

ENCARGADOS DE TIENDA

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los encargados de tienda son responsables del buen funcionamiento de las tiendas de acuerdo con las regulaciones y la política de la compañía. Supervisan actividades comerciales tales como presupuestos, inventario y servicio al cliente. Los supervisores de las tiendas hacen el seguimiento del desempeño de los empleados y se aseguran de que se cumplan los objetivos.

 **FUNCIONES**

Gestionar de forma integral la tienda.	Organizar los pedidos y los repartos si fuera necesario.
Elaborar y garantizar el cumplimiento de su presupuesto de ventas.	Control diario de caja.
Recepcionar la mercancía.	Garantizar la aplicación de la política de atención al cliente.
Garantizar la limpieza y el mantenimiento del local.	Diseñar campañas y estrategias para mejorar las ventas.
Controlar el stock y mantener el inventario al día.	

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIALES

- Administrar presupuestos
- Aplicar las políticas de la empresa
- Capacitar a empleados
- Contratar personal
- Controlar los gastos
- Gestionar los recursos humanos

- Preparar un horario de trabajo para el departamento
- Supervisar la prestación de servicios

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- Garantizar el cumplimiento de la normativa de compra y contrataciones
- Supervisar las ofertas promocionales

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIALES

- Analizar las tendencias en los hábitos de consumo
- Aplicar medidas de prevención de robos
- Encargar suministros
- Gestionar los ingresos
- Maximizar los ingresos por ventas
- Mejorar procesos empresariales
- Planificar una estrategia de comercialización
- Preparar informes sobre asuntos de trabajo

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- Crear una estructura organizativa
- Establecer estrategias de precios
- Gestionar el inventario
- Investigar quejas de clientes
- Mantener la relación con los proveedores
- Organizar la presentación de los productos
- Realizar informes de las transacciones
- Supervisar las actividades de venta

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

- Normativa de salud, seguridad e higiene

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

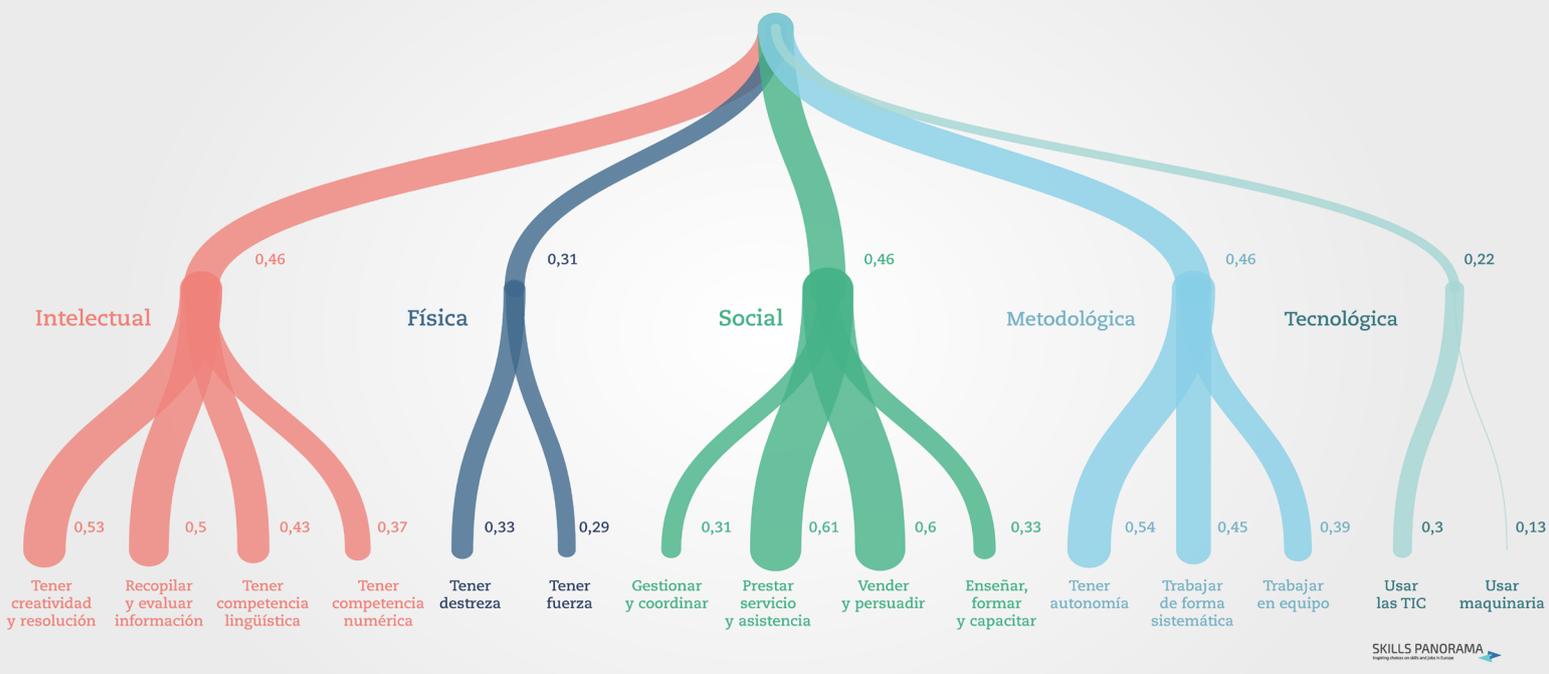
- Comprensión del producto
- Estudios de mercado
- Técnicas contables

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

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

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

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



SKILLS PANORAMA

COMPETENCIAS CLAVE



3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 2

COM085_2 ACTIVIDADES DE VENTA



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad

COMV0108 ACTIVIDADES DE VENTA

Certificado de profesionalidad

COMT0112 ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING

Técnico en actividades comerciales

Técnico en comercialización de productos alimentarios



FORMACIÓN UNIVERSITARIA



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Formación en uso de redes sociales orientadas al comercio electrónico y nuevas formas de pago. Además, otros aspectos más específicos como conocimientos en escaparatismo y carnet de manipulador de alimento.



PROFESIÓN REGULADA: **NO**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

No suele exigirse formación mínima.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Sí que se solicita experiencia de uno o dos años en el mismo cargo.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

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



JORNADA LABORAL

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



RETRIBUCIÓN

El salario mínimo bruto anual es 14.500 euros según el Convenio Colectivo del Sector del Comercio Vario de la Comunidad de Madrid.

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 52 (Dependientes en tiendas y almacenes) en el Estado Español es 15.500 euros, oscilando entre 6.800 (percentil 10) y 24.200 (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

Este profesional se ubica en tiendas o establecimientos de comercio al por mayor y al por menor bajo la supervisión de un superior. Este empleado adquiere responsabilidad como encargado y tendrá personal a su cargo.

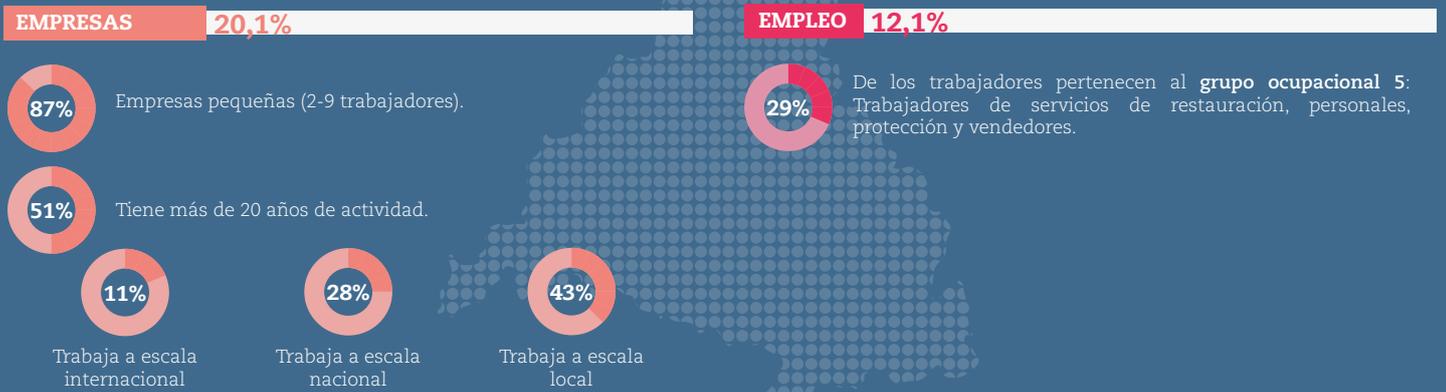
La promoción varía en función del tipo de establecimiento, pero cuando hablamos del pequeño comercio el puesto de Encargado de tienda sería el puesto máximo al que puede llegar una persona. En el caso de cadenas de supermercados o empresas con diferentes establecimientos se podría establecer una carrera profesional que llegase a ser supervisor de ventas o responsable de área geográfica.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



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



MERCADO DE TRABAJO

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

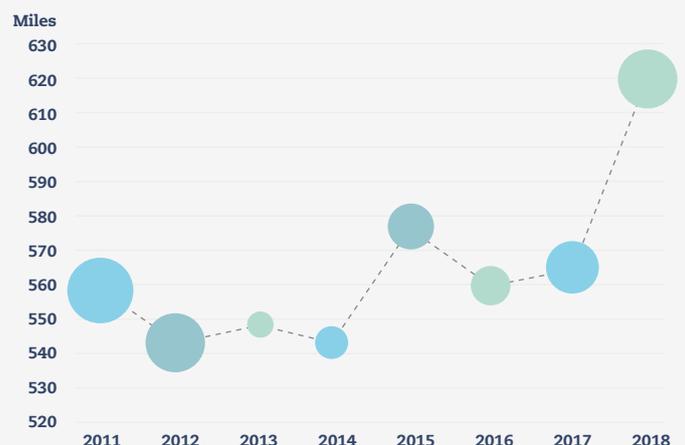
En 2018 **622.700 personas trabajadoras · 55% mujeres**



La **ocupación 5210** (Jefes de sección de tiendas y almacenes) representa **menos del 5%** de los trabajadores de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017).

El perfil de la persona contratada es hombre, menor de 30 años con estudios de enseñanza secundaria obligatoria.

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



PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



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

comerciales en un mismo espacio) por lo que el perfil del Encargado de tienda deberá ser cada vez más versátil y polivalente. Con todo, hay comercios que mantienen un enfoque tradicional, sin cambios muy relevantes en las funciones y competencias de los Encargados.

PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

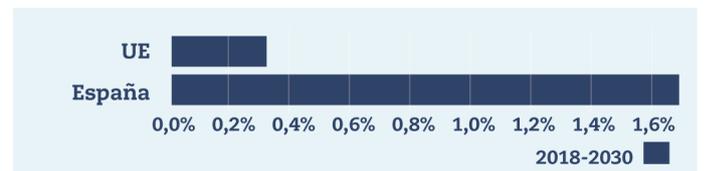
Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

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

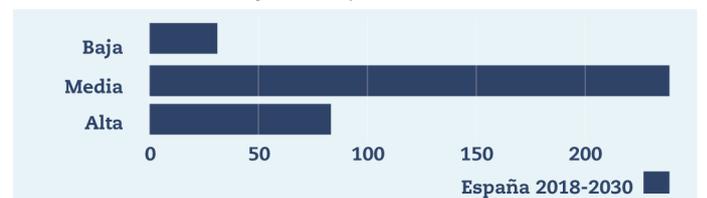
Se prevé la **creación de más de 350.000 empleos**. La creación de empleo beneficiará especialmente a personas con nivel de cualificación intermedio.

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

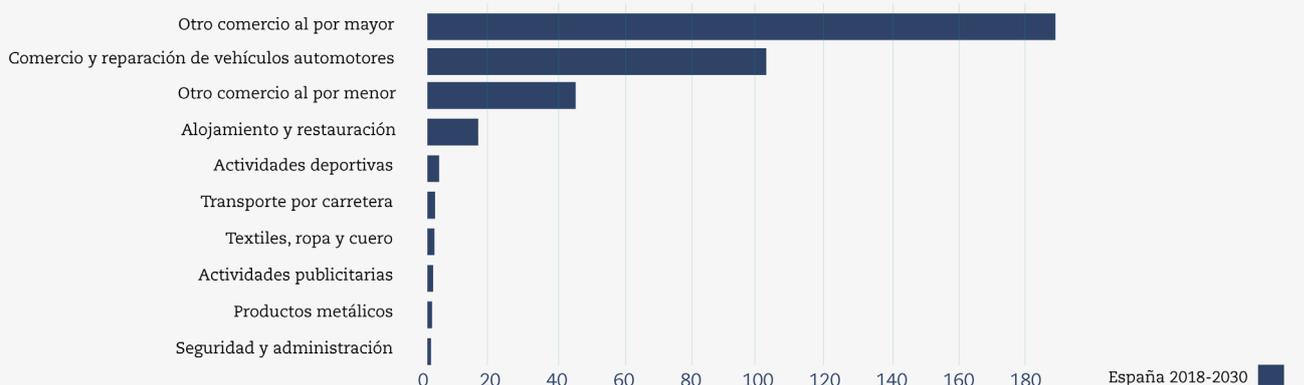
Los sectores en donde se prevé un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) serán **otro comercio al por mayor y comercio y reparación de vehículos**, seguidos en menor medida por otro comercio minorista y alojamiento y restauración.



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

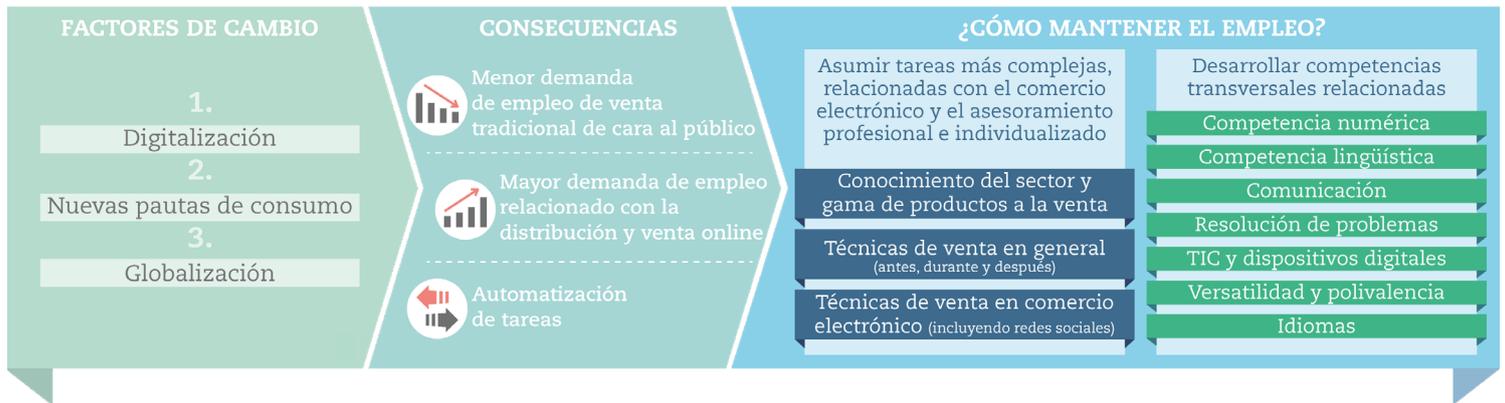


Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación en España.
Ocupación: Trabajadores de ventas. Período: desde 2018 hasta 2030



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

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Se prevé que los Encargados de tienda experimenten **pre-siones en el empleo y cambios relevantes en las competencias** requeridas en los próximos años.

Las competencias demandadas han cambiado considerablemente en los últimos años debido fundamentalmente a la digitalización, que conlleva **cambio tecnológico y comercio electrónico**. Otros factores de cambio son una mayor **diversificación, especialización y sofisticación de la gama de productos a la venta** y la exigencia del consumidor de recibir una **atención cada vez más individualizada**. Estos cambios se ven **acelerados en un contexto de globalización de los mercados**. Se espera que estos factores continúen remodelando las competencias, funciones y tareas de este perfil ocupacional a medio plazo.

La diversificación de los productos a la venta y el nuevo perfil del consumidor, más exigente y sofisticado, requiere un **buen conocimiento de los productos y un asesoramiento profesional e individualizado** al cliente, **antes, durante y después de la venta**. Este requisito es cada vez más necesario en los comercios especializados o de alto standing, donde la figura del Encargado de tienda juega un papel importante. En otro tipo de comercios, por el contrario, se requiere **versatilidad y polivalencia** para asumir funciones diversas al frente del establecimiento.

El crecimiento del comercio electrónico va a exigir un **au-**

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

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN

Encargado de tienda

CÓDIGO SISPE

52101034

SECTOR

Comercio

FAMILIA PROFESIONAL

Comercio y marketing

CNAE

46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas

47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas

OCUPACIONES SISPE AFINES

14321030 Gerentes de empresa de comercio al por menor con menos de 10 asalariados	52101023 Encargados de planta y/o sección de comercio
44241016 Teleoperadores	52201079 Dependientes de comercio, en general
52101012 Encargados de economato y bodega (hostelería)	53001012 Comerciantes propietarios de tiendas
	55001018 Cajeros de comercio

OTRAS OCUPACIONES AFINES

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

CNO-11

5210 Jefes de sección de tiendas y almacenes

CIUO-08

5222 Supervisores de tiendas y almacenes

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta	Supervisor/a de tienda
------------------------	------------------------