consecución final de la acción, propiciando de este modo y para obtener una mayor representatividad gráfica en el proceso, la limitación estricta en la asignación de ocupaciones a la subfase en relación con aquellas tareas que específicamente ejecuta dicha ocupación, siendo únicamente de su responsabilidad.

Para una mejor comprensión de lo explicado, dispondremos el flujograma que hemos explicado anteriormente:

Empresas Pequeñas (menos de 9 empleados)

Las ocupaciones implicadas en función de su nivel de cualificación, situadas en los dos procesos son:

Nivel 4: Gerente

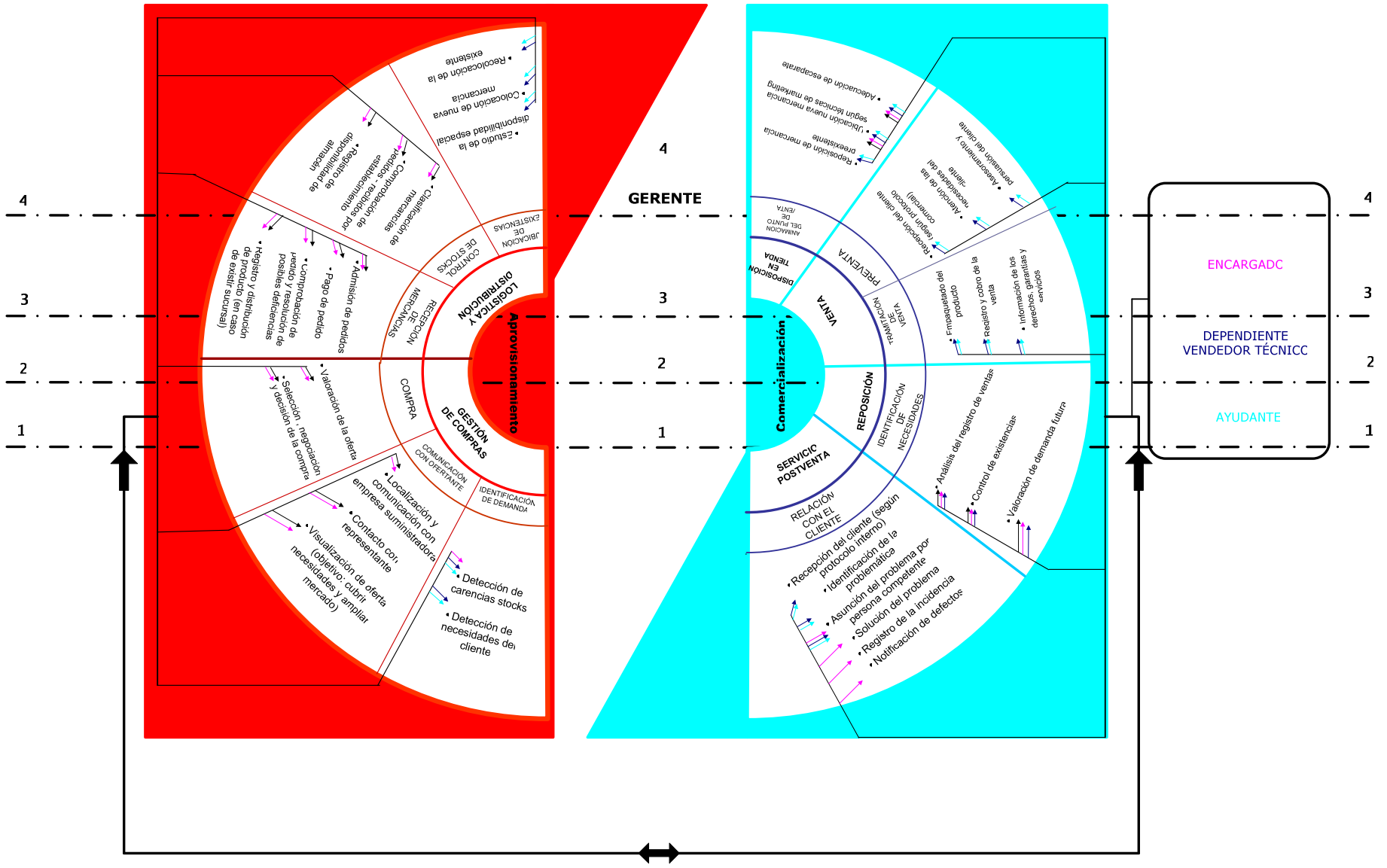
Nivel 3: Encargado

Nivel 2: Dependiente / Vendedor técnico

Nivel 2: Ayudante

5

5



De este modo la subdivisión del flujograma en los dos procesos se ha realizado del modo que se adjunta en el siguiente cuadro. Destaca el carácter básico que posee el proceso aprovisionamiento, todo ello debido, a las cualidades intrínsecas que dicho proceso posee en el comercio tradicional.

Proceso almacenamiento

En el desarrollo del proceso de comercialización se han establecido 2 subprocesos, los cuales son:

1. Gestión de compra
2. Logística y distribución

Proceso comercialización

En el desarrollo del proceso de comercialización se han establecido 4 subprocesos, los cuales son:

3. Disposición en tienda
4. Venta
5. Reposición
6. Servicio Postventa



ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL

Organigrama Tipo de las Empresas

Tal y como ya hemos señalado en numerosas ocasiones, al tratarse de un estudio tan focalizado en tres subsectores específicos trataremos cada una de las ocupaciones siguiendo de forma pormenorizada las ocupaciones a analizar, configurando la estructura organizativa de la organización dependiendo del tamaño de ésta. Del mismo modo, que sucede con la representación de flujos de trabajo, hemos limitado nuestro estudio a aquellas organizaciones menores de 10 empleados porque representa prácticamente un 99% de los subsectores, y es así como obtendremos una representación totalmente fidedigna de prácticamente la totalidad de los subsectores analizados.

La única variable que emplearemos para la agrupación de organigramas tipo, tal y como ya señalamos, será el volumen de trabajadores por cada empresa generando así 2 posibles opciones. Los rangos serían:

- Menos de 6 empleados
- De 6 a 9 empleados

Se trata de unos subsectores, en general, destinados al servicio y a la atención de un público que varía pero que, en su mayoría lo que busca es ver subsanadas sus necesidades. Por ello si tuviésemos que destacar una sección o departamento, nos centraríamos en los que encabezan de forma prioritaria el proceso de comercialización ya que sobre ellos recae toda la actividad de la organización y sobre ellos reside la máxima responsabilidad para conseguir el progreso y desarrollo de la empresa en los años venideros. Tal y como podremos observar en cada uno de los siguientes organigramas su composición no varía en gran medida en lo referente al número de ocupaciones debido a la restricción adscrita al comercio tradicional en lo referente al tamaño. Cuestión que diferenciaría a este tipo de comercio con el resto ya que estas varían dependiendo del volumen de trabajadores y de la abarcabilidad de la actividad que desenvuelven. De todos modos podemos señalar como principal nexo en común entre ellos es que serán los dependientes los que resultan conformar una constante en todas las representaciones de la configuración de la estructura organizativa, y se trata de una de las ocupaciones que desarrolla un número de tareas mayor a medida que descendemos en el número de empleados que conforman las organizaciones.

Otra de las cuestiones a señalar y del mismo modo que se ha dejado entrever en el flujograma, serán empresas cuya organización y reparto de tareas estará homogeneizado (tanto en responsabilidad

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

como en dificultad) y por lo tanto no existirá una restricción total y estricta para cada una de las áreas que componen la organización. Este reparto por áreas no será detallado a continuación debido a la limitación propia en el número de empleados pero si que podríamos adelantar su importancia en aquellas empresas de mayor envergadura.

Para aportar una información más concisa nos detendremos en el análisis detallado de cada uno de los rangos a continuación:

Menos de 6 empleados

Se trata de la representación más simple pero a su vez adquiere gran importancia ya que representan más de tres tercios del total de empresas estudiadas, generando así una peculiaridad muy destacada dentro de la comunidad analizada ya que el pequeño comerciante ha tenido, tiene y tendrá un peso revelador en lo que se refiere al comercio al por menor de los subsectores analizados (96.24%).

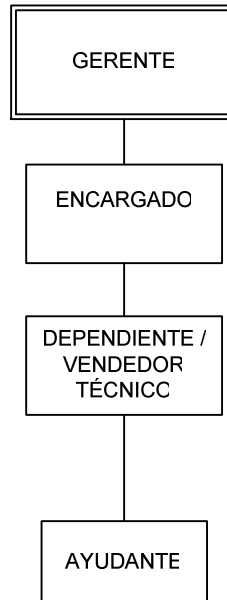
Todas las ocupaciones que conforman dicho organigrama se caracterizan por la amplitud de tareas que realizan y con ello la homogeneización de responsabilidades entre ellos, no hay una clara estipulación de contenidos de dichas ocupaciones y a medida que aumenta su volumen de trabajo lo van asumiendo según las circunstancias, es decir, su desorganización se hace palpable y lógica.

En conclusión podríamos decir que la influencia que tienen en todos los procesos es total independientemente de la ocupación que lo realice.



Esta configuración podría ser extrapolable a cualquier subsector dentro del comercio minorista tradicional, con la excepción, de la sectorialidad en el desarrollo de sus tareas, ya que el dependiente es un especialista en la materia, llegando a solaparse con el concepto que hasta este momento teníamos del vendedor técnico, caracterizado por la aplicabilidad de sus conocimientos para la consecución de su objetivo final.

De 6 a 9 empleados



Las diferencias no son muy notables entre la presente tipología y la anterior fundamentalmente podríamos hablar de dos tipos de diferenciaciones. La primera es a nivel externo en relación con la representatividad que tiene en todo el sector de Comercio al por Menor y en los subsectores analizados respectivamente, ya que pasa a conformar la agrupación que conforma más de la mitad del total restante (5%) en la repartición global de establecimientos.

La segunda y última diferencia consiste en la estipulación más detallada de cada una de las ocupaciones, es decir, una mayor organización del personal a nivel interno provocando un reparto de tareas y responsabilidades a todos los niveles. Un papel fundamental en este reparto lo posee el encargado, quien actuara como intermediario entre el gerente y el vendedor. Se ocupa de esta forma de muchas de las actividades que llevaban a cabo de forma desorganizada entre todos en el punto anterior, concordando con las características propias que ha de tener un mando intermedio.

En resumen podremos decir, que con el incremento de personal se comienza a vislumbrar la distinción de equipos, ya que surgen distintas áreas de trabajo dentro de la plantilla. Se reparten las funciones que corresponden con el "departamento" al que pertenecen. De todas formas solo comienza a ser un esbozo en la estructura de la plantilla de la organización.

Estudio Profesiográfico del Trabajador Tipo por Ocupación



ESTUDIO PROFESIOGRÁFICO DEL TRABAJADOR TIPO POR OCUPACIÓN

Competencias Profesionales

Dentro de este apartado estudiaremos las competencias profesionales, las cuales, las podríamos definir como el conjunto de Unidades de Competencia que a su vez vienen definidas por Funciones o Realizaciones Profesionales y estas últimas están formadas por diferentes Criterios de Ejecución o Tareas.

Todas ellas las podríamos definir detenidamente de la siguiente forma:

- UNIDAD DE COMPETENCIA: Formada por el conjunto de funciones que se hayan agrupadas de forma que se obtiene un PRODUCTO o SERVICIO completo
- FUNCIÓN: Es el elemento formada por las tareas y que agrupa estas para obtener los diferentes subproductos del trabajo.
- TAREA: Es la unidad mínima de trabajo, el nivel que agrupa las operaciones básicas y elementales que realiza el trabajador.

Todas estas competencias estarán influenciadas por los cambios e innovaciones (tecnológicos, normativos, etc) ocurridos en la empresa.

Debido a nuestro objetivo central de estudio, *detectar necesidades de formación*, diremos que la base fundamental radica en la comparativa y diferenciación entre competencias profesionales ideales (creadas a partir de las entrevistas a expertos y encuestas a mando intermedio) y reales (cuya fuente básica radica en las encuestas al trabajador). De este modo se establecen comparativas entre “lo que hace”, “como lo hace”, y “ con que lo debería hacer” y “lo que debería hacer”, “como lo debería hacer” y “que herramientas debería utilizar”. Así se determinan las diferencias y se detectan las carencias en el desarrollo de sus funciones que darán con posterioridad las necesidades formativas.

En múltiples ocupaciones las diferencias entre las tareas reales e ideales de la ocupación vienen determinadas por la amplitud y abarcabilidad de las funciones a realizar, lo cual, resulta ser una consecuencia directa del tamaño de la empresa y de la política que la organización tenga en la distribución de dichas funciones entre su plantilla (todo ello reflejado en el ámbito de lo real). Es así como

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

la diferencia entre lo real y lo ideal se agudiza y su representación en el siguiente profesiográfico sigue la única razón de reflejar más del 80% de los datos obtenidos tras el trabajo de campo realizado.

Ha sido también el trabajo de campo, quien nos ha dictaminado mucha de la información que se pretende englobar, generando ausencias tan significativas como la tabla relacionada con el nivel de calidad en el desempeño profesional para todas las ocupaciones. Es así como solamente se ha podido adjuntar la siguiente tabla en relación a la ocupación de dependiente, ya que solamente ha sido esta ocupación donde hemos considerado la representatividad suficiente para la consideración de dicha información en el siguiente perfil.

Otro aspecto a tener en cuenta, es el tipo de comercio tratado. Tal y como hemos señalado en numerosas ocasiones, para el estudio del comercio minorista para los subsectores destinados a la venta de textil, prendas de vestir y calzados y artículos de cuero en las ciudades de Gijón y Oviedo, se caracteriza por un marcado carácter tradicional, restringiendo por tanto el número de ocupaciones analizar. Cuestión que ha sido patentizado gracias al trabajo de campo, el cual, ha limitado nuestro estudio de las profesiones a 4 ocupaciones tanto de modo ideal como real.

En la actualidad nos centraremos en el estudio de las siguientes profesiones (competencias y perfiles), tanto reales como ideales.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

Competencias Profesionales Reales

OCUPACIÓN: Gerente

UNIDADES DE COMPETENCIA:

1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada adaptándose a las necesidades del cliente. Intenta resolver las posibles reclamaciones consiguiendo la fidelización del cliente.
2. Gestionar el proceso de aprovisionamiento (compras y reposición)
3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta e interacción continua con el entorno.
4. Realizar la gestión administrativa básica del establecimiento.

UNIDAD DE COMPETENCIA 1:

1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada ya que se adapta a sus necesidades. Intenta resolver las posibles reclamaciones consiguiendo la fidelización del cliente.

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|---|
| 1.1 Recibir al cliente | 1.1.1 Saludando al cliente. |
| 1.2. Atender las necesidades del cliente de forma personalizada | 1.2.1 Interesándose por sus necesidades 1.2.2 Mostrando productos adaptados a dichas necesidades 1.2.3 Informando de las características del producto y sugiriéndole / aconsejándole aquello más adaptado a sus necesidades (novedades/promociones) empleando catálogos, muestrarios y demás utensilios. |
| 1.3 Gestionar la venta | 1.3.1 Resolviendo la petición del cliente permitiendo su propia valoración. 1.3.2 Ajustando el producto a las propias necesidades del cliente (arreglos) 1.3.3 Informando al cliente de los costes, formas de pago, garantías y servicios. 1.3.4 Empaquetando la venta adaptándolo a las peticiones del cliente 1.3.5 Registrando, cobrando y agradeciendo su visita. Pudiendo realizar descuentos especiales para obtener la fidelización del cliente. 1.3.6 Recogiendo las mercancías mostradas. |

| | |
|--|--|
| 1.4 Solucionar incidencias (reclamaciones) | 1.4.1 Recibiendo y atendiendo al cliente preguntándole por el motivo de su visita 1.4.2 Informando sobre las posibilidades de solución (devolución, vale, cambio mercancía) 1.4.3 Gestionando la resolución del problema 1.4.4 Pidiendo disculpas buscando la fidelización del cliente 1.4.5 Contactando con fabrica o comercial para solucionar deficiencias. |
|--|--|

UNIDAD DE COMPETENCIA 2:

2. Gestionar el proceso de aprovisionamiento (compras y reposición).

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|--|
| 2.1 Detectar necesidades de aprovisionamiento | 2.1.1 Elaborando diariamente un balance entre ventas y stockage. 2.1.2 Diagnosticando carencias de aprovisionamiento en base a balances elaborados. |
| 2.2 Gestionar compras | 2.2.1 Contactando con proveedores. 2.2.2 Visualizando la variedad de productos y estudiando tendencias (catálogos/ ferias) 2.2.3 Escogiendo y realizando la solicitud de pedidos |
| 2.3 Gestionar recepción y colocación de mercancía | 2.3.1 Recibiendo mercancía 2.3.2 Comprobando mercancía a su llegada 2.3.3 Organizando el almacén 2.3.4 Colocando la mercancía nueva 2.3.5 Organizando el punto de venta |

UNIDAD DE COMPETENCIA 3:

3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta e interacción continua con el entorno.

| FUNCIONES | TAREAS |
|--|--|
| 3.1 Mantener las instalaciones | 3.1.1 Gestionando, organizando y supervisando el punto de venta periódicamente propiciando la creación de ambientes 3.1.2 Montando y renovando periódicamente el escápate (rotación de productos) dándole visión publicitaria. 3.1.3 Limpiando y acondicionando el establecimiento |
| 3.2 Dirigir la comunicación externa de la organización | 3.2.1. Informando periódicamente al cliente de la llegada de nueva mercancía. 3.2.2. Publicitando productos y establecimiento por radio, televisión y prensa |

UNIDAD DE COMPETENCIA 4:

4. Realizar la gestión administrativa básica del establecimiento

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|---|
| 4.1 Ejecutar la gestión financiera contable | 4.1.1 Actualización periódica de libros contables. 4.1.2 Realizando el pago y archivo de facturas de proveedores externos. |

OCUPACIÓN: Encargado

UNIDADES DE COMPETENCIA:

1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada adaptándose a las necesidades del cliente. Intenta resolver las posibles reclamaciones consiguiendo la fidelización del cliente.

2. Detectar las necesidades de aprovisionamiento, gestionar su compra y reposición.

3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta.

UNIDAD DE COMPETENCIA 1:

1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada ya que se adapta a sus necesidades. Intenta resolver las posibles reclamaciones consiguiendo la fidelización del cliente.

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|--|
| 1.1 Recibir al cliente | 1.1.1 Saludando al cliente. |
| 1.2. Atender las necesidades del cliente de forma personalizada | 1.2.1 Interesándose por sus necesidades 1.2.2 Mostrando productos adaptados a dichas necesidades 1.2.3 Informando de las características del producto y sugiriéndole / aconsejándole aquello más adaptado a sus necesidades (novedades/promociones) empleando catálogos, muestrarios y demás utensilios. |
| 1.3 Gestionar la venta | 1.3.1 Resolviendo la petición del cliente permitiendo su propia valoración. 1.3.2 Ajustando el producto a las propias necesidades del cliente (arreglos) 1.3.3 Informando al cliente de los costes, formas de pago, garantías y servicios. 1.3.4 Empaquetando la venta adaptándolo a las peticiones del cliente 1.3.5 Registrando, cobrando y agradeciendo su visita. Pudiendo realizar descuentos especiales para obtener la fidelización del cliente. 1.3.6 Recogiendo las mercancías mostradas. |
| 1.4 Solucionar incidencias (reclamaciones) | 1.4.1 Recibiendo y atendiendo al cliente preguntándole por el motivo de su visita 1.4.2 Informando sobre las posibilidades de solución (devolución, vale, cambio mercancía) 1.4.3 Gestionando la resolución del problema 1.4.4 Pidiendo disculpas buscando la fidelización del cliente 1.4.5 Contactando con fabrica o comercial para solucionar deficiencias. |

UNIDAD DE COMPETENCIA 2:

2. Detectar las necesidades de aprovisionamiento, gestionar su compra y reposición.

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|--|
| 2.1 Detectar necesidades de aprovisionamiento | 2.1.1 Elaborando diariamente un balance entre ventas y stockage. |
| 2.2 Gestionar compras | 2.2.1 Contactando con proveedores. 2.2.2 Visualizando la variedad de productos y estudiando tendencias (catálogos/ ferias) 2.2.3 Escogiendo y realizando la solicitud de pedidos |
| 2.3 Gestionar recepción y colocación de mercancía | 2.3.1 Recibiendo mercancía 2.3.2 Comprobando mercancía a su llegada 2.3.3 Organizando el almacén 2.3.4 Colocando la mercancía nueva 2.3.5 Organizando el punto de venta |

UNIDAD DE COMPETENCIA 3:

3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta.

| FUNCIONES | TAREAS |
|--------------------------------|--|
| 3.1 Mantener las instalaciones | 3.1.1 Gestionando, organizando y supervisando el punto de venta periódicamente propiciando la creación de ambientes 3.1.2 Montando y renovando periódicamente el escápate (rotación de productos) dándole visión publicitaria. 3.1.3 Limpiando y acondicionando el establecimiento |

OCUPACIÓN: Dependiente

UNIDADES DE COMPETENCIA:

1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada ya que se adapta a sus necesidades. Intenta resolver las posibles reclamaciones en base a los procedimientos establecidos por la empresa.

2. Detectar necesidades de aprovisionamiento, gestionar su compra y reposición.

3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta.

UNIDAD DE COMPETENCIA 1:

1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada ya que se adapta a sus necesidades. Intenta resolver las posibles reclamaciones en base a los procedimientos establecidos por la empresa.

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|---|
| 1.1 Recibir al cliente | 1.1.1 Saludando al cliente. |
| 1.2. Atender las necesidades del cliente de forma personalizada | 1.2.1 Interesándose por sus necesidades 1.2.2 Mostrando productos adaptados a dichas necesidades 1.2.3 Informando de las características del producto y sugiriéndole / aconsejándole aquello más adaptado a sus necesidades (novedades/promociones) empleando catálogos, muestrarios y demás utensilios. |
| 1.3 Gestionar la venta | 1.3.1 Resolviendo la petición del cliente permitiendo su propia valoración. 1.3.2 Ajustando el producto a las propias necesidades del cliente (arreglos) 1.3.3 Informando al cliente de los costes, formas de pago, garantías y servicios. 1.3.4 Empaquetando la venta adaptándolo a las peticiones del cliente 1.3.5 Registrando, cobrando y agradeciendo su visita. 1.3.6 Recogiendo las mercancías mostradas. |
| 1.4 Solucionar incidencias (reclamaciones) | 1.4.1 Recibiendo y atendiendo al cliente preguntándole por el motivo de su visita 1.4.2 Informando sobre las posibilidades de solución (devolución, vale, cambio mercancía) 1.4.3 Gestionando la resolución del problema dependiendo de la política de la empresa. 1.4.4 Pidiendo disculpas buscando la fidelización del cliente 1.4.5 Contactando con fabrica o comercial para solucionar deficiencias. |

UNIDAD DE COMPETENCIA 2:

2. Detectar necesidades de aprovisionamiento, gestionar su compra y reposición

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|---|
| 2.1 Detectar necesidades de aprovisionamiento | 2.1.1 Elaborando diariamente un balance entre ventas y stockage. 2.1.2 Diagnosticando carencias de aprovisionamiento. |
| 2.2 Gestionar compras | 2.2.1 Visualizando la variedad de productos 2.2.2 Realizando solicitud de pedidos, en base a tendencias comerciales (siempre y cuando la política de la empresa así lo dictamine). |
| 2.3 Gestionar recepción y colocación de mercancía | 2.3.1 Recibiendo mercancía 2.3.2 Comprobando mercancía a su llegada 2.3.3 Colocando la mercancía nueva 2.3.4 Organizando el punto de venta |

UNIDAD DE COMPETENCIA 3:

3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta.

| FUNCIONES | TAREAS |
|--------------------------------|---|
| 3.1 Mantener las instalaciones | 3.1.1 Gestionando, organizando y supervisando el punto de venta periódicamente propiciando la creación de ambientes |
| | 3.1.2 Montando y renovando periódicamente el escápate (rotación de productos) dándole visión publicitaria. |
| | 3.1.3 Limpiando y acondicionando el establecimiento |
| | 3.1.4 Informando periódicamente al cliente de la llegada de nueva mercancía. |

OCUPACIÓN: Ayudante

UNIDADES DE COMPETENCIA:

1. Recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a éste, además de recoger las reclamaciones que se presenten.

2. Detección de las necesidades y colocación de mercancías.

UNIDAD DE COMPETENCIA 1:

1. Recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a éste, además de recoger las reclamaciones que se presenten.

| FUNCIONES | TAREAS |
|--|---|
| 1.1. Recibir al cliente | 1.1.1. Saludando al cliente a su llegada |
| 1.2. Atender las necesidades del cliente | 1.2.1. Preguntándole que necesita 1.2.2. Mostrando los distintos productos 1.2.3. Asesorando al cliente |
| 1.3. Gestionar la venta | 1.3.1. Elaborando un presupuesto de la venta en función de las peticiones del cliente. 1.3.2. Cobrando el producto en efectivo 1.3.3. Empaquetando el producto 1.3.4. Agradeciendo al cliente su compra y despidiéndose 1.3.5 Informando de posibles soluciones en caso de incidencia |

UNIDAD DE COMPETENCIA 2:

2. Detección de las necesidades y colocación de mercancías.

| FUNCIONES | TAREAS |
|--|---|
| 2.1. Reposición de mercancía en tienda | 2.1.1. Detectando carencias (elaborar balance de ventas – compras) 2.1.2. Colocando la mercancía que llega en su lugar 2.1.3. Ordenando periódicamente la mercancía |

COMPETENCIAS PROFESIONALES

Competencias Profesionales Ideales

OCUPACIÓN: Gerente

UNIDADES DE COMPETENCIA:

1. Gestionar el proceso de aprovisionamiento (compras y reposición)
2. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta, adecuando la política de marketing a las necesidades de la empresa.
3. Realizar la gestión administrativa básica del establecimiento a través de la utilización de determinados soportes informáticos.
4. Coordinación de la plantilla que se encuentra bajo su cargo, consiguiendo desarrollar sus habilidades, capacidades y destrezas para el correcto desempeño de las tareas que le son asignadas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 1:

1. Gestionar el proceso de aprovisionamiento (compras y reposición).

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|---|
| 1.1 Detectar necesidades de aprovisionamiento | 1.1.1. Controlando las existencias (analizando, detectando y evaluando la productividad) 1.1.2. Elaborando diariamente un balance entre ventas y stockage (inventario) 1.1.3. Diagnosticando carencias de aprovisionamiento en base a balances elaborados. |
| 1.2 Gestionar compras | 1.2.1. Contactando con proveedores. 1.2.2. Visualizando la variedad de productos y estudiando tendencias (catálogos/ ferias) o solicitando el pedio de reposición. 1.2.3. Buscando el punto de stock mínimo 1.2.4. Escogiendo y realizando la solicitud de pedidos |
| 1.3 Gestionar recepción, distribución y organización de mercancía | 1.3.1. Recibiendo mercancía 1.3.2. Comprobando mercancía a su llegada 1.3.3. Registrando producto 1.3.4. Distribuyendo mercancía en caso de ser necesario, en distintas sucursales. 1.3.5. Organizando cada punto de venta |

UNIDAD DE COMPETENCIA 3:

2. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta, adecuando la política de marketing a las necesidades de la empresa.

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|--|
| 2.1 Mantener las instalaciones | 2.1.1 Gestionando, organizando y supervisando el punto de venta periódicamente propiciando la creación de ambientes 2.1.2 Montando y renovando periódicamente el escápate (rotación de productos) dándole visión publicitaria. 2.1.3 Limpiando y acondicionando el establecimiento |
| 2.2 Detectar necesidades de innovación de las instalaciones | 2.2.1. Analizando las posibles reformas de la sucursal, garantizando su continua actualización (recursos humanos, medio ambiente, técnicas de marketing...) |
| 2.3 Dirigir la comunicación externa de la organización | 2.3.1. Informando periódicamente al cliente de la llegada de nueva mercancía. 2.3.2. Publicitando productos y establecimiento por radio, televisión y prensa 2.3.3. Actualizando periódicamente la pagina Web. |

UNIDAD DE COMPETENCIA 4:

3. Realizar la gestión administrativa básica del establecimiento a través de la utilización de determinados soportes informáticos.

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|--|
| 3.1 Ejecutar la gestión financiera contable | 3.1.1 Actualización periódica de libros contables. 3.1.2 Realizando el pago y archivo de facturas de proveedores externos. 3.1.3 Realización de asientos contables mediante programa informático |

UNIDAD DE COMPETENCIA 5:

4. Coordinar a la plantilla que se encuentra bajo su cargo, consiguiendo desarrollar sus habilidades, capacidades y destrezas para el correcto desempeño de las tareas que le son asignadas.

| FUNCIONES | TAREAS |
|--|--|
| 4.1. Planificación y organización del personal | 4.1.1 Coordinación de la plantilla en el proceso de comercialización 4.1.2 Coordinación de la plantilla en el proceso de aprovisionamiento. |

OCUPACIÓN: Encargado

UNIDADES DE COMPETENCIA:

1. Coordinar al equipo comercial, auxiliándoles en sus labores de recepción, atención y gestión de las necesidades del cliente, siendo a su vez el responsable directo de la plena satisfacción del plan comercial.

2. Colaborar con dirección en la detección de necesidades de aprovisionamiento y en la selección tanto de nueva mercancía como en la reposición de ésta, marcado todo ello, por la temporalidad del hecho.

3. Coordinar el mantenimiento y renovación de las instalaciones y mercancías del punto de venta (bajo las directrices marcadas), junto con el desarrollo de una adecuada interacción continua con el entorno.

4. Coordinar a la plantilla que se encuentra bajo su cargo (en la ausencia del mando superior) consiguiendo desarrollar sus habilidades, capacidades y destrezas para el correcto desempeño de las tareas que le son asignadas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 1:

1. Coordinar al equipo comercial, auxiliándoles en sus labores de recepción, atención y gestión de las necesidades del cliente, siendo a su vez el responsable directo de la plena satisfacción del plan comercial.

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|--|
| 1.1 Coordinar las actividades comerciales auxiliando en aquellas en que la situación así lo requiera. | 1.1.1 Estipulando turnos y objetivos / competencias para cada uno de los miembros de la plantilla 1.1.2 Auxiliando en las labores de su plantilla (recibir, atender y gestionar la venta) 1.1.3. Asumiendo la resolución de incidencias en caso de que sea necesario, buscando siempre la fidelización del cliente y empleando para ello todas las vías necesarias (Internet / teléfono) |

UNIDAD DE COMPETENCIA 2:

2. Colaborar con dirección en la detección de necesidades de aprovisionamiento y en la selección tanto de nueva mercancía como en la reposición de ésta, marcado todo ello, por la temporalidad del hecho.

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|--|
| 2.1 Colaborar en la gestión de necesidades de aprovisionamiento | 2.1.1. Controlando las existencias (analizando, detectando y evaluando la productividad) 2.1.2 Elaborando diariamente un balance entre ventas y stockage (inventario) 2.1.3 Diagnosticando carencias de aprovisionamiento en base a balances elaborados. |
| 2.2 Colaborar en la gestión de compras | 2.2.1 Contactando con proveedores. 2.2.2 Visualizando la variedad de productos y estudiando tendencias (catálogos/ ferias) o solicitando el pedido de reposición. 2.2.3. Buscando el punto de stock mínimo |

| | |
|---|--|
| | 2.2.4 Escogiendo y realizando la solicitud de pedidos |
| 2.3 Gestionar recepción, distribución y organización de mercancía | 2.3.1 Recibiendo mercancía 2.3.2 Comprobando mercancía a su llegada 2.3.3 Registrando producto 2.3.4 Distribuyendo mercancía, en caso de ser necesario, en distintas sucursales. 2.3.5 Organizando el punto de venta |

UNIDAD DE COMPETENCIA 3:

3. Coordinar el mantenimiento y renovación de las instalaciones y mercancías del punto de venta (bajo las directrices marcadas), junto con el desarrollo de una adecuada interacción continua con el entorno.

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|--|
| 3.1 Mantener las instalaciones | 3.1.1 Gestionando, organizando y supervisando el punto de venta periódicamente propiciando la creación de ambientes 3.1.2 Montando y renovando periódicamente el escápate (rotación de productos) dándole visión publicitaria. 3.1.3 Limpiando y acondicionando el establecimiento |
| 3.2 Detectar necesidades de innovación de las instalaciones | 3.2.1. Analizando las posibles reformas de la sucursal, garantizando su continua actualización (recursos humanos, medio ambiente, técnicas de marketing...) |
| 3.3 Dirigir la comunicación externa de la organización | 3.3.1. Informando periódicamente al cliente de la llegada de nueva mercancía. 3.3.2. Publicitando productos y establecimiento por radio, televisión y prensa 3.3.3. Actualizando periódicamente la pagina Web. |

UNIDAD DE COMPETENCIA 4:

4. Coordinar la plantilla que se encuentra bajo su cargo (en la ausencia del mando superior) consiguiendo desarrollar sus habilidades, capacidades y destrezas para el correcto desempeño de las tareas que le son asignadas.

| FUNCIONES | TAREAS |
|--|--|
| 4.1. Planificación y organización del personal que se encuentran bajo su responsabilidad | 4.1.1 Coordinación de la plantilla en el proceso de comercialización 4.1.2 Coordinación de la plantilla en el proceso de aprovisionamiento. |

OCUPACIÓN: Dependiente / Vendedor Técnico

UNIDADES DE COMPETENCIA:

1. Recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de hacer una venta adaptada a éste. Además de intentar resolver las posibles reclamaciones en base a los procedimientos establecidos por la empresa incluyendo un exhaustivo servicio postventa

2. Detectar las necesidades de aprovisionamiento diario, responsabilizándose de la solicitud y organización de los productos en la reposición de mercancías (siempre que la política de la empresa así lo dictamine)

3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta (orientar, informar y atraer al cliente).

UNIDAD DE COMPETENCIA 1:

1. Recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de hacer una venta adaptada a éste. Además de intentar resolver las posibles reclamaciones en base a los procedimientos establecidos por la empresa incluyendo un exhaustivo servicio postventa

| FUNCIONES | TAREAS |
|--|---|
| 1.1. Recibir al cliente | 1.1.1. Acogiendo al cliente según protocolo comercial |
| 1.2. Atender las necesidades del cliente en base a conocimientos técnicos. | 1.2.1. Interesándose por el motivo de su visita y comprendiendo sus necesidades 1.2.2. Subsannando las necesidades del cliente a través de la muestra de productos más adaptados a dichas necesidades 1.2.3. Complementando el muestreo con una información detallada sobre los productos (variedad, características, prestaciones, ventajas ...) 1.2.4. Facilitando, en caso de ser necesario y posible, la adaptación completa del producto a las necesidades del cliente (mediante la aplicación de conocimientos técnicos) |
| 1.3. Gestionar la venta | 1.3.1. Informando del coste del producto, formas de pago y garantías 1.3.2. Cobrando al cliente tras el previo registro de la mercancía 1.3.3. Empaquetando la mercancía 1.3.4. Agradeciendo al cliente su visita y buscando su fidelización 1.3.5. Recogiendo las mercancías mostradas |

| | |
|-----------------------------|---|
| 1.4. Resolver reclamaciones | 1.4.1. Recibiendo y preguntando por el motivo de su visita 1.4.2. Informando sobre las posibilidades de solución del percance 1.4.3. Gestionando dicha solución en base a los deseos del cliente y la política de la empresa (pudiendo delegar dicha reclamación a la persona encargada) 1.4.4. Agradeciendo al cliente su visita y disculparse por las molestias ocasionadas 1.4.5. Contactando posteriormente por teléfono con el cliente para obtener una valoración del servicio 1.4.6. Registrando dicha valoración 1.4.7. Desarrollando un informe periódico de las necesidades detectadas. |
|-----------------------------|---|

UNIDAD DE COMPETENCIA 2:

2. Detectar las necesidades de aprovisionamiento diario, responsabilizándose de la solicitud y organización de los productos en la reposición de mercancías (siempre que la política de la empresa así lo dictamine)

| FUNCIONES | TAREAS |
|--|---|
| 2.1. Detectar las necesidades de aprovisionamiento | 2.1.1. Elaborando diariamente los registros de venta como base en el diagnóstico de posibles carencias 2.1.2. Evaluando periódicamente las solicitudes de productos determinados por la clientela |
| 2.2. Gestionar compras y responsabilizarse de su correcta reposición | 2.2.1. Solicitando la reposición de las existencias tanto a almacén como a otras sucursales (según política de empresa) 2.2.2. Comprobando la llegada de la mercancía solicitada 2.2.3. Colocando la nueva mercancía en su lugar correspondiente en el punto de venta 2.2.4. Organizando el punto de venta |

UNIDAD DE COMPETENCIA 3:

3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta

| FUNCIONES | TAREAS |
|--|---|
| 3.1. Mantener las instalaciones y mercancías para la atracción del cliente | 3.1.1. Colocando y actualizando periódicamente las instalaciones a través del empleo de técnicas de venta 3.1.2. Orientando e informando periódicamente al cliente de la llegada de nueva mercancía, actualizaciones de ésta, ofertas... |

OCUPACIÓN: Ayudante

UNIDADES DE COMPETENCIA:

1. Auxiliar en las labores de recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a éste. Además de recoger las reclamaciones que se presenten.

2. Colaborar en la detección de las necesidades de aprovisionamiento (la solicitud, supervisión y reposición de mercancías)

3. Colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y mercancías bajo las directrices del vendedor o responsable del punto de venta

UNIDAD DE COMPETENCIA 1:

1. Auxiliar en las labores de recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a éste. Además de recoger las reclamaciones que se presenten.

| FUNCIONES | TAREAS |
|---|--|
| 1.1. Auxiliar en la recepción del cliente | 1.1.1. Auxiliando en la acogida al cliente según protocolo comercial |
| 1.2. Auxiliar en la atención de las necesidades del cliente | 1.2.1. Auxiliando en el interés por el motivo de su visita y comprendiendo sus necesidades 1.2.2. Auxiliando para subsanar las necesidades del cliente a través de la muestra de productos más adaptados a dichas necesidades 1.2.3. Auxiliando y complementando el muestreo con una información detallada sobre los productos (condiciones, precios, calidades), aplicando conocimientos técnicos sobre la materia (fase de aprendizaje). |
| 1.3. Auxiliar en la gestión de la venta | 1.3.1. Auxiliando en la información del coste del producto, formas de pago y garantías 1.3.2. Auxiliando en tareas de cobro al cliente tras el previo registro de la mercancía 1.3.3. Auxiliando en el empaquetado de la mercancía 1.3.4. Auxiliando, agradeciendo al cliente su visita y buscando su fidelización 1.3.5. Auxiliando en la recogida de las mercancías mostradas |
| 1.4. Auxiliar en la atención de reclamaciones | 1.4.1. Recogiendo las reclamaciones realizadas por el cliente 1.4.2. Dirigiendo las reclamaciones al responsable pertinente |

UNIDAD DE COMPETENCIA 2:

2. Colaborar en la detección de las necesidades de aprovisionamiento (la solicitud, supervisión y reposición de mercancías)

| FUNCIONES | TAREAS |
|--|--|
| 2.1. Colaborar en la detección de las necesidades de aprovisionamiento | 2.1.1. Colaborando en la elaboración diaria de los registros de venta como base en el diagnóstico de posibles carencias 2.1.2. Colaborando en la evaluación periódica de las solicitudes de productos determinados por la clientela |
| 2.2. Colaborar en la colocación de nueva mercancía o reposición | 2.2.3. Colaborando en la colocación de la nueva mercancía en su lugar correspondiente en el punto de venta 2.2.4. Colaborando en la organización del punto de venta |

UNIDAD DE COMPETENCIA 3:

3. Colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y mercancías bajo las directrices del vendedor o responsable del punto de venta

| FUNCIONES | TAREAS |
|--|--|
| 3.1. Colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y mercancías para la atracción del cliente | 3.1.1. Colaborando en la colocación y actualización periódica de las instalaciones a través del empleo de técnicas de venta 3.1.2. Colaborando en la orientación e información periódica al cliente de la llegada de nueva mercancía, actualizaciones de ésta, ofertas... |



ESTUDIO PROFESIOGRÁFICO DEL TRABAJADOR TIPO POR OCUPACIÓN

Perfiles Profesionales

Del mismo modo, que anteriormente comparábamos, las competencias reales con las ideales, en el presente punto, también nos centraremos en el carácter real e ideal de los perfiles profesionales.

Las fuentes recogidas para la consecución de los siguientes perfiles son exactamente las mismas que en el caso anterior.

La homogenización en el desarrollo de las tareas y por lo tanto en el reparto de responsabilidades continúa estando patente en los siguientes perfiles, cuestión que genera la incapacidad de mostrar la relación directa entre unidades de competencia y subfases del flujograma para los perfiles reales, ya que la propia realidad marca que a partir de este reparto homogéneo de tareas resulte imposible configurar detalladamente este apartado fruto del análisis de los datos obtenidos.

Los perfiles analizados son las siguientes:

PERFILES PROFESIONALES

Perfiles Profesionales Reales

OCUPACIÓN: Gerente

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: Nivel 3

ÁREA PROFESIONAL: Esta ocupación desarrolla su trabajo en cualquier tipo de establecimientos, siendo el máximo representante en la estructura organizativa de la empresa y posee toda la responsabilidad sobre todos los procesos desarrollados.

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

CNAE 5241 Comercio al por menor de textiles

CNAE 5242 Comercio al por menor de prendas de vestir

CNAE 5243 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero.

DESCRIPCIÓN: La ocupación de propietario es una de las profesiones clave en el sector del comercio al por menor, destacando su importancia dentro del ámbito denominado comercio tradicional, por tratarse de la figura fundamental y básica para la organización y desarrollo de cualquier actividad, jerárquicamente se encuentra situado en la cúspide organizativa de la empresa.

COMPETENCIA GENERAL: Encargado de la recepción, atención y gestión de las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a este, resolviendo a su vez las posibles reclamaciones que se le puedan plantear. Detectará las necesidades de aprovisionamiento y mantendrá actualizado el punto de venta con el objetivo de atraer al cliente.

COMPETENCIA PROFESIONAL: Un propietario deberá tener una gran capacidad negociación, resolución de problemas y planificación para el desarrollo de gran parte de sus tareas, junto a ellas el análisis, el razonamiento, y la fluidez verbal, también son cualidades imprescindibles para el desarrollo del que hacer diario de sus funciones.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

UC 1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada adaptándose a las necesidades del cliente. Intenta resolver las posibles reclamaciones consiguiendo la fidelización del cliente

UC 2. Gestionar el proceso de aprovisionamiento (compras y reposición).

UC 3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta e interacción continua con el entorno.

UC 4. Realizar la gestión administrativa básica del establecimiento

RIESGOS LABORALES:

- Caídas
- Golpes

IMPLICACIÓN MEDIOAMBIENTAL:

Generación de residuos sólidos, principalmente embalajes de papel y cartón o de plástico.

Realizar la limpieza del puesto de trabajo: procesos de reutilización, reciclaje y minimización.

NORMATIVAS LEGALES:

- Código de comercio de 22 de agosto de 1985.
- Ley 7/1996 de 15 de enero de ordenación del comercio minorista.
- Ley 47/2002, de 19 de Diciembre de 2002, de reforma de la ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del comercio minorista.
- Ley orgánica 2/1996 de 15 de enero complementaria de la de ordenación del comercio minorista.
- R. D. Ley 6/2000 de 23 de junio de medidas urgentes de intensificación, de la competencia en mercados de bienes y servicios (capítulo V)
- Ley 1/2004 de 21 Diciembre, de Horarios Comerciales.
- Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de Noviembre de Comercio Interior.
- Resolución de 12 de Enero de 2005, de la Consejería de Industria y Empleo, por la que determinan los domingos y festivos en los que el comercio del Principado de Asturias podrá estar abierto al público durante el años 2005.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- R. D. 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención.
- R. D. 1995/1978 de 12 de mayo, por el que se prueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social.
- R. D. Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- R. D. 485/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- R. D. 486/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad en los lugares de trabajo.
- R. D. 488/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- R. D. 53/1992. Protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- R. D. 1942/1993. Reglamento de sistemas de protección contra incendios.
- Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas.
- R. D. 614/2001 de 8 de junio sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- R. D. 842/2002 de 2 de agosto por el que se aprueba el reglamento electrotécnico para baja tensión.

MEDIOAMBIENTE:

- Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2003 relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo.
- R. D. Legislativo 1/2001 de 20 de julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de aguas.
- Ley 38/1972 de 22 de diciembre de protección del ambiente atmosférico.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.
- Ley 11/1997 de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Ley 16/2002 de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Ley 82/1980 de 30 de diciembre sobre conservación de la energía.
- R. D. 782/1998 de 30 de abril por el que se aprueba el reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997 de 24 de abril de envases y residuos de envases.
- R. D. 899/1986 de 11 de abril por el que se aprueba el reglamento del dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985 de 3 de agosto de aguas.
- R. D. 833/1998 de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 (derogada) de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos.
- R. D. 45/1996 de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas.
- Ley 7/1997 de 11 de agosto de protección contra la contaminación acústica.
- Decreto 221/2003 del 27 de marzo por el que se establece un régimen simplificado en el control de residuos peligrosos producidos por pequeños productores de residuos.
- Decreto 320/2002 de 7 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento que establece las ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica.
- Ordenanzas municipales

PROSPECCIÓN OCUPACIONAL:

- **TENDENCIAS DE LA OCUPACIÓN:**

| | | | |
|---------------|---|-----------------|--|
| NUEVA | | EXPANSIÓN | |
| RECESIÓN | X | EXTERNALIZACIÓN | |
| MANTENIMIENTO | | | |

- **INNOVACIONES**

| CAMBIOS DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, MATERIALES E INSTALACIONES: | | TIEMPO |
|--|--|----------------------|
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2,2.3 U.C. 4 Func. 4.1 | Equipos informáticos y aplicaciones informáticas. | ULTIMO AÑO |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3;1.3;1.4 | Maquinas registradoras | ULTIMOS 3 AÑOS O MÁS |
| | TPV | ÚLTIMOS 2 AÑOS O MÁS |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.3 U.C. 4 Func. 4.1 | Calculadora | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func.2.3 U.C. 3 Func. 3.1 | Cambios en las instalaciones | ULTIMO AÑO |
| CAMBIOS DE PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE TRABAJO: | | TIEMPO |
| | | |
| CAMBIOS EN MATERIA DE CALIDAD: | | TIEMPO |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 | Mejora en la calidad del producto (nuevos proveedores) | ULTIMO AÑO |
| CAMBIOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL: | | TIEMPO |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.3 U.C. 3 Func. 3.1 | Clasificación y separación de los residuos | ÚLTIMOS 2 AÑOS O MÁS |
| CAMBIOS EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES: | | TIEMPO |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2,2.3 U.C. 3 Func. 3.1,3.2 U.C. 4 Func. 4.1 | Curso de PRL | ULITMOS 3 AÑOS O MAS |

ÁMBITOS DE MOVILIDAD DE LA OCUPACIÓN:

| PROMOCIÓN | ADAPTACIÓN | SECTOR IMÁN | ZONA IMÁN |
|-----------|------------|-------------|-----------|
| | | | |

GRADO DE DIFICULTAD:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recibir al cliente | | | X | |
| Atender las necesidades del cliente de forma personalizada | | | X | |
| Gestionar la venta | | | X | |
| Solucionar incidencias (reclamaciones) | | | X | |
| Detectar las necesidades de aprovisionamiento | | | X | |
| Gestionar compras | | | X | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| Gestionar recepción y colocación de mercancía | | | X | |
| Mantener las instalaciones | | | X | |
| Dirigir la comunicación externa de la organización | | | X | |
| Ejecutar la gestión financiera contable | | | X | |

GRADO DE IMPORTANCIA:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recibir al cliente | | | | X |
| Atender las necesidades del cliente de forma personalizada | | | | X |
| Gestionar la venta | | | | X |
| Solucionar incidencias (reclamaciones) | | | | X |
| Detectar las necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Gestionar compras | | | | X |
| Gestionar recepción y colocación de mercancía | | | | X |
| Mantener las instalaciones | | | | X |
| Dirigir la comunicación externa de la organización | | | | X |
| Ejecutar la gestión financiera contable | | | | X |

ENTORNO LABORAL:

- **Relaciones externas:**

| SE RELACIONA CON | FINALIDAD | FRECUENCIA |
|------------------|--|---|
| PROVEEDORES | Solicitud de materiales y recepción de mercancías. | Temporada (pudiendo variar según necesidades) |
| BANCOS | Activades relacionadas con la gestión y administración (pagos, cobros, giros...) | Diaria |
| ESCAPARATISMO | Adaptar el escaparate para la atracción del cliente | Temporada |

- **Lugar de trabajo:**

| LUGAR DE TRABAJO: | | | |
|-------------------|--|-----------------|---|
| SALA | | ESTABLECIMIENTO | X |
| OFICINA | | VEHICULO | |
| ALMACÉN | | OTROS: | |

- **Posición de trabajo:**

| POSICIÓN DE TRABAJO: | | | |
|----------------------|---|-----------|--|
| SENTADO | | CAMINANDO | |
| DE PIE | X | INCLINADO | |
| AGACHADO | | OTROS: | |

- **Factores ambientales:**

| | AMBIENTE | | | |
|-------------|----------|---------|------|-----------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | OSCILANTE |
| ILUMINACIÓN | X | | | |
| TEMPERATURA | X | | | |
| HUMEDAD | X | | | |
| VENTILACIÓN | X | | | |
| ATMÓSFERA | X | | | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|
| VIBRACIONES | X | | | |
| RUIDOS | X | | | |
| ESPACIO | X | | | |
| PUESTO DE TRABAJO | X | | | |

- **Factores administrativos:**

Tipo de Contrato: Indefinido

Jornada: Completa partida.

CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN:

- **Nivel de estudios:**

- Estudios básicos y medios: E.S.O., Estudios Primarios o E.G.B. y Bachillerato, Bachiller Superior o BUP

| CONOCIMIENTOS | REPRESENTATIVIDAD | | |
|---|-------------------|-------|------|
| | BAJA | MEDIA | ALTA |
| TECNOLOGICOS | | | |
| Iniciación a la informática | X | | |
| Ofimática | X | | |
| Internet | | | |
| Sistemas ERP | | | |
| | | | |
| Inglés | X | | |
| Francés | | | |
| Otros | | | |
| OTROS | | | |
| Sistemas de gestión de la calidad | | | |
| Prevención de Riesgos Laborales | | | |
| Medio ambiente | | | |
| Escaparatismo | | X | |
| Técnicas de venta | X | | |
| Marketing | | | |
| Gestión y administración de empresas | | | |
| Gestión del aprovisionamiento | | | |
| Desarrollo de habilidades/capacidades/destrezas propias del a ocupación | | | |
| Conocimientos básicos del sector | | | |
| Conocimientos básicos de los productos y características de éstos | | | |

PROFESIOGRAMAS OCUPACIONALES

| CAPACIDADES | NIVELES | | | |
|------------------------------------|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Capacidades Técnicas | | | | |
| Memoria | | | | X |
| Análisis | | | | X |
| Razonamiento | | | | X |
| Fluidez Verbal | | | | X |
| Visión de equipo | | | X | |
| Conocimientos técnicos de la venta | | | | X |
| Capacidad de fidelización | | | | X |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| Capacidades Organizativas | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|----------|----------|----------|----------|
| Coordinación | | | X | |
| Planificación | | | | X |
| Rapidez | | | | X |
| Capacidades de Interrelación con Entorno | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Interacción | | X | | |
| Cooperación | | X | | |
| Trabajo en equipo | | X | | |
| Negociación | | | X | |
| Capacidades de respuesta a contingencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Responsabilidad | | | | X |
| Autoconfianza | | | | X |
| Dinamismo | | | | X |
| Autocontrol | | | | X |
| Capacidad de mando | | | X | |
| Seriedad / Honestidad | | | | X |
| Sociabilidad | | | | X |
| Capacidad de resolución de problemas | | | | X |

OCUPACION: Encargado

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: Nivel 3

ÁREA PROFESIONAL: Esta ocupación desarrolla su actividad en todo tipo de empresas y organizaciones, independientemente del sector, fundamentalmente su existencia viene determinada por el tamaño de ésta.

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

CNAE 5241 Comercio al por menor de textiles

CNAE 5242 Comercio al por menor de prendas de vestir

CNAE 5243 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero.

DESCRIPCIÓN: La figura del encargado se encuentra ubicada jerárquicamente por debajo del gerente o propietario y por encima de la plantilla comercial (dependientes, ayudantes...), destacando la importancia que posee como nexo de unión entre gerencia y los trabajadores, además por regentar las tareas de máxima responsabilidad en la ausencia de su superior.

COMPETENCIA GENERAL: Encargado de la recepción, atención y gestión de las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a este, resolviendo a su vez las posibles reclamaciones que se le puedan plantear. Detectará las necesidades de aprovisionamiento y mantendrá actualizado el punto de venta con el objetivo de atraer al cliente.

COMPETENCIA PROFESIONAL: Un encargado deberá tener una gran capacidad negociación, resolución de problemas y planificación para el desarrollo de gran parte de sus tareas, junto a ellas el análisis, el razonamiento, y la fluidez verbal, también son cualidades imprescindibles para el desarrollo del que hacer diario de sus funciones.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

UC 1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada adaptándose a las necesidades del cliente. Intenta resolver las posibles reclamaciones consiguiendo la fidelización del cliente

UC 2. Detectar las necesidades de aprovisionamiento, gestionar su compra y reposición.

UC 3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta.

RIESGOS LABORALES:

- Caídas
- Golpes
- Alteraciones nerviosas
- Golpes
- Lesiones osteomusculares

IMPLICACIÓN MEDIOAMBIENTAL:

Generación de residuos sólidos, principalmente embalajes de papel y cartón o de plástico.

Realizar la limpieza del puesto de trabajo: procesos de reutilización, reciclaje y minimización.

NORMATIVAS LEGALES:

- Código de comercio de 22 de agosto de 1985.

- Ley 7/1996 de 15 de enero de ordenación del comercio minorista.

- Ley 47/2002, de 19 de Diciembre de 2002, de reforma de la ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del comercio minorista.

- Ley orgánica 2/1996 de 15 de enero complementaria de la de ordenación del comercio minorista.

- R. D. Ley 6/2000 de 23 de junio de medidas urgentes de intensificación, de la competencia en mercados de bienes y servicios (capítulo V)

-Ley 1/2004 de 21 Diciembre, de Horarios Comerciales.

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

- Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de Noviembre de Comercio Interior.
- Resolución de 12 de Enero de 2005, de la Consejería de Industria y Empleo, por la que determinan los domingos y festivos en los que el comercio del Principado de Asturias podrá estar abierto al público durante el años 2005.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- R. D. 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención.
- R. D. 1995/1978 de 12 de mayo, por el que se prueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social.
- R. D. Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- R. D. 485/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- R. D. 486/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad en los lugares de trabajo.
- R. D. 488/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- R. D. 53/1992. Protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- R. D. 1942/1993. Reglamento de sistemas de protección contra incendios.
- Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas.
- R. D. 614/2001 de 8 de junio sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- R. D. 842/2002 de 2 de agosto por el que se aprueba el reglamento electrotécnico para baja tensión.

MEDIOAMBIENTE:

- Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2003 relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo.
- R. D. Legislativo 1/2001 de 20 de julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de aguas.
- Ley 38/1972 de 22 de diciembre de protección del ambiente atmosférico.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.
- Ley 11/1997 de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Ley 16/2002 de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Ley 82/1980 de 30 de diciembre sobre conservación de la energía.
- R. D. 782/1998 de 30 de abril por el que se aprueba el reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997 de 24 de abril de envases y residuos de envases.
- R. D. 899/1986 de 11 de abril por el que se aprueba el reglamento del dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985 de 3 de agosto de aguas.
- R. D. 833/1998 de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 (derogada) de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos.
- R. D. 45/1996 de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas.
- Ley 7/1997 de 11 de agosto de protección contra la contaminación acústica.
- Decreto 221/2003 del 27 de marzo por el que se establece un régimen simplificado en el control de residuos peligrosos producidos por pequeños productores de residuos.
- Decreto 320/2002 de 7 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento que establece las ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica.
- Ordenanzas municipales

PROSPECCIÓN OCUPACIONAL:

- **TENDENCIAS DE LA OCUPACIÓN:**

| | | | |
|---------------|---|-----------------|--|
| NUEVA | | EXPANSIÓN | |
| RECESIÓN | | EXTERNALIZACIÓN | |
| MANTENIMIENTO | X | | |

- **INNOVACIONES:**

| CAMBIOS DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, MATERIALES E INSTALACIONES: | | TIEMPO |
|--|---|------------------|
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2,2.3 | Equipos informáticos y aplicaciones informáticas. | ULTIMO TRES AÑOS |
| U.C. 1 Func.1.3;1.4 | TPV | ÚLTIMO TRES AÑOS |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.3 U.C. 3 Func. 3.1 | Cambios en las instalaciones | ULTIMOS 2 AÑOS |
| CAMBIOS DE PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE TRABAJO: | | TIEMPO |
| | | |
| CAMBIOS EN MATERIA DE CALIDAD: | | TIEMPO |
| | | |
| CAMBIOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL: | | TIEMPO |
| | | |
| CAMBIOS EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES: | | TIEMPO |
| | | |

ÁMBITOS DE MOVILIDAD DE LA OCUPACIÓN:

| PROMOCIÓN | ADAPTACIÓN | SECTOR IMÁN | ZONA IMÁN |
|-----------|------------|-----------------------|---------------------------------|
| Gerente | | Comercio al por menor | Ámbito Nacional e Internacional |

GRADO DE DIFICULTAD:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recibir al cliente | | | X | |
| Atender las necesidades del cliente de forma personalizada | | | X | |
| Gestionar la venta | | | X | |
| Solucionar incidencias (reclamaciones) | | | | X |
| Detectar las necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Gestionar compras | | | | X |
| Gestionar recepción y colocación de mercancía | | | | X |
| Mantener las instalaciones | | | | X |

GRADO DE IMPORTANCIA:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recibir al cliente | | | X | |
| Atender las necesidades del cliente de forma personalizada | | | X | |
| Gestionar la venta | | | | X |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| Solucionar incidencias (reclamaciones) | | | | X |
| Detectar las necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Gestionar compras | | | | X |
| Gestionar recepción y colocación de mercancía | | | | X |
| Mantener las instalaciones | | | | X |

ENTORNO LABORAL:

- Relaciones jerárquicas:

| | |
|---------------------------------|----------------------------|
| PUESTO SUPERIOR | Gerente |
| TIPO DE INSTRUCCIONES | Directrices Generales |
| TIPO DE CONTROL RECIBIDO | Global sobre las funciones |
| FRECUENCIA DEL CONTROL | Diario |

- Relaciones externas:

| SE RELACIONA CON | FINALIDAD | FRECUENCIA |
|------------------|--|---|
| PROVEEDORES | Solicitud de materiales y recepción de mercancías. | Temporada (pudiendo variar según necesidades) |
| OTRAS TIENDAS | Obtener material y mercancías | Diario |

- Lugar de trabajo:

| LUGAR DE TRABAJO: | | | |
|-------------------|--|-----------------|---|
| SALA | | ESTABLECIMIENTO | X |
| OFICINA | | VEHICULO | |
| ALMACÉN | | OTROS: | |

- Posición de trabajo:

| POSICIÓN DE TRABAJO: | | | |
|----------------------|---|-----------|--|
| SENTADO | | CAMINANDO | |
| DE PIE | X | INCLINADO | |
| AGACHADO | | OTROS: | |

- Factores ambientales:

| | AMBIENTE | | | |
|-------------------|----------|---------|------|-----------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | OSCILANTE |
| ILUMINACIÓN | X | | | |
| TEMPERATURA | X | | | |
| HUMEDAD | X | | | |
| VENTILACIÓN | X | | | |
| ATMÓSFERA | X | | | |
| VIBRACIONES | X | | | |
| RUIDOS | X | | | |
| ESPACIO | X | | | |
| PUESTO DE TRABAJO | X | | | |

- Factores administrativos:

Tipo de Contrato: Indefinido

Jornada: Completa partida.

CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN:

- Nivel de estudios:

- Estudios básicos y medios: E.S.O., Estudios Primarios o E.G.B. y Bachillerato, Bachiller Superior o BUP

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| CONOCIMIENTOS | REPRESENTATIVIDAD | | |
|---|-------------------|-------|------|
| | BAJA | MEDIA | ALTA |
| TECNOLOGICOS | | | |
| Iniciación a la informática | X | | |
| Ofimática | X | | |
| Internet | X | | |
| Sistemas ERP | | | |
| Inglés | X | | |
| Francés | | | |
| Otros | | | |
| OTROS | | | |
| Sistemas de gestión de la calidad | | | |
| Prevención de Riesgos Laborales | | | |
| Medio ambiente | | | |
| Escaparatismo | X | | |
| Técnicas de venta | X | | |
| Marketing | | | |
| Gestión y administración de empresas | | | |
| Gestión del aprovisionamiento | | | |
| Desarrollo de habilidades/capacidades/destrezas propias del a ocupación | | | |
| Conocimientos básicos de los productos y características de éstos | | | |

PROFESIOGRAMAS OCUPACIONALES

| CAPACIDADES | NIVELES | | | |
|---|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Capacidades Técnicas | | | | |
| Memoria | | | | X |
| Análisis | | | | X |
| Razonamiento | | | | X |
| Fluidez Verbal | | | | X |
| Visión de equipo | X | | | |
| Conocimientos técnicos de la venta | | | | X |
| Capacidad de fidelización | | | | X |
| Capacidades Organizativas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Coordinación | | | | X |
| Planificación | | | | X |
| Rapidez | | | X | |
| Capacidades de Interrelación con Entorno | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Interacción | | X | | |
| Cooperación | X | | | |
| Trabajo en equipo | X | | | |
| Negociación | | | X | |
| Capacidades de respuesta a contingencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Responsabilidad | | | | X |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|---|
| Autoconfianza | | | | X |
| Dinamismo | | | | X |
| Autocontrol | | | | X |
| Capacidad de mando | | | | X |
| Seriedad / Honestidad | | | | X |
| Sociabilidad | | | | X |
| Capacidad de resolución de problemas | | | | X |

OCUPACIÓN: Dependiente

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: Nivel 2

ÁREA PROFESIONAL: Esta ocupación desarrolla su trabajo en establecimientos comerciales de venta al público de cualquier producto.

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

CNAE 5241 Comercio al por menor de textiles

CNAE 5242 Comercio al por menor de prendas de vestir

CNAE 5243 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero.

DESCRIPCIÓN: La ocupación de dependiente es una de las profesiones clave en el sector del comercio al por menor, por tratarse de la figura fundamental y básica para el desarrollo de la actividad, jerárquicamente se encuentra situado por debajo del jefe de departamento/ de sección o encargado y por encima del ayudante.

COMPETENCIA GENERAL: Encargado de recibir, atender y gestionar la venta personalizada, resolviendo a su vez las posibles reclamaciones que se puedan plantear en base a los procedimientos dictaminados por la empresa. Detectará las necesidades de aprovisionamiento y mantendrá actualizado el punto de venta, con el objetivo de conseguir una mayor atracción de la clientela.

COMPETENCIA PROFESIONAL: Un vendedor deberá tener una gran capacidad comunicativa además de sus conocimientos técnicos de venta como medio básico para la obtención de la precisión en la venta y por lo tanto subsanar las necesidades del cliente. Para cubrir dichas necesidades es imprescindible un alto grado de autoconfianza, aplicando su capacidad de sociabilidad y de resolución de problemas como respuesta a las contingencias desarrollando de este modo sus capacidades de fidelización.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

UC 1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada ya que se adapta a sus necesidades.. Intenta resolver las posibles reclamaciones en base a procedimientos establecidos por la empresa.

UC 2. Detectar las necesidades de aprovisionamiento, gestionar su compra y reposición

UC 3. Atracción del cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta

RIESGOS LABORALES:

- Caídas
- Cortes

IMPLICACIÓN MEDIOAMBIENTAL:

Generación de residuos sólidos, principalmente embalajes de papel y cartón o de plástico.

Realizar la limpieza del puesto de trabajo: procesos de reutilización, reciclaje y minimización.

NORMATIVAS LEGALES:

- Código de comercio de 22 de agosto de 1985.

- Ley 7/1996 de 15 de enero de ordenación del comercio minorista.

- Ley 47/ 2002, de 19 de Diciembre de 2002, de reforma de la ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del comercio minorista.

- Ley orgánica 2/1996 de 15 de enero complementaria de la de ordenación del comercio minorista.

- R. D. Ley 6/2000 de 23 de junio de medidas urgentes de intensificación, de la competencia en mercados de bienes y servicios (capítulo V)

-Ley 1/2004 de 21 Diciembre, de Horarios Comerciales.

- Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de Noviembre de Comercio Interior.

- Resolución de 12 de Enero de 2005, de la Consejería de Industria y Empleo, por la que determinan los domingos y festivos en los que el comercio del Principado de Asturias podrá estar abierto al público durante el años 2005.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- R. D. 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención.
- R. D. 1995/1978 de 12 de mayo, por el que se prueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social.
- R. D. Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- R. D. 485/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- R. D. 486/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad en los lugares de trabajo.
- R. D. 488/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- R. D. 53/1992. Protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- R. D. 1942/1993. Reglamento de sistemas de protección contra incendios.
- Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas.
- R. D. 614/2001 de 8 de junio sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- R. D. 842/2002 de 2 de agosto por el que se aprueba el reglamento electrotécnico para baja tensión.

MEDIOAMBIENTE:

- Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2003 relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo.
- R. D. Legislativo 1/2001 de 20 de julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de aguas.
- Ley 38/1972 de 22 de diciembre de protección del ambiente atmosférico.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.
- Ley 11/1997 de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Ley 16/2002 de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Ley 82/1980 de 30 de diciembre sobre conservación de la energía.
- R. D. 782/1998 de 30 de abril por el que se aprueba el reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997 de 24 de abril de envases y residuos de envases.
- R. D. 899/1986 de 11 de abril por el que se aprueba el reglamento del dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985 de 3 de agosto de aguas.
- R. D. 833/1998 de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 (derogada) de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos.
- R. D. 45/1996 de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas.
- Ley 7/1997 de 11 de agosto de protección contra la contaminación acústica.
- Decreto 221/2003 del 27 de marzo por el que se establece un régimen simplificado en el control de residuos peligrosos producidos por pequeños productores de residuos.
- Decreto 320/2002 de 7 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento que establece las ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica.
- Ordenanzas municipales

PROSPECCIÓN OCUPACIONAL:

- **TENDENCIAS DE LA OCUPACIÓN:**

| | | |
|---------------|-----------------|---|
| NUEVA | EXPANSIÓN | X |
| RECESIÓN | EXTERNALIZACIÓN | |
| MANTENIMIENTO | | |

- **INNOVACIONES**

| CAMBIOS DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, MATERIALES E INSTALACIONES: | | TIEMPO |
|--|--|----------------|
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 | Equipos informáticos y aplicaciones informáticas. (renovación) | ULTIMOS 3 AÑOS |
| U.C. 1 Func. 1.3 | TPV | ULTIMOS 3 AÑOS |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 U.C. 3 Func. 3.1 | Cambios en las instalaciones | ULTIMOS 2 AÑOS |
| CAMBIOS DE PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE TRABAJO: | | |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3, 1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.3 | Sistemas y métodos de codificación (sistema de etiquetado) | ULTIMOS 3 AÑOS |
| CAMBIOS EN MATERIA DE CALIDAD: | | |
| | | |
| CAMBIOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL: | | |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3 U.C. 2 Func. 2.3 U.C. 3 Func. 3.1 | Minimización de residuos generados Clasificación y separación de los residuos | ULTIMOS 3 AÑOS |
| CAMBIOS EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES: | | |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2,2.3 U.C. 3 Func. 3.1 | Medidas de prevención de riesgos laborales y adaptación a la normativa (Manual de PRL) | ULTIMOS 2 AÑOS |
| | Realización de cursos de prevención | ULTIMO AÑO |

ÁMBITOS DE MOVILIDAD DE LA OCUPACIÓN:

| PROMOCIÓN | ADAPTACIÓN | SECTOR IMÁN | ZONA IMÁN |
|----------------------|-------------------|-----------------------|------------------|
| Gerente Encargado | | Comercio al por menor | Ámbito Nacional |

GRADO DE DIFICULTAD:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|----------------|----------|----------|----------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recibir al cliente | | | | X |
| Atender las necesidades del cliente de forma personalizada | | | | X |
| Gestionar la venta | | | X | |
| Solucionar incidencias (reclamaciones) | | | | X |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| Detectar las necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Gestionar compras | | | | X |
| Gestionar recepción y colocación de mercancías | | | | X |
| Mantener las instalaciones | | | X | |

GRADO DE IMPORTANCIA:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recibir al cliente | | | | X |
| Atender las necesidades del cliente de forma personalizada | | | | X |
| Gestionar la venta | | | | X |
| Solucionar incidencias (reclamaciones) | | | | X |
| Detectar las necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Gestionar compras | | | | X |
| Gestionar recepción y colocación de mercancías | | | | X |
| Mantener las instalaciones | | | | X |

NIVEL DE CALIDAD EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

| | SATISFACTORIO | DEFICIENTE | CONSECUENCIAS |
|---------------------------------------|--|---|--|
| SUBPRODUCTO Y / O SERVICIOS CORRECTOS | Venta correcta | Venta incorrecta | Caída de las ventas y productividad /beneficios da empresa |
| | Actualización continúa de mercaderías. | Inadecuación continúa de mercaderías. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Insatisfacción del cliente. ▪ Tendencia al estacionamiento. ▪ Caída de las ventas. |
| | Incremento del número de clientes potenciales. | Disminución del número de clientes potenciales. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estacionamiento productivo de la empresa. ▪ Incremento de la vulnerabilidad empresarial |
| PROCESOS Y MÉTODOS IDÓNEOS | Venta satisfaciendo las necesidades do cliente | Venta no satisfactoria para las necesidades del cliente | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descontento en la clientela ▪ Posibles reclamaciones |
| | Adecuación entre oferta y demanda | Inadecuación entre oferta y material recibido | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gasto excesivo en material provocando posibles problemas financieros. ▪ Falta de material para el proceso de venta. |
| | Atracción del cliente al establecimiento | No atracción del cliente al establecimiento | Caída en la afluencia de la clientela |

ENTORNO LABORAL:

- Relaciones jerárquicas:

| | |
|---------------------------------|----------------------------|
| PUESTO SUPERIOR | Gerente, Encargado |
| TIPO DE INSTRUCCIONES | Directrices Generales |
| TIPO DE CONTROL RECIBIDO | Global sobre las funciones |
| FRECUENCIA DEL CONTROL | Diario / Funciones |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

- Relaciones externas:

| SE RELACIONA CON | FINALIDAD | FRECUENCIA |
|------------------|--|------------|
| BANCO | Actividades relacionadas con administración (cambio, giros, pagos...) | Diaria |
| PROVEEDORES | Solicitud de mercancías para aprovisionamiento | Temporada |
| OTRAS TIENDAS | Obtener material y mercancías | Diaria |

- Lugar de trabajo:

| LUGAR DE TRABAJO: | | | |
|-------------------|--|-----------------|---|
| SALA | | ESTABLECIMIENTO | X |
| OFICINA | | VEHICULO | |
| ALMACÉN | | OTROS: | |

- Posición de trabajo:

| POSICIÓN DE TRABAJO: | | | |
|----------------------|---|-----------|--|
| SENTADO | | CAMINANDO | |
| DE PIE | X | INCLINADO | |
| AGACHADO | | OTROS: | |

- Factores ambientales:

| | AMBIENTE | | | |
|-------------------|----------|---------|------|-----------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | OSCILANTE |
| ILUMINACIÓN | X | | | |
| TEMPERATURA | X | | | |
| HUMEDAD | X | | | |
| VENTILACIÓN | X | | | |
| ATMÓSFERA | X | | | |
| VIBRACIONES | X | | | |
| RUIDOS | X | | | |
| ESPACIO | X | | | |
| PUESTO DE TRABAJO | X | | | |

- Factores administrativos:

Tipo de Contrato: Indefinido

Jornada: Completa partida

CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN:

- Nivel de estudios:

- Estudios básicos y medios: E.S.O., Estudios Primarios o E.G.B. y Bachillerato, Bachiller Superior o BUP.

| CONOCIMIENTOS | REPRESENTATIVIDAD | | |
|-----------------------------|-------------------|-------|------|
| | BAJA | MEDIA | ALTA |
| TECNOLOGICOS | | | |
| Iniciación a la informática | | X | |
| Ofimática | X | | |
| Internet | X | | |
| Sistemas ERP | | | |
| IDIOMAS | | | |
| Inglés | X | | |
| Francés | | | |
| Otros | | | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| OTROS | | | |
|---|--|---|--|
| Sistemas de gestión de la calidad | | | |
| Prevención de Riesgos Laborales | | | |
| Medio ambiente | | | |
| Patronaje y confección | | | |
| Escaparatismo | | X | |
| Técnicas de venta | | X | |
| Marketing | | | |
| Desarrollo de habilidades/capacidades/destrezas propias del a ocupación | | | |
| Conocimientos básicos del sector | | | |
| Conocimientos básicos de los productos y características de éstos | | | |

PROFESIOGRAMAS OCUPACIONALES

| CAPACIDADES | NIVELES | | | |
|---|----------------|----------|----------|----------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Capacidades Técnicas | | | | |
| Memoria | | | | X |
| Análisis | | | X | |
| Razonamiento | | | | X |
| Fluidez Verbal | | | | X |
| Visión de equipo | | X | | |
| Conocimientos técnicos de la venta | | | | X |
| Capacidad de fidelización | | | | X |
| Capacidades Organizativas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Coordinación | | | X | |
| Planificación | | | | X |
| Rapidez | | | | X |
| Capacidades de Interrelación con Entorno | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Interacción | | | X | |
| Cooperación | | X | | |
| Trabajo en equipo | | X | | |
| Negociación | | | X | |
| Capacidades de respuesta a contingencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Responsabilidad | | | | X |
| Autoconfianza | | | | X |
| Dinamismo | | | | X |
| Autocontrol | | | | X |
| Capacidad de mando | | | X | |
| Seriedad / Honestidad | | | | X |
| Sociabilidad | | | | X |
| Capacidad de resolución de problemas | | | | X |

OCUPACIÓN: Ayudante

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: Nivel 1

ÁREA PROFESIONAL: Esta ocupación desarrolla su trabajo en establecimientos comerciales de venta al público de productos.

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

CNAE 5241 Comercio al por menor de textiles

CNAE 5242 Comercio al por menor de prendas de vestir

CNAE 5243 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero.

DESCRIPCIÓN: La ocupación de ayudante es una de las profesiones destacadas en el sector del comercio al por menor, por tratarse de la figura de apoyo para el desarrollo de la actividad, jerárquicamente se encuentra situado por debajo del vendedor técnico o el dependiente.

COMPETENCIA GENERAL: Encargado de auxiliar al vendedor en sus labores, pudiendo realizar por si mismo las operaciones de venta oportunas, así como sustituirle en situaciones que así lo requieran.

COMPETENCIA PROFESIONAL: Un ayudante deberá tener una capacidad comunicativa desarrollada para conseguir sustraer las necesidades del cliente, como medio básico para subsanarlas. Pero todo ello conlleva un serio aprendizaje por lo que resulta imprescindible el dinamismo como respuesta a las contingencias y una visión de equipo muy amplia, ya que resulta ser la técnica básica que junto al trabajo en equipo le permitirá obtener toda aquella información (proporcionada por sus compañeros) necesaria para el desarrollo de su trabajo.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

UC 1. Recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a éste, además de recoger las reclamaciones que se presenten.

UC 2. Detección de las necesidades y colocación de mercancías.

RIESGOS LABORALES:

- Golpes.

IMPLICACIÓN MEDIOAMBIENTAL:

Generación de residuos sólidos, principalmente embalajes de papel y cartón o de plástico.

Realizar la limpieza del puesto de trabajo: procesos de reutilización, reciclaje y minimización.

NORMATIVAS LEGALES:

- Código de comercio de 22 de agosto de 1985.

- Ley 7/1996 de 15 de enero de ordenación del comercio minorista.

- Ley 47/2002, de 19 de Diciembre de 2002, de reforma de la ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del comercio minorista.

- Ley orgánica 2/1996 de 15 de enero complementaria de la de ordenación del comercio minorista.

- R. D. Ley 6/2000 de 23 de junio de medidas urgentes de intensificación, de la competencia en mercados de bienes y servicios (capítulo V)

-Ley 1/2004 de 21 Diciembre, de Horarios Comerciales.

- Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de Noviembre de Comercio Interior.

- Resolución de 12 de Enero de 2005, de la Consejería de Industria y Empleo, por la que determinan los domingos y festivos en los que el comercio del Principado de Asturias podrá estar abierto al público durante el años 2005.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- R. D. 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención.
- R. D. 1995/1978 de 12 de mayo, por el que se prueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social.
- R. D. Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- R. D. 485/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- R. D. 486/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad en los lugares de trabajo.
- R. D. 488/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- R. D. 53/1992. Protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- R. D. 1942/1993. Reglamento de sistemas de protección contra incendios.
- Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas.
- R. D. 614/2001 de 8 de junio sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- R. D. 842/2002 de 2 de agosto por el que se aprueba el reglamento electrotécnico para baja tensión.

MEDIOAMBIENTE:

- Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2003 relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo.
- R. D. Legislativo 1/2001 de 20 de julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de aguas.
- Ley 38/1972 de 22 de diciembre de protección del ambiente atmosférico.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.
- Ley 11/1997 de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Ley 16/2002 de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Ley 82/1980 de 30 de diciembre sobre conservación de la energía.
- R. D. 782/1998 de 30 de abril por el que se aprueba el reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997 de 24 de abril de envases y residuos de envases.
- R. D. 899/1986 de 11 de abril por el que se aprueba el reglamento del dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985 de 3 de agosto de aguas.
- R. D. 833/1998 de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 (derogada) de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos.
- R. D. 45/1996 de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas.
- Ley 7/1997 de 11 de agosto de protección contra la contaminación acústica.
- Decreto 221/2003 del 27 de marzo por el que se establece un régimen simplificado en el control de residuos peligrosos producidos por pequeños productores de residuos.
- Decreto 320/2002 de 7 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento que establece las ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica.
- Ordenanzas municipales

PROSPECCIÓN OCUPACIONAL:

- **TENDENCIAS DE LA OCUPACIÓN:**

| | | | |
|---------------|---|-----------------|--|
| NUEVA | | EXPANSIÓN | |
| RECESIÓN | | EXTERNALIZACIÓN | |
| MANTENIMIENTO | X | | |

- **INNOVACIONES**

| CAMBIOS DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, MATERIALES E INSTALACIONES: | | TIEMPO |
|---|----------------------|----------------|
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3 U.C. 2 Func. 2.1 | Equipos informáticos | ULTIMOS 2 AÑOS |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | |
|--|------------------------------|----------------|
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3 U.C. 2 Func. 2.1 | Pantalla TFT, Caja | ULTIMO AÑO |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3 U.C. 2 Func. 2.1 | Cambios en las instalaciones | ULTIMO AÑO |
| CAMBIOS DE PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE TRABAJO: | | TIEMPO |
| | | |
| CAMBIOS EN MATERIA DE CALIDAD: | | TIEMPO |
| | | |
| CAMBIOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL: | | TIEMPO |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3 U.C. 2 Func. 2.1 | Separación de los residuos | ULTIMOS 3 AÑOS |
| CAMBIOS EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES: | | TIEMPO |
| | | |

ÁMBITOS DE MOVILIDAD DE LA OCUPACIÓN:

| | | | |
|------------------|-------------------|-----------------------|------------------|
| PROMOCIÓN | ADAPTACIÓN | SECTOR IMÁN | ZONA IMÁN |
| Vendedor | | Comercio al por menor | Ámbito Nacional |

GRADO DE DIFICULTAD:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|-------------------------------------|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recibir al cliente | | | | X |
| Atender las necesidades del cliente | | | | X |
| Gestionar la venta | | | | X |
| Reposición de mercancía en tienda | | | X | |

GRADO DE IMPORTANCIA:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|-------------------------------------|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recibir al cliente | | | | X |
| Atender las necesidades del cliente | | | | X |
| Gestionar la venta | | | | X |
| Reposición de mercancía en tienda | | | | X |

ENTORNO LABORAL:

- **Relaciones jerárquicas:**

| | |
|---------------------------------|----------------------------|
| PUESTO SUPERIOR | Dependiente, Encargado |
| TIPO DE INSTRUCCIONES | Directrices Generales |
| TIPO DE CONTROL RECIBIDO | Global sobre las funciones |
| FRECUENCIA DEL CONTROL | Diario |

- **Relaciones externas:**

| | | |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------|
| SE RELACIONA CON | FINALIDAD | FRECUENCIA |
| OTRAS TIENDAS | Obtener material y mercancías | Diario |

- **Lugar de trabajo:**

| | | | |
|--------------------------|--|-----------------|----------|
| LUGAR DE TRABAJO: | | | |
| SALA | | ESTABLECIMIENTO | X |
| OFICINA | | VEHICULO | |
| ALMACÉN | | OTROS: | |

- **Posición de trabajo:**

| | | | |
|-----------------------------|----------|-----------|--|
| POSICIÓN DE TRABAJO: | | | |
| SENTADO | | CAMINANDO | |
| DE PIE | X | INCLINADO | |
| AGACHADO | | OTROS: | |

- **Factores ambientales:**

| | AMBIENTE | | | |
|-------------------|-----------------|---------|------|-----------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | OSCILANTE |
| ILUMINACIÓN | X | | | |
| TEMPERATURA | X | | | |
| HUMEDAD | X | | | |
| VENTILACIÓN | X | | | |
| ATMÓSFERA | X | | | |
| VIBRACIONES | X | | | |
| RUIDOS | X | | | |
| ESPACIO | X | | | |
| PUESTO DE TRABAJO | X | | | |

- **Factores administrativos:**

Tipo de Contrato: Duración determinada
Jornada: Completa partida

CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN:

- **Nivel de estudios:**

- Bachillerato superior
- Titulado medio

| CONOCIMIENTOS | REPRESENTATIVIDAD | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------|-------------|
| | BAJO | MEDIO | ALTO |
| TECNOLOGICOS | | | |
| Iniciación a la informática | X | | |
| Ofimática | X | | |
| Internet | X | | |
| Sistemas ERP | | | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| IDIOMAS | | | |
|---|---|--|--|
| Inglés | | | |
| Francés | | | |
| Otros | | | |
| OTROS | | | |
| Sistemas de gestión de la calidad | | | |
| Prevención de Riesgos Laborales | | | |
| Medio ambiente | | | |
| Escaparatismo | X | | |
| Técnicas de venta | X | | |
| Conocimientos básicos del sector | X | | |
| Conocimientos básicos de los productos y características de éstos | | | |

PROFESIOGRAMAS OCUPACIONALES

| CAPACIDADES | NIVELES | | | |
|---|----------------|----------|----------|----------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Capacidades Técnicas | | | | |
| Memoria | | | X | |
| Análisis | | | X | |
| Razonamiento | | | | X |
| Fluidez Verbal | | | | X |
| Visión de equipo | | | | X |
| Conocimientos técnicos de la venta | | | X | |
| Capacidad de fidelización | | | | X |
| Capacidades Organizativas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Coordinación | | | X | |
| Planificación | | | X | |
| Rapidez | | | | X |
| Capacidades de Interrelación con Entorno | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Interacción | | | | X |
| Cooperación | | | | X |
| Trabajo en equipo | | | | X |
| Negociación | | | X | |
| Capacidades de respuesta a contingencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Responsabilidad | | | | X |
| Autoconfianza | | | | X |
| Dinamismo | | | | X |
| Autocontrol | | | | X |
| Capacidad de mando | | | | X |
| Seriedad / Honestidad | | | | X |
| Sociabilidad | | | | X |
| Capacidad de resolución de problemas | | | | X |

PERFILES PROFESIONALES

Perfiles Profesionales Ideales

OCUPACIÓN: Gerente

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: Nivel 4

ÁREA PROFESIONAL: Esta ocupación desarrolla su trabajo en cualquier tipo de establecimientos, siendo el máximo representante en la estructura organizativa de la empresa y posee toda la responsabilidad sobre todos los procesos desarrollados.

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

CNAE 5241 Comercio al por menor de textiles

CNAE 5242 Comercio al por menor de prendas de vestir

CNAE 5243 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero.

DESCRIPCIÓN: La ocupación de propietario es una de las profesiones clave en el sector del comercio al por menor, destacando su importancia dentro del ámbito denominado comercio tradicional, por tratarse de la figura fundamental y básica para la organización y desarrollo de cualquier actividad, jerárquicamente se encuentra situado en la cúspide organizativa de la empresa.

COMPETENCIA GENERAL: Encargado de la gestión del proceso de aprovisionamiento y de la realización de las tareas contables que engloban el negocio, además de mantener actualizado el punto de venta, con el objetivo de atraer al cliente. Todo ello, coordinando al equipo que se encuentra bajo su responsabilidad.

COMPETENCIA PROFESIONAL: Un propietario deberá tener una gran capacidad negociación, resolución de problemas y planificación para el desarrollo de gran parte de sus tareas, junto a ellas el análisis, el razonamiento, y la fluidez verbal, también son cualidades imprescindibles para el desarrollo del que hacer diario de sus funciones.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

UC 1. Gestionar el proceso de aprovisionamiento (compras y reposición)

UC 2. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta, adecuando la política de marketing a las necesidades de la empresa.

UC 3. Realizar la gestión administrativa básica del establecimiento a través de la utilización de determinados soportes informáticos.

UC 4 Coordinación de la plantilla que se encuentra bajo su cargo, consiguiendo desarrollar sus habilidades, capacidades y destrezas para el correcto desempeño de las tareas que le son asignadas.

RELACIÓN DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA CON EL FLUJOGRAMA:

UC 1

Proceso de aprovisionamiento

Subproceso:

- Gestión de compras
- Logística y distribución

Fases

- Comunicación con ofertante
- Compra
- Recepción de mercancías
- Control de stocks

Subfases

- Localización y comunicación con la empresa suministradora, contacto con representante y visualización de oferta.
- Valoración de la oferta y selección, negociación y decisión de la compra
- Admisión de pedidos, pago de pedido, comprobación de pedido, canalización y resolución de posibles deficiencias y registro y distribución de producto (en caso de existir sucursal)
- Clasificación de mercancías, comprobación de pedidos-recibidos y registro de disponibilidad de almacén.

UC 3 Proceso comercialización

Subproceso

- Disposición en la tienda

Fases

- Animación del punto de venta

Subfases

- Ubicación nueva mercancía según técnicas de marketing y adecuación de escaparate.

UC4 Proceso comercialización y aprovisionamiento

RIESGOS LABORALES:

- Caídas al mismo nivel.
- Caídas a distinto nivel.
- Golpes contra objetos inmóviles.
- Caída de objetos en manipulación.
- Incendios.
- Sobreesfuerzos.
- Contactos eléctricos.
- Contacto con sustancias cáusticas o corrosivas.
- Contacto con sustancias irritantes.
- Riesgos posturales.
- Fatiga visual.
- Fatiga mental.

IMPLICACIÓN MEDIOAMBIENTAL:

Generación de residuos sólidos de oficina principalmente papel y cartón, metales, plásticos...

Optar por la compra de aquellos productos que generen menor cantidad de residuos y que estén elaborados con criterios de protección medioambiental.

Realizar la limpieza del puesto de trabajo: procesos de reutilización, reciclaje y minimización.

Cumplir la normativa medioambiental vigente.

NORMATIVAS LEGALES:

- Código de comercio de 22 de agosto de 1985.
- Ley 7/1996 de 15 de enero de ordenación del comercio minorista.
- Ley 47/ 2002, de 19 de Diciembre de 2002, de reforma de la ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del comercio minorista.
- Ley orgánica 2/1996 de 15 de enero complementaria de la de ordenación del comercio minorista.
- R. D. Ley 6/2000 de 23 de junio de medidas urgentes de intensificación, de la competencia en mercados de bienes y servicios (capítulo V)
- Ley 1/2004 de 21 Diciembre, de Horarios Comerciales.
- Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de Noviembre de Comercio Interior.

- Resolución de 12 de Enero de 2005, de la Consejería de Industria y Empleo, por la que determinan los domingos y festivos en los que el comercio del Principado de Asturias podrá estar abierto al público durante el años 2005.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- R. D. 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención.
- R. D. 1995/1978 de 12 de mayo, por el que se prueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social.
- R. D. Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- R. D. 485/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- R. D. 486/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad en los lugares de trabajo.
- R. D. 488/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- R. D. 53/1992. Protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- R. D. 1942/1993. Reglamento de sistemas de protección contra incendios.
- Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas.
- R. D. 614/2001 de 8 de junio sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- R. D. 842/2002 de 2 de agosto por el que se aprueba el reglamento electrotécnico para baja tensión.

MEDIOAMBIENTE:

- Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2003 relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo.
- R. D. Legislativo 1/2001 de 20 de julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de aguas.
- Ley 38/1972 de 22 de diciembre de protección del ambiente atmosférico.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.
- Ley 11/1997 de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Ley 16/2002 de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Ley 82/1980 de 30 de diciembre sobre conservación de la energía.
- R. D. 782/1998 de 30 de abril por el que se aprueba el reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997 de 24 de abril de envases y residuos de envases.
- R. D. 899/1986 de 11 de abril por el que se aprueba el reglamento del dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985 de 3 de agosto de aguas.
- R. D. 833/1998 de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 (derogada) de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos.
- R. D. 45/1996 de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas.
- Ley 7/1997 de 11 de agosto de protección contra la contaminación acústica.
- Decreto 221/2003 del 27 de marzo por el que se establece un régimen simplificado en el control de residuos peligrosos producidos por pequeños productores de residuos.
- Decreto 320/2002 de 7 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento que establece las ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica.
- Ordenanzas municipales

PROSPECCIÓN OCUPACIONAL:

- TENDENCIAS DE LA OCUPACIÓN:

| | | | |
|---------------|---|-----------------|--|
| NUEVA | | EXPANSIÓN | |
| RECESIÓN | | EXTERNALIZACIÓN | |
| MANTENIMIENTO | X | | |

- INNOVACIONES

| CAMBIOS DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, MATERIALES E INSTALACIONES: | |
|---|--|
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3 U.C. 3 Func. 3.1 | Equipos informáticos y aplicaciones informáticas. |
| | Sistemas ERP |
| | Equipamientos y lectores de códigos de barras |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3 UC 2 Func. 2.1,2.2. U.C. 3 Func. 3.1 | Cambios en las instalaciones |
| CAMBIOS DE PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE TRABAJO: | |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3 UC 2 Func. 2.3. U.C. 3 Func. 3.1 | Procedimientos que utilizan métodos informáticos |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.3 U.C. 3 Func. 3.1 | Sistemas y métodos de codificación |
| CAMBIOS EN MATERIA DE CALIDAD: | |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3 UC 2 Func. 2.1,2.2.,2.3 U.C. 3 Func. 3.1 U.C. 4 Func. 4.1 | Sistema de gestión de calidad |
| CAMBIOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL: | |
| U.C. 1 Func. 1.3 UC 2 Func. 2.1,2.2. | Minimización de residuos generados |
| | Clasificación y separación de los residuos peligrosos |
| U.C. 1 Func. 1.3 | Sistemas de gestión medioambiental (reciclaje, reutilización, eliminación) |
| CAMBIOS EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES: | |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3 UC 2 Func. 2.1,2.2.,2.3 U.C. 3 Func. 3.1 U.C. 4 Func. 4.1 | Medidas de seguridad y salud en el lugar de trabajo |
| | Medidas de señalización de seguridad y salud |
| | Protección frente a incendios |
| | Análisis y evaluación de riesgos |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3 UC 2 Func. 2.3 U.C. 3 Func. 3.1 | Medidas de protección frente a pantallas de visualización |

ÁMBITOS DE MOVILIDAD DE LA OCUPACIÓN:

| PROMOCIÓN | ADAPTACIÓN | SECTOR IMÁN | ZONA IMÁN |
|-----------|------------|-------------|-----------|
| | | | |

GRADO DE DIFICULTAD:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|---|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Detectar las necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Gestionar compras | | | | X |
| Gestionar recepción, distribución y organización de mercancía | | | X | |
| Mantener las instalaciones | | | X | |
| Detectar necesidades de innovación de las instalaciones | | | X | |
| Dirigir la comunicación externa de la organización | | | X | |
| Ejecutar la gestión financiera contable | | | | X |
| Planificación y organización del personal | | | X | |

GRADO DE IMPORTANCIA:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|---|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Detectar las necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Gestionar compras | | | | X |
| Gestionar recepción, distribución y organización de mercancía | | | | X |
| Mantener las instalaciones | | | | X |
| Detectar necesidades de innovación de las instalaciones | | | X | |
| Dirigir la comunicación externa de la organización | | | | X |
| Ejecutar la gestión financiera contable | | | | X |
| Planificación y organización del personal | | | | X |

ENTORNO LABORAL:

- Relaciones externas:

| SE RELACIONA CON | FINALIDAD | FRECUENCIA |
|------------------|--|---|
| CLIENTE | Atender sus necesidades Atender quejas | Diaria |
| SUMINISTRADOR | Solicitud de materiales y recepción de mercancías. | Temporada (pudiendo variar según necesidades) |
| BANCOS | Gestión financiera contable | Diaria |

- Lugar de trabajo:

| LUGAR DE TRABAJO: | | | |
|-------------------|---|-----------------|---|
| SALA | | ESTABLECIMIENTO | X |
| OFICINA | X | VEHICULO | |
| ALMACÉN | | OTROS: | |

- Posición de trabajo:

| POSICIÓN DE TRABAJO: | | | |
|----------------------|---|-----------|--|
| SENTADO | | CAMINANDO | |
| DE PIE | X | INCLINADO | |
| AGACHADO | | OTROS: | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

- **Factores ambientales:**

| | AMBIENTE | | | |
|-------------------|-----------------|---------|------|-----------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | OSCILANTE |
| ILUMINACIÓN | X | | | |
| TEMPERATURA | X | | | |
| HUMEDAD | X | | | |
| VENTILACIÓN | X | | | |
| ATMÓSFERA | X | | | |
| VIBRACIONES | X | | | |
| RUIDOS | X | | | |
| ESPACIO | X | | | |
| PUESTO DE TRABAJO | X | | | |

- **Factores administrativos:**

Tipo de Contrato: Indefinido

Jornada: Completa partida.

CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN:

- **Nivel de estudios:**

- Titulado Superior

- Ciclo formativo de grado superior de gestión comercial y marketing

| CONOCIMIENTOS | GRADO DE IMPORTANCIA | | |
|---|-----------------------------|-------|------|
| | BAJA | MEDIA | ALTA |
| TECNOLOGICOS | | | |
| Iniciación a la informática | | | X |
| Ofimática | | | X |
| Internet | | | X |
| Sistemas ERP | | | X |
| IDIOMAS | | | |
| Inglés | | | X |
| Francés | | X | |
| Otros | X | | |
| OTROS | | | |
| Patronaje y confección | | X | |
| Sistemas de gestión de la calidad | | | X |
| Prevención de Riesgos Laborales | | | X |
| Medio ambiente | | | X |
| Escaparatismo | | | X |
| Técnicas de venta | | | X |
| Marketing | | | X |
| Gestión y administración de empresas | | | X |
| Gestión del aprovisionamiento | | | X |
| Desarrollo de habilidades/capacidades/destrezas | | | X |
| Conocimientos básicos de los productos y características de éstos | | | X |

PROFESIOGRAMAS OCUPACIONALES

| CAPACIDADES | NIVELES | | | |
|---|----------------|----------|----------|----------|
| Capacidades Técnicas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Memoria | | | | X |
| Análisis | | | | X |
| Razonamiento | | | | X |
| Fluidez Verbal | | | X | |
| Visión de equipo | | | | X |
| Conocimientos técnicos de la venta | | | | X |
| Capacidad de fidelización | | | | X |
| Capacidades Organizativas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Coordinación | | | X | |
| Planificación | | | | X |
| Rapidez | | | | X |
| Capacidades de Interrelación con Entorno | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Interacción | | | X | |
| Cooperación | | X | | |
| Trabajo en equipo | | | X | |
| Negociación | | | X | |
| Capacidades de respuesta a contingencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Responsabilidad | | | | X |
| Autoconfianza | | | | X |
| Dinamismo | | | | X |
| Autocontrol | | | | X |
| Capacidad de mando | | | | X |
| Seriedad / Honestidad | | | | X |
| Sociabilidad | | | | X |
| Capacidad de resolución de problemas | | | | X |

OCUPACION: Encargado

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: Nivel 3

ÁREA PROFESIONAL: Esta ocupación desarrolla su actividad en todo tipo de empresas y organizaciones, independientemente del sector, fundamentalmente su existencia viene determinada por el tamaño de ésta.

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

CNAE 5241 Comercio al por menor de textiles

CNAE 5242 Comercio al por menor de prendas de vestir

CNAE 5243 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero.

DESCRIPCIÓN: La figura del encargado se encuentra ubicada jerárquicamente por debajo del gerente o propietario y por encima de la plantilla comercial (dependientes, ayudantes...), destacando la importancia que posee como nexo de unión entre gerencia y los trabajadores, además por regentar las tareas de máxima responsabilidad en la ausencia de su superior.

COMPETENCIA GENERAL: Responsable de la recepción, atención y gestión de las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a este, resolviendo a su vez las posibles reclamaciones que se le puedan plantear. Colaborará en la gestión del proceso de aprovisionamiento y mantendrá actualizado el punto de venta con el objetivo de atraer al cliente, siguiendo siempre las directrices marcadas por dirección.

COMPETENCIA PROFESIONAL: Un encargado deberá tener capacidades tan destacadas como la coordinación, planificación, análisis, responsabilidad, capacidad de mando para alcanzar una interrelación perfectamente adaptada entre el mando superior (propietario) y el equipo comercial (dependiente, ayudante)

UNIDADES DE COMPETENCIA:

UC1. Coordinar al equipo comercial, auxiliándoles en sus labores de recepción, atención y gestión de las necesidades del cliente, siendo a su vez el responsable directo de la plena satisfacción del plan comercial.

UC2. Colaborar con dirección en la detección de necesidades de aprovisionamiento y en la selección, tanto de nueva mercancía como en la reposición de ésta, marcado todo ello, por la temporalidad del hecho.

UC3. Coordinar el mantenimiento y renovación de las instalaciones y mercancías del punto de venta (bajo las directrices marcadas), junto con el desarrollo de una adecuada interacción continua con el entorno.

UC4. Coordinar a la plantilla que se encuentra bajo su cargo (en la ausencia del mando superior) consiguiendo desarrollar sus habilidades, capacidades y destrezas para el correcto desempeño de las tareas que le son asignadas.

RELACIÓN DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA CON EL FLUJOGRAMA:

UC 1. Proceso comercialización

UC 2

Proceso comercialización

Subproceso:

- Reposición

Fase:

- Identificación de las necesidades

Subfase:

- Análisis del registro de ventas, control de existencias y valoración de la demanda futura

Proceso de aprovisionamiento

Subproceso:

- Gestión de compras

- Logística y distribución

Fases

- Identificación de demanda
- Comunicación con ofertante
- Compra
- Recepción de mercancías
- Control de stocks

Subfases

- Detección de carencias de stocks.
- Localización y comunicación con la empresa suministradora, contacto con representante y visualización de oferta.
- Valoración de la oferta y selección, negociación y decisión de la compra
- Admisión de pedidos, pago de pedido, comprobación de pedido, canalización y resolución de posibles deficiencias y registro y distribución de producto (en caso de existir sucursal)
- Clasificación de mercancías, comprobación de pedidos-recibidos y registro de disponibilidad de almacén.

UC 3 Proceso comercialización

Subproceso:

- Disposición en tienda

Fase:

- Animación del punto de venta

Subfase:

- Ubicación de nuevas mercancía según técnicas de marketing y adecuación del escaparate

UC4 Proceso comercialización y aprovisionamiento

RIESGOS LABORALES:

- Caídas al mismo nivel.
- Caídas a distinto nivel.
- Golpes contra objetos inmóviles.
- Caída de objetos en manipulación.
- Incendios.
- Sobreesfuerzos.
- Contactos eléctricos.
- Contacto con sustancias cáusticas o corrosivas.
- Contacto con sustancias irritantes.
- Riesgos posturales.
- Fatiga visual.
- Fatiga mental.

IMPLICACIÓN MEDIOAMBIENTAL:

Generación de residuos sólidos, principalmente embalajes de papel y cartón o de plástico.

Realizar la limpieza del puesto de trabajo: procesos de reutilización, reciclaje y minimización.

Colaborar en la recogida de aquellos productos que requieran de un tratamiento especial (baterías, pilas...)

Cumplir la normativa medioambiental vigente

NORMATIVAS LEGALES:

- Código de comercio de 22 de agosto de 1985.
- Ley 7/1996 de 15 de enero de ordenación del comercio minorista.
- Ley 47/ 2002, de 19 de Diciembre de 2002, de reforma de la ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del comercio minorista.
- Ley orgánica 2/1996 de 15 de enero complementaria de la de ordenación del comercio minorista.
- R. D. Ley 6/2000 de 23 de junio de medidas urgentes de intensificación, de la competencia en mercados de bienes y servicios (capítulo V)

- Ley 1/2004 de 21 Diciembre, de Horarios Comerciales.
- Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de Noviembre de Comercio Interior.
- Resolución de 12 de Enero de 2005, de la Consejería de Industria y Empleo, por la que determinan los domingos y festivos en los que el comercio del Principado de Asturias podrá estar abierto al público durante el años 2005.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- R. D. 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención.
- R. D. 1995/1978 de 12 de mayo, por el que se prueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social.
- R. D. Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- R. D. 485/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- R. D. 486/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad en los lugares de trabajo.
- R. D. 488/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- R. D. 53/1992. Protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- R. D. 1942/1993. Reglamento de sistemas de protección contra incendios.
- Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas.
- R. D. 614/2001 de 8 de junio sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- R. D. 842/2002 de 2 de agosto por el que se aprueba el reglamento electrotécnico para baja tensión.

MEDIOAMBIENTE:

- Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2003 relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo.
- R. D. Legislativo 1/2001 de 20 de julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de aguas.
- Ley 38/1972 de 22 de diciembre de protección del ambiente atmosférico.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.
- Ley 11/1997 de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Ley 16/2002 de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Ley 82/1980 de 30 de diciembre sobre conservación de la energía.
- R. D. 782/1998 de 30 de abril por el que se aprueba el reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997 de 24 de abril de envases y residuos de envases.
- R. D. 899/1986 de 11 de abril por el que se aprueba el reglamento del dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985 de 3 de agosto de aguas.
- R. D. 833/1998 de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 (derogada) de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos.
- R. D. 45/1996 de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas.
- Ley 7/1997 de 11 de agosto de protección contra la contaminación acústica.
- Decreto 221/2003 del 27 de marzo por el que se establece un régimen simplificado en el control de residuos peligrosos producidos por pequeños productores de residuos.
- Decreto 320/2002 de 7 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento que establece las ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica.
- Ordenanzas municipales

PROSPECCIÓN OCUPACIONAL:

- TENDENCIAS DE LA OCUPACIÓN:

| | | | |
|---------------|---|-----------------|--|
| NUEVA | | EXPANSIÓN | |
| RECESIÓN | | EXTERNALIZACIÓN | |
| MANTENIMIENTO | X | | |

• **INNOVACIONES**

| CAMBIOS DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, MATERIALES E INSTALACIONES: | |
|---|--|
| U.C. 1 Func. 1.1 U.C. 2 Func. 2.1,2.2,2.3 | Equipos informáticos y aplicaciones informáticas |
| | Sistemas ERP |
| | Equipamientos y códigos de barras |
| U.C. 1 Func. 1.1 | TPV |
| U.C. 1 Func. 1.1 U.C. 2 Func. 2.1,2.2,2.3 U.C. 3 Func. 3.1,3.2,3.3 U.C. 4 Func. 4.1 | Cambios en las instalaciones |
| CAMBIOS DE PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE TRABAJO: | |
| U.C. 1 Func. 1.1 U.C. 2 Func. 2.1,2.2,2.3. U.C. 3 Func. 3.3 | Procedimientos que utilizan métodos informáticos |
| U.C. 1 Func. 1.1 U.C. 2 Func. 2.1,2.3. | Sistemas y métodos de codificación |
| CAMBIOS EN MATERIA DE CALIDAD: | |
| U.C. 1 Func. 1.1 U.C. 2 Func. 2.1,2.2,2.3. U.C. 3 Func. 3.1,3.2,3.3 U.C. 4 Func. 4.1 | Sistema de gestión de calidad |
| CAMBIOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL: | |
| U.C. 1 Func. 1.1 U.C. 2 Func. 2.3. U.C. 3 Func. 3.1;3.2 | Minimización de los residuos generados |
| U.C. 1 Func. 1.1 U.C. 2 Func. 2.3. U.C. 3 Func. 3.1;3.2 | Clasificación y separación de los residuos |
| U.C. 2 Func. 2.3. | Sistemas de gestión medioambiental (reciclaje, reutilización, eliminación) |
| CAMBIOS EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES: | |
| U.C. 1 Func. 1.1 U.C. 2 Func. 2.1,2.2,2.3. U.C. 3 Func. 3.1,3.2,3.3 U.C. 4 Func. 4.1 | Medidas de seguridad y salud en el lugar de trabajo |
| | Medidas de señalización de seguridad y salud |
| | Protección frente a incendios |
| | Análisis y evaluación de riesgos |
| U.C. 1 Func. 1.1 U.C. 2 Func. 2.1,2.2,2.3. U.C. 3 Func. 3.3 | Medidas de protección frente a pantallas de visualización |

ÁMBITOS DE MOVILIDAD DE LA OCUPACIÓN:

| PROMOCIÓN | ADAPTACIÓN | SECTOR IMÁN | ZONA IMÁN |
|-----------|------------|-----------------------|---------------------------------|
| Gerente | | Comercio al por menor | Ámbito Nacional e Internacional |

GRADO DE DIFICULTAD:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Coordinar las actividades comerciales auxiliando en aquellas en que la situación así lo requiera | | | | X |
| Colaborar en la gestión de necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Colaborar en la gestión de compras | | | | X |
| Gestionar recepción, distribución y organización de mercancía | | | | X |
| Mantener las instalaciones | | | | X |
| Detectar necesidades de innovación de las instalaciones | | | X | |
| Dirigir la comunicación externa de la organización | | | X | |
| Planificación y organización del personal que se encuentran bajo su responsabilidad | | | | X |

GRADO DE IMPORTANCIA:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Coordinar las actividades comerciales auxiliando en aquellas en que la situación así lo requiera | | | | X |
| Colaborar en la gestión de necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Colaborar en la gestión de compras | | | | X |
| Gestionar recepción, distribución y organización de mercancía | | | | X |
| Mantener las instalaciones | | | | X |
| Detectar necesidades de innovación de las instalaciones | | | | X |
| Dirigir la comunicación externa de la organización | | | | X |
| Planificación y organización del personal que se encuentran bajo su responsabilidad | | | | X |

ENTORNO LABORAL:

- Relaciones jerárquicas:

| | |
|---------------------------------|----------------------------|
| PUESTO SUPERIOR | Gerente. |
| TIPO DE INSTRUCCIONES | Directrices Generales |
| TIPO DE CONTROL RECIBIDO | Global sobre las funciones |
| FRECUENCIA DEL CONTROL | Semanal |

- Relaciones externas:

| SE RELACIONA CON | FINALIDAD | FRECUENCIA |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| SUMINISTRADOR | Recepción de mercancías. | Variable frecuentemente |
| SERVICIOS EXTERNOS (subcontratados) | Facilitar el servicio subcontratado | Diaria |

- Lugar de trabajo:

| LUGAR DE TRABAJO: | | | |
|-------------------|--|-----------------|---|
| SALA | | ESTABLECIMIENTO | X |
| OFICINA | | VEHICULO | |
| ALMACÉN | | OTROS: | |

- Posición de trabajo:

| POSICIÓN DE TRABAJO: | | | |
|----------------------|---|-----------|--|
| SENTADO | | CAMINANDO | |
| DE PIE | X | INCLINADO | |
| AGACHADO | | OTROS: | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

- **Factores ambientales:**

| | AMBIENTE | | | |
|-------------------|-----------------|---------|------|-----------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | OSCILANTE |
| ILUMINACIÓN | X | | | |
| TEMPERATURA | X | | | |
| HUMEDAD | X | | | |
| VENTILACIÓN | X | | | |
| ATMÓSFERA | X | | | |
| VIBRACIONES | X | | | |
| RUIDOS | X | | | |
| ESPACIO | X | | | |
| PUESTO DE TRABAJO | X | | | |

- **Factores administrativos:**

Tipo de Contrato: Indefinido

Jornada: Completa partida.

CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN:

- **Nivel de estudios:**

- Titulado medio

- Bachiller Superior o BUP

| CONOCIMIENTOS | GRADO DE IMPORTANCIA | | |
|---|-----------------------------|-------|------|
| | BAJA | MEDIA | ALTA |
| TECNOLOGICOS | | | |
| Iniciación a la informática | | | X |
| Ofimática | | | X |
| Internet | | | X |
| Sistemas ERP | | | X |
| IDIOMAS | | | |
| Inglés | | X | |
| Francés | X | | |
| Otros | X | | |
| OTROS | | | |
| Sistemas de gestión de la calidad | | | X |
| Prevención de Riesgos Laborales | | | X |
| Medio ambiente | | | X |
| Escaparatismo | | | X |
| Técnicas de venta | | | X |
| Marketing | | | X |
| Gestión y administración de empresas | | | X |
| Gestión del aprovisionamiento | | | X |
| Desarrollo de habilidades/capacidades/destrezas propias del a ocupación | | | X |
| Conocimientos básicos de los productos y características de éstos | | | X |

PROFESIOGRAMAS OCUPACIONALES

| CAPACIDADES | NIVELES | | | |
|---|----------------|----------|----------|----------|
| Capacidades Técnicas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Memoria | | | | X |
| Análisis | | | | X |
| Razonamiento | | | | X |
| Fluidez Verbal | | | X | |
| Visión de equipo | | | | X |
| Conocimientos técnicos de la venta | | | | X |
| Capacidad de fidelización | | | | X |
| Capacidades Organizativas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Coordinación | | | | X |
| Planificación | | | | X |
| Rapidez | | | X | |
| Capacidades de Interrelación con Entorno | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Interacción | | | | X |
| Cooperación | | | X | |
| Trabajo en equipo | | | | X |
| Negociación | | | X | |
| Capacidades de respuesta a contingencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Responsabilidad | | | | X |
| Autoconfianza | | | | X |
| Dinamismo | | | | X |
| Autocontrol | | | | X |
| Capacidad de mando | | | | X |
| Seriedad / Honestidad | | | | X |
| Sociabilidad | | | | X |
| Capacidad de resolución de problemas | | | | X |

OCUPACIÓN: Dependiente / Vendedor Técnico

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: Nivel 2

ÁREA PROFESIONAL: Esta ocupación desarrolla su trabajo en establecimientos comerciales de venta al público de cualquier producto.

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

CNAE 5241 Comercio al por menor de textiles

CNAE 5242 Comercio al por menor de prendas de vestir

CNAE 5243 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero.

DESCRIPCIÓN: La ocupación de dependiente es una de las profesiones clave en el sector del comercio al por menor, por tratarse de la figura fundamental y básica para el desarrollo de la actividad, jerárquicamente se encuentra situado por debajo del jefe de departamento/ de sección y por encima del ayudante.

COMPETENCIA GENERAL: Encargado de la recepción, atención y gestión de las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a este, resolviendo a su vez las posibles reclamaciones que se le puedan plantear en base a los procedimientos predeterminados por la empresa. Detectará las necesidades de aprovisionamiento y mantendrá actualizado el punto de venta con el objetivo de atraer al cliente.

COMPETENCIA PROFESIONAL: Un vendedor deberá tener una gran capacidad comunicativa además de sus conocimientos técnicos de venta como medio básico para la obtención de la precisión en la venta y por lo tanto subsanar las necesidades del cliente. Para cubrir dichas necesidades es imprescindible un alto grado de autoconfianza, además de emplear sus cualidades de negociación y flexibilidad, aplicando su capacidad de sociabilidad y de resolución de problemas como respuesta a las contingencias.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

UC 1. Recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a éste. Además de intentar resolver las posibles reclamaciones en base a los procedimientos establecidos por la empresa incluyendo un exhaustivo servicio postventa

UC 2. Detectar las necesidades de aprovisionamiento diario, responsabilizándose de la solicitud, supervisión y reposición de mercancías (siempre y cuando la política de la empresa así lo dictamine)

UC 3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta (orientar, informar y atraer al cliente)

RELACIÓN DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA CON EL FLUJOGRAMA:

UC 1. Proceso comercialización

Subproceso:

- Venta
- Servicio Postventa

Fase:

- Preventa
- Tramitación de la venta
- Relación con el clientela

Subfase:

- Recepción del cliente, atención de las necesidades del cliente y asesoramiento y persuasión del cliente
- Empaquetado del producto, registro y cobro de la venta e información de los derechos y garantías
- Recepción del cliente, identificación de la problemática y asunción del problema por la persona.

UC 2

Proceso comercialización

Subproceso:

- Reposición

Fase:

- Identificación de las necesidades

Subfase:

- Análisis del registro de ventas, control de existencias y valoración de la demanda futura

Proceso de aprovisionamiento

Subproceso:

- Gestión de compras
- Logística y distribución

Fases

- Identificación de demanda
- Ubicación de existencias

Subfases

- Detección de carencias de stocks y de necesidades del cliente.
- Estudio de la disponibilidad espacial, colocación de nueva mercancía y recolocación de la existente.

UC 3 Proceso comercialización

Subproceso:

- Disposición en tienda

Fase:

- Animación del punto de venta

Subfase:

- Reposición de mercancía preexistente, ubicación de nuevas mercancía según técnicas de marketing y adecuación del escaparate

RIESGOS LABORALES:

- Caídas al mismo nivel.
- Caídas a distinto nivel.
- Golpes contra objetos inmóviles.
- Caída de objetos en manipulación.
- Incendios.
- Sobreesfuerzos.
- Contactos eléctricos.
- Contacto con sustancias cáusticas o corrosivas.
- Contacto con sustancias irritantes.
- Riesgos posturales.
- Fatiga visual.
- Fatiga mental.

IMPLICACIÓN MEDIOAMBIENTAL:

Generación de residuos sólidos, principalmente embalajes de papel y cartón o de plástico.

Realizar la limpieza del puesto de trabajo: procesos de reutilización, reciclaje y minimización.

Colaborar en la recogida de aquellos productos que requieran de un tratamiento especial (baterías, pilas...)

Cumplir la normativa medioambiental vigente

NORMATIVAS LEGALES:

- Código de comercio de 22 de agosto de 1985.
- Ley 7/1996 de 15 de enero de ordenación del comercio minorista.
- Ley 47/ 2002, de 19 de Diciembre de 2002, de reforma de la ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del comercio minorista.

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

- Ley orgánica 2/1996 de 15 de enero complementaria de la de ordenación del comercio minorista.
- R. D. Ley 6/2000 de 23 de junio de medidas urgentes de intensificación, de la competencia en mercados de bienes y servicios (capítulo V)
- Ley 1/2004 de 21 Diciembre, de Horarios Comerciales.
- Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de Noviembre de Comercio Interior.
- Resolución de 12 de Enero de 2005, de la Consejería de Industria y Empleo, por la que determinan los domingos y festivos en los que el comercio del Principado de Asturias podrá estar abierto al público durante el años 2005.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- R. D. 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención.
- R. D. 1995/1978 de 12 de mayo, por el que se prueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social.
- R. D. Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- R. D. 485/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- R. D. 486/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad en los lugares de trabajo.
- R. D. 488/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- R. D. 53/1992. Protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- R. D. 1942/1993. Reglamento de sistemas de protección contra incendios.
- Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas.
- R. D. 614/2001 de 8 de junio sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- R. D. 842/2002 de 2 de agosto por el que se aprueba el reglamento electrotécnico para baja tensión.

MEDIOAMBIENTE:

- Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2003 relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo.
- R. D. Legislativo 1/2001 de 20 de julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de aguas.
- Ley 38/1972 de 22 de diciembre de protección del ambiente atmosférico.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.
- Ley 11/1997 de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Ley 16/2002 de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Ley 82/1980 de 30 de diciembre sobre conservación de la energía.
- R. D. 782/1998 de 30 de abril por el que se aprueba el reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997 de 24 de abril de envases y residuos de envases.
- R. D. 899/1986 de 11 de abril por el que se aprueba el reglamento del dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985 de 3 de agosto de aguas.
- R. D. 833/1998 de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 (derogada) de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos.
- R. D. 45/1996 de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas.
- Ley 7/1997 de 11 de agosto de protección contra la contaminación acústica.
- Decreto 221/2003 del 27 de marzo por el que se establece un régimen simplificado en el control de residuos peligrosos producidos por pequeños productores de residuos.
- Decreto 320/2002 de 7 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento que establece las ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica.
- Ordenanzas municipales

PROSPECCIÓN OCUPACIONAL:

- **TENDENCIAS DE LA OCUPACIÓN:**

| | | |
|---------------|-----------------|---|
| NUEVA | EXPANSIÓN | X |
| RECESIÓN | EXTERNALIZACIÓN | |
| MANTENIMIENTO | | |

- **INNOVACIONES**

| CAMBIOS DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, MATERIALES E INSTALACIONES: | |
|--|--|
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 | Equipos informáticos y aplicaciones informáticas. |
| | Sistemas ERP |
| | Equipamientos y lectores de códigos de barras |
| U.C. 1 Func. 1.3 | TPV |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 U.C. 3 Func. 3.1 | Cambios en las instalaciones |
| CAMBIOS DE PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE TRABAJO: | |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 | Procedimientos que utilizan métodos informáticos |
| | Sistemas y métodos de codificación |
| CAMBIOS EN MATERIA DE CALIDAD: | |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 U.C. 3 Func. 3.1 | Sistema de gestión de calidad |
| CAMBIOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL: | |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3 U.C. 2 Func. 2.2 U.C. 3 Func. 3.1 | Minimización de residuos generados |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.2 U.C. 3 Func. 3.1 | Clasificación y separación de los residuos peligrosos |
| U.C.2 Func. 2.1; 2.2 | Sistemas de gestión medioambiental (reciclaje, reutilización, eliminación) |
| CAMBIOS EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES: | |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3;1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 U.C. 3 Func. 3.1 | Medidas de seguridad y salud en el lugar de trabajo |
| | Medidas de señalización de seguridad y salud |
| | Protección frente a incendios |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | |
|---|---|
| | Análisis y evaluación de riesgos |
| U.C. 1 Func.1.2, 1.3,1.4 U.C. 2 Func. 2.1; 2.2 | Medidas de protección frente a pantallas de visualización |

ÁMBITOS DE MOVILIDAD DE LA OCUPACIÓN:

| PROMOCIÓN | ADAPTACIÓN | SECTOR IMÁN | ZONA IMÁN |
|-----------|------------|-----------------------|-----------------|
| Encargado | | Comercio al por menor | Ámbito Nacional |

GRADO DE DIFICULTAD:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recibir al cliente | | | | X |
| Atender las necesidades del cliente en base a conocimientos técnicos | | | | X |
| Gestionar la venta | | | | X |
| Resolver reclamaciones | | | X | |
| Detectar las necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Gestionar compras y responsabilizarse de su correcta reposición | | | X | |
| Mantener las instalaciones y mercancías para la atracción del cliente. | | | X | |

GRADO DE IMPORTANCIA:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recibir al cliente | | | | X |
| Atender las necesidades del cliente en base a conocimientos técnicos | | | | X |
| Gestionar la venta | | | | X |
| Resolver reclamaciones | | | X | |
| Detectar las necesidades de aprovisionamiento | | | | X |
| Gestionar compras y responsabilizarse de su correcta reposición | | | | X |
| Mantener las instalaciones y mercancías para la atracción del cliente. | | | X | |

NIVEL DE CALIDAD EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

| | SATISFACTORIO | DEFICIENTE | CONSECUENCIAS |
|---------------------------------------|--|---|--|
| SUBPRODUCTO Y / O SERVICIOS CORRECTOS | Venta correcta | Venta incorrecta | Caída de las ventas y productividad /beneficios da empresa |
| | Actualización continua de mercaderías. | Inadecuación continua de mercaderías. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Insatisfacción del cliente. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tendencia al estacionamiento. ▪ Caída de las ventas. |
| | Incremento del número de clientes potenciales. | Disminución del número de clientes potenciales. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estacionamiento productivo de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento de la vulnerabilidad empresarial |
| MEDIOS ADECUADOS | Uso TPV | Inexistencia o mal uso de TPV | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Insatisfacción da clientela |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | | |
|----------------------------|---|---|--|
| | Soporte informático para registro de mercancías | Mala utilización del soporte informático para registro de mercancías. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perder datos. ▪ Atrasar los pedidos. ▪ Mal registro de caja. |
| PROCESOS Y MÉTODOS IDÓNEOS | Venta satisfaciendo las necesidades do cliente | Venta no satisfactoria para las necesidades del cliente | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descontento en la clientela ▪ Posibles reclamaciones |
| | Adecuación entre oferta y demanda | Inadecuación entre oferta y material recibido | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gasto excesivo en material provocando posibles problemas financieros. ▪ Falta de material para el proceso de venta. |
| | Atracción del cliente al establecimiento | No atracción del cliente al establecimiento | Caída en la afluencia de la clientela |

ENTORNO LABORAL:

- **Relaciones jerárquicas:**

| | |
|---------------------------------|----------------------------|
| PUESTO SUPERIOR | Gerente, Encargado |
| TIPO DE INSTRUCCIONES | Directrices Generales |
| TIPO DE CONTROL RECIBIDO | Global sobre las funciones |
| FRECUENCIA DEL CONTROL | Diario |

- **Relaciones externas:**

| SE RELACIONA CON | FINALIDAD | FRECUENCIA |
|-------------------------------------|--|-------------------------|
| CLIENTE | Atender sus necesidades Atender quejas | Diaria |
| SUMINISTRADOR | Solicitud de materiales y recepción de mercancías. | Variable frecuentemente |
| SERVICIOS EXTERNOS (subcontratados) | Facilitar el servicio subcontratado | Diaria |

- **Lugar de trabajo:**

| | | | |
|--------------------------|--|-----------------|----------|
| LUGAR DE TRABAJO: | | | |
| SALA | | ESTABLECIMIENTO | X |
| OFICINA | | VEHICULO | |
| ALMACÉN | | OTROS: | |

- **Posición de trabajo:**

| | | | |
|-----------------------------|----------|-----------|----------|
| POSICIÓN DE TRABAJO: | | | |
| SENTADO | X | CAMINANDO | X |
| DE PIE | X | INCLINADO | |
| AGACHADO | | OTROS: | |

- **Factores ambientales:**

| | AMBIENTE | | | |
|-------------|----------|---------|------|-----------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | OSCILANTE |
| ILUMINACIÓN | X | | | |
| TEMPERATURA | X | | | |
| HUMEDAD | X | | | |
| VENTILACIÓN | X | | | |
| ATMÓSFERA | X | | | |
| VIBRACIONES | X | | | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|
| RUIDOS | X | | | |
| ESPACIO | X | | | |
| PUESTO DE TRABAJO | X | | | |

- **Factores administrativos:**

Tipo de Contrato: Indefinido

Jornada: Completa partida o continua

CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN:

- **Nivel de estudios:**

- Ciclo formativo de grado medio de comercio

- Ciclo formativo de grado superior de gestión comercial y marketing

| CONOCIMIENTOS | GRADO DE IMPORTANCIA | | |
|---|----------------------|-------|------|
| | BAJA | MEDIA | ALTA |
| TECNOLOGICOS | | | |
| Iniciación a la informática | | | X |
| Ofimática | X | | |
| Internet | | | X |
| Sistemas ERP | | | X |
| IDIOMAS | | | |
| Inglés | | | X |
| Francés | | | X |
| Otros | | X | |
| OTROS | | | |
| Sistemas de gestión de la calidad | | | X |
| Prevención de Riesgos Laborales | | | X |
| Medio ambiente | | | X |
| Escaparatismo | | | X |
| Técnicas de venta | | | X |
| Marketing | X | | |
| Desarrollo de habilidades/capacidades/destrezas propias del a ocupación | | | X |
| Conocimientos básicos del sector | | | X |
| Conocimientos básicos de los productos y características de éstos | | | X |

PROFESIOGRAMAS OCUPACIONALES

| CAPACIDADES | NIVELES | | | |
|---|----------------|----------|----------|----------|
| Capacidades Técnicas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Memoria | | | X | |
| Análisis | | X | | |
| Razonamiento | | | X | |
| Fluidez Verbal | | | | X |
| Visión de equipo | | | | X |
| Conocimientos técnicos de la venta | | | | X |
| Capacidad de fidelización | | | | X |
| Capacidades Organizativas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Coordinación | | | X | |
| Planificación | | | | X |
| Rapidez | | | | X |
| Capacidades de Interrelación con Entorno | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Interacción | | X | | |
| Cooperación | | | X | |
| Trabajo en equipo | | | | X |
| Negociación | | | | X |
| Capacidades de respuesta a contingencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Responsabilidad | | | X | |
| Autoconfianza | | | | X |
| Dinamismo | | | | X |
| Autocontrol | | X | | |
| Capacidad de mando | | X | | |
| Seriedad / Honestidad | | | X | |
| Sociabilidad | | | | X |
| Capacidad de resolución de problemas | | | X | |

OCUPACIÓN: Ayudante

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: Nivel 1

ÁREA PROFESIONAL: Esta ocupación desarrolla su trabajo en establecimientos comerciales de venta al público de productos.

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

CNAE 5241 Comercio al por menor de textiles

CNAE 5242 Comercio al por menor de prendas de vestir

CNAE 5243 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero.

DESCRIPCIÓN: La ocupación de ayudante es una de las profesiones destacadas en el sector del comercio al por menor, por tratarse de la figura de apoyo para el desarrollo de la actividad, jerárquicamente se encuentra situado por debajo del vendedor técnico o el dependiente.

COMPETENCIA GENERAL: Encargado de auxiliar al vendedor en sus labores, pudiendo realizar por si mismo las operaciones de venta oportunas, así como sustituirle en situaciones que así lo requieran.

COMPETENCIA PROFESIONAL: Un ayudante deberá tener una capacidad comunicativa desarrollada para conseguir sustraer las necesidades del cliente, como medio básico para subsanarlas. Pero todo ello conlleva un serio aprendizaje por lo que resulta imprescindible la capacidad de adaptación como respuesta a las contingencias y una visión de equipo muy amplia, ya que resulta ser la técnica básica que junto al trabajo en equipo le permitirá obtener toda aquella información (proporcionada por sus compañeros) necesaria para el desarrollo de su trabajo.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

UC 1. Auxiliar en las labores de recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a éste. Además de recoger las reclamaciones que se presenten.

UC 2. Colaborar en la detección de las necesidades de aprovisionamiento (la solicitud, supervisión y reposición de mercancías)

UC 3. Colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y mercancías bajo las directrices del vendedor o responsable del punto de venta

RELACIÓN DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA CON EL FLUJOGRAMA:

UC 1. Proceso comercialización

Subproceso:

- Venta
- Servicio Postventa

Fase:

- Preventa
- Tramitación de la venta
- Relación con el clientela

Subfase:

- Recepción del cliente, atención de las necesidades del cliente y asesoramiento y persuasión del cliente
- Empaquetado del producto, registro y cobro de la venta e información de los derechos y garantías
- Recepción del cliente, identificación de la problemática y asunción del problema por la persona.

UC 2

Proceso de aprovisionamiento

Subproceso:

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

- Gestión de compras
- Logística y distribución

Fases

- Identificación de demanda
- Ubicación de existencias

Subfases

- Detección de carencias de stocks y de necesidades del cliente.
- Estudio de la disponibilidad espacial, colocación de nueva mercancía y recolocación de la existente.

UC 3 Proceso comercialización

Subproceso:

- Disposición en tienda

Fase:

- Animación del punto de venta

Subfase:

- Reposición de mercancía preexistente, ubicación de nuevas mercancía según técnicas de marketing y adecuación del escaparate

RIESGOS LABORALES:

- Caídas al mismo nivel.
- Caídas a distinto nivel.
- Golpes contra objetos inmóviles.
- Caída de objetos en manipulación.
- Incendios.
- Sobreesfuerzos.
- Contactos eléctricos.
- Contacto con sustancias cáusticas o corrosivas.
- Contacto con sustancias irritantes.

IMPLICACIÓN MEDIOAMBIENTAL:

Generación de residuos sólidos, principalmente embalajes de papel y cartón o de plástico.

Realizar la limpieza del puesto de trabajo: procesos de reutilización, reciclaje y minimización.

Colaborar en la recogida de aquellos productos que requieran de un tratamiento especial (baterías, pilas...)

Cumplir la normativa medioambiental vigente

NORMATIVAS LEGALES:

- Código de comercio de 22 de agosto de 1985.
- Ley 7/1996 de 15 de enero de ordenación del comercio minorista.
- Ley 47/ 2002, de 19 de Diciembre de 2002, de reforma de la ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del comercio minorista.
- Ley orgánica 2/1996 de 15 de enero complementaria de la de ordenación del comercio minorista.
- R. D. Ley 6/2000 de 23 de junio de medidas urgentes de intensificación, de la competencia en mercados de bienes y servicios (capítulo V)
- Ley 1/2004 de 21 Diciembre, de Horarios Comerciales.
- Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de Noviembre de Comercio Interior.
- Resolución de 12 de Enero de 2005, de la Consejería de Industria y Empleo, por la que determinan los domingos y festivos en los que el comercio del Principado de Asturias podrá estar abierto al público durante el años 2005.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- R. D. 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención.

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

- R. D. 1995/1978 de 12 de mayo, por el que se prueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social.
- R. D. Legislativo 5/2000 de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- R. D. 485/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- R. D. 486/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad en los lugares de trabajo.
- R. D. 488/1997. Disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- R. D. 53/1992. Protección sanitaria contra radiaciones ionizantes.
- R. D. 1942/1993. Reglamento de sistemas de protección contra incendios.
- Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas.
- R. D. 614/2001 de 8 de junio sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- R. D. 842/2002 de 2 de agosto por el que se aprueba el reglamento electrotécnico para baja tensión.

MEDIOAMBIENTE:

- Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2003 relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo.
- R. D. Legislativo 1/2001 de 20 de julio por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de aguas.
- Ley 38/1972 de 22 de diciembre de protección del ambiente atmosférico.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.
- Ley 11/1997 de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Ley 16/2002 de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Ley 82/1980 de 30 de diciembre sobre conservación de la energía.
- R. D. 782/1998 de 30 de abril por el que se aprueba el reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997 de 24 de abril de envases y residuos de envases.
- R. D. 899/1986 de 11 de abril por el que se aprueba el reglamento del dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985 de 3 de agosto de aguas.
- R. D. 833/1998 de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 (derogada) de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos.
- R. D. 45/1996 de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas.
- Ley 7/1997 de 11 de agosto de protección contra la contaminación acústica.
- Decreto 221/2003 del 27 de marzo por el que se establece un régimen simplificado en el control de residuos peligrosos producidos por pequeños productores de residuos.
- Decreto 320/2002 de 7 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento que establece las ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica.
- Ordenanzas municipales

PROSPECCIÓN OCUPACIONAL:

- **TENDENCIAS DE LA OCUPACIÓN:**

| | | | |
|---------------|---|-----------------|--|
| NUEVA | | EXPANSIÓN | |
| RECESIÓN | | EXTERNALIZACIÓN | |
| MANTENIMIENTO | X | | |

- **INNOVACIONES**

| CAMBIOS DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, MATERIALES E INSTALACIONES: | |
|--|----------------------|
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 | Equipos informáticos |
| | Sistemas ERP |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | |
|--|---|
| | Equipamientos y lectores de códigos de barras |
| U.C. 1 Func. 1.3 | TPV |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 U.C. 3 Func. 3.1 | Cambios en las instalaciones |
| CAMBIOS DE PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE TRABAJO: | |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 | Procedimientos que utilizan métodos informáticos |
| | Sistemas y métodos de codificación |
| CAMBIOS EN MATERIA DE CALIDAD: | |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3,1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 U.C. 3 Func. 3.1 | Sistema de gestión de calidad |
| CAMBIOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL: | |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3 U.C. 2 Func. 2.2 U.C. 3 Func. 3.1 | Minimización de los residuos generados |
| | Clasificación y separación de los residuos peligrosos |
| CAMBIOS EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES: | |
| U.C. 1 Func. 1.1;1.2;1.3,1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 U.C. 3 Func. 3.1 | Medidas de seguridad y salud en el lugar de trabajo |
| | Medidas de señalización de seguridad y salud |
| | Protección frente a incendios |
| | Análisis y evaluación de riesgos |
| U.C. 1 Func. 1.2;1.3,1.4 U.C. 2 Func. 2.1;2.2 | Medidas de protección frente a pantallas de visualización |

ÁMBITOS DE MOVILIDAD DE LA OCUPACIÓN:

| PROMOCIÓN | ADAPTACIÓN | SECTOR IMÁN | ZONA IMÁN |
|-----------------------|------------|-----------------------|-----------------|
| Vendedor Encargado | | Comercio al por menor | Ámbito Nacional |

GRADO DE DIFICULTAD:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Auxiliar en la recepción del cliente | | | X | |
| Auxiliar en la atención de las necesidades del cliente | | | X | |
| Auxiliar en la gestión de la venta | | | X | |
| Auxiliar en la atención de reclamaciones | | | X | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| Colaborar en la detección de las necesidades de aprovisionamiento | | | X | |
| Colaborando en la colocación de la nueva mercancía o reposición | | | X | |
| Colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y mercancías para la atracción del cliente | | | | X |

GRADO DE IMPORTANCIA:

| FUNCIONES | NIVELES | | | |
|---|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Auxiliar en la recepción del cliente | | | | X |
| Auxiliar en la atención de las necesidades del cliente | | | | X |
| Auxiliar en la gestión de la venta | | | | X |
| Auxiliar en la atención de reclamaciones | | | | X |
| Colaborar en la detección de las necesidades de aprovisionamiento | | | X | |
| Colaborando en la colocación de la nueva mercancía o reposición | | | X | |
| Colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y mercancías para la atracción del cliente | | | X | |

ENTORNO LABORAL:

- Relaciones jerárquicas:

| | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| PUESTO SUPERIOR | Gerente, Encargado, Dependiente |
| TIPO DE INSTRUCCIONES | Directrices Generales |
| TIPO DE CONTROL RECIBIDO | Global sobre las funciones |
| FRECUENCIA DEL CONTROL | Diario |

- Relaciones externas:

| SE RELACIONA CON | FINALIDAD | FRECUENCIA |
|------------------------------------|-------------------------------------|------------|
| CLIENTE | Atender sus necesidades | Diario |
| SERVICIOS EXTERNOS (subcontratado) | Facilitar el servicio subcontratado | Diario |

- Lugar de trabajo:

| LUGAR DE TRABAJO: | | | |
|-------------------|--|-----------------|---|
| SALA | | ESTABLECIMIENTO | X |
| OFICINA | | VEHICULO | |
| ALMACÉN | | OTROS: | |

- Posición de trabajo:

| POSICIÓN DE TRABAJO: | | | |
|----------------------|---|-----------|---|
| SENTADO | X | CAMINANDO | X |
| DE PIE | X | INCLINADO | |
| AGACHADO | | OTROS: | |

- Factores ambientales:

| | AMBIENTE | | | |
|-------------|----------|---------|------|-----------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | OSCILANTE |
| ILUMINACIÓN | X | | | |
| TEMPERATURA | X | | | |
| HUMEDAD | X | | | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|
| VENTILACIÓN | X | | | |
| ATMÓSFERA | X | | | |
| VIBRACIONES | X | | | |
| RUIDOS | X | | | |
| ESPACIO | X | | | |
| PUESTO DE TRABAJO | X | | | |

- **Factores administrativos:**

Tipo de Contrato: Temporal

Jornada: Completa partida

CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN:

- **Nivel de estudios:**

- Título de ESO o equivalente

- FP 1º Grado

| CONOCIMIENTOS | GRADO DE IMPORTANCIA | | |
|---|----------------------|-------|------|
| | BAJO | MEDIO | ALTO |
| TECNOLOGICOS | | | |
| Iniciación a la informática | | | X |
| Ofimática | | | X |
| Internet | | | X |
| Sistemas ERP | | | X |
| IDIOMAS | | | |
| Inglés | | X | |
| Francés | | X | |
| Otros | X | | |
| OTROS | | | |
| Sistemas de gestión de la calidad | | | X |
| Prevención de Riesgos Laborales | | | X |
| Medio ambiente | | | X |
| Escaparatismo | | | X |
| Técnicas de venta | | | X |
| Marketing | X | | |
| Desarrollo de habilidades/capacidades/destrezas propias del a ocupación | | | X |
| Conocimientos básicos del sector | | | X |
| Conocimientos básicos de los productos y características de éstos | | | X |

PROFESIOGRAMAS OCUPACIONALES

| CAPACIDADES | NIVELES | | | |
|------------------------------------|---------|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Capacidades Técnicas | | | | |
| Memoria | | | X | |
| Análisis | | X | | |
| Razonamiento | | | X | |
| Fluidez Verbal | | | X | |
| Visión de equipo | | | | X |
| Conocimientos técnicos de la venta | | | X | |
| Capacidad de fidelización | | | X | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| Capacidades Organizativas | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|----------|----------|----------|----------|
| Coordinación | | X | | |
| Planificación | | | X | |
| Rapidez | | | X | |
| Capacidades de Interrelación con Entorno | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Interacción | | X | | |
| Cooperación | | | X | |
| Trabajo en equipo | | | | X |
| Negociación | | | | X |
| Capacidades de respuesta a contingencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Responsabilidad | | | X | |
| Autoconfianza | | | X | |
| Dinamismo | | | X | |
| Autocontrol | | X | | |
| Capacidad de mando | | X | | |
| Seriedad / Honestidad | | | X | |
| Sociabilidad | | | X | |
| Capacidad de resolución de problemas | | X | | |

Itinerario Profesional de los Trabajadores dentro del Organigrama Tipo



ITINERARIO PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DENTRO DEL ORGANGRAMA TIPO

Introducción

El Itinerario profesional intenta ordenar secuencialmente la trayectoria formativa que deben seguir los trabajadores para lograr las exigencias profesionales en cada ocupación.

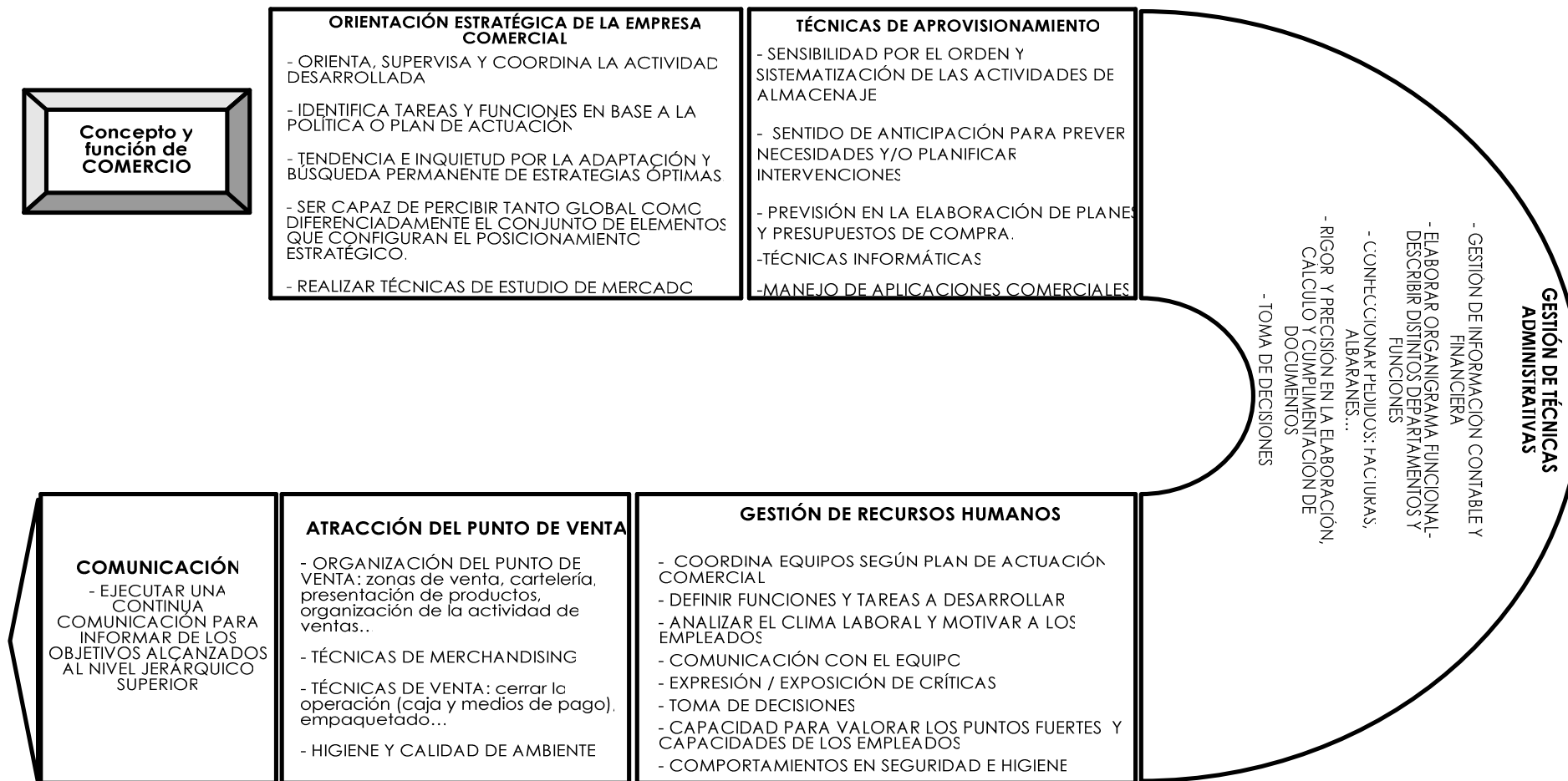
Los módulos están estructurados para que el trabajador vaya adquiriendo de modo progresivo los conocimientos, partiendo desde el nivel más básico. Por ello existen los módulos específicos de la ocupación, los polivalentes que permiten el aprendizaje de otros módulos y los ocupacionales que facilitan el conocimiento de la ocupación, dentro del entramado productivo del sector del comercio al por menor , en general, y de venta de prendas de vestir, textil y calzado y artículos de cuero.

A través del itinerario el trabajador podrá aumentar o renovar los conocimientos referidos a la tecnología, instrumentos, procesos y procedimientos, de modo que pueda adaptarse a los continuos cambios, en estos aspectos, producidos en los subsectores y evitar su aislamiento y limitación profesional.

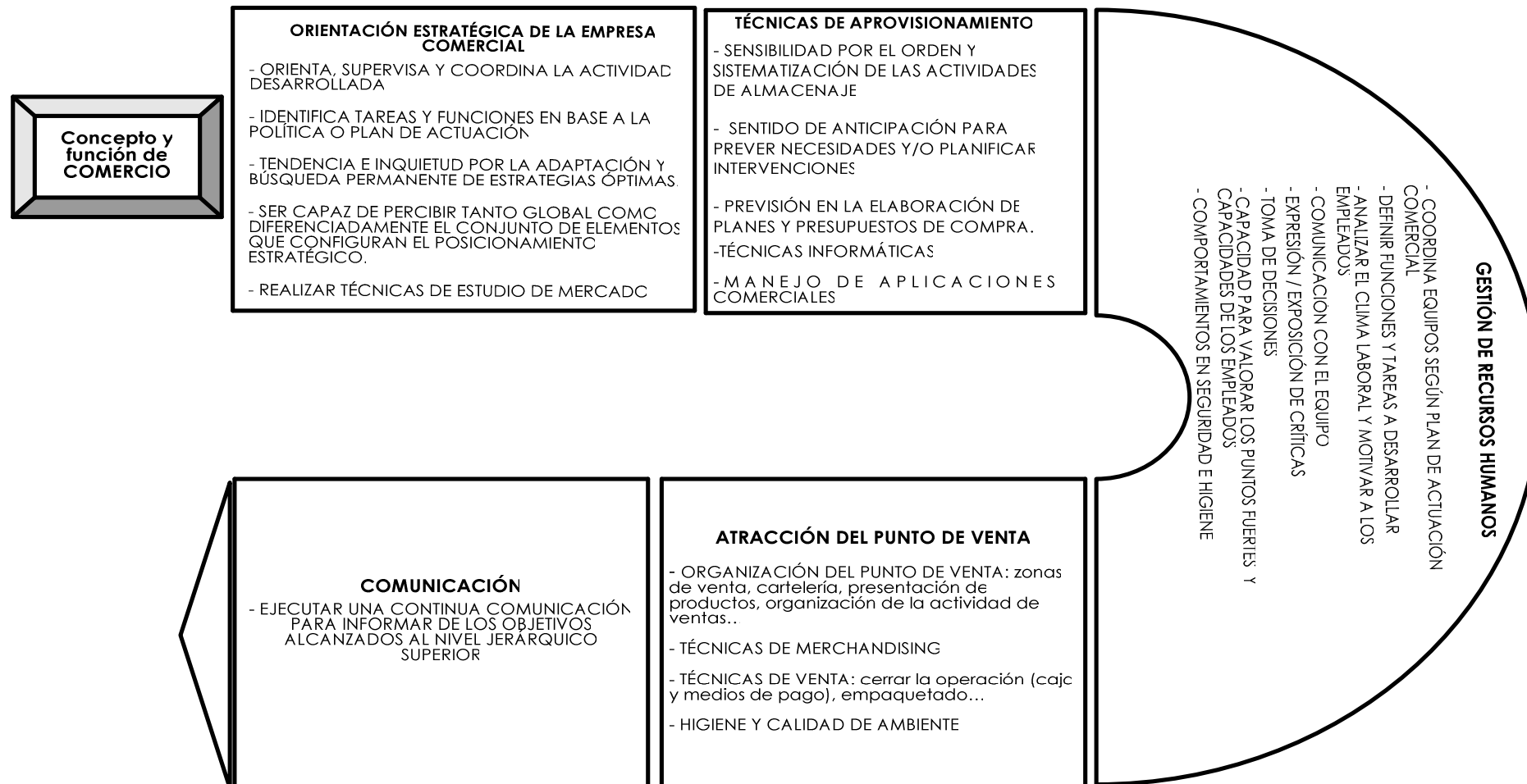
De esta manera se mejora el nivel de competencia del propio trabajador, mejorando su flexibilidad y permitiendo la captación de nuevas capacidades actitudinales y aptitudinales.

Los siguientes itinerarios están recopilados de la oferta existente en la actualidad principalmente ofrecida por el servicio público de empleo de Asturias. En apartados posteriores del estudio se reflejarán las necesidades formativas detectadas en los subsectores y una propuesta de los cursos necesarios para suplirlas. Algunos de ellos están cubiertos con estos itinerarios formativos pero existen innovaciones y cambios que todavía no están reflejados en la oferta formativa existente.

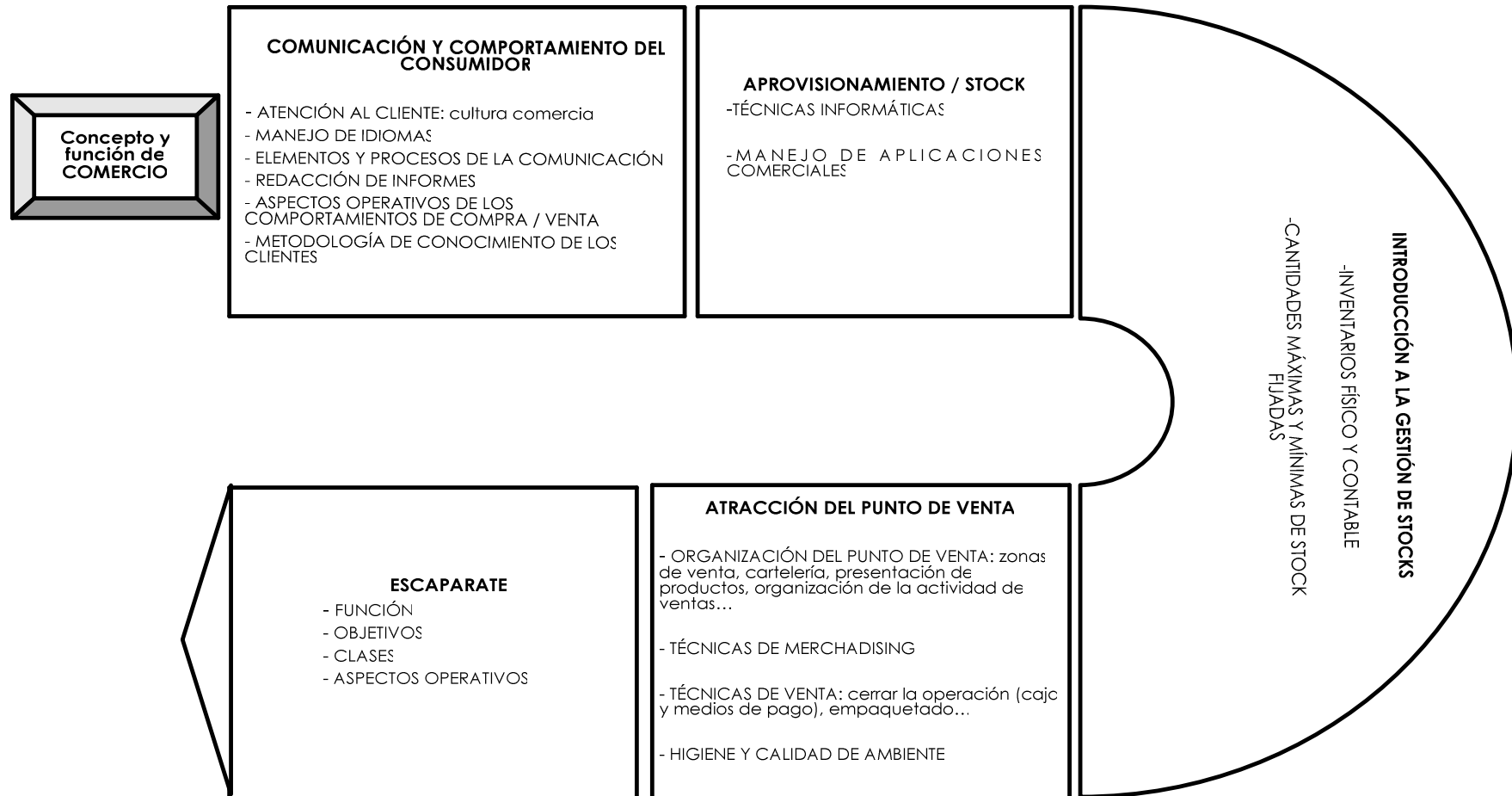
Gerente



Encargado



Dependiente



Ayudante



Prospectiva de los Subsectores



PROSPECTIVA DE LOS SUBSECTORES

Introducción

Para intentar vislumbrar cual puede ser el comportamiento de los subsectores de estudio en los próximos años, hay que partir de cual ha sido su evolución reciente y la situación que presenta actualmente, así como los distintos cambios que rodean al entramado empresarial y a la sociedad en general y que influyen determinadamente en el sector de Comercio al por Menor, provocando la necesidad de adaptación del mismo y sus subsectores a dichos cambios.

Son varios los factores que hay que tener en cuenta para prever las tendencias en la evolución de los tres subsectores de estudio y del Comercio al por Menor en general con perspectiva a tres años. Hay que considerar tanto los cambios demográficos y sociales como los cambios normativos, así como la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación en este tipo de actividades.

En este apartado se trata pues de avanzar algunas consecuencias que dichos cambios provocarán sobre el entramado empresarial, ocupacional y formativo de los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero en Oviedo y Gijón y por lo tanto, en el resto de Asturias.

PROSPECTIVA DE LOS SUBSECTORES

Tendencia Económica de los Subsectores

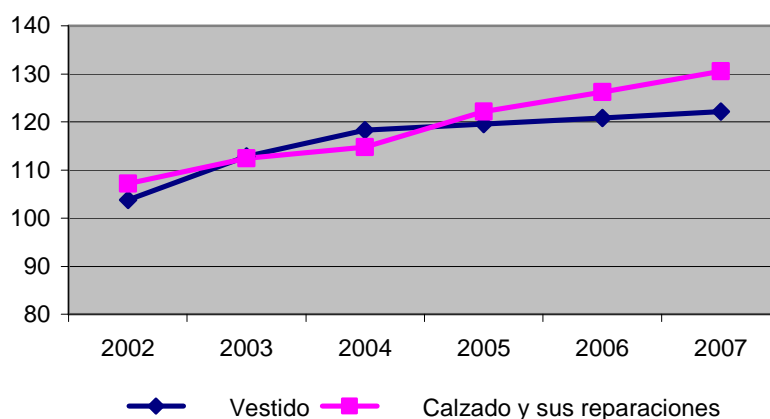
Tras el análisis económico de los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero, llevado a cabo en apartados anteriores, dónde se estudio de manera exhaustiva la evolución reciente de estos subsectores a lo largo de los últimos años, nos ha permitido definir la tendencia económica de los mismos en un horizonte temporal de tres años.

En este contexto se han producido en los últimos tiempos cambios demográficos y sociales importantes, que invitan a los comerciantes a realizar un cambio en sus estrategias de actuación para poder sobrevivir. Encontramos que España se caracteriza por una baja tasa de natalidad, con reapunte en los últimos años, que unida al incremento de la esperanza de vida vislumbra un envejecimiento progresivo de la población, tendencia a tener en cuenta por el empresario a la hora de enfocar la clientela a quién ofrecer sus productos. Igualmente, hay que tener en cuenta el incremento de la población en los grandes núcleos urbanos.

Asimismo, es sobradamente conocido el cambio que se produce en los hábitos de compra de los consumidores. El consumidor se ha hecho más reflexivo y exigente en sus compras. Además, ahora la renta de las familias se dirige principalmente al tema vivienda, hipotecas y suministros, también cobrando cada vez más importancia el consumo en ocio, salud y telecomunicaciones. Esta circunstancia afecta directamente al consumo de la partida de prendas de vestir y calzado, ocupando actualmente la 6ª posición en el consumo de los hogares españoles.

Relacionado con esta variable y que afecta a la decisión de compra del consumidor, encontramos el Índice de Precios de Consumo (IPC), ya analizado en el apartado de Análisis económico. El IPC mide la variación de los precios de los productos que componen la cesta de la compra habitual de las familias, es decir, el comportamiento de los precios de los bienes de una economía. En este caso, si analizamos la evolución del IPC de las partidas de vestido y calzado, como vemos en el siguiente gráfico, encontramos que se produce para los tres años siguientes de nuestro período de estudio una evolución creciente de los precios, destacable en el caso del calzado.

Índice de Precios al Consumo

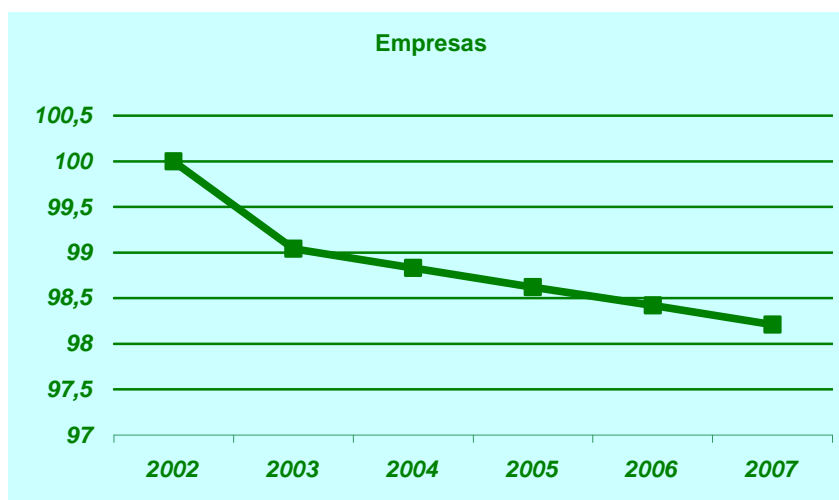


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE. Años 2006 y 2007 estimación propia.

Esta subida de los precios de los productos ofertados por los comercios minoristas de nuestro estudio, junto con los cambios en los hábitos de compra del consumidor influyen directamente en las ventas de los negocios de comercio minoristas y en la evolución del número de dichos establecimientos a lo largo de los años. De la misma forma, reacuérdate el crecimiento de establecimientos comerciales producido en la década de los 80 provocando la saturación del comercio en Oviedo y Gijón en los años posteriores, así como la latente y cada vez mayor competencia que tiene que soportar el comercio tradicional, forma de negocio predominante en nuestros subsectores de exploración, frente a los nuevos modelos comerciales.

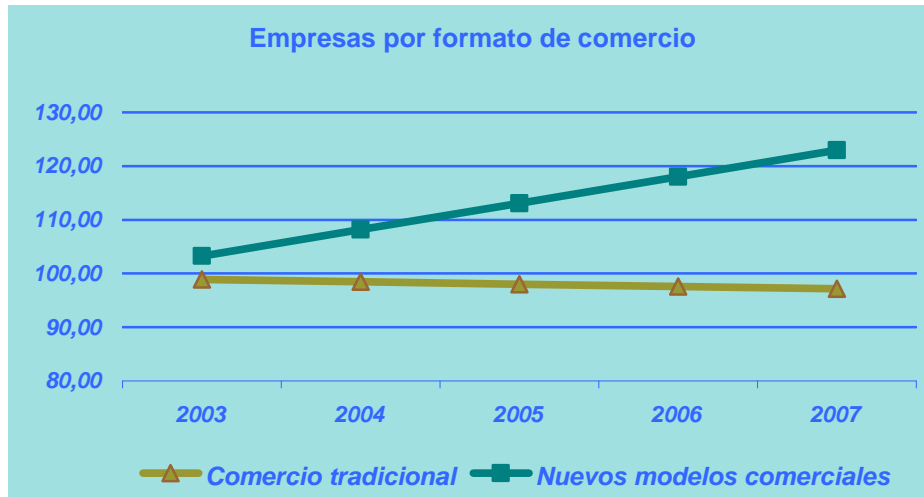
Todas estas circunstancias afectan a la tendencia futura de la demografía de los comercios minoristas de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero en los municipios de investigación. Como solución a estos cambios hay que adaptar las estructuras de las empresas a las necesidades del mercado y a las exigencias del consumidor.

Siguiendo lo anterior, como vemos, en el gráfico siguiente se recoge una tendencia negativa del número de empresas en Oviedo y Gijón para los próximos tres años, siguiendo la tónica que se producía en los años anteriores, como vimos en el análisis económico.



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis económico

Recordemos que en la evolución del número de empresas convergían distintos factores pero también hay que tener en cuenta la evolución de los distintos formatos comerciales, es decir, la evolución del número de empresas viene condicionada por la transversalidad de los dos formas de comercio existentes, el comercio tradicional y los nuevos modelos de comercio, representado mayoritariamente por cadenas y franquicias.

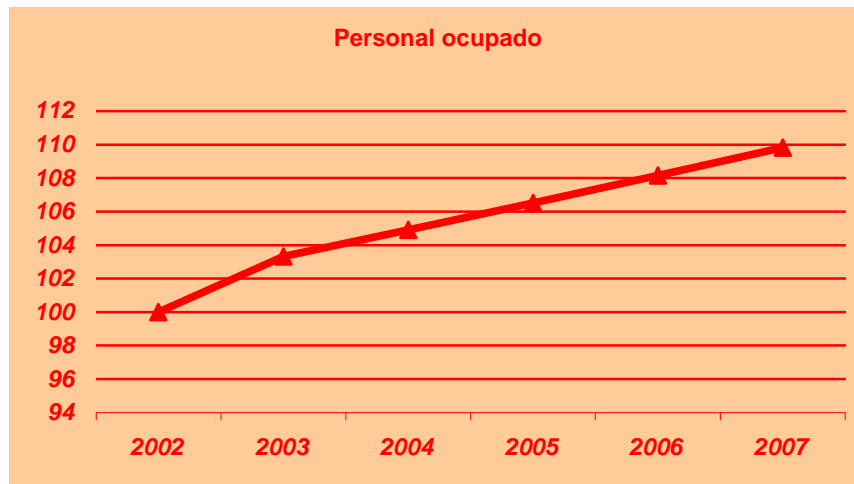


Fuente: Elaboración propia a partir del análisis económico

Observamos que la tendencia para los tres años siguientes a los analizados en el análisis económico es una evolución creciente en el número de empresas pertenecientes al formato de nuevos modelos comerciales, en detrimento del conocido como comercio tradicional, en el que no apreciamos ningún tipo de crecimiento.

Una solución que los comerciantes del analizado comercio tradicional podrían considerar para paliar esta competencia con los nuevos modelos comerciales y convencer al consumidor actual a regresar al comercio de barrio es la utilización de alguna de las alternativas de comercio asociado, es decir, la unión de comerciantes. En este sentido, cabe destacar el denominado **Centro Comercial Abierto**, entendido como la asociación de un conjunto de establecimientos comerciales ubicados en el casco urbano de las ciudades bajo una misma marca corporativa y en la búsqueda de unas ventajas e imagen común. De esta forma, sería interesante la creación de zonas urbanas diferenciadas, con sello identificativo propio por zona y disfrutando de las ventajas obtenidas por el hecho de realizar acciones y servicios comunes, permitiéndoles de esta forma la reducción de costes de gestión, promoción de ventas y de servicios al consumidor. De esta forma se permite la consecución de áreas específicas de compra diferenciadas por el producto ofertado, eliminando las posibles barreras competitivas existentes entre los establecimientos que lo componen.

Sin embargo, esta tendencia de evolución negativa en los comercios minoristas de estudio en general no puede generalizarse para el caso del número de ocupados que desarrollan su trabajo dentro de los mismos., cuyo número ha crecido en los últimos años, por lo que es de esperar que seguirá dicha tendencia positiva futura.



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis económico

En cuanto a la tendencia prevista para el tamaño medio de las plantillas, podemos decir que las empresas de estos subsectores tienden a mantener o a aumentar el número de empleados, principalmente en el caso del comercio tradicional, tal como vimos en la evolución del tamaño de los establecimientos en el apartado de Análisis económico.

Como conclusión, podemos decir que aunque en el tema de empleo la evolución es positiva, se vislumbra en general una evolución negativa de estos subsectores, en el caso de la apertura y supervivencia del número de establecimientos. En los nuevos modelos comerciales se notará cierto crecimiento, mientras que en el comercio tradicional su futuro está muy difícil.

PROSPECTIVA DE LOS SUBSECTORES

Informe de la Prospección Cualitativa de las Innovaciones Tecnológicas, Normativas y Organizativas de los Subsectores

La configuración de un informe sobre las innovaciones enmarcadas en la sociedad actual nos lleva a un estudio de los cambios constantes que se han ido produciendo con el transcurso del tiempo que por su incidencia y su repercusión, tanto a nivel general como específico provocan que nos centremos en su análisis. Siempre fundamentándonos en la ley racional de causa y efecto constituiremos el presente informe.

Sabemos de la existencia de tres ámbitos o variables que proyectan nuestro análisis a un foco de acción determinado ya que han tenido, tienen y tendrán una importancia excepcional en nuestros días, por supuesto estamos hablando de la incorporación de las tecnologías de información y comunicación, los sistemas de gestión y la normativa, aspectos de alta volatilidad, las cuales no solo tienen trascendencia en la sociedad y en cada uno de los sectores que la componen, sino también en el sector del Comercio al por Menor. Por ello en el presente apartado analizaremos la situación aportando una perspectiva general y específica, analizando de este modo como afectan a los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero todo lo referente a las variables anteriormente comentadas.

▣ CAMBIOS NORMATIVOS

➤ Regulación de la Actividad Comercial

- Regulación del Comercio Interior.

El comercio minorista, y por lo tanto nuestros subsectores de análisis, ha sufrido una evolución radical en los últimos años sobre su estructura comercial, produciéndose no sólo cambios sociales y tecnológicos, sino también cambios derivados de la aparición de una nueva competencia frente al pequeño comercio, los nuevos modelos comerciales (grandes superficies y grandes grupos de distribución).

Para solventar estos problemas se reclaman una serie de medidas que amparasen al comercio tradicional frente a esta nueva competencia, acometiéndose entonces una regulación de este tipo de actividades denominada Ley de Comercio Interior.

Actualmente el Comercio al por Menor viene regulado bajo la *Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista* y la *Ley 47/2002, de 19 de diciembre*, de reforma de la anterior Ley para su adaptación a diversas Directrices comunitarias. Asimismo, en el caso del comercio asturiano, éste se encuentra también regulado bajo la *Ley de la Comunidad Autónoma de Asturias 10/2002, de 19 de noviembre, de Comercio Interior*. Esta Ley se inspira en los principios de libertad y de defensa de la competencia entre las empresas comerciales, así como en los principios de defensa del consumidor y usuarios y el principio de cooperación. Se pretende de este modo la regulación del comercio interior en el ámbito del Principado de Asturias, con el fin de favorecer la ordenación y modernización de sus estructuras comerciales.

Se define en primer lugar la actividad comercial y las distintas condiciones requeridas para su ejercicio, concretándose también las actividades del comercio mayorista y minorista. También aparece reflejada la regulación de los equipamientos comerciales, refiriéndose por lo tanto al concepto y tipología de establecimientos comerciales, directrices sectoriales, etc. Otro de los principales aspectos a destacar es el relativo a los horarios comerciales que habrán de regir la actividad comercial. Como Ley complementaria a esta Ley nos encontramos la Ley de Horarios Comerciales.

Otra de las cuestiones a tratar es el tema de la actividad de promoción de ventas, cuyas derivaciones en términos de competencia y de defensa del consumidor revisten una gran importancia y la regulación de los distintos tipos de promociones de ventas especiales, dónde encontramos la venta a distancia, la venta ambulante.

Finalmente, también se hace un recorrido por la actuación de la Administración pública en esta materia y las infracciones a acometer por el comerciante en el ejercicio de su actividad comercial y sus posibles sanciones.

- Regulación de los Horarios Comerciales

Tal como se ha indicado en el punto anterior, como ley complementaria a la Ley de Comercio Interior aparece la *Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de horarios comerciales*. Se trata de una norma básica nacional sobre horarios comerciales de atención al público, cuyo objetivo es promover unas condiciones de competencia en el comercio, contribuir a mejorar la eficiencia en la distribución comercial minorista, lograr un adecuado nivel de oferta para los consumidores y ayudar a conciliar la vida laboral y familiar de los trabajadores del comercio. Esta Ley deroga la normativa hasta ahora vigente, recogida en el artículo 43 del Real Decreto-ley 6/2000 y en el artículo 2 de la Ley Orgánica 2/1996 (que, de acuerdo con la Sentencia del Tribunal Constitucional 124/2003, no tiene carácter orgánico).

En su artículo 1 se establece el principio de libertad de los comerciantes para determinar los días y horas de su actividad comercial, siempre al amparo de las normas autonómicas de horarios comerciales desarrolladas por esta Ley. Así, tenemos que las Comunidades Autónomas disponen de competencias para:

- Establecer el horario semanal máximo de apertura y cierre para el desarrollo de la actividad comercial en los días laborables, incrementándolo por encima de los 72 horas mínimas establecidas por la Ley 1/2004.
- Establecer los domingos y festivos comerciales para cada año y el máximo de horas de apertura durante esas fechas.
- Determinar las zonas turísticas, dentro de las cuales los establecimientos disponen de libertad de horario.

- Regular los horarios comerciales de los establecimientos que vendan exclusivamente productos o servicios culturales.
- Establecer el correspondiente sistema sancionador.

Cada Comunidad Autónoma tiene competencias propias respecto a esta normativa, de modo que existen unas normas más restrictivas en unas Comunidades respecto a otras en cuanto a apertura en festivos.

En el caso del Principado de Asturias la norma desarrollada por esta Ley es la *Resolución del 12 de enero de 2005*. Se establece un horario máximo de apertura de los establecimientos comerciales de 72 horas semanales (12 horas de apertura de lunes a sábado), coincidiendo con la cifra mínima marcada en la ley nacional. De esta forma se rebaja en 18 horas el tiempo de apertura máxima semanal que estaba vigente en Asturias en el ejercicio anterior. Además de los horarios, esta ley también regula la apertura del comercio en domingos y festivos, que en el caso de Asturias se fijan 8 días al año.

Previo a la promulgación de esta Ley, la Federación de Comercio, Hostelería, Turismo y Juego de UGT (FTCHTJ-UGT) encarga el estudio *“Repercusión de la liberalización de horarios comerciales en el pequeño y mediano comercio”*, en donde se analiza la repercusión de la liberalización de los horarios comerciales en domingos y festivos y se obtiene como importantes conclusiones que con esta apertura no se aumenta significativamente el volumen de negocio y la apertura masiva supondría la pérdida del empleo de un 2% de los trabajadores del comercio, siendo las pequeñas y medianas empresas las más perjudicadas frente a las grandes superficies. Asimismo, supondría no sólo un coste económico y de personal al pequeño comercio sino también perjudicaría a la calidad de vida en los puestos de trabajo, con predominio de mujeres, produciéndose serias dificultades para conciliar la vida laboral con la privada.

➤ **Prevención de Riesgos Laborales**

La publicación de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales, supuso la obligación de observar el mandato constitucional que conlleva la necesidad de desarrollar una política de prevención de los riesgos derivados del trabajo.

Los conceptos de trabajo y salud, deben estar relacionados positivamente, para lo que es necesario detectar en el ámbito laboral las posibles causas de riesgo para la salud y la integridad del trabajador. Dichos riesgos se pueden materializar en accidentes laborales, enfermedades relacionadas con el trabajo o enfermedades profesionales, así como en situaciones causantes de fatiga mental, insatisfacción laboral, estrés, etc. Por estos motivos el empresario deberá aplicar las medidas necesarias para garantizar el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales define Riesgo Laboral como toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado, considerando que si dicha posibilidad es probable que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores, entonces se hablará de Riesgo Grave e Inminente.

Para hacer frente a esta problemática deben desarrollarse un conjunto de actividades y medidas que recibirán el nombre de Prevención, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Se consideran enfermedades profesionales aquellas contraídas como consecuencia de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en su medio laboral y que aparecen incluidas en el

Real decreto 1995/78. Toda enfermedad que tenga origen laboral y que no aparezca incluida en el citado decreto, se considerará como Enfermedad Relacionada con el Trabajo o Accidente Laboral.

El empresario debe tener en cuenta, al margen de las consideraciones de carácter personal, que todo accidente laboral se transforma en una repercusión negativa en la contabilidad de las empresas.

Así tendremos gastos derivados de los daños materiales y patrimoniales, tiempos perdidos como consecuencia del accidente, cargas sociales, gastos de atención sanitaria, defectos de calidad en la atención al cliente, contratación de mano de obra no cualificada en sustitución del trabajador accidentado y sobre todo, una de las más costosas es la que procede de posibles sanciones por parte de la Inspección Laboral, que al tratarse de un accidente grave investigará dichas causas y pedirá documentación relativa a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, tales como evaluación del puesto de trabajo, formación recibida por el trabajador, etc...

Por otra parte el incremento de los accidentes, consecuencia del amplio desarrollo experimentado en el sector del comercio minorista, hace necesaria la elaboración de técnicas de trabajo que los eviten o disminuyan. Fruto de estas circunstancias se plantea el reto de alcanzar que cada empresario logre en sus empresas y en el entorno laboral que las rodea un lugar en el que el trabajador se sienta seguro.

Existe en este sector/subsectores la errónea mentalidad de que al no existir un proceso productivo definido como tal, la posibilidad de padecer accidentes de tipo laboral se reduce simplemente al ámbito del almacenaje, donde se realizan desplazamientos de cargas. De acuerdo con esta mentalidad, es habitual que el empresario y el propio trabajador se confíe y baje la guardia exponiéndose de un modo más claro todavía a la posibilidad de padecer un variado tipo de accidentes.

▣ SISTEMAS DE GESTIÓN

➤ Sistema de Calidad

Normas de calidad, como la internacional ISO 9001:2000 u otras como la EFQM, presentan los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, que puede ser utilizado por una organización para demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y para la evaluación de dicha capacidad por partes internas o externas. Las características propias de estos subsectores hacen, no obstante, que la implantación de una certificación de éste tipo resulte excesivamente gravosa y de difícil aplicación para la gran mayoría de las empresas y establecimientos pertenecientes a estas actividades. Por lo particular del mismo, lo ideal sería quizás la creación e implementación de un sistema de gestión de calidad certificado por una asociación de tipo empresarial que englobase a la mayor parte de las empresas y avalado por la administración autonómica, siempre contando con el enfoque del propio comerciante. El sistema de gestión de la calidad podría constituirse en uno de los requisitos para la consecución de ayudas y subvenciones que la propia administración otorga, ayudando de paso, a que en estos subsectores se cree una mayor mentalidad de asociacionismo, lo que ayudaría a una mejor difusión de las ayudas.

El diseño y la implantación de un sistema de gestión de calidad de una empresa están influenciados por los objetivos de la misma, los requisitos del cliente, el producto y/o servicios y los procesos.

La norma detalla los requisitos de los sistemas de gestión de calidad para poder utilizarlos a la hora de tener que demostrar la capacidad de una organización para proveer productos o servicios en conformidad.

Se busca satisfacer al cliente, cumpliendo o superando sus requisitos mediante la aplicación de sistemas, su mejora continua y la prevención de inconformidades. La intención de las normas de calidad es que todos sus requisitos sean aplicables, no obstante, en ciertas situaciones puede aceptarse su adecuación.

➤ **Sistema de gestión medioambiental**

En cuanto a dicho aspecto diremos, en líneas generales, que la existencia de la norma UNE – EN-ISO 14001 cada día se hace más patente en todos y cada uno de los sectores económicos. Se trata de una norma que certifica a las empresas en relación al sistema de gestión medioambiental, dotándolas de un elemento diferenciador en el mercado, a través del cual genera una imagen corporativa fundamentada en el respeto por el medio ambiente y la protección de la salud. Todo ello se debe a la capacidad que le proporciona a estas organizaciones, para formular una política y unos objetivos, teniendo en cuenta los requisitos legales y la información acerca de los impactos medioambientales significativos.

En definitiva podremos decir que los objetivos que persigue la norma son los siguientes:

1. Colaborar en la detección de los efectos medioambientales de la empresa.
2. Conseguir que las empresas definan políticas de protección del medioambiente.
3. Apoyar a las empresas en la elaboración de la documentación.
4. Colaborar en la formación del personal técnico y auditores medioambientales internos.

Centrándonos en nuestros subsectores de Comercio al por Menor, diremos que la certificación en dicha norma no es una cuestión con amplia trascendencia en la actualidad, considerando la actividad que desarrollan este tipo de establecimientos, y por lo tanto la gran mayoría de ellos se rigen única y exclusivamente por la norma general de residuos, la Ley 10/1998, de 21 de Abril, cuyo objetivo fundamental es la prevención de la producción de residuos, así como también promover y fomentar su reducción, reutilización y reciclado además de otras formas de valorización con el fin de preservar el medio ambiente y la seguridad de las personas.

El nivel de contaminación del pequeño comercio minorista de estudio en definitiva no es muy alto, si lo comparamos con otro tipo de empresas o actividades, pero el comerciante tiene que asumir su parte de responsabilidad en relación a la conservación y protección del medio ambiente. Debe conseguir que las buenas prácticas se conviertan en hábitos adquiridos y consolidados por todo el personal de la empresa, así como ser un modelo a seguir por los clientes del establecimiento.

Se parte entonces en primer lugar del ahorro energético por parte del comerciante y trabajadores en cuanto a climatización del local, iluminación y también considerar cuestiones relativas al tratamiento de los residuos, que en este tipo de actividades se centran básicamente en el tratamiento de envases y embalajes. Los envases y embalajes del pequeño establecimiento comercial de estos tres subsectores se clasifican en dos grupos: los que llegan con la mercancía y los que utiliza el comerciante para entregar los productos a los clientes (bolsas de papel o plástico con o sin asas, cajas de cartón, papel de envolver...).

Se debe reducir el número de bolsas de plástico que se ponen en circulación, propiciando la utilización de bolsas de papel.

Desde la entrada en vigor de la Ley 11/97 de Envases y Residuos de Envases, todas las empresas envasadoras tienen la obligación de recuperar los residuos de envases de los productos que pongan en circulación para que sean reciclados y tratados. Para ello y haciendo referencia a nuestro ámbito sectorial de estudio, el proveedor de la mercancía tiene que acogerse al Sistema Integrado de Gestión de Residuos de Envases (SIG), de Ecoembalajes España, S.A. (Ecoembes). El otro sistema integrado de gestión existente en España es Ecovidrio, para los envases de vidrio. Un sistema integrado de gestión es una sociedad sin ánimo de lucro cuya finalidad se basa en la recogida periódica de envases utilizados y residuos de envases en el domicilio o proximidades de los consumidores para su posterior y correcto tratamiento de acuerdo con la normativa vigente.

Estos Sistemas Integrales de Gestión se distinguen por un símbolo llamado Punto Verde, símbolo compuesto por dos flechas de color verde girando en sentido contrario y de diferente intensidad e indica que el producto envasado o el envase incluye en el precio el coste de recogida y valoración del envase residual. Deberá aparecer en todos los envases susceptibles de constituir una unidad mínima de venta, así como en el envase colectivo o incluso en el transporte del producto si se adquiere como tal.

Los envases y embalajes que llegan al establecimiento junto con el producto (cartones, papeles, etc que lo transportan hasta el local) son responsabilidad del proveedor y el comerciante únicamente debe desecharlos aplicando la correspondiente separación de materiales (recogida selectiva de residuos). Para los que son responsabilidad del comerciante (cajas, bolsas que se entregan al cliente...), tener en cuenta que el comerciante debe adquirir envases cuyo fabricante haya pagado el Punto Verde.

Hoy en día está en aplicación las medidas de recogida selectiva de residuos. Se basa en la colaboración del ciudadano para realizar una separación de los envases por materiales. Los comerciantes y sus trabajadores deben comprometerse a respetar las normas de recogida selectiva, en cuanto a segregación del material en función de su origen, doblado y rotura de los envases de mayores proporciones, así como su depósito en los contenedores pertinentes de recogida selectiva de residuos.

Hay que destacar que en el ayuntamiento de Oviedo se produce un sistema de recogida de residuos municipales puerta a puerta, es decir, no se dispone de contenedores ubicados en las vías urbanas sino que son los propios comerciantes y ciudadanos que sacan a la puerta de sus establecimientos o viviendas sus propios contenedores de recogida selectiva en el horario que el propio ayuntamiento les marque según el tipo de material a recoger.

La preocupación del comerciante por la conservación del medio ambiente se convierte de esta forma en una herramienta de prestigio, mejorando su imagen externa y su relación con la sociedad.

▣ INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

➤ TPV

Se trata de un sistema muy desarrollado en la actualidad que facilita el cobro al cliente aportándole un servicio más en la búsqueda de su comodidad. No debemos de olvidarnos que en la actualidad el paso del uso único y exclusivo del dinero efectivo al “dinero de cartón” como medio de pago, las tarjetas de débito o crédito e incluso la tarjeta propia del establecimiento o grupo de establecimientos (la tarjeta Asturtienda, por ejemplo), cada día se hace más patente. El dinero de plástico está

sustituyendo progresivamente al dinero en efectivo. Los consumidores solicitan dicho cambio del comercio tradicional y éste debe de estar preparado para ofrecerle siempre al cliente un servicio lo más adaptado posible a los cambios sociales que se demandan.

TPV es una aplicación orientada al sector del pequeño comercio en general que permite una función de caja registradora avanzada y una gestión de existencias.

Es una aplicación que puede incluir un sistema con pantallas táctiles, lo cual permite un rápido aprendizaje y una gran facilidad de manejo. La aplicación permite trabajar con un plano predeterminado por el usuario, además de permitir a su vez la creación de varias cuentas, que para un pequeño negocio, significa tener la posibilidad de atender a varios clientes al mismo tiempo, lo que facilita enormemente la atención al público en épocas de mucha venta. Los artículos se pueden disponer agrupados por distintas categorías (familias) y estas pueden estar asociadas a una imagen. Dentro de cada categoría se crean los distintos productos, permitiendo una fácil localización y agilizando notablemente la venta. Esta aplicación permite realizar la venta con pantalla táctil, con teclado, con ratón y con lector de códigos de barra.

➤ ERP

En la actualidad, y como respuesta a múltiples condicionantes, gran parte de las empresas están planteándose confiar sus sistemas de información a paquetes de software estándar, también conocidos como ERP (Enterprise Resource Planning).

Estas soluciones que nacieron como respuesta a las necesidades de información financiera en las empresas, paulatinamente han ido incorporando también funciones de áreas de logística y últimamente podemos observar como incluyen dentro de su estándar las más novedosas tecnologías y soluciones específicas de negocio.

La interrelación continua existente entre los dos procesos interdependientes (aprovisionamiento y comercialización) exige un sistema de control efectivo y de decisiones rentables y adecuadas. Los programas informáticos ERP son la herramienta ideal para esta problemática, creando valor añadido a la empresa, modernizándola y convirtiéndola en una unidad de negocio compacta y productiva.

Los programas ERP integran: gestión de fichas técnicas, gestión logística, gestión de compras, gestión financiera contable, gestión gerencial, gestión de la producción, gestión de ventas y gestión de las tiendas.

Respecto a este punto, remitimos al nuevo Plan de ayudas propuesto por la Secretaría de Estado de Turismo y Comercio a ejecutar a partir del actual ejercicio 2005. Se trata del **Plan de Mejora de la Calidad en el Comercio (2005-2008)**, para cuya elaboración se ha tenido en cuenta la experiencia acumulada en el desarrollo del Plan Marco de Modernización del Comercio Interior (1995-2004).

Para la puesta en marcha de este Plan se suscriben convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas, habida cuenta de que estas tienen competencias exclusivas en materia de comercio interior.

Este nuevo Plan contempla ayudas a las Pymes comerciales, a sus asociaciones y a los ayuntamientos como medidas para la consolidación del comercio urbano, manteniendo y desarrollando el comercio tradicional, mediante la mejora de la competitividad de las empresas y del entorno físico en el que se asientan. Su finalidad entonces es impulsar el comercio urbano y la mejora de la calidad de los establecimientos comerciales, incentivando la implantación de planes de gestión de la calidad y de certificación de las empresas minoristas y de la mejora medioambiental en la gestión de los establecimientos.

Los programas previstos en este Plan son los siguientes:

1. Fomento del comercio urbano, que implica la mejora del entorno físico urbano en el que las empresas puedan instalarse y poniendo a disposición de los pequeños comerciantes espacios suficientemente atractivos para el desarrollo de su actividad. Cabe destacar en este caso la promoción de los Centros Comerciales Abiertos y de las peatonalizaciones de los ejes comerciales.
2. Mejora del comercio rural
3. Fomento de la cooperación empresarial. Estimular la agrupación de los pequeños comerciantes para la creación de centrales de compra y de la creación de una imagen de unidad, que permitirá de esta forma disminuir las diferencias del pequeño comercio frente a las grandes empresas y mejorar las posiciones de estas empresas frente a los proveedores y consumidores.
4. Calidad de los establecimientos comerciales, mediante la implantación de una Marca de calidad única de los establecimientos comerciales y el acceso de las empresas a las nuevas tecnologías y sociedad de la información (Internet, correo electrónico, páginas Web...) facilitando la formación necesaria a los empresarios y empleados para una adecuada utilización de las mismas.
5. Información y formación sobre la situación actual del sector y su evolución futura, difusión de las innovaciones tecnológicas que se realicen en el sector, etc.

PROSPECTIVA DE LOS SUBSECTORES

Tendencia Productiva, tecnológica y Laboral

Como ya explicamos, los cambios producidos en la sociedad y en la economía inciden claramente en las tendencias productivas, tecnológicas y laborales de los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero. En este apartado se trata de ver las repercusiones que se producirán en estos subsectores de estudio como resultado de las modificaciones que se han producido recientemente y las que se producirán como consecuencia de la introducción de nuevas tecnologías, de la tendencia a tener mayores dificultades en la contratación del personal, así como la tendencia ocupacional.

Como ya sabemos toda reforma sectorial suele afectar considerablemente en la estructura de las empresas, a la organización de los trabajadores y a otros aspectos. También los cambios en las TICs pueden incidir en la gestión de las empresas, en la forma de desarrollar su actividad, en la formación del personal o en la creación de puestos de trabajo.

➤ ESPECIALIZACIÓN O DIVERSIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Esta decisión depende en gran medida de la actividad desarrollada por el comerciante. Algunos piensan en diversificarse, como alternativa para conseguir una mayor cuota de mercado y adaptarse a lo que demandan los consumidores. Sin embargo, para otros comerciantes diversificar la actividad supondría introducirse a lo mejor en un mercado que no conocen y prefieren no arriesgarse. De esta forma, buscan la especialización de la actividad, ofrecer un producto más especializado, por ejemplo, orientado hacia un tipo de cliente (gente joven...).

A pesar de algunos inconvenientes, como que una empresa totalmente especializada puede ser muy vulnerable ante los cambios en los gustos del consumidor y la tecnología, el pequeño comercio especializado se defiende mejor de las grandes cadenas, es una buena medida para conseguir una mejor posición y fortaleza de la empresa. Para el éxito de la comercialización se requiere especialización orientada básicamente al cliente.

Aunque la diversificación, como hemos expuesto, es un buen medio para entrar en nuevos mercados y adaptarse a la demanda, la empresa de esta forma no sólo carece totalmente de especialización sino que también es tan vulnerable frente a la competencia como la completamente especializada, sobre todo cuando la competencia está asociada a una rápida innovación.

En definitiva y después de las conclusiones obtenidas de las entrevistas a expertos realizadas para este proyecto, la decisión hacia una medida u otra depende del comerciante pero generalmente la

tendencia en este tipo de actividades es hacia la especialización, característica que define al comercio tradicional de estudio.

➤ ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

La introducción de las nuevas tecnologías en la sociedad y en la economía en general ha supuesto un cambio profundo en las empresas. La aplicación de las TICs en este tipo de establecimientos supone no sólo una agilización del trabajo a realizar dentro de estas empresas sino también un punto de modernización y adaptación a los cambios que se producen en el entorno a tener en cuenta por el consumidor en su valoración de la empresa. Se ha pasado de una tecnología basada en la caja registradora a la gestión informatizada del punto de venta y a la incorporación a la sociedad de la información.

Estos cambios tecnológicos han repercutido a su vez, en la cualificación laboral del personal que desempeña cada actividad y a modo general en la población activa de nuestros días, pues muchas de las tareas que anteriormente efectuaba el ser humano en la actualidad han sido sustituidas o complementadas por la máquina o un sistema más avanzado en la gestión.

De todas formas si tuviéramos que destacar un hecho que sobresaliese sobre las demás innovaciones y que afectan directamente al sector del comercio minorista en general es el Comercio Electrónico, conocido como **E-Commerce**. Una de las definiciones más sencillas y adaptadas para nuestro proyecto nos la ofrece Serrano Cinca, C. en su libro *“El comercio electrónico en los departamentos de una empresa”*: El comercio electrónico se trata de cualquier forma de transacción comercial (no sólo comprar y vender) en la que las partes interactúan electrónicamente en lugar de por intercambio o contacto físico directo. Esta transacción se realiza a través de Internet, Intranet, correo electrónico...

Muchas empresas buscan realizar sus prácticas comerciales a través de la Red. De hecho, esta nueva práctica aplicada a este tipo de comercio, básicamente **Internet o correo electrónico**, favorece, por ejemplo, a la relación entre proveedores y empresas, en el sentido de permitir realizar el contacto con proveedores que se encuentran en cualquier parte del mundo y la gestión de pedidos de forma más rápida y eficiente, ver catálogo de productos, etc.

También es de conocida aplicación en los últimos años la venta de los productos a través de Internet. Pero si hemos de destacar un sector donde esta influencia no haya tenido un peso verdaderamente importante será el comercio minorista y fundamentalmente nuestros subsectores de estudio. El consumidor prefiere todavía seguir disfrutando del ritual de la compra. Además, considerando el tipo de producto que se ofrece el cliente escoge el poder tocarlo, es decir, conocer directamente el producto, probárselo, verse con él, etc, así como el asesoramiento personalizado del comerciante, que tanto caracteriza al pequeño comercio (comercio tradicional).

En general podríamos decir que se genera dentro del consumidor una desconfianza en relación a los productos que puedan venderse a través de la red y con ello un bajo desarrollo de esta tipología de venta. Esta desconfianza solamente está siendo apaleada por las grandes firmas, las cuales, gracias a su imagen de marca consiguen compensar dicha situación en el consumidor / cliente.

Las consecuencias que podría tener dicha innovación en la actualidad aun no se observan como una amenaza ya que requeriría un cambio de mentalidad por parte del consumidor y una incidencia temporal importante. Si se llegase a generalizar, entre estas posibles consecuencias podríamos hablar de un incremento en el desempleo profesionalizado dentro de estos subsectores, caída de los precios en los

productos, cierre de las empresas que no lograran adaptarse a esta práctica y en definitiva la empresa tradicional pasaría a formar parte de la historia naciendo la empresa global.

Otra cuestión tecnológica importante para este tipo de comercio y para las empresas en general es la creación de una **página Web** de la empresa con finalidad promocional, informativa y comercial, es decir, conseguir de esta forma ofrecer publicidad del negocio, visualizar un muestrario de sus productos, atender a reclamaciones, contacto con el cliente, etc, mejorando así el servicio y atención a los clientes y con ello conseguir su mayor fidelización. Es una oportunidad para abrirse a nuevos mercados y mejorar el nivel de servicios cara el consumidor. La cuestión es adaptarse a los nuevos tiempos, reciclarse y evolucionar con el entorno.

Por otro lado, también existe la tendencia cada mayor, a pesar de la reticencia de los pequeños comerciantes de estos subsectores a renovarse y a la implantación de las nuevas tecnologías en sus empresas, a la utilización de programas informáticos de gestión, como el ERP que comentamos en el punto anterior.

Todos estos cambios tecnológicos necesitan a su vez la correspondiente preparación formativa del personal de estas empresas para poder adaptarse perfectamente y sin ningún tipo de complicación a este tipo de innovaciones.

➤ TENDENCIA LABORAL

Como se ha repetido a lo largo del estudio, se han producido en los últimos años cambios en el entorno del comercio (cambios tecnológicos, cambios en los hábitos de compra del consumidor...), que han convertido al cliente actual en más exigente y más escéptico a la hora de realizar sus compras. Si a esta circunstancia unimos también la competencia a la que está sometido hoy en día el comercio independiente frente a los nuevos modelos comerciales, que le aventajan en flexibilidad, horarios, tecnología, se hace entonces necesario que el comerciante de los denominados comercios tradicionales tenga que adaptarse a estos cambios mediante el reciclaje y modernización del establecimiento y del propio empresario. A su vez, los trabajadores de este tipo de establecimientos necesitan especializarse en su trabajo, para de esta forma ofrecer un servicio de calidad muy por encima de la competencia de las grandes superficies y acorde con los cambios producidos en el entorno y la formación es clave para conseguir estos objetivos.

Queda claro la necesidad de formación y adaptación de este tipo de trabajadores pero también hay que volver a recordar que el Comercio, y el Comercio al por Menor en concreto, se caracteriza por ser un fuerte yacimiento de empleo, sobre todo en lo que se refiere al ámbito geográfico y sectorial que corresponde a esta investigación. Sin embargo, sí que hay que recalcar que en los últimos tiempos existen algunos problemas para que las empresas de estos subsectores, y del Comercio al por Menor en general, encuentren personal que quiera trabajar en sus establecimientos. Entre los principales problemas encontramos los siguientes:

- El amplio horario comercial. Se trabajan algunos festivos y se exige al trabajador flexibilidad horaria.
- Falta de motivación.
- Empleo mal pagado o la idea de mal pagado.
- Falta de formación específica (comercial y sectorial).

Para paliar todos estos inconvenientes es necesario desarrollar modificaciones en las normativas de Comercio vigentes, sobre todo las que corresponden a las materias laboral y de horarios comerciales, la cuál ya ha sufrido un reciente cambio en el número de horas semanales de apertura permitidas en las búsqueda mejorar la conciliación entre la vida laboral con la privada.

PROSPECTIVA DE LOS SUBSECTORES

Tendencia Ocupacional

En este apartado se determinan los cambios más importantes que ha sufrido cada ocupación, indicando la tendencia de cada una de ellas en un futuro cercano.

Para ello se ha utilizado la información obtenida de las entrevistas a expertos del sector y fuentes documentales.

La introducción de nueva tecnología y nuevas formas de organización implican variaciones en la tendencia de las ocupaciones. Se puede hacer una previsión de la tendencia de cada una, dividiéndola en Auge, Recesión, Mantenimiento, Externalización y Cambio de contenido. De esta forma aparece reflejado en la siguiente tabla:

| OCUPACIÓN | TENDENCIA DE LA OCUPACIÓN |
|-------------|---------------------------|
| GERENTE | MANTENIMIENTO - RECESIÓN |
| ENCARGADO | MANTENIMIENTO |
| DEPENDIENTE | EXPANSIÓN |
| AYUDANTE | MANTENIMIENTO |

Los cambios a los que se han visto sometidas las ocupaciones pueden venir dados en función de la introducción de nuevas tecnologías, nuevas formas organizativas, sistemas de gestión y normativas, tanto de calidad como de medioambiente y prevención de riesgos laborales. En otras ocasiones estos cambios pueden verse complementados por la influencia de factores externos, tal y como se explico, a lo largo del Análisis Económico-Empresarial. Los casos más destacados se dan en la recesión del puesto de Gerente del pequeño comercio, ya que como explicamos existe un importante grado de establecimientos que tienden a desaparecer aunque el número de establecimientos con más empleados aumente, generando la expansión de la ocupación del dependiente, todo ello influenciado por una gran variedad de factores.

Gerente

INTRODUCCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Los nuevos programas informáticos van a facilitar en gran medida el control y la gestión de toda la organización, donde todos los materiales y los productos van a estar perfectamente identificados, clasificados y distribuidos de tal forma que su localización, valoración y cuantificación va a ser inmediata.

Asimismo facilitará el control de las funciones y tareas del personal del establecimiento.

Los sistemas informáticos ERP van a provocar una interrelación continua del gerente con el resto de la empresa.

INCORPORACIÓN DE NUEVAS FORMAS ORGANIZATIVAS

El gerente va a sufrir el cambio de incorporarse al sistema de gestión y planificación integral de la empresa. De este modo sus tareas vendrán determinadas en el tiempo en función de la planificación previamente establecida y de las áreas de la empresa.

Dentro de la organización y gracias a las tecnologías informáticas, se puede variar la forma de realizar el sistema de aprovisionamiento y el control de las sucursales de modo que se optimizan al máximo los procesos y se evitan pérdidas de tiempo y de productos, así como los fallos en la comercialización (maximizar la productividad de los empleado).

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El cambio experimentado en la ocupación a nivel de calidad se basa principalmente en desarrollar los procesos de aprovisionamiento y comercialización siguiendo unas normas específicas de actuación que vienen dadas por un sistema de gestión de calidad. De este modo el concepto de calidad se establece para y durante el proceso de aprovisionamiento y gestión de los diferentes establecimientos de las empresas. De este modo el gerente y toda su plantilla, verá modificada su forma de trabajar al seguir unas normas precisas con unos objetivos concretos.

Respecto al medioambiente también se van implantando poco a poco los sistemas de gestión medioambiental con el fin de reducir en primer lugar el gasto de energía consumida, principalmente y con el objetivo de reducir la cantidad de residuos generados, sobre todo los envases y embalajes, y el consiguiente gasto que ello supone.

ADAPTACIÓN DE NORMATIVAS LEGALES COMUNITARIAS Y NACIONALES

Las normativas referidas al medioambiente provocan la necesidad de un cambio en el modo de trabajar del gerente ya que debe seguir los procedimientos establecidos en los sistemas de control y gestión de los residuos generados y el tratamiento, posteriormente, por un gestor autorizado.

Las normativas referidas a la prevención de riesgos laborales obligan a la empresa a velar por la seguridad del trabajador y a este a cumplir las medidas tomadas en virtud de la mejora de su higiene laboral y su ergonomía en el puesto de trabajo.

POLITICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El gerente se encuentra sometido a una serie de riesgos que deben ser evaluados previamente en función del puesto de trabajo y del propio trabajador que lo va a desarrollar. De este modo la empresa debe facilitar todas las medidas (señalización equipos de protección...) que eviten o disminuyan estos riesgos, y el propio trabajador debe seguir las directrices establecidas para evitar los peligros.

Encargado

INTRODUCCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Los nuevos programas informáticos van a facilitar en gran medida el control y la gestión de toda la organización, cuando esta se encuentre bajo su responsabilidad, donde todos los materiales y los productos van a estar perfectamente identificados, clasificados y distribuidos de tal forma que su localización, valoración y cuantificación va a ser inmediata.

Asimismo facilitará el control de las funciones y tareas del personal del establecimiento.

Los sistemas informáticos ERP van a provocar una interrelación continua del encargado con el resto de la empresa, tanto sucursales como departamentos o áreas.

INCORPORACIÓN DE NUEVAS FORMAS ORGANIZATIVAS

El encargado va a sufrir el cambio de incorporarse al sistema de gestión y planificación integral de la empresa. De este modo sus tareas vendrán determinadas en el tiempo en función de la planificación previamente establecida y de las áreas de la empresa.

Dentro de la organización y gracias a las tecnologías informáticas, se puede variar la forma de realizar el sistema de aprovisionamiento y el control de las sucursales de modo que se optimizan al máximo los procesos y se evitan pérdidas de tiempo y de productos, así como los fallos en la comercialización (maximizar la productividad de los empleados).

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El cambio experimentado en la ocupación a nivel de calidad se basa principalmente en desarrollar los procesos de aprovisionamiento y comercialización siguiendo unas normas específicas de actuación que vienen dadas por un sistema de gestión de calidad. De este modo el concepto de calidad se establece para y durante el proceso de aprovisionamiento y gestión de los diferentes establecimientos de las empresas. De este modo el encargado verá modificada su forma de trabajar al seguir unas normas precisas con unos objetivos concretos.

Respecto al medioambiente también se van implantando poco a poco los sistemas de gestión medioambiental con el fin de reducir en primer lugar el gasto de energía consumida, principalmente y con el objetivo de reducir la cantidad de residuos generados, sobre todo los envases y embalajes, y el consiguiente gasto que ello supone.

ADAPTACIÓN DE NORMATIVAS LEGALES COMUNITARIAS Y NACIONALES

Las normativas referidas al medioambiente provocan la necesidad de un cambio en el modo de trabajar del encargado ya que debe seguir los procedimientos establecidos en los sistemas de control y gestión de los residuos generados y el tratamiento, posteriormente, por un gestor autorizado.

Las normativas referidas a la prevención de riesgos laborales obligan a la empresa a velar por la seguridad del trabajador y a este a cumplir las medidas tomadas en virtud de la mejora de su higiene laboral y su ergonomía en el puesto de trabajo.

POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El encargado se encuentra sometido a una serie de riesgos que deben ser evaluados previamente en función del puesto de trabajo y del propio trabajador que lo va a desarrollar. De este modo la empresa debe facilitar todas las medidas (señalización equipos de protección...) que eviten o

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

disminuyan estos riesgos, y el propio trabajador debe seguir las directrices establecidas para evitar los peligros.

Dependiente

INTRODUCCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Los sistemas informáticos ERP van a provocar una interrelación continua del dependiente con el resto de áreas de la empresa, ya que con la informatización de sus tareas se registrará toda su actividad para que quede constancia de ella en toda la red.

También influye la utilización de la TPV como nuevo medio de cobro y como reflejo de la inserción por completo del empleo del “dinero de plástico” o mejor dicho tarjetas de crédito, adaptándose a las necesidades del cliente.

Los nuevos programas informáticos van a facilitar en gran medida el control y la gestión del establecimiento, donde todos los materiales y los productos van a estar perfectamente identificados, clasificados y distribuidos de tal forma que su localización va a ser inmediata.

El etiquetado es una parte muy importante tanto en la distribución de los productos en el punto de venta como su clasificación para su posterior comercialización. De ahí la introducción de programas informáticos de etiquetado que van a mejorar la capacidad de respuesta y disminuir los fallos.

INCORPORACIÓN DE NUEVAS FORMAS ORGANIZATIVAS

El dependiente va a sufrir el cambio de incorporarse al sistema de gestión y planificación integral de la empresa. De este modo sus tareas vendrán determinadas en el tiempo en función de la planificación previamente establecida y de los departamentos o secciones de la empresa.

Dentro del establecimiento y gracias a las tecnologías informáticas, se puede variar la forma de realizar la comercialización de modo que se optimiza al máximo el tiempo.

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El cambio experimentado en la ocupación a nivel de calidad se basa principalmente en desarrollar los procesos de almacenamiento y comercialización siguiendo unas normas específicas de actuación que vienen dadas por un sistema de gestión de calidad. De este modo el concepto de calidad se establece para y durante el proceso de comercialización. De este modo el dependiente verá modificada su forma de trabajar al seguir unas normas precisas con unos objetivos concretos.

Respecto al medioambiente también se va implantando poco a poco los sistemas de gestión medioambiental con el fin de reducir en primer lugar el gasto de energía consumida, principalmente y también con el objetivo de reducir la cantidad de residuos generados, sobre todo los envases y embalajes, y el consiguiente gasto que ello supone.

ADAPTACIÓN DE NORMATIVAS LEGALES COMUNITARIAS Y NACIONALES

Las normativas referidas al medioambiente provocan la necesidad de un cambio en el modo de trabajar del dependiente ya que se debe seguir los procedimientos establecidos en los sistemas de control y gestión de los residuos generados y el tratamiento, posteriormente, por un gestor autorizado.

Las normativas referidas a la prevención de riesgos laborales obligan a la empresa a velar por la seguridad del trabajador y este a cumplir las medidas tomadas en virtud de la mejora de su higiene laboral y su ergonomía en el puesto de trabajo.

POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El dependiente se encuentra sometido a una serie de riesgos que deben ser evaluados previamente en función del puesto de trabajo y del propio trabajador que lo va a desarrollar. De este modo la empresa debe facilitar todas las medidas (señalización equipos de protección...) que eviten o

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

disminuyan estos riesgos, y el propio trabajador debe seguir las directrices establecidas para evitar los peligros.

Ayudante

INTRODUCCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Los nuevos programas informáticos van a facilitar en gran medida el control y gestión del establecimiento, donde todos los materiales y los productos van a estar perfectamente identificados, clasificados y distribuidos de tal forma que su localización va a ser inmediata.

El etiquetado es una parte muy importante tanto en la distribución de los productos en el punto de venta como su clasificación para su posterior comercialización. De ahí la introducción de programas informáticos de etiquetado que van a mejorar la capacidad de respuesta y disminuir los fallos.

Los sistemas informáticos ERP van a provocar una interrelación continua del ayudante con el resto de las secciones de la empresa.

INCORPORACIÓN DE NUEVAS FORMAS ORGANIZATIVAS

El ayudante va a sufrir el cambio de incorporarse al sistema de gestión y planificación integral de la empresa. De este modo sus tareas vendrán determinadas en el tiempo en función de la planificación previamente establecida y de los departamentos o secciones que precedan a la comercialización.

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El cambio experimentado en la ocupación a nivel de calidad se basa principalmente en desarrollar los procesos de comercialización y almacenamiento siguiendo unas normas específicas de actuación que vienen dadas por un sistema de gestión de calidad. De este modo el concepto de calidad se establece para y durante el proceso de comercialización. Así el ayudante verá modificada su forma de trabajar al seguir unas normas precisas con unos objetivos concretos.

Respecto al medioambiente también se va implantando poco a poco los sistemas de gestión medioambiental con el fin de reducir en primer lugar el gasto de materia prima y de energía consumida, principalmente y también con el objetivo de reducir la cantidad de residuos generados, sobre todo los restos de envases y embalajes, y el consiguiente gasto que ello supone.

ADAPTACIÓN DE NORMATIVAS LEGALES COMUNITARIAS Y NACIONALES

Las normativas referidas al medioambiente provocan la necesidad de un cambio en el modo de trabajar del ayudante ya que debe seguir los procedimientos establecidos en los sistemas de control y gestión de los residuos generados y el tratamiento, posteriormente, por un gestor autorizado.

Las normativas referidas a la prevención de riesgos laborales obligan a la empresa a velar por la seguridad del trabajador y a este a cumplir las medidas tomadas en virtud de la mejora de su higiene laboral y su ergonomía en el puesto de trabajo.

POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El ayudante se encuentra sometido a una serie de riesgos que deben ser evaluados previamente en función del puesto de trabajo y del propio trabajador que lo va a desarrollar. De este modo la empresa debe facilitar todas las medidas (señalización equipos de protección...) que eviten o disminuyan estos riesgos, y el propio trabajador debe seguir las directrices establecidas para evitar los peligros.

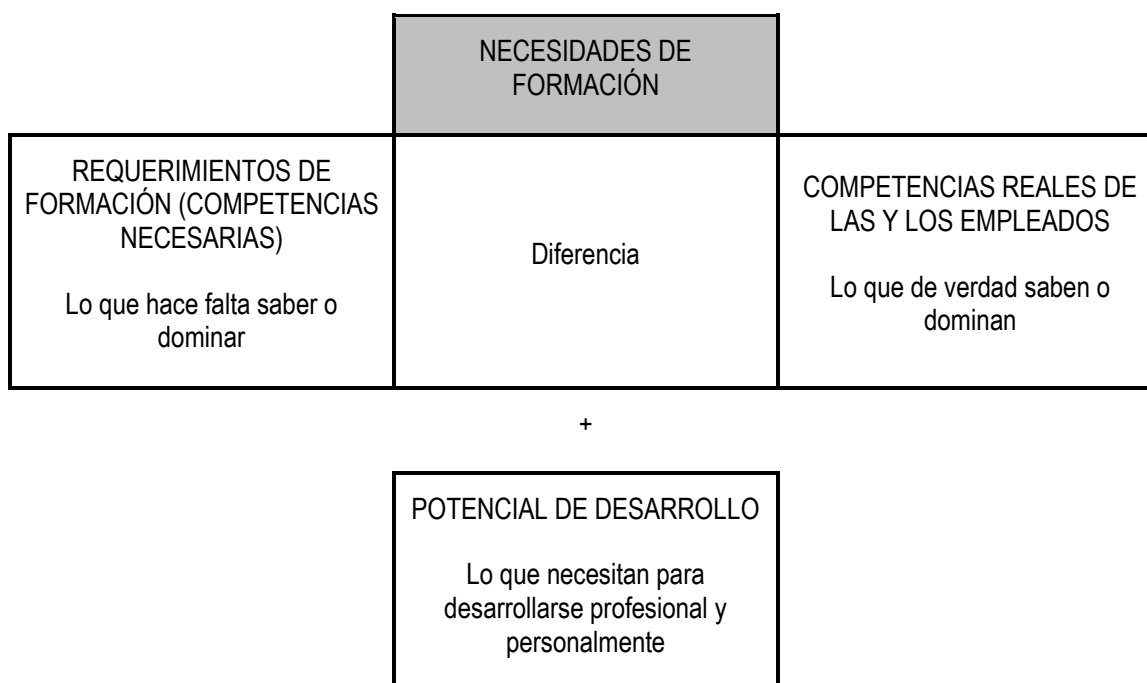
Análisis Formativo



ANÁLISIS FORMATIVO

Necesidades de Formación por Ocupación y Espacio Profesional

El proceso de detección de las necesidades de formación es muy simple en su esquema, se obtiene por la diferencia entre los requerimientos de formación, es decir, los conocimientos, habilidades y actitudes (las competencias) que necesita la empresa u organización de que se trate y los que realmente tiene el personal de la misma. A esto hay que añadir el potencial de desarrollo de estas personas para aumentar sus posibilidades de promoción y desarrollo profesional.



Antes de comenzar con la explicación de aquellas necesidades formativas detectadas gracias al análisis, diferenciación y contraste entre perfiles ideales y reales, nos dispondremos a analizar aquellas

propuestas formativas más demandadas por la propia ocupación. Demanda extraída del análisis de los resultados obtenidos tras el trabajo de campo realizado. Las conclusiones generales se centran fundamentalmente en la importancia formativa que los trabajadores de los subsectores le proporcionan a toda aquella modalidad formativa relacionada con la atención al cliente, escaparatismo y paquetería, además de toda aquella relacionada con las TIC'S, como informática e Internet. Formación que persigue un objetivo dual, mejorar en el puesto y personalmente.

A su vez los trabajadores dejan entrever cuestiones destacadas de la formación continua en la actualidad. Hechos relacionados directamente con la motivación inicial a la hora de comenzar un curso, la cual, se fundamenta en la propia iniciativa personal, además de considerar con puntuaciones medias-altas tanto la aplicabilidad como el aprovechamiento de los cursos realizados hasta la actualidad.

Por último hemos de señalar un aspecto tan importante en la detección de necesidades formativas como es el estudio de ámbito, del entorno, el contexto que engloba el propio sector en general. Tras este estudio, junto con el análisis detallado de los resultados propios del desarrollo de encuestas se ha detectado una necesidad formativa destacada para dicha actividad y directamente relacionada con gran parte de las ocupaciones que a continuación analizaremos es la formación continua relacionada con los cursos de técnicas de ventas y escaparatismo. Se trata de necesidades detectadas no solo por el contraste de perfiles sino también por el análisis de distintas perspectivas desarrolladas por una gran variedad de expertos, los cuales, han sido entrevistados a lo largo de la ejecución del presente proyecto.

El origen de dicha necesidad formativa viene dada por una serie de cambios sociales directamente influenciados por las características laborales de la población activa y por la precariedad laboral existente en relación con la contratación, ya que a pesar de que la ocupación que analizamos se encuentra en expansión ello no implica que la mayoría de los/as que la desempeñan la sienten como su propia salida profesional; su vocación. Pues son muchos los que recurren al sector del comercio minorista como medio para la obtención de un empleo de carácter temporal debido a que se ven sobre formados para dicha ocupación (gran parte de la población desempleada en España posee titulación superior o media). Dicha situación conlleva que muchas de las ocupaciones relacionadas con la comercialización en la actualidad posean una "sobre formación" en determinados aspectos no aplicables a su ocupación, y a su vez, no estén especializados en las técnicas de venta y atención al cliente, o incluso, escaparatismo.

Centrándonos en el comercio tradicional, diremos que también se ve influenciado por dicha situación pero lo subsanan a partir de los conocimientos aportados por sus compañeros que poseen antigüedad dentro de la empresa (el contrato efectuado es indefinido en su mayoría). Dicha solución no conlleva una plena adaptación a las nuevas técnicas, a la renovación constante en esta temática, provocando que a nivel global en Asturias el desarrollo e implantación de cursos relacionados con la atención al cliente y su captación sea una NECESIDAD FORMATIVA. La renovación ha de ir enfocada a varios ámbitos procurando aportar una atención más personalizada y adaptada a la clientela, por ello adjuntamos módulos formativos como Conocimientos básicos de las mercancías y Patronaje y confección. En conclusión, podríamos decir que la causalidad de esta necesidad, inherente a las características propias de la población activa, sigue una doble vertiente por parte de las ocupaciones, hablamos de la "sobre formación" y la renovación o actualización de conocimientos.

Otra necesidad formativa detectada y que resulta ser de nuestro interés, se centra en el objetivo fundamental del estudio, ya que como señalamos al comienzo, lo que nos interesa es desarrollar las habilidades, capacidades y destrezas (entre otras cuestiones) innatas en el individuo para conseguir lo verdaderamente adecuado / adaptado para la organización. Bajo este propósito dirigido al desarrollo de aptitudes y actitudes del trabajador proponemos la asignación a todos los perfiles analizados, de un módulo formativo cuyo principal objetivo sea la consecución del presente propósito. Se homogeniza esta propuesta fundamentándonos en dos pilares básicos. En la necesidad de propiciar el desarrollo de dichas capacidades, destrezas y habilidades por parte de aquellos que poseen tareas directamente relacionadas con la gestión y coordinación del personal (tareas que aumentan en mayor medida a partir del aumento del tamaño de las empresas) y por otra parte con el desarrollo de forma personal de dichas cualidades. Un claro ejemplo es el dependiente, para quien además de recomendarle un módulo destinado a la venta

y al acondicionamiento del escaparate, se le propondrá el desarrollo de habilidades, capacidades y destrezas propias e imprescindibles para la ejecución de sus tareas (sociabilidad, planificación, fluidez verbal...).

OCUPACIÓN: Gerente

Centrándonos en la presente ocupación, le asignaremos una heterogeneidad formativa debido a las lagunas existentes tras la comparación de competencias y perfiles. En ella observamos que en la realidad y tal y como es propio del comercio tradicional, la realización de tareas es multidisciplinar y existe una importante carencia formativa en lo que a dichas tareas se refiere. A su vez, también se detecta, una posible desfocalización, en lo que a dedicación se refiere, en aquellas funciones propias de la ocupación, generando por lo tanto y de forma conjunta dicha heterogeneidad explicada.

Las necesidades formativas detectadas se podrían resumir en el siguiente cuadro, el cual iremos explicando detenidamente a continuación.

| FUENTES DE DETECCIÓN | ORIGEN | NECESIDADES FORMATIVAS |
|--|---|--|
| <p>ENTREVISTAS A EXPERTOS PERFIL IDEAL – PERFIL REAL</p> | <ul style="list-style-type: none"> ↪ Obsolescencia comercial (renovación de conocimientos básicos) ↪ Incremento del tamaño de las empresas ↪ Innovaciones: <ul style="list-style-type: none"> -Cambios de equipos, instrumentos, materiales e instalaciones. -Cambios de procedimientos, técnicas y métodos de trabajo. -Cambios en materia de calidad, medioambiental y de riesgos laborales. ↪ Falta de conocimientos ↪ Consolidación de conocimientos básicos ya existentes ↪ Indefinición en política comercial ↪ Desconocimiento o indeterminación del punto mínimo de stock. ↪ Ausencia de certificación adaptada al sector ↪ Baja calidad en la prestación del servicio. ↪ Normativa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos básicos sobre las mercancías ▪ Técnicas de venta y atención al cliente ▪ Escaparatismo ▪ Conocimientos básicos sobre patronaje y confección ▪ Desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas ocupacionales ▪ Alfabetización informática ▪ Diseño de páginas Web ▪ Paquete Office ▪ Gestión del aprovisionamiento ▪ Gestión operativa de ERP ▪ Marketing ▪ Gestión y administración de empresas ▪ Contaplus ▪ Curso Básico cara a la certificación (calidad) ▪ Curso Básico de Prevención y Riesgos Laborales ▪ Curso básico según la actividad de la empresa ▪ .Sensibilización Medioambiental |

| NECESIDAD DETECTADA | <p>Actualización continua en los fundamentos teóricos de la comercialización.</p> <p>Actualización continua en la gestión comercial</p> | |
|---|--|---|
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <p>Obsolescencia comercial (renovación de conocimientos básicos)</p> | <p>1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada adaptándose a las necesidades del cliente. Intenta resolver las posibles reclamaciones consiguiendo la fidelización del cliente</p> | <p>1.1 Recibir al cliente en base a protocolo de bienvenida.</p> <p>1.2 Atender las necesidades del cliente de forma personalizada según protocolo, ajustando el producto a los propios de deseos del cliente.</p> <p>1.3 Gestionar la venta según protocolo, asegurándose de la completa satisfacción del cliente.</p> <p>1.4 Solucionar incidencias realizando un completo proceso buscando la plena satisfacción y fidelización del cliente.</p> |
| | <p>2.Gestionar el proceso de aprovisionamiento (compras y reposición)</p> | <p>2.2 Gestionar las compras en base las novedades marcadas por la temporalidad, moda, tendencias...</p> |
| | <p>3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta e interacción continua con el entorno.</p> | <p>3.1 Mantener las instalaciones a través de la utilización de aquellas técnicas mas innovadoras para conseguir la atracción del cliente</p> |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| <p>Conocimientos básicos sobre las mercancías.</p> | <p>⇒ Introducción</p> <p>⇒ Características del producto (materiales, calidad, limpieza, tratamientos...)</p> <p>⇒ Disposición en tienda</p> | |
| <p>Técnicas de venta y atención al cliente.</p> | <p>⇒ Introducción</p> <p>⇒ Elementos en la venta (consumidor, producto, vendedor)</p> <p>⇒ Comunicación oral y escrita</p> <p>⇒ Gestión de la venta</p> <p>⇒ Servicio Postventa</p> | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | |
|--|--|
| | ⇒ N.N.T.T en la operación cobro |
| Escaparatismo | ⇒ Introducción ⇒ Confección de un escaparate ideal ⇒ Componentes de un escaparate ⇒ Materiales y herramientas |
| Conocimientos básicos sobre patronaje y confección | ⇒ Materiales / Utensilios básicos ⇒ Patronaje ⇒ Corte ⇒ Confección |

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Actualización continua de la gestión de personal | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ⇒ Incremento del tamaño de las empresas | TODAS | TODAS |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas ocupacionales. | ⇒ Introducción ⇒ Estudio de habilidades / capacidades de ocupación ⇒ Desarrollo de habilidades / capacidades prácticas | |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Aprender a utilizar o mejorar el manejo del PC e Internet | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ⇒ Innovaciones ⇒ Falta de conocimientos o consolidación de conocimientos básicos ya existentes | TODAS | TODAS |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Alfabetización informática | ⇒ Introducción | |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Tu ordenador personal ⇒ Sistema operativo ⇒ Configuración y conexión de periféricos ⇒ Ficheros ⇒ Unidades de almacenamiento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Básico de Internet ▪ Trabajo en red |
|--|---|

| | | |
|--|---|---|
| NECESIDAD DETECTADA | Desarrollar en mayor medida la comunicación externa de la empresa | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Innovaciones : Cambios ⇒ Falta de conocimientos | 3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta e interacción continua con el entorno. | 3.2 Dirigir la comunicación externa de la organización a través de la actualización periódica de la página Web. |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Diseño de páginas Web | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción ⇒ Entorno de trabajo (barra de herramientas, menú...) ⇒ Creación de una página Web | |

| | | |
|---|---|--|
| NECESIDAD DETECTADA | Mejorar el manejo de Paquete Office. | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Innovaciones: Cambios de equipos, instrumentos, materiales e instalaciones. Cambios de procedimientos, técnicas y métodos de trabajo. ⇒ Perfeccionamiento de conocimientos | 2. Gestionar el proceso de aprovisionamiento (compras y reposición) | 2.1 Detectar necesidades de aprovisionamiento, empleando soportes informáticos para sistematizar el trabajo. |
| | 4. Realizar la gestión administrativa básica del establecimiento. | 4.1. Ejecutar la gestión financiera contable empleando soportes informáticos para sistematizar el trabajo |

| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS |
|--------------------|--|
| Paquete Office | ⇒ WORD ⇒ EXCEL ⇒ ACCESS ⇒ POWER POINT |

| NECESIDAD DETECTADA | Formarse en la buena gestión de las necesidades de aprovisionamiento. | |
|---|--|--|
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↪ Desconocimiento o indeterminación del punto mínimo de stock. ↪ Innovaciones: Cambios ↪ Perfeccionamiento de conocimientos | 2. Gestionar el proceso de aprovisionamiento (compras y reposición). | 2.1 Detectar necesidades de aprovisionamiento en base a análisis exhaustivos y periódicos de stockage y estudiando tendencias. |
| | | 2.2 Gestionar compras determinando el punto de stock mínimo. |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Gestión del aprovisionamiento | ⇒ Previsión de la demanda ⇒ Gestión logística del aprovisionamiento ⇒ Gestión de stocks y los sistemas de reposición ⇒ Organización y gestión del almacén ⇒ La negociación | |

| NECESIDAD DETECTADA | Formarse en la utilización de un software para la gestión integral de la empresa (tienda / almacén). | |
|--|--|-------------------------------|
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↪ Innovaciones :Cambios ↪ Carencia de conocimientos | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |

| | |
|--------------------------|---|
| Gestión operativa de ERP | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Utilización del software ⇒ Modificaciones en la organización del trabajo ⇒ Relaciones entre las distintas secciones |
|--------------------------|---|

| | | |
|---|--|-------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Mejorar la política comercial en sus labores de coordinación y dirección | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Innovaciones: Cambios de procedimientos, técnicas y métodos de trabajo ⇒ Indefinición en política comercial ⇒ Carencia de conocimientos | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Marketing | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción ⇒ Teoría del marketing ⇒ Marketing estratégico: dirección comercial de empresas y políticas de producto y precio ⇒ El plan de Marketing ⇒ Las ventas y el marketing | |

| | | |
|---|---|-------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Mejorar la gestión administrativa de la empresa | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Carencia de conocimientos | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Gestión y administración de empresas | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción ⇒ Nociones de contabilidad general ⇒ Sociedades: contabilidad y régimen jurídico ⇒ Relaciones laborales | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | |
|-----------|--|
| | ⇒ Gestión de personal |
| Contaplus | ⇒ Introducción ⇒ Asientos contables ⇒ Empresas ⇒ Vencimientos ⇒ Balances ⇒ Opciones de IVA y modelos fiscales ⇒ Banca electrónica ⇒ Gráficas informes y estadísticas ⇒ Regularización y Cierre |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento del sistema de calidad, tener los conocimientos básicos relativos a la calidad que permitan a una organización introducirse en la gestión y conocer los criterios de la calidad en la comercialización. | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↪ Ausencia de certificación adaptada al sector ↪ Baja calidad en la prestación del servicio. ↪ Innovaciones: Cambios en materia de calidad | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Curso Básico cara a la certificación (calidad) | ⇒ Introducción ⇒ Sistema de Gestión de la Calidad en el Comercio ⇒ ISO 9001: 2000 y otras normas ⇒ EFQM | |

| | | |
|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento del sistema de P.R.L | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↪ Normativa | TODAS | TODAS |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| ↳ Innovaciones: Cambios en materia de riesgos laborales | | |
|---|--|--|
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Curso Básico de Prevención y Riesgos Laborales | ⇒ Conceptos Básicos sobre la seguridad y salud en el trabajo ⇒ Riesgos generales y su prevención ⇒ Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa | |
| Curso básico según la actividad de la empresa. | ⇒ Concienciación de las existencia de riesgos ⇒ Identificación de la causalidad de los riesgos en esa actividad. ⇒ Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa | |

| NECESIDAD DETECTADA | Concienciar al trabajador sobre su implicación en la generación de estos impactos ambientales, para provocar un cambio de actitud que va a beneficiar tanto al trabajador, como al medioambiente como a la propia empresa. | |
|--|--|-------------------------------|
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↳ Normativa ↳ Innovaciones: Cambios en materia medioambiental | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Sensibilización Medioambiental | ⇒ Introducción al medio ambiente ⇒ Problemática medioambiental en las empresas del comercio al por menor ⇒ Respuestas institucionales y sociales | |

OCUPACIÓN: Encargado

Las necesidades formativas detectadas se podrían resumir en el siguiente cuadro, el cual iremos explicando detenidamente a continuación.

| FUENTES DE DETECCIÓN | ORIGEN | NECESIDADES FORMATIVAS |
|--|--|---|
| <p>ENTREVISTAS A EXPERTOS PERFIL IDEAL – PERFIL REAL</p> | <ul style="list-style-type: none"> ↪ Obsolescencia comercial (renovación de conocimientos básicos) ↪ Incremento del tamaño de las empresas ↪ Innovaciones: <ul style="list-style-type: none"> -Cambios de equipos, instrumentos, materiales e instalaciones. -Cambios de procedimientos, técnicas y métodos de trabajo. -Cambios en materia de calidad, medioambiental y de riesgos laborales. ↪ Falta de conocimientos ↪ Consolidación de conocimientos básicos ya existentes ↪ Indefinición en política comercial ↪ Desconocimiento o indeterminación del punto mínimo de stock. ↪ Ausencia de certificación adaptada al sector ↪ Baja calidad en la prestación del servicio. ↪ Normativa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos básicos sobre las mercancías ▪ Técnicas de venta y atención al cliente ▪ Escaparatismo ▪ Conocimientos básicos sobre patronaje y confección ▪ Desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas ocupacionales ▪ Alfabetización informática ▪ Diseño de páginas Web ▪ Paquete Office ▪ Gestión del aprovisionamiento ▪ Gestión operativa de ERP ▪ Idiomas: INGLES y FRANCES ▪ Marketing ▪ Gestión y administración de empresas ▪ Contaplus ▪ Curso Básico cara a la certificación (calidad) ▪ Curso Básico de Prevención y Riesgos Laborales ▪ Curso básico según la actividad de la empresa ▪ .Sensibilización Medioambiental |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Actualización continua en los fundamentos teóricos de la comercialización. Actualización continua en la gestión comercial. | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| Obsolescencia comercial (renovación de conocimientos básicos) | TODAS | TODAS |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Conocimientos básicos sobre las mercancías. | ⇒ Introducción ⇒ Características del producto (materiales, calidad, limpieza, tratamientos...) ⇒ Disposición en tienda | |
| Técnicas de venta y atención al cliente. | ⇒ Introducción ⇒ Elementos en la venta (consumidor, producto, vendedor) ⇒ Comunicación oral y escrita ⇒ Gestión de la venta ⇒ Servicio Postventa ⇒ N.N.T.T en la operación cobro | |
| Escaparatismo | ⇒ Introducción ⇒ Confección de un escaparate ideal ⇒ Componentes de un escaparate ⇒ Materiales y herramientas | |
| Conocimientos básicos sobre patronaje y confección | ⇒ Materiales / Utensilios básicos ⇒ Patronaje ⇒ Corte ⇒ Confección | |

| | | |
|---------------------|--|-------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Actualización continua de la gestión de personal | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | | |
|---|--|-------|
| ⇒ Incremento del tamaño de las empresas | TODAS | TODAS |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas ocupacionales. | ⇒ Introducción ⇒ Estudio de habilidades / capacidades de ocupación ⇒ Desarrollo de habilidades / capacidades prácticas | |

| | | |
|--|--|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Aprender a utilizar o mejorar el manejo del PC e Internet | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ⇒ Innovaciones ⇒ Falta de conocimientos o consolidación de conocimientos básicos ya existentes. | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Alfabetización informática | ⇒ Introducción ⇒ Tu ordenador personal ⇒ Sistema operativo ⇒ Configuración y conexión de periféricos ⇒ Ficheros ⇒ Unidades de almacenamiento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Básico de Internet ▪ Trabajo en red | |

| | | |
|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Mejorar el manejo de Paquete Office. | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |

| <p>⇒ Innovaciones: Cambios de equipos, instrumentos, materiales e instalaciones. Cambios en procedimientos, técnicas y métodos de trabajo.</p> <p>⇒ Perfeccionamiento de conocimientos</p> | <p>2. Detectar las necesidades de aprovisionamiento, gestionar su compra y reposición.</p> | <p>2.1 Detectar necesidades de aprovisionamiento, empleando soportes informáticos para sistematizar el trabajo.</p> |
|--|--|---|
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Paquete Office | <p>⇒ WORD</p> <p>⇒ EXCEL</p> <p>⇒ ACCESS</p> <p>⇒ POWER POINT</p> | |

| NECESIDAD DETECTADA | Formarse en la buena gestión de las necesidades de aprovisionamiento. | |
|---|--|--|
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <p>⇒ Desconocimiento o indeterminación del punto mínimo de stock</p> <p>⇒ Innovaciones: Cambios</p> <p>⇒ Perfeccionamiento de conocimientos</p> | <p>2. Detectar las necesidades de aprovisionamiento, gestionar su compra y reposición.</p> | <p>2.1 Detectar necesidades de aprovisionamiento en base a análisis exhaustivos y periódicos de stockage y estudiando tendencias</p> <p>2.2. Gestionar compras determinando el punto de stock mínimo</p> |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Gestión del aprovisionamiento | <p>⇒ La previsión de la demanda</p> <p>⇒ La gestión logística del aprovisionamiento</p> <p>⇒ La gestión de stocks y los sistemas de reposición</p> <p>⇒ Organización y gestión del almacén</p> <p>⇒ La negociación</p> | |

| | | |
|---|---|-------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Formarse en la utilización de un software para la gestión integral de la empresa (tienda / almacén). | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ↳ Innovaciones :Cambios ↳ Falta de conocimientos | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Gestión operativa de ERP | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Utilización del software ⇒ Modificaciones en la organización del trabajo ⇒ Relaciones entre las distintas secciones | |

| | | |
|---|--|--|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento de idiomas en el ámbito de la venta. Utilidad de su empleo para la atención de clientes de distinta procedencia (ingles / francés) | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ↳ Bajo nivel de conocimientos de de lengua extranjera ↳ Incremento de consumo de ocio. | <p>1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada ya que se adapta a sus necesidades. Intenta resolver las posibles reclamaciones consiguiendo la fidelización del cliente.</p> <p>3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta.</p> | 1.1 Recepción adaptada a la procedencia del cliente. |
| | | 1.2 Atender y comprender las necesidades del cliente. |
| | | 1.3 Facilitar la gestión de la venta. (Facilitando información completa al cliente consiguiendo su posible fidelización) |
| | | 1.4 Fluidez lingüística en la resolución y registro de incidencias. |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Curso básico de INGLÉS y FRANCÉS | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción ⇒ Saludos | |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Conjugación de verbos en presente ⇒ Conocimiento de números ⇒ Conocimiento de la moneda extranjera y cambio actual. ⇒ Conocimientos de términos técnicos mercantiles |
|--|---|

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Mejorar la política comercial en sus labores de coordinación y dirección | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Innovaciones: Cambios de procedimientos, técnicas y métodos de trabajo ⇒ Indefinición en política comercial ⇒ Carencia de conocimientos | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Marketing | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción ⇒ Teoría del marketing ⇒ Marketing estratégico: dirección comercial de empresas y políticas de producto y precio ⇒ El plan de Marketing ⇒ Las ventas y el marketing | |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Mejorar la gestión administrativa de la empresa | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Carencia de conocimientos | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Gestión y administración de empresas | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción ⇒ Nociones de contabilidad general ⇒ Sociedades: contabilidad y régimen jurídico ⇒ Relaciones laborales | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | |
|-----------|--|
| | ⇒ Gestión de personal |
| Contaplus | ⇒ Introducción ⇒ Asientos contables ⇒ Empresas ⇒ Vencimientos ⇒ Balances ⇒ Opciones de IVA y modelos fiscales ⇒ Banca electrónica ⇒ Graficas informes y estadísticas ⇒ Regularización y Cierre |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento del sistema de calidad, tener los conocimientos básicos relativos a la calidad que permitan a una organización introducirse en la gestión y conocer los criterios de la calidad en la comercialización. | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↪ Ausencia de certificación adaptada al sector ↪ Baja calidad en la prestación del servicio. | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Curso Básico cara a la certificación (calidad) | ⇒ Introducción ⇒ Sistema de Gestión de la Calidad en el Comercio ⇒ ISO 9001: 2000 y otras normas ⇒ EFQM | |

| | | |
|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento del sistema de P.R.L | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↪ Normativa | TODAS | TODAS |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | |
|--|--|
| Curso Básico de Prevención y Riesgos Laborales | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Conceptos Básicos sobre la seguridad y salud en el trabajo ⇒ Riesgos generales y su prevención ⇒ Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa |
| Curso básico según la actividad de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Concienciación de las existencia de riesgos ⇒ Identificación de la causalidad de los riesgos en esa actividad. ⇒ Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa |

| | | |
|--------------------------------|--|-------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Concienciar al trabajador sobre su implicación en la generación de estos impactos ambientales, para provocar un cambio de actitud que va a beneficiar tanto al trabajador, como al medioambiente como a la propia empresa. | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↳ Normativa | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Sensibilización Medioambiental | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción al medio ambiente ⇒ Problemática medioambiental en las empresas del comercio al por menor ⇒ Respuestas institucionales y sociales | |

OCUPACIÓN: Dependiente

Las necesidades formativas detectadas se podrían resumir en el siguiente cuadro, el cual iremos explicando detenidamente a continuación.

| FUENTES DE DETECCIÓN | ORIGEN | NECESIDADES FORMATIVAS |
|-------------------------------|--|---|
| ENTREVISTAS A EXPERTOS | Cambios sociales: características propias de la población activa. | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas ocupacionales - Conocimiento básico del sector / subsector y su entorno - Conocimientos básicos sobre las mercancías - Técnicas de venta y atención al cliente - Escaparatismo - Conocimientos básicos sobre patronaje y confección |
| PERFIL IDEAL – PERFIL REAL | <ul style="list-style-type: none"> ↪ Innovaciones: <ul style="list-style-type: none"> -Cambios de equipos, instrumentos, materiales e instalaciones. -Cambios de procedimientos, técnicas y métodos de trabajo. -Cambios en materia de calidad, medioambiental y de riesgos laborales. ↪ Falta de conocimientos ↪ Consolidación de conocimientos básicos ya existentes ↪ Bajo nivel de conocimientos de de lengua extranjera ↪ Incremento de consumo de ocio. ↪ Indefinición en política comercial ↪ Desconocimiento o indeterminación del punto mínimo de stock. ↪ Ausencia de certificación adaptada al sector ↪ Baja calidad en la prestación del servicio. ↪ Normativa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del aprovisionamiento ▪ Gestión operativa de ERP ▪ Idiomas: Ingles y Francés ▪ Curso Básico cara a la certificación (calidad) ▪ Curso Básico de Prevención y Riesgos Laborales ▪ Curso básico según la actividad de la empresa ▪ .Sensibilización Medioambiental |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| NECESIDAD DETECTADA | <p>Actualización continua en los fundamentos teóricos de la comercialización.</p> <p>Actualización continua en la gestión comercial y de personal.</p> | |
|---|---|-------------------------------|
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <p>Cambios sociales: características propias de la población activa</p> <p>Perfeccionamiento de conocimientos básicos</p> | TODAS | TODAS |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas ocupacionales. | <p>⇒ Introducción</p> <p>⇒ Estudio de habilidades / capacidades de ocupación</p> <p>⇒ Desarrollo de habilidades / capacidades prácticas</p> | |
| Conocimientos básicos del sector/subsector y su entorno | <p>⇒ Introducción</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Importancia del sector/subsector ▪ Estructura ▪ Tipología ▪ Tendencias | |
| Conocimientos básicos de las mercancías. | <p>⇒ Introducción</p> <p>⇒ Características del producto (materiales, calidad, limpieza, tratamientos...)</p> <p>⇒ Disposición en tienda</p> | |
| Técnicas de venta y atención al cliente. | <p>⇒ Introducción</p> <p>⇒ Elementos en la venta (consumidor, producto, vendedor)</p> <p>⇒ Comunicación oral y escrita</p> <p>⇒ Gestión de la venta</p> <p>⇒ Servicio Postventa</p> <p>⇒ N.N.T.T en la operación cobro</p> | |
| Escaparatismo | <p>⇒ Introducción</p> <p>⇒ Confección de un escaparate ideal</p> <p>⇒ Componentes de un escaparate</p> <p>⇒ Materiales y herramientas</p> | |
| Conocimientos básicos sobre patronaje y confección | <p>⇒ Materiales / Utensilios básicos</p> <p>⇒ Patronaje</p> <p>⇒ Corte</p> | |

| | |
|--|--------------|
| | ⇒ Confección |
|--|--------------|

| NECESIDAD DETECTADA | Formarse en la buena gestión de las necesidades de aprovisionamiento. | |
|--|---|---|
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Innovaciones: Cambios en procedimientos, técnicas y métodos de trabajo ⇒ Perfeccionamiento de conocimientos | 2. Detectar necesidades de aprovisionamiento, gestionar su compra y reposición. | 2.1. Detectar necesidades de aprovisionamiento en base a análisis exhaustivos y períodos de stockage y estudiando tendencias 2.2 Gestionar la compra colaborando en la detección del punto de stock mínimo |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Gestión del aprovisionamiento | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ La previsión de la demanda ⇒ La gestión logística del aprovisionamiento ⇒ La gestión de stocks y los sistemas de reposición ⇒ Organización y gestión del almacén ⇒ La negociación | |

| NECESIDAD DETECTADA | Formarse en la utilización de un software para la gestión integral de la empresa (tienda / almacén). | |
|---|---|---|
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Innovaciones :Cambios en los procesos ⇒ Falta de conocimientos | 1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada ya que se adapta a sus necesidades. Intenta resolver las posibles reclamaciones en base a los procedimientos establecidos por la empresa. | 1.3 Facilitar la gestión de la venta, evitando pérdida de información propiciando flujo continuo de ésta. (facilitando información completa al cliente y cobrando mediante lector óptico) 1.4 Fluidez en la resolución y registro de incidencias |

| | | |
|--------------------------|---|--|
| | 2. Detectar necesidades de aprovisionamiento, gestionar su compra y reposición. | 2.1 Elaboración mecánica de balances entre venta y stockage. Diagnostico inmediato de necesidades |
| | | 2.2 Agilizar la gestión de compras en lo que a solicitud diaria para la reposición se refiere. |
| | | 2.3 Gestionar recepción y colocación de mercancía realizando una codificación mecánica de la mercancía |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Gestión operativa de ERP | ⇒ Utilización del software ⇒ Modificaciones en la organización del trabajo ⇒ Relaciones entre las distintas secciones | |

| | | |
|---|---|--|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento de idiomas en el ámbito de la venta. Utilidad de su empleo para la atención de clientes de distinta procedencia (ingles / francés) | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↪ Bajo nivel de conocimientos de de lengua extranjera ↪ Incremento de consumo de ocio. | 1. Recibir, atender y gestionar la venta de forma personalizada ya que se adapta a sus necesidades. Intenta resolver las posibles reclamaciones en base a los procedimientos establecidos por la empresa. | 1.1 Recepción adaptada a la procedencia del cliente. |
| | | 1.2 Atender y comprender las necesidades del cliente. |
| | | 1.3 Facilitar la gestión de la venta. (Facilitando información completa al cliente consiguiendo su posible fidelización) |
| | | 1.4 Fluidez lingüística en la resolución y registro de incidencias. |
| | 3. Atraer al cliente a través de un adecuado mantenimiento de las instalaciones y mercancías del punto de venta. | 3.1 Mantener las instalaciones buscando la atracción de toda clase de clientela, evitando que el idioma sea una barrera |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | |
|----------------------------------|--|
| Curso básico de INGLÉS y FRANCÉS | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción ⇒ Saludos ⇒ Conjugación de verbos en presente ⇒ Conocimiento de números ⇒ Conocimiento de la moneda extranjera y cambio actual. ⇒ Conocimientos de términos técnicos mercantiles |
|----------------------------------|--|

| | | |
|--|---|-------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento del sistema de calidad, tener los conocimientos básicos relativos a la calidad que permitan a una organización introducirse en la gestión y conocer los criterios de la calidad en la comercialización. | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Ausencia de certificación adaptada al sector ⇒ Baja calidad en la prestación del servicio. ⇒ Innovaciones: Cambios en materia de calidad | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Curso Básico cara a la certificación (calidad) | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción ⇒ Sistema de Gestión de la Calidad en el Comercio ⇒ ISO 9001: 2000 y otras normas ⇒ EFQM | |

| | | |
|--|--------------------------------------|-------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento del sistema de P.R.L | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Normativa ⇒ Innovaciones: Cambios en materia de riesgos laborales | TODAS | TODAS |

| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS |
|--|---|
| Curso Básico de Prevención y Riesgos Laborales | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Conceptos Básicos sobre la seguridad y salud en el trabajo ⇒ Riesgos generales y su prevención ⇒ Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa |
| Curso básico según la actividad de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Concienciación de la existencia de riesgos ⇒ Identificación de la causalidad de los riesgos en esa actividad. ⇒ Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa |

| NECESIDAD DETECTADA | Concienciar al trabajador sobre su implicación en la generación de estos impactos ambientales, para provocar un cambio de actitud que va a beneficiar tanto al trabajador, como al medioambiente como a la propia empresa. | |
|--|--|-------------------------------|
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ↳ Normativa ↳ Innovaciones: Cambios en materia medioambiental | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Sensibilización Medioambiental | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción al medio ambiente ⇒ Problemática medioambiental en las empresas del comercio al por menor ⇒ Respuestas institucionales y sociales | |

OCUPACIÓN: Ayudante

Las necesidades formativas detectadas se podrían resumir en el siguiente cuadro, el cual iremos explicando detenidamente a continuación.

| FUENTES DE DETECCIÓN | ORIGEN | NECESIDADES FORMATIVAS |
|----------------------------|--|--|
| ENTREVISTAS A EXPERTOS | Cambios sociales: características propias de la población activa. | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas ocupacionales - Conocimiento básico del sector / subsector y su entorno - Conocimientos básicos sobre las mercancías - Técnicas de venta y atención al cliente - Escaparatismo - Conocimientos básicos sobre patronaje y confección |
| PERFIL IDEAL – PERFIL REAL | <ul style="list-style-type: none"> ↪ Innovaciones: <ul style="list-style-type: none"> -Cambios de equipos, instrumentos, materiales e instalaciones. -Cambios de procedimientos, técnicas y métodos de trabajo. -Cambios en materia de calidad, medioambiental y de riesgos laborales. ↪ Falta de conocimientos ↪ Consolidación de conocimientos básicos ya existentes ↪ Bajo nivel de conocimientos de de lengua extranjera ↪ Incremento de consumo de ocio. ↪ Indefinición en política comercial ↪ Desconocimiento o indeterminación del punto mínimo de stock. ↪ Ausencia de certificación adaptada al sector ↪ Baja calidad en la prestación del servicio. ↪ Normativa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Curso Básico de Manejo de TPV ▪ Alfabetización informática ▪ Gestión operativa de ERP ▪ Idiomas: Ingles y Francés ▪ Curso Básico cara a la certificación (calidad) ▪ Curso Básico de Prevención y Riesgos Laborales ▪ Curso básico según la actividad de la empresa ▪ .Sensibilización Medioambiental |

| NECESIDAD DETECTADA | Actualización continua en los fundamentos teóricos de la comercialización. Actualización continua en la gestión comercial y de personal. | |
|---|--|-------------------------------|
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| Cambios sociales: Características propias de la población activa Perfeccionamiento de conocimientos básicos | TODAS | TODAS |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas ocupacionales. | ⇒ Introducción ⇒ Estudio de habilidades / capacidades de ocupación ⇒ Desarrollo de habilidades / capacidades prácticas | |
| Conocimientos básicos del sector/subsector y su entorno | ⇒ Introducción ⇒ Importancia del sector/subsector ⇒ Estructura ⇒ Tipología ⇒ Tendencias | |
| Conocimientos básicos sobre las mercancías. | ⇒ Introducción ⇒ Características del producto (materiales, calidad, limpieza, tratamientos...) ⇒ Disposición en tienda | |
| Técnicas de venta y atención al cliente. | ⇒ Introducción ⇒ Elementos en la venta (consumidor, producto, vendedor) ⇒ Comunicación oral y escrita ⇒ Gestión de la venta ⇒ Servicio Postventa ⇒ N.N.T.T en la operación cobro | |
| Escaparatismo | ⇒ Introducción ⇒ Confección de un escaparate ideal ⇒ Componentes de un escaparate ⇒ Materiales y herramientas | |

| | |
|--|---|
| Conocimientos básicos sobre patronaje y confección | ⇒ Materiales / Utensilios básicos ⇒ Patronaje ⇒ Corte ⇒ Confección |
|--|---|

| | | |
|---|--|---|
| NECESIDAD DETECTADA | Aprender a utilizar o mejorar el manejo de TPV. | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↗ Innovaciones :Cambios en los procesos | 1. Recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a éste, además de recoger las reclamaciones que se presenten. | 1.1 Facilitar el cobro de la venta, en la gestión de la venta, ampliando de esta forma los servicios ofertados al cliente |
| | | 1.2 Fluidez en la resolución y registro de incidencias. |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Curso Básico de Manejo de TPV | ⇒ Instalación de TPV ⇒ Utilización de TPV <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventajas e inconvenientes para el establecimiento / vendedor ▪ Consecuencias de su uso | |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Aprender a utilizar o mejorar el manejo del PC e Internet | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| ↗ Innovaciones :Cambios ↗ Falta de conocimientos | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Alfabetización informática | ⇒ Introducción ⇒ Tu ordenador personal ⇒ Sistema operativo ⇒ Configuración y conexión de periféricos | |

| | |
|--|--|
| | <p>⇒ Ficheros</p> <p>⇒ Unidades de almacenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Básico de Internet ▪ Trabajo en red |
|--|--|

| | | |
|--|--|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Formarse en la utilización de un software para la gestión integral de la empresa (tienda / almacén). | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <p>⇒ Innovaciones :Cambios en los procesos</p> <p>⇒ Falta de conocimientos</p> | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Gestión operativa de ERP | <p>⇒ Utilización del software</p> <p>⇒ Modificaciones en la organización del trabajo</p> <p>⇒ Relaciones entre las distintas secciones</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento de idiomas en el ámbito de la venta. Utilidad de su empleo para la atención de clientes de distinta procedencia (ingles / francés) | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <p>⇒ Bajo nivel de conocimientos de de lengua extranjera</p> <p>⇒ Incremento de consumo de ocio.</p> | 1. Recibir, atender y gestionar las necesidades del cliente con el objetivo de realizar una venta adaptada a éste, además de recoger las reclamaciones que se presenten. | <p>1.1 Recepción adaptada a la procedencia del cliente.</p> <p>1.2 Atender y comprender las necesidades del cliente.</p> <p>1.3 Facilitar la gestión de la venta. (Facilitando información completa al cliente consiguiendo su posible fidelización)</p> |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Curso básico de INGLES y FRANCÉS | <p>⇒ Introducción</p> <p>⇒ Saludos</p> | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Conjugación de verbos en presente ⇒ Conocimiento de números ⇒ Conocimiento de la moneda extranjera y cambio actual. ⇒ Conocimientos de términos técnicos mercantiles |
|--|---|

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento del sistema de calidad, tener los conocimientos básicos relativos a la calidad que permitan a una organización introducirse en la gestión y conocer los criterios de la calidad en la comercialización. | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Ausencia de certificación adaptada al sector ⇒ Baja calidad en la prestación del servicio. ⇒ Innovaciones : Cambios en materia de calidad | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Curso Básico cara a la certificación (calidad) | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción ⇒ Sistema de Gestión de la Calidad en el Comercio ⇒ ISO 9001: 2000 y otras normas ⇒ EFQM | |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Desconocimiento del sistema de P.R.L | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Normativa ⇒ Innovaciones: Cambios en materia de riesgos laborales | TODAS | TODAS |
| MÓDULOS PROPUESTOS | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Curso Básico de Prevención y Riesgos Laborales | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Conceptos Básicos sobre la seguridad y salud en el trabajo ⇒ Riesgos generales y su prevención ⇒ Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente | |

Análisis de la evolución del sector de comercio al por menor en Asturias y el mantenimiento y adaptación de las cualificaciones de sus trabajadores/as

| | |
|--|--|
| | a la actividad de la empresa |
| Curso básico según la actividad de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Concienciación de las existencia de riesgos ⇒ Identificación de la causalidad de los riesgos en esa actividad. ⇒ Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa |

| | | |
|--|--|-------------------------------|
| NECESIDAD DETECTADA | Concienciar al trabajador sobre su implicación en la generación de estos impactos ambientales, para provocar un cambio de actitud que va a beneficiar tanto al trabajador, como al medioambiente como a la propia empresa. | |
| ORIGEN | UNIDAD COMPETENCIA AFECTADA | MODIFICACIÓN EN LAS FUNCIONES |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Normativa ⇒ Innovaciones: Cambios en materia medioambiental | TODAS | TODAS |
| MÓDULO PROPUESTO | CONTENIDOS BÁSICOS | |
| Sensibilización Medioambiental | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Introducción al medio ambiente ⇒ Problemática medioambiental en las empresas del comercio al por menor ⇒ Respuestas institucionales y sociales | |

Mapa de Cursos



ANÁLISIS FORMATIVO

Mapa de Cursos

| | | | | | |
|-------------|--|-----------------------------|--|---------------|--|
| ESPECÍFICOS | | ESTRATÉGICOS (POLIVALENTES) | | TRANSVERSALES | |
|-------------|--|-----------------------------|--|---------------|--|

| CURSOS | OCUPACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|--|--|---|---------------|---|----------------------------|-----------------------|----------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------|--------------------------------------|---------------|----------------------------------|--|--|---|--------------------------------|---------------|
| | Curso de desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas | Conocimientos básicos del sector/ subsector y su entorno | Conocimientos básicos sobre las mercancías | Técnicas de venta y atención al cliente | Escaparatismo | Curso básico sobre Patronaje y confección | Alfabetización informática | Diseño de páginas Web | Paquete Office | Curso básico de manejo de TPV | Gestión del aprovisionamiento | Gestión operativa ERP | Marketing | Gestión y administración de empresas | Contaplus | Curso básico de Ingles y Francés | Curso básico cara a la certificación (calidad) | Curso básico de Prevención y Riesgos laborales | Curso de especialización en Riesgos Laborales | Sensibilización Medioambiental | |
| GERENTE | ESPECÍFICOS | | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES |
| ENCARGADO | ESPECÍFICOS | | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | ESPECÍFICOS | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES |
| DEPENDIENTE | TRANSVERSALES | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | | | | | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | | | | ESPECÍFICOS | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES |
| AYUDANTE | TRANSVERSALES | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | TRANSVERSALES | | | ESPECÍFICOS | | ESPECÍFICOS | | | | ESPECÍFICOS | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES | TRANSVERSALES |

Conclusiones

En los últimos años, los subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero y como no, el sector de Comercio al por Menor en general, estuvieron sometidos a un profundo cambio. Se produce en primer lugar una reestructuración de este sector/subsectores, con la aparición de nuevas formulas comerciales (cadenas, franquicias,...) que añadieron una fuerte competitividad al conocido comercio tradicional, el comercio independiente. Asimismo, los hábitos del consumidor han evolucionado con los tiempos, produciendo una necesaria adaptabilidad en el modo de trabajar de este tipo de empresas. Y a esto también hay que añadir, las innovaciones tecnológicas y normativas producidas paralelamente a estos cambios. Como consecuencia, después del análisis de los datos cuantitativos y cualitativos realizados para este estudio en los municipios de Oviedo y Gijón, se puede decir, que actualmente las empresas de comercio tradicional de estos subsectores, dónde fundamentamos nuestra investigación, no vislumbran un futuro demasiado positivo, por lo menos a lo que demografía de empresas se refiere.

Reseñar el fuerte peso que estos tres subsectores de comercio minorista tienen en el conjunto de subsectores de Comercio al por Menor *Otro Comercio al por Menor de artículos nuevos en establecimientos especializados* de Asturias, principalmente el subsector de Prendas de vestir. Un claro ejemplo de esto lo demuestra el hecho de que alrededor de un 34 % de las empresas que desarrollan alguna de las actividades de comercio minorista de este grupo pertenecen a uno de los tres subsectores de estudio. Asimismo, los municipios de Oviedo y Gijón concentran el 60,40% de la oferta de este tipo de empresas en la Comunidad, obteniendo un ratio de 1,21 establecimientos por empresa de este tipo.

Por tamaño de empresa, destacar que en Oviedo y Gijón la figura más representativa son las empresas de muy pequeño tamaño (menos de 6 trabajadores), básicamente las conformadas por un autónomo con uno o dos empleados a su cargo. Se observa un cambio del tamaño de algunas empresas con menos de 6 trabajadores a una plantilla de empleados mayor.

Sin embargo, esta evolución y tendencia negativa en los comercios minoristas de estudio no puede generalizarse para el caso del número de empleados, dónde se aprecia una evolución positiva en los últimos años, con igual tendencia para los próximos. Cerca de un 61% de los empleados que trabajan en alguna de estas empresas lo hacen en empresas de menos de 6 trabajadores.

En la gran mayoría de las empresas de estos subsectores, representadas básicamente por el comercio tradicional, una sola ocupación desempeña la práctica totalidad de las tareas del establecimiento, principalmente en el caso de las empresas de tamaño pequeño.

La feminización de estos subsectores también resulta ser un hecho destacable, principalmente en el caso de las empresas del subsector de Comercio al por Menor de Prendas de vestir, caracterizado por la existencia de 2 establecimientos de este tipo por cada 3 de los subsectores de estudio. Por otro lado, la media de edad de los trabajadores de estos subsectores se encuentra alrededor de los 32-33 años.

En general el nivel de cualificación de los trabajadores de estos subsectores es de estudios básico-medios y su antigüedad en el puesto es normalmente superior a los cinco años. Una buena parte de los contratos son indefinidos, aunque también destacan los contratos de duración determinada.

Asimismo, estos subsectores vienen caracterizados por una fuerte saturación comercial. Las empresas de comercio tradicional que los representan se identifican básicamente por empresas multimarca de origen familiar y con determinada clientela fija. Sin embargo, destacar en este tipo de establecimientos la escasa renovación interna con la finalidad de adaptarse a los cambios sociales y tecnológicos que se producen a su alrededor. Los comerciantes carecen de la mentalidad empresarial suficiente como para intentar realizar cambios en sus sistemas y métodos de trabajo. Asimismo, el grado de asociacionismo del empresario es todavía muy pequeño.

La caída del consumo y la continua competencia con los nuevos modelos comerciales son sus principales amenazas, para los cuáles el reciclaje empresarial, la renovación y modernización del establecimiento constituyen algunas de las barreras para contrarrestarlas. Además, la formación de Centros Comerciales Abiertos mediante la creación de zonas urbanas diferenciadas, proporcionan una de las soluciones más viables para la consecución de un grupo fortalecido, por las ventajas que ofrece este tipo de asociacionismo, para hacer frente a estos peligros.

Tras la visión global extraída del Análisis Económico-Empresarial, y siendo un pilar básico en la detección de necesidades formativas, se desarrollo un estudio detallado de todas aquellas ocupaciones más representativas del comercio tradicional en el Principado de Asturias, configurando de éste modo un estudio analítico completo de la situación que engloba los subsectores analizados. Es así, como tras el trabajo de campo realizado hemos detectado 4 ocupaciones clave dentro de los subsectores tratados: Gerente, Encargado, Dependiente y Ayudante. Como características inherentes y generales a éstas, diremos que si desarrollamos una visión general del estudio real tanto de competencias como de perfiles profesionales destacaríamos como característica común, la homogenización el desarrollo de tareas generando un reparto igualitario de responsabilidades entre ocupaciones independientemente del nivel de cualificación profesional que este debería poseer. Es decir, no hemos detectado una asignación de tareas según dificultad y responsabilidad acorde a los niveles esperados para los perfiles profesionales ideales. Cuestión muy característica y propicia dentro del pequeño comercio o comercio tradicional donde la jerarquización vertical, en lo referente al reparto de tarea, se vuelve inexistente.

Pero los desequilibrios no solamente han venido marcados en ese sentido. Entre la comparación dentro del estudio profesiográfico, de real a ideal, hemos considerado las siguientes conclusiones en relación a los siguientes aspectos tratados (donde se complementan por un claro reflejo de la homogenización anteriormente tratada):

- **Innovación:** de forma general podríamos decir que todos los cambios que se hayan podido producir se han efectuado a hace ya dos o tres años. De todos ellos los que más peso sin duda han tenido, son aquellos relacionados con el cambio de equipos, instrumentos, materiales e instalaciones, los cuales, se centraron en el cambio de instalaciones y renovación informática. En cuanto a procedimientos y normativa, la representatividad detectada no alcanzo lo esperado, es decir, la actualización en este terreno la podríamos considerar deficiente. Este desequilibrio lo relacionamos con la concesión de ayudas que conciernen al campo de la renovación de equipamientos para el pequeño comercio, que tanto propician el desarrollo de estos, pero que continúan siendo grandes desconocidos para la totalidad de los comerciantes dentro del territorio analizado.
- **Grado de dificultad / importancia:** Este análisis refleja cotas considerablemente alta por parte de los trabajadores, cuando valoran la importancia y dificultad en el desarrollo de su quehacer diario. Podríamos decir que el grado de importancia siempre es superior que en el de la dificultad, cuestión que se semeja con lo establecido para el perfil profesional ideal.
- **Entorno laboral:** En cuanto a *relaciones externas* destacan como principales organismos de relación con el entorno en el estudio real, los bancos, proveedores y tiendas. Cuestión prácticamente generalizada para todas y cada una de las ocupaciones, dejando entrever, por lo tanto esa homogenización de tareas y por lo tanto de responsabilidades. En lo referente al *lugar de trabajo, posición y factores ambientales* la valoración es positiva y el día a día todos ellos lo suelen desarrollar de pie y en el propio establecimiento.
- **Conocimientos:** Tal y como se explicó con anterioridad, el nivel de estudios es básico – medio y en lo referente a los conocimientos complementarios diremos que también se caracterizan por sus bajas cotas de representatividad, generando un desequilibrio importante con el grado de importancia que estos poseerían en relación a los perfiles ideales esperados. Generando de este modo un destacado desequilibrio que será un paso importante en la detección de necesidades formativas. Si tuviésemos que destacar un aspecto predominante e interrelacionado con otro de los puntos tratados con anterioridad, diríamos que a pesar de la incipiente renovación tecnológica (innovación), la

representatividad en relación a conocimientos relacionados con su uso y manejo y por lo tanto con la reducción del tiempo de trabajo resulta notoria. Dejando entrever que en muchas ocasiones se poseen los medios, pero se carece de los conocimientos necesarios para incrementar su rentabilidad en el uso y disfrute de éstos.

Será de este modo como junto con el análisis de tendencias, extrajimos todos aquellos puntos clave en la detección de necesidades. Aspectos que marcan determinantemente estas tendencias, son las normativas, y los sistemas de gestión de calidad.

De este modo señalaremos que los cambios en materia de normativa se centran sobre todo en la actuación frente a los riesgos laborales y a los cambios en los sistemas de gestión medioambiental.

Un claro ejemplo ha sido la implantación de la Ley de prevención de riesgos laborales de 1995 que han obligado a las empresas no sólo a modificar sus hábitos de trabajo, sino también a formarse en dicho aspecto.

En materia medioambiental, se hacen cada vez más importantes los procesos destinados no solo a la reducción de los residuos generados y a su posterior tratamiento sino también a la elección de los productos que cumplan de un modo más fiel la normativa vigente.

Capítulo aparte merece el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad. Las características propias estos subsectores hacen que la implantación de una certificación del tipo habitual (normas ISO 9001:2000, EFQM...) resulte excesivamente gravosa y de difícil aplicación para la gran mayoría de las empresas y establecimientos pertenecientes a estos subsectores. Por lo particular de los mismos, lo ideal sería quizás la creación e implementación de un sistema de gestión de calidad certificado por una asociación de tipo empresarial que englobase a la mayor parte de las empresas y avalado por la administración autonómica. El sistema de gestión de la calidad podría constituirse en uno de los requisitos para la consecución de ayudas y subvenciones que la propia administración otorga, ayudando de paso, a que en estos subsectores se cree una mayor mentalidad de asociacionismo, lo que ayudaría a una mejor difusión de las ayudas.

Junto con estos cambios normativos, también se ha reflejado tendencias relacionadas directamente con la productividad, tecnología y aspectos laborales, junto con las ocupacionales. Es así como podemos decir que nos encontramos hacia una incipiente especialización del comercio tradicional como medio de adaptación y subsistencia marcados por la influencia de los nuevos modelos comerciales. Otro medio de adaptación pasa por el empleo de las nuevas tecnologías que tanto caracterizan a la sociedad globalizada en la que vivimos, propiciando de este modo para un corto período de tiempo el empleo de medios tan destacados como Internet, mostrando un medio más de interacción multiespacial con el entorno. Es así, como las tendencias laborales pasan por la adaptación al cambio constante, la formación y la regulación horaria que permita un equilibrio adecuado entre la vida privada y la pública.

Para finalizar nuestro comentario sobre las tendencias, diremos que en lo referente al ámbito ocupacional, en su generalidad y para todas ellas hablaríamos de mantenimiento, con la excepción del gerente y el dependiente que destacan por su carácter recesivo y expansivo, respectivamente, marcando por la fuerte influencia de factores externos.

Tal y como resaltamos tras la fase analítica hemos obtenido todas aquellas claves deductivas necesarias en el estudio de necesidades formativas. Es así como podríamos señalar que como fruto del desequilibrio existente y explicado con anterioridad entre la vertiente real e ideal, junto con la homogenización de tareas, la detección de necesidades generó el perfil de configuración de 20 propuestas formativas para los subsectores analizados. Todos ellos se caracterizan por su remarcado carácter transversal, estratégico y específico, intentando cubrir de este modo todas las carencias formativas necesarias. Carencias que se fundamentan en el desconocimiento de determinadas áreas, en factores externos como características propias de nuestra sociedad y en las solicitudes marcadas por el propio encuestado y generando así módulos directamente relacionados con las TIC's y el empleo de

éstas (Alfabetización informática, Ofimática y Diseño de páginas Web), el servicio al cliente (Técnicas de venta, Escaparatismo y Patronaje y confección), junto con la agilización de los procesos productivos (ERP, Gestión del aprovisionamiento, Marketing) y adaptación normativa (Prevención de Riesgos Laborales, Sensibilización Medioambiental).

En conclusión, podríamos decir, que en general, que a través de la consecución de este proceso deductivo y analítico, medio necesario para la consecución de aquellos objetivos específicos e imprescindibles para la determinación de aquellas prospectivas formativas a seguir dentro de los subsectores tratados, hemos formulado todos aquellos pasos necesarios para la actualización de las cualificaciones, siendo a su vez la columna vertebral para la renovación y adaptación de los subsectores a la sociedad global en la que vivimos.

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

Monografías, Artículos y Otros Documentos

■ Monografías

- ALLES, M. A. *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires [etc]: Grancita; cop. 2000
- BARRANCO SÁIZ, F. J. *Planificación estratégica de recursos humanos: del marketing interno a la planificación*. Madrid: Pirámide, D.L. 1993
- BENAVIDES ESPÍNDOLA, O. *Competencias y competitividad*. [Colombia: Mc Graw Hill]
- BRUNET ICART, I.; FERNÁNDEZ ENGUITA, M. (prol.) *Flexibilidad y formación: una crítica sociológica al discurso de las competencias*. Barcelona: Icaria, 2003
- CASARES, J. *La economía de la distribución comercial*. Barcelona: Ariel, 1987
- FERNÁNDEZ, G. (prol.) (et al.) *Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao: Deusto, D.L. 1996
- FAURE, G. *Estructura, organización y eficacia de la empresa: fundamentos de gestión directiva*. Bilbao: Deusto, D.L. 1993
- HOYOS FITTO, J. *Formación y desarrollo en la empresa*. Madrid: CISS, 1999
- LÉVY-LEBOYER, C. *Gestión de las competencias: cómo analizarlas, cómo evaluarlas, cómo desarrollarlas*. Barcelona: Gestión 2000, D.L. 2001
- MIGUEL PERIS, S. (et al.) *Distribución comercial*. Madrid: ESIC, 2000
- PEREDA MARÍN, S. *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001
- ROIG IBÁÑEZ, J. *El estudio de los puestos de trabajo: valoración de tareas y la valoración del personal*. Madrid: Díaz de Santos, [1996]
- SIMERAY, J. *Estructura de la empresa: principios y definiciones, tipos de estructuras y organigramas*. Madrid: Ibérico Europea de Ediciones, 1974
- TENA RODRÍGUEZ, V. *La estructura organizativa de la empresa*. Madrid: Montecorvo, 1996

■ Artículos de publicaciones periódicas

- ALONSO, J. *El nuevo consumidor español. El impulso de comprar y la estrategia empresarial en distribución comercial*. En: *Distribución y Consumo*, nº 4, Junio/julio 1996
- “ESTUDIO sobre la liberalización de horarios comerciales en días festivos.”. Oviedo (10/01/2005) Disponible en:
http://www.ugt-asturias.org/www/prensa/2005/01/11estudio_lib_horarios.htm
- GÓMEZ, M. “Pequeño Comercio: Asociarse o Morir”. En: *El Mundo*; supl. Su Dinero, núm. 64 (09/02/1997) Disponible en:
<http://www.elmundo.es/su-dinero/noticias/act-64-5.html>
- HUERGA, J.M. “El comercio asturiano reducirá de 90 a 72 horas el horario semanal”. En: *La Voz de Asturias* (09/02/2005) Disponible en:
<http://www.lavozdeasturias.com/noticias/imprimir.asp?pkid=181669>
- REBOLLO, A. *Geografía comercial de España. Distribución regional de la oferta y la demanda de servicios comerciales*. En: *Distribución y Consumo*, Febrero/Marzo 2000
- ROMERA, J. “Montilla promueve un plan contra el fraude en las tiendas de chinos”. En: *Expansión* (30/06/2005) Disponible en:
<http://www.confespacomercio.com/documentos%20adjuntos/prensa.pdf>
- VIDAL, R. “El pequeño comercio tiene que adaptarse a una nueva realidad”. Disponible en:
<http://www.terra.es/actualidad/articulo/html/act9099.htm>

■ Guías, Anuarios, Estudios de Mercado y Otras Fuentes

- *COMPETENCIAS profesionales y formación continúa en la provincia de Cáceres*. Cáceres: Federación Empresarial Cacereña, 1999
- *DATOS básicos de comercio interior en España por Comunidades Autónomas*. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda. Dirección General de Comercio Interior. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pymes; 2005. Disponible en:
<http://www.mcx.es/Polcomer/Modernizacion/EstruCoMinorista/INFORME%20DEFINITIVO.pdf>
- *DEMOGRAFÍA de las empresas comerciales en España (1999-2005)*. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda. Dirección General de Comercio Interior. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pymes; 2005. Disponible en:
<http://www.mcx.es/Polcomer/Modernizacion/EstruCoMinorista/Demografía%20empresas.pdf>
- *El PLAN de formación de la empresa: guía práctica para su elaboración y desarrollo*. Madrid: Fundación Confemetal, D.L. 1999
- *EMPLEO y formación en el sector del comercio al por menor en España*. Madrid: Fundación CIREM, 1994

- *ESTUDIO de las necesidades de Formación Profesional*. Madrid: INEM; 1993
- *ESTUDIO para detectar necesidades de formación en sectores productivos en procesos de formación*. Madrid: INEM; 1998
- *ESTUDIO sobre la evolución del sistema productivo y su incidencia en las competencias profesionales en el comercio minorista de alimentación*. Madrid: FOREM; 2000
- *ESTUDIO sobre la estructura del comercio minorista en España*. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda. Dirección General de Comercio Interior. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pymes; 1999. Disponible en:
<http://www.mcx.es/Polcomer/Modernizacion/EstruCoMinorista/Resumen1999.htm>
- *ESTUDIO sectorial de Comercio detallista*. Disponible en:
<http://www.fundaciontripartita.org/webpub/textbase/AACC02/Anexos/20020466.pdf>
- *EVOLUCIÓN y actualización de la estructura del comercio minorista en España en 2.000*. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda. Dirección General de Comercio Interior. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pymes; 2.000. Disponible en:
<http://www.mcx.es/Polcomer/Modernizacion/EstruCoMinorista/PDF/evolucionyactual.pdf>
- FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, R. “*La importancia estratégica del comercio tradicional en la distribución*”. Madrid: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Complutense de Madrid; [1999]. Disponible en:
<http://www.ucm.es/BUCM/cee/doc/9915/9915.htm>
- *Las MICROEMPRESAS en Asturias: la nueva empresa*. Oviedo: Federación Asturiana de Empresarios; 2003. Disponible en:
<http://www.fade.es>
- “*Las TENDENCIAS del consumo y del consumidor en el siglo XXI*”. Madrid: Instituto Nacional de Consumo; 2000. Disponible en:
<http://www.fundaciontripartita.org/webpub/textbase/AACC02/Anexos/20020341.pdf>.
- *MANIFIESTO del comercio español. Al servicio del consumidor, del crecimiento y del empleo, de la riqueza y del modelo de comercio urbano próximo al ciudadano*”. Madrid: Confederación Española de Comercio; 2005. Disponible en:
<http://www.confespacomercio.com/documentos%20adjuntos/MANIFIESTO.pdf>
- *ORDENACIÓN de la formación profesional ocupacional: Familia profesional de las industrias textiles*. Madrid: INEM, 1994
- *PLAN de Mejora de la Calidad en el Comercio (2005-2008)*”. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda. Dirección General de Comercio Interior. Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pymes. Disponible en:
<http://www.mcx.es/Polcomer/Modernizacion/PlanMejora.htm>
- *I MEMORIA Plan nacional de Comercio*. Madrid: Federación Estatal de Trabajadores de Comercio-UGT; 2001

- VÁZQUEZ ROZAS, M^a E. *La distribución comercial en España. Un estudio econométrico regional de la productividad*. [Santiago de Compostela]: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Economía Internacional, Universidad de Santiago de Compostela; 1997.
- *MEMORIA de Actividades de la aplicación del III ANFC: Comisión paritaria sectorial de comercio (2001)*. Madrid: Fundación Tripartita, 2004
- *PROYECTO TARTESSOS: Observatorio virtual sobre el impacto de las nuevas tecnologías en los sistemas de producción y el comercio electrónico en el sector comercio en España*. Zaragoza: IFES, 2000

BIBLIOGRAFÍA

Páginas Web Consultadas

■ Organismos Oficiales

- www.ayto-gijón.es
Ayuntamiento de Gijón
- www.ayto-oviedo.es
Ayuntamiento de Oviedo
- www.idepa.es
Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias
- www.inc.es
Instituto Nacional de Consumo
- www.ine.es
Instituto Nacional de Estadística
- www.inem.es
Instituto Nacional de Empleo
- www.mtas.es/insht
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- www.mcx.es
Secretaría de Estado de Turismo y Comercio del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
- www.princast.es
Gobierno del Principado de Asturias
- www.sadei.es
Sociedad Asturiana de Estudios Económicos e Industriales

■ Entidades

- www.aedipe.es
Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas
- www.camerdata.es
Empresa creada por las Cámaras

- www.camaragijon.es
Cámara de Comercio e Industria de Gijón
- www.camara-ovi.es
Cámara de Comercio e Industria de Oviedo
- www.ccoo.es
Confederación Sindical de Comisiones Obreras
- www.confespacomercio.com
Confederación Española de Comercio
- www.ecoembes.es
Ecoembalajes España S.A.
- www.facpyme.net
Federación Asturiana de Comercio
- www.fade.es
Federación Asturiana de Empresarios
- www.gijontiendas.es
Web de los profesionales del comercio y servicios en Gijón
- www.oviedotiendas.es
Web de los profesionales del comercio y servicios en Oviedo
- www.ugt-asturias.org
Unión General de Trabajadores de Asturias

■ Otras Fuentes

- www.arearh.com
- www.evaluarh.com
- www.expansiónyempleo.com
- www.gestiondelconocimiento.com
- www.gestiopolis.com
- www.rrhhmagazine.com
- www.rppnet.com

Anexos

ENTREVISTA PERSONAL

Expertos Gerentes

ENTREVISTA EXPERTOS

GERENTES

Empresa / Institución:

Dirección:

Localidad:

C.P.:

Teléfono:

Fax:

E-mail:

Web:

Sector/subsector:

CNAE:

Actividad:

Persona de contacto:

Tfno.:

Cargo:

¿Existen otros centros de trabajo?:

Año constitución:

Facturación:

Nº empleados:

ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL (SECTOR, SUBSECTORES Y/O ACTIVIDAD)

1.- Peso de los subsectores/actividades analizados en el tejido empresarial asturiano y en el sector de Comercio/Comercio al por Menor y por qué. Primera valoración de la situación actual y evolución reciente (pasado y presente)

2.- Comparativa a rasgos generales del sector de Comercio al por Menor asturiano con el nacional y europeo.

3.- Perfil de las empresas (Tamaño, Forma Jurídica...). Organización de la producción.(TRADICIONAL/NUEVOS MODELOS COMERCIALES)

4.- Tendencias detectadas para los próximos años. ¿Especialización o diversificación?
(Ej.: Confección, con calzado, complementos....)

5.- Influencia y peso de los modelos emergentes (Centros comerciales - Grandes superficies). Consecuencias (amenazas y oportunidades) y cambios que provocaron en ellos (imagen, corporativismo...)

6.- Grado de innovación tecnológica en los distintos procesos y valoración general de la capacidad innovadora. Comercio on line o e-commerce.

7.- Normativa vigente. Procesos de certificación (prevención, seguridad, calidad, medioambiente,...)

8.- Influencia y consecuencias de los cambios normativos relacionados con los contratos (flexibilidad, estabilidad de los empleados). Situación contractual de sus trabajadores. Liberalización de horarios. Comparativa con Europa y España

11- Visión global: **ANALISIS DAFO**

- Desde un punto de vista interno, principales Debilidades y Fortalezas del sector/subsector/actividad.

- Y desde el punto de vista de los factores externos, Amenazas y Oportunidades.

COMERCIALIZACIÓN

1.- Producto/s que se comercializan en la empresa. Descripción. Volumen de ventas (anual, mensual). Estacionalidad anual (la venta según época del año).

2.- FLUJOGRAMA

- Descripción de los procesos en la comercialización, detallando fases y subfases. Problemas y necesidades detectadas.

- Proceso de aprovisionamiento. Proveedores (poder de negociación). Origen habitual de las mercancías.

- ¿Tienen establecida alguna subcontratación?

5.- Requisitos básicos necesarios que solicita a los trabajadores:

- PERSONALES

- PROFESIONALES

- FORMATIVOS

6.- Carencias detectadas. Necesidades. En caso de poseer Plan de Formación definir sus características, contenidos, personal objetivo, financiación, vías de impartición,... Evolución formativa en los últimos años. Formación más adecuada. Cursos más necesarios. Propuestas.

7.- Medida en la que las ocupaciones dentro del comercio minorista y en concreto de los subsectores analizados son transitorias. (yacimiento de empleo)

ENTREVISTA PERSONAL

Expertos No Gerentes

ENTREVISTA EXPERTOS

Empresa / Institución:

Dirección:

Localidad:

C.P.:

E-mail:

Teléfono:

Web:

Fax:

Sector/Subsector:

CNAE:

Actividad:

Persona de contacto:

E-mail:

Cargo:

ANÁLISIS ECONÓMICO-EMPRESARIAL (SECTOR, SUBSECTORES Y/O ACTIVIDAD)

1.- Peso de los subsectores/actividades analizados en el tejido empresarial asturiano y en el sector de Comercio/Comercio al por Menor y por qué. Primera valoración de la situación actual y evolución reciente (pasado y presente)

2.- Comparativa a rasgos generales del sector de Comercio al por Menor asturiano con el nacional y europeo.

3.- Perfil de las empresas (Tamaño, Forma Jurídica...). Organización de la producción.(TRADICIONAL/NUEVOS MODELOS COMERCIALES)

4.- ¿Cómo se organiza el sistema de aprovisionamiento, distribución y comercialización en los subsectores de estudio? Detalle de fases y subfases, problemas y necesidades detectadas. (Flujograma). Tendencias en los métodos organizativos.

5.-Tendencias detectadas para los próximos años. ¿Especialización o diversificación? (Ej.: Confección, con calzado, complementos...). Influencia de las grandes superficies comerciales en el pequeño comercio, posibles consecuencias positivas y negativas. Soluciones para éstas. (=CENTRO COMERCIAL ABIERTO/ ASOCIACIONISMO) (Valoración de los efectos que ejercen sobre el empleo)

TECNOLOGÍA – INNOVACIÓN

1.- Grado de innovación tecnológica en los distintos procesos (producción, distribución...) (Tendencias tecnológicas)

2.- Valoración sobre la capacidad innovadora del sector/subsectores/actividad (Renovación tecnológica)

3.- En relación con las nuevas tecnologías, valoración del vínculo entre Internet y el Comercio. Consecuencias en el sector/subsectores (Comercio al por Menor en general y subsectores de Comercio al por Menor de Textiles, Prendas de vestir y Calzado y artículos de cuero específicamente) (E-COMMERCE)

PLANES DE DESARROLLO

1.-Proyectos recientes y futuros que inciden directa o indirectamente en el desarrollo del sector/subsectores: Características, Objetivos perseguidos, Financiación, Agentes implicados...

2.-Valoración normativa vigente. Procesos de certificación (prevención, seguridad, calidad, medioambiente,...)

3.- Influencia y consecuencias de los cambios normativos relacionados con los contratos (flexibilidad, estabilidad de los empleados). Situación contractual de los trabajadores. Liberalización de horarios. Comparativa con Europa y España.

RR.HH. - FORMACIÓN

1.- Nivel de cualificación de los trabajadores respecto a las exigencias de su ocupación. Carencias detectadas a nivel de formación, aptitudes,... ¿Existen carencias formativas diferenciadas entre determinados colectivos ocupacionales (sexo, edad, procedencia)? DESCRIBIR

2.- Cursos necesarios para paliar éstas carencias y valoración de los que se imparten actualmente. (NECESIDADES FORMATIVAS)

3.- Consideración sobre si en los últimos años el Comercio al por Menor y en concreto los subsectores de estudio se han vuelto un yacimiento de empleo. (Visión general del sector de Comercio y comparativa con subsectores). Causas y consecuencias en el sector/subsectores (relación con la formación de los empleados)

ANALISIS DAFO

1.-En base al análisis anterior, y desde un punto de vista interno, principales DEBILIDADES y FORTALEZAS, del sector/subsectores.

2.- Y desde el punto de vista de los factores externos, AMENAZAS y OPORTUNIDADES.



ENCUESTA EN EL PUESTO DE TRABAJO

(TRABAJADOR)

DATOS DE LA EMPRESA:

Nombre:

Dirección:

Localidad:

Teléfono

Número de trabajadores:

Clasificación del tamaño de la empresa:

Actividad:

- COMERCIO AL POR MENOR DE TEXTILES
- COMERCIO AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR
- COMERCIO AL POR MENOR DE CALZADOS Y ARTICULOS DE CUERO

DATOS DEL TRABAJADOR:

| | |
|------------------|--|
| OCUPACIÓN | |
|------------------|--|

| | | |
|------------------------------|----------------------------|--|
| CATEGORÍA PROFESIONAL | 1. DIRECCIÓN | |
| | 2. PERSONAL MERCANTIL | |
| | 3. PERSONAL ADMINISTRATIVO | |
| | 4. PERSONAL SERVICIOS | |

| | | |
|-------------------------------|---------|--|
| NIVEL DE CUALIFICACIÓN | NIVEL 1 | |
| | NIVEL 2 | |
| | NIVEL 3 | |
| | NIVEL 4 | |
| | NIVEL 5 | |

| | | |
|-------------|---|---|
| SEXO | H | M |
|-------------|---|---|

| | |
|-------------|--|
| EDAD | |
|-------------|--|

| | | | |
|---------------------------------------|----|----|-------|
| POSEE ALGÚN TIPO DE MINUSVALÍA | SI | NO | GRADO |
|---------------------------------------|----|----|-------|

| | | |
|---------------------------------|----------------------------|--|
| ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA | < DE 6 MESES | |
| | > DE 6 MESES Y < DE 1 AÑO | |
| | > DE 1 AÑO Y < DE 3 AÑOS | |
| | > DE 3 AÑOS Y < DE 5 AÑOS | |
| | > DE 5 AÑOS Y < DE 10 AÑOS | |
| | > DE 10 AÑOS | |

| | | |
|--------------------------------|----------------------------|--|
| ANTIGUEDAD EN EL PUESTO | < DE 6 MESES | |
| | > DE 6 MESES Y < DE 1 AÑO | |
| | > DE 1 AÑO Y < DE 3 AÑOS | |
| | > DE 3 AÑOS Y < DE 5 AÑOS | |
| | > DE 5 AÑOS Y < DE 10 AÑOS | |
| | > DE 10 AÑOS | |

| | | |
|------------------------|----------|--|
| TIPO DE JORNADA | PARTIDA | |
| | CONTINUA | |
| | NOCTURNA | |

| | | |
|-----------------------------|----------------------|--|
| TIPO DE CONTRATO | INDEFINIDO | |
| | OBRA | |
| | DURACIÓN DETERMINADA | |
| | FIJO DISCONTINUO | |
| | A TIEMPO PARCIAL | |
| | FORMACIÓN | |
| | PRACTICAS | |
| | OTROS | |

| NIVEL DE ESTUDIOS | | | |
|-----------------------------|--|--------------------|--|
| Titulado Superior | | Bachillerato | |
| Titulado Medio | | Ciclo Superior | |
| FP 1º Grado | | Ciclo Medio | |
| FP 2º Grado | | E.S.O. | |
| Bachiller Superior o B.U.P. | | Estudios Primarios | |
| E.G.B. | | Sin Estudios | |

RELACIONES JERÁRQUICAS:

PUESTO SUPERIOR:

| TIPO DE INSTRUCCIONES | |
|--|--|
| Directrices generales | |
| Resultados en función de metas establecidas | |
| Realizar trabajos según programación determinada | |
| Normas específicas | |

| TIPO DE CONTROL RECIBIDO | |
|---|--|
| Global sobre las funciones | |
| En las actuaciones claves o puntos de inflexión | |
| Por tareas | |

| FRECUENCIA DE CONTROL | DIARIO | |
|-----------------------|-----------|--|
| | SEMANTAL | |
| | FUNCIONES | |

PUESTO SUBORDINADO:

| TIPO DE INSTRUCCIONES | |
|--|--|
| Directrices generales | |
| Resultados en función de metas establecidas | |
| Realizar trabajos según programación determinada | |
| Normas específicas | |

| TIPO DE CONTROL RECIBIDO | |
|---|--|
| Global sobre las funciones | |
| En las actuaciones claves o puntos de inflexión | |
| Por tareas | |
| Permanente | |

| RELACIONES EXTERNAS | | |
|---------------------|-----------|------------|
| SE RELACIONA CON | FINALIDAD | FRECUENCIA |
| | | |
| | | |
| | | |

AMBIENTE LABORAL

| LUGAR DE TRABAJO: | | | |
|--------------------------|--|-----------------|--|
| SALA | | ESTABLECIMIENTO | |
| OFICINA | | VEHICULO | |
| ALMACÉN | | OTROS: | |

| POSICIÓN DE TRABAJO: | | | |
|-----------------------------|--|-----------|--|
| SENTADO | | CAMINANDO | |
| DE PIE | | INCLINADO | |
| AGACHADO | | OTROS: | |

| AMBIENTE: | | | | |
|-------------------|-------|---------|------|-----------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | OSCILANTE |
| ILUMINACIÓN | | | | |
| TEMPERATURA | | | | |
| ATMÓSFERA | | | | |
| VIBRACIONES | | | | |
| RUIDOS | | | | |
| ESPACIO | | | | |
| PUESTO DE TRABAJO | | | | |

RIESGOS LABORALES:

| | | | |
|--|---------------|--|--------------------------|
| | CORTES | | LESIONES OSTEOMUSCULARES |
| | QUEMADURAS | | LESIONES OCULARES |
| | ATRAPAMIENTOS | | LESIONES AUDITIVAS |
| | GOLPES | | PROBLEMAS RESPIRATORIOS |
| | CAÍDAS | | ALTERACIONES NERVIOSAS |
| | OTROS: | | |

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR EN ASTURIAS Y EL MANTENIMIENTO Y ADAPTACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES DE SUS TRABAJADORES/AS

| FUNCIÓN: | | | GI: | GD: |
|----------|----------|---------|-----------------|-----|
| TAREA | PRODUCTO | PROCESO | MEDIOS TÉCNICOS | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR EN ASTURIAS Y EL MANTENIMIENTO Y ADAPTACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES DE SUS TRABAJADORES/AS

| FUNCIÓN: | | | GI: | GD: |
|-----------------|-----------------|----------------|------------------------|------------|
| TAREA | PRODUCTO | PROCESO | MEDIOS TÉCNICOS | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR EN ASTURIAS Y EL MANTENIMIENTO Y ADAPTACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES DE SUS TRABAJADORES/AS

| FUNCIÓN: | | | GI: | GD: |
|-----------------|-----------------|----------------|------------------------|------------|
| TAREA | PRODUCTO | PROCESO | MEDIOS TÉCNICOS | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR EN ASTURIAS Y EL MANTENIMIENTO Y ADAPTACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES DE SUS TRABAJADORES/AS

| FUNCIÓN: | | | GI: | GD: |
|-----------------|-----------------|----------------|------------------------|------------|
| TAREA | PRODUCTO | PROCESO | MEDIOS TÉCNICOS | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

CAPACIDADES DE LA OCUPACIÓN

| CAPACIDADES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| Capacidades Técnicas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Memoria | | | | |
| Análisis | | | | |
| Razonamiento | | | | |
| Fluidez Verbal | | | | |
| Visión de equipo | | | | |
| Conocimientos técnicos de la venta | | | | |
| Capacidad de fidelización | | | | |
| Capacidades Organizativas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Coordinación | | | | |
| Planificación | | | | |
| Rapidez | | | | |
| Capacidades de Interrelación con el Entorno | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Interacción | | | | |
| Cooperación | | | | |
| Trabajo en equipo | | | | |
| Neociación | | | | |
| Capacidades de respuesta a Contingencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Responsabilidad | | | | |
| Autoconfianza | | | | |
| Dinamismo | | | | |
| Autocontrol | | | | |
| Seriedad / Honestidad | | | | |
| Sociabilidad | | | | |
| Capacidad de resolución de problemas | | | | |
| Capacidad de mando | | | | |

INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

| IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS | | | | |
|--|------------|----------------|----------------------|------------------|
| CAMBIOS DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, MATERIALES E INSTALACIONES: | ÚLTIMO AÑO | ÚLTIMOS 2 AÑOS | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS | FUNCIÓN AFECTADA |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| CAMBIOS DE PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE TRABAJO: | ÚLTIMO AÑO | ÚLTIMOS 2 AÑOS | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS | FUNCIÓN |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| CAMBIOS EN MATERIA DE CALIDAD: | ÚLTIMO AÑO | ÚLTIMOS 2 AÑOS | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS | FUNCIÓN |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| CAMBIOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL: | ÚLTIMO AÑO | ÚLTIMOS 2 AÑOS | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS | FUNCIÓN |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| CAMBIOS EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES: | ÚLTIMO AÑO | ÚLTIMOS 2 AÑOS | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS | FUNCIÓN |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

FORMACIÓN:

- ¿Cuales son los últimos cursos de formación que ha realizado?.
Describir si fueron por iniciativa propia o por la empresa.

| NOMBRE DE LOS CURSOS | INICIATIVA | | APROVECHAMIENTO CONOCIMIENTOS | | | | APLICABILIDAD PUESTO TRABAJO | | | |
|----------------------|------------|------|-------------------------------|---|---|---|------------------------------|---|---|---|
| | PROP. | EMP. | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

- ¿Que cursos estaría interesado en recibir?

| NOMBRE DE LOS CURSOS | MEJORA EN EL PUESTO DE TRABAJO | MEJORA A NIVEL PERSONAL |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



ENCUESTA EN EL PUESTO DE TRABAJO

(MANDO INTERMEDIO)

DATOS DE LA EMPRESA:

Nombre:

Dirección:

Localidad:

Teléfono

Número de trabajadores:

Clasificación del tamaño de la empresa:

Actividad:

- COMERCIO AL POR MENOR DE TEXTIL
- COMERCIO AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR
- COMERCIO AL POR MENOR DE CALZADOS Y ARTICULOS DE CUERO

DATOS DEL TRABAJADOR:

| | |
|------------------|--|
| OCUPACIÓN | |
|------------------|--|

| | | |
|------------------------------|----------------------------|--|
| CATEGORÍA PROFESIONAL | 1. DIRECCIÓN | |
| | 2. PERSONAL MERCANTIL | |
| | 3. PERSONAL ADMINISTRATIVO | |
| | 4. PERSONAL SERVICIOS | |

| | | |
|-------------------------------|---------|--|
| NIVEL DE CUALIFICACIÓN | NIVEL 1 | |
| | NIVEL 2 | |
| | NIVEL 3 | |
| | NIVEL 4 | |
| | NIVEL 5 | |

| | | | | |
|-------------|---|--|---|--|
| SEXO | H | | M | |
|-------------|---|--|---|--|

| | |
|-------------|--|
| EDAD | |
|-------------|--|

| | | | | | | |
|---------------------------------------|----|--|----|--|-------|--|
| POSEE ALGÚN TIPO DE MINUSVALÍA | SI | | NO | | GRADO | |
|---------------------------------------|----|--|----|--|-------|--|

| | | |
|---------------------------------|----------------------------|--|
| ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA | < DE 6 MESES | |
| | > DE 6 MESES Y < DE 1 AÑO | |
| | > DE 1 AÑO Y < DE 3 AÑOS | |
| | > DE 3 AÑOS Y < DE 5 AÑOS | |
| | > DE 5 AÑOS Y < DE 10 AÑOS | |
| | > DE 10 AÑOS | |

| | | |
|--------------------------------|----------------------------|--|
| ANTIGUEDAD EN EL PUESTO | < DE 6 MESES | |
| | > DE 6 MESES Y < DE 1 AÑO | |
| | > DE 1 AÑO Y < DE 3 AÑOS | |
| | > DE 3 AÑOS Y < DE 5 AÑOS | |
| | > DE 5 AÑOS Y < DE 10 AÑOS | |
| | > DE 10 AÑOS | |

| | | |
|------------------------|----------|--|
| TIPO DE JORNADA | PARTIDA | |
| | CONTINUA | |
| | NOCTURNA | |

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR EN ASTURIAS Y EL MANTENIMIENTO Y ADAPTACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES DE SUS TRABAJADORES/AS

| | | |
|-------------------------|----------------------|--|
| TIPO DE CONTRATO | INDEFINIDO | |
| | OBRA | |
| | DURACIÓN DETERMINADA | |
| | FIJO DISCONTINUO | |
| | A TIEMPO PARCIAL | |
| | FORMACIÓN | |
| | PRACTICAS | |
| | OTROS | |

| NIVEL DE ESTUDIOS | | | |
|-----------------------------|--|--------------------|--|
| Titulado Superior | | Bachillerato | |
| Titulado Medio | | Ciclo Superior | |
| FP 1º Grado | | Ciclo Medio | |
| FP 2º Grado | | E.S.O. | |
| Bachiller Superior o B.U.P. | | Estudios Primarios | |
| E.G.B. | | Sin Estudios | |

RELACIONES JERÁRQUICAS:

PUESTO SUPERIOR:

| TIPO DE INSTRUCCIONES | |
|--|--|
| Directrices generales | |
| Resultados en función de metas establecidas | |
| Realizar trabajos según programación determinada | |
| Normas específicas | |

| TIPO DE CONTROL RECIBIDO | |
|---|--|
| Global sobre las funciones | |
| En las actuaciones claves o puntos de inflexión | |
| Por tareas | |

| FRECUENCIA DE CONTROL | DIARIO | |
|------------------------------|-----------|--|
| | SEMANAL | |
| | FUNCIONES | |

PUESTO SUBORDINADO:

| TIPO DE INSTRUCCIONES | |
|--|--|
| Directrices generales | |
| Resultados en función de metas establecidas | |
| Realizar trabajos según programación determinada | |
| Normas específicas | |

| TIPO DE CONTROL RECIBIDO | |
|---|--|
| Global sobre las funciones | |
| En las actuaciones claves o puntos de inflexión | |
| Por tareas | |
| Permanente | |

| RELACIONES EXTERNAS | | |
|----------------------------|-----------|------------|
| SE RELACIONA CON | FINALIDAD | FRECUENCIA |
| | | |
| | | |
| | | |

AMBIENTE LABORAL DE LA OCUPACIÓN SUBORDINADA

| LUGAR DE TRABAJO: | | | |
|--------------------------|--|-----------------|--|
| SALA | | ESTABLECIMIENTO | |
| OFICINA | | VEHICULO | |
| ALMACÉN | | OTROS: | |

| POSICIÓN DE TRABAJO: | | | |
|-----------------------------|--|-----------|--|
| SENTADO | | CAMINANDO | |
| DE PIE | | INCLINADO | |
| AGACHADO | | OTROS: | |

| AMBIENTE: | | | | |
|-------------------|-------|---------|------|-----------|
| | BUENO | REGULAR | MALO | OSCILANTE |
| ILUMINACIÓN | | | | |
| TEMPERATURA | | | | |
| ATMÓSFERA | | | | |
| VIBRACIONES | | | | |
| RUIDOS | | | | |
| ESPACIO | | | | |
| PUESTO DE TRABAJO | | | | |

RIESGOS LABORALES:

| | | | |
|--|---------------|--|--------------------------|
| | CORTES | | LESIONES OSTEOMUSCULARES |
| | QUEMADURAS | | LESIONES OCULARES |
| | ATRAPAMIENTOS | | LESIONES AUDITIVAS |
| | GOLPES | | PROBLEMAS RESPIRATORIOS |
| | CAÍDAS | | ALTERACIONES NERVIOSAS |
| | OTROS: | | |

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR EN ASTURIAS Y EL MANTENIMIENTO Y ADAPTACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES DE SUS TRABAJADORES/AS

| FUNCIÓN: | | | GI: | GD: |
|-----------------|-----------------|----------------|------------------------|------------|
| TAREA | PRODUCTO | PROCESO | MEDIOS TÉCNICOS | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR EN ASTURIAS Y EL MANTENIMIENTO Y ADAPTACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES DE SUS TRABAJADORES/AS

| FUNCIÓN: | | | GI: | GD: |
|-----------------|-----------------|----------------|------------------------|------------|
| TAREA | PRODUCTO | PROCESO | MEDIOS TÉCNICOS | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR EN ASTURIAS Y EL MANTENIMIENTO Y ADAPTACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES DE SUS TRABAJADORES/AS

| FUNCIÓN: | | | GI: | GD: |
|-----------------|-----------------|----------------|------------------------|------------|
| TAREA | PRODUCTO | PROCESO | MEDIOS TÉCNICOS | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR EN ASTURIAS Y EL MANTENIMIENTO Y ADAPTACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES DE SUS TRABAJADORES/AS

| FUNCIÓN: | | | GI: | GD: |
|-----------------|-----------------|----------------|------------------------|------------|
| TAREA | PRODUCTO | PROCESO | MEDIOS TÉCNICOS | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

CAPACIDADES DE LA OCUPACIÓN

| CAPACIDADES | NIVELES | | | |
|--|---------|---|---|---|
| Capacidades Técnicas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Memoria | | | | |
| Análisis | | | | |
| Razonamiento | | | | |
| Fluidez Verbal | | | | |
| Visión de equipo | | | | |
| Conocimientos técnicos de la venta | | | | |
| Capacidad de fidelización | | | | |
| Capacidades Organizativas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Coordinación | | | | |
| Planificación | | | | |
| Rapidez | | | | |
| Capacidades de Interrelación con el Entorno | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Interacción | | | | |
| Cooperación | | | | |
| Trabajo en equipo | | | | |
| Neociación | | | | |
| Capacidades de respuesta a Contingencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Responsabilidad | | | | |
| Autoconfianza | | | | |
| Dinamismo | | | | |
| Autocontrol | | | | |
| Seriedad / Honestidad | | | | |
| Sociabilidad | | | | |
| Capacidad de resolución de problemas | | | | |
| Capacidad de mando | | | | |

CRITERIOS DE CALIDAD

| FUNCIÓN | PUNTOS CRÍTICOS | SATISFACTORIO | DEFICIENTE | CONSECUENCIAS |
|---------|---------------------|---------------|------------|---------------|
| | PRODUCTOS PARCIALES | | | |
| | PROCESOS Y MÉTODOS | | | |
| | TÉCNICAS Y MEDIOS | | | |
| | PRODUCTOS PARCIALES | | | |
| | PROCESOS Y MÉTODOS | | | |
| | TÉCNICAS Y MEDIOS | | | |
| | PRODUCTOS PARCIALES | | | |
| | PROCESOS Y MÉTODOS | | | |
| | TÉCNICAS Y MEDIOS | | | |
| | PRODUCTOS PARCIALES | | | |
| | PROCESOS Y MÉTODOS | | | |
| | TÉCNICAS Y MEDIOS | | | |

INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

| IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS | | | | |
|--|-------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| CAMBIOS DE EQUIPOS, INSTRUMENTOS, MATERIALES E INSTALACIONES: | ÚLTIMO AÑO | ÚLTIMOS 2 AÑOS | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS | FUNCIÓN AFECTADA |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| CAMBIOS DE PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS Y MÉTODOS DE TRABAJO: | ÚLTIMO AÑO | ÚLTIMOS 2 AÑOS | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS | FUNCIÓN |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| CAMBIOS EN MATERIA DE CALIDAD: | ÚLTIMO AÑO | ÚLTIMOS 2 AÑOS | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS | FUNCIÓN |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| CAMBIOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL: | ÚLTIMO AÑO | ÚLTIMOS 2 AÑOS | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS | FUNCIÓN |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| CAMBIOS EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES: | ÚLTIMO AÑO | ÚLTIMOS 2 AÑOS | ÚLTIMOS 3 AÑOS O MÁS | FUNCIÓN |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

**CONOCIMIENTOS QUE DEBE POSEER LA OCUPACIÓN
SUBORDINADA**

| CONOCIMIENTOS TECNOLÓGICOS | |
|-----------------------------------|---------------------|
| ESPECÍFICOS | POLIVALENTES |
| | |
| | |
| | |
| | |
| CONOCIMIENTOS NORMATIVOS | |
| ESPECÍFICOS | POLIVALENTES |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| CONOCIMIENTOS SECTORIALES | |
| ESPECÍFICOS | POLIVALENTES |
| | |
| | |
| | |

FORMACIÓN:

- ¿Cuales son los últimos cursos de formación que ha realizado?.
Describir si fueron por iniciativa propia o por la empresa.

| NOMBRE DE LOS CURSOS | INICIATIVA | | APROVECHAMIENTO CONOCIMIENTOS | | | | APLICABILIDAD PUESTO TRABAJO | | | |
|----------------------|------------|------|-------------------------------|---|---|---|------------------------------|---|---|---|
| | PROP. | EMP. | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

- ¿Que cursos estaría interesado en recibir?

| NOMBRE DE LOS CURSOS | MEJORA EN EL PUESTO DE TRABAJO | MEJORA A NIVEL PERSONAL |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |