

## VENDEDORES EN TIENDAS Y ALMACENES (PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS)

En esta ficha se analiza el perfil de la oferta de empleo, así como otros aspectos laborales y formativos del grupo ocupacional *Vendedores en tiendas y almacenes (productos no alimenticios)*. Su contenido se ha estructurado en tres apartados: perfil de la oferta de empleo publicada, indicadores laborales y otras referencias de interés.

### CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE EMPLEO

En este apartado se desarrollan los diferentes aspectos que conforman los puestos de trabajo ofertados: las condiciones laborales propuestas por el empleador, localización geográfica, competencias específicas del puesto ofertado, formación, experiencia, competencias y habilidades del candidato.

De la muestra de 127 ofertas recogidas, el 66 %, proceden de portales de empleo privados, el 33 %, pertenecen a los servicios públicos de empleo y el 1 % son las webs de las propias empresas las que directamente publicitan sus ofertas de empleo. Existen gran variedad de denominaciones con las que se anuncian las ofertas de este perfil, destacando entre la de Dependientes, sola o acompañada del nombre del establecimiento o tienda donde va a prestar sus servicios, como: calzado, moda, complementos, ferretería, juguetería, herboristería, tienda ecológica,

muebles, etc. Las ocupaciones con más ofertas de la muestra, en concreto, por encima de dos de cada diez son, los dependientes de comercio, en general y los dependientes de tejidos y prendas de vestir. Luego, se encuentran, los dependientes de artículos de deporte, caza y pesca, dependientes de ferretería, dependientes de muebles y artículos de decoración y dependientes de herboristería.

Los empleadores no especifican los niveles profesionales en la mayoría de las ofertas y cuando lo hacen, en seis de cada diez prefieren ayudantes, auxiliares y especialistas, con el objeto de que adquieran experiencia en la propia empresa. En las siguientes categorías, se encuentran los oficiales de 1ª y los técnicos, para aquellos profesionales que ya tienen experiencia en el sector del comercio y con más responsabilidades en su puesto de trabajo.

#### Condiciones laborales

Condiciones laborales	
<b>Tipo de contrato</b>	
Temporal: 65 %	El tipo de contrato es una variable muy importante que aparece en el 78% de las ofertas estudiadas con la proporción que aparece a la izquierda, donde no existen ofertas que soliciten una relación mercantil. Destaca la temporalidad que se produce en esta actividad comercial, aunque también se ofrece en el 28% de contratos temporales, la posibilidad de continuar en la empresa.
Indefinido: 13 %	
<b>Jornada laboral</b>	
Tiempo completo: 63 %	Con respecto a la jornada laboral, la proporción es la que figura a la izquierda. En su distribución predomina la jornada partida, más propia del pequeño comercio, seguida por el trabajo a turnos y la disponibilidad horaria, más características de los centros comerciales y/o cadenas especializadas, debido a la amplitud de horarios comerciales.
Tiempo parcial: 37 %	

Fuente: Elaboración propia, análisis muestra.

#### Localización\*



Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a través de datos SISPE. Total año 2017.

Nota\*: Los datos de este punto incluyen a todo el grupo ocupacional "Vendedores en tiendas y almacenes", (productos alimenticios y no alimenticios).

**Competencias específicas requeridas**

- La tendencia en hábitos de compra y consumo de la sociedad actual, hace que la actividad comercial se encuentre en una paulatina transformación que requiere a unos profesionales en constante innovación para adaptarse a las necesidades y gustos del cliente.
- De acuerdo con las ofertas estudiadas, el trabajo de dichos profesionales forma parte de un proceso que comienza en crear para el cliente un entorno agradable para hacer sus compras, en el que tiene que velar por la buena imagen y buen estado del establecimiento y/o tienda, si es un pequeño comercio o en un centro comercial. Para ello, aplican las nuevas técnicas del *visual merchandising* y escaparatismo para distribuir los productos de la tienda. Luego, las principales competencias dentro de este proceso sitúan al cliente como verdadero protagonista. Por un lado, el asesoramiento personalizado y atención al cliente, con el objeto de satisfacer sus necesidades y anticipar ofertas de productos y/o servicios que puedan interesarle. En la muestra analizada se encuentran una gran amplitud de dependientes o vendedores desde tejidos, prendas de vestir, componentes electrónicos y/o de informática, artículos de deporte, muebles, decoración, electrodomésticos, juguetes, ferretería, herboristería, hasta productos ecológicos, etc, donde el denominador común es el servicio personalizado al cliente.
- Por otro lado, es fundamental la gestión del producto en todo el proceso y la atención posventa, así se requiere profesionales en continua comunicación con el departamento de logística para la reposición de artículos, control de stock, posteriormente se procede al etiquetado, alarmado, preparación y presentación de la mercancía, seguimiento y gestión de "kpi's" (indicadores clave de rendimiento), operaciones de cobro de los productos y caja. La atención posventa incluye tareas de gestión de reclamaciones, garantías y devoluciones.
- Una de las competencias principales que se solicitan a estos profesionales es la ampliación y consolidación de clientes desde el pequeño comercio a las grandes superficies y/o cadenas, pasa por captar nuevos clientes a través de muchos canales, entre ellos el comercio electrónico, pero sin dejar de lado los espacios físicos.

**Formación y experiencia**

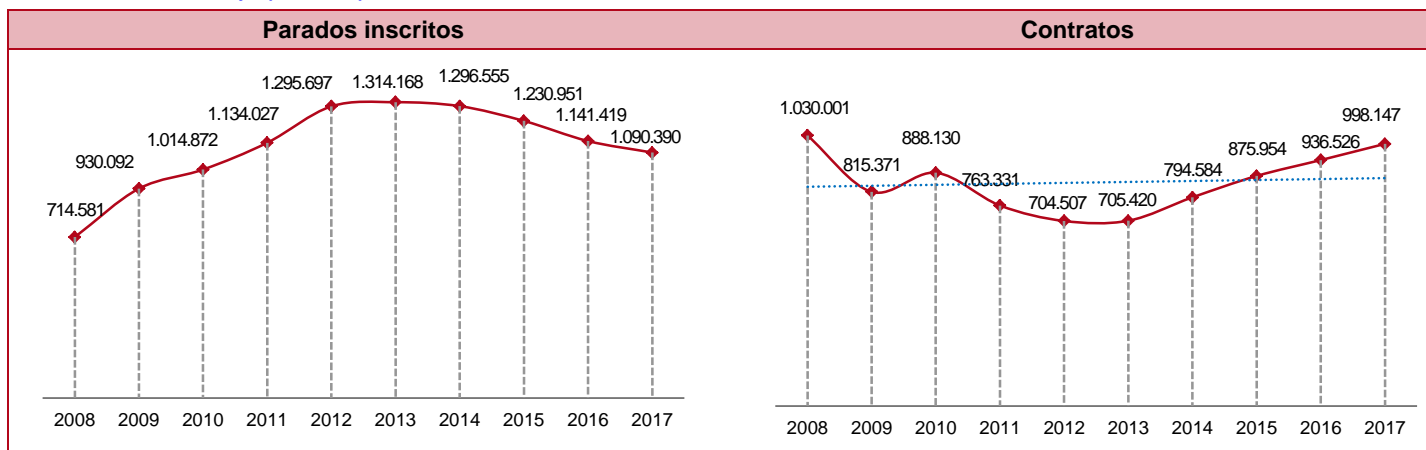
- La formación y la experiencia son los dos soportes principales para desarrollar estas tareas en la actividad comercial, para ello existen varias vías. Se puede hacer el aprendizaje en las propias tiendas y/o establecimientos, conociendo el sector desde dentro, así ocurre en casi dos de cada diez ofertas que ofrece formación a cargo de la empresa.
- Otra posibilidad es partir de un determinado nivel formativo y/o titulación. Para este tipo de vendedores, en la muestra estudiada en nueve de cada diez ofertas no se solicita ninguna titulación específica, sin embargo en seis de cada diez si requieren un determinado nivel formativo, como la ESO en tres de cada diez, Bachillerato en dos de cada diez y con igual proporción para la FP reglada.
- Otra alternativa son los conocimientos específicos sobre el producto y/o servicio a la venta, dichos conocimientos deben ser lo más amplios posibles para poder ofrecer un asesoramiento personalizado de calidad. Como formación común a estos profesionales estarían las técnicas de venta y merchandising.
- El conocimiento de idiomas resulta cada vez más imprescindible porque amplía el abanico de potenciales clientes, así en zonas turísticas, el idioma más solicitado es el inglés, seguido del francés y el alemán. Con respecto a los conocimientos de informática se exige un nivel de usuario y solo se especifican en una de cada diez ofertas el manejo de software de gestión de stocks y TPV (Terminal punto de venta) y/o ERP, sistema de gestión de empresas de distribución y comercio, sobre todo para comercio electrónico. La experiencia es muy valorable tanto si tienes una buena aptitud comercial como si dominas la venta de un determinado artículo.

**Acerca del candidato**

- Para la elección de estos profesionales, el elemento más diferenciador y decisivo son las competencias personales. Por ello, son muy determinantes tanto para la obtención del puesto de trabajo como para el mantenimiento del mismo y junto con los conocimientos específicos, son el verdadero trampolín para conseguir empleo en este sector.
- En las ofertas, se hace especial hincapié en las habilidades sociales y comunicativas, además de poseer un buen vocabulario, dicción y don de gentes, con el objeto de explicar adecuadamente las características del producto o servicio a vender, así como su utilidad y buen funcionamiento.
- Se requiere también un alto grado de proactividad, polivalencia y autonomía para controlar lo que sucede en su entorno y resolver las situaciones imprevistas que puedan presentarse. Es muy valorable la versatilidad y la capacidad de aprendizaje para adaptarse a las nuevas tendencias y sobre todo tener una clara vocación de un trato personalizado que responda a las expectativas y necesidades de los clientes.

**PRINCIPALES INDICADORES LABORALES**

En este apartado se analiza, mediante una serie de indicadores y datos procedentes en su mayoría de fuentes registrales, el comportamiento y dinámica laboral de todo el grupo ocupacional "Vendedores en tiendas y almacenes", (productos alimenticios y no alimenticios). Además, se puede consultar la información actualizada en la página web del Observatorio de las Ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal en [Información mensual/anual del Mercado de Trabajo por ocupación](#).



Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a través de datos SISPE. Parados inscritos a 31 de diciembre y contratos del total del año.

Los gráficos anteriores muestran para el total nacional, el primero, la evolución del número de personas clasificadas como paradas que solicitan empleo en esta ocupación (cada una de ellas puede solicitar hasta seis ocupaciones distintas) y el segundo, el acumulado anual de contratos en dicha ocupación. En el primer gráfico se aprecia un incremento progresivo en el número de solicitantes parados, sobre todo a medida que avanzaba la crisis desde 2008, iniciándose un pequeño descenso desde 2014. Con respecto a la

contratación se observa un cierto mantenimiento de orden decreciente con altibajos desde 2008 a 2011. A partir de 2012 y 2013, que son los años con menor número de contratos, se produce un repunte en los últimos cuatro años. Incremento que se relaciona con la bajada del número de parados, la temporalidad y un índice de rotación de contratos (número de contratos por persona y año) que en 2017 es de 1,62, por debajo de la media del total de ocupaciones que es de 2,88.

**Perfil de la persona parada**

Al cierre de diciembre de 2017 había 1.090.390 personas inscritas, lo que supone un descenso del 4,47 % con respecto al año anterior.

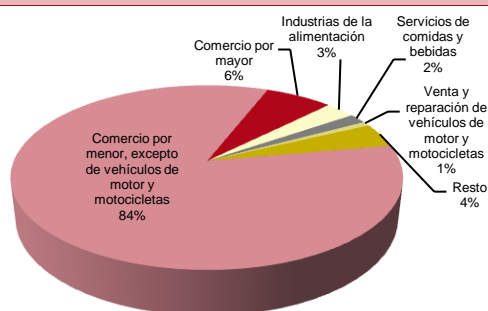
Hombres:	15,87 %
Mujeres:	84,13 %
Menores de 30 años:	22,68 %
Mayores de 45 años:	38,08 %
Parados de larga duración:	40,91 %
Personas con discapacidad:	3,10 %
Extranjeros:	7,94 %
Primer empleo:	8,18 %

**Perfil de la persona contratada**

A lo largo de 2017 se registraron 998.147 contratos, lo que representa un crecimiento de 6,58 %, si lo comparamos con el año anterior.

Hombres:	27,11 %
Mujeres:	72,89 %
Menores de 30 años:	55,20 %
Mayores de 45 años:	11,66 %
Parados de larga duración:	2,72 %
Personas con discapacidad:	0,75 %
Extranjeros:	11,66 %
Indefinidos	16,05 %
Temporales	83,95 %

Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a través de datos SISPE. Parados inscritos a 31 de diciembre de 2017 y contratos del total del año 2017

**Actividades económicas más contratantes**

En el reparto de la contratación por actividades económicas más contratantes, se evidencia un claro dominio de actividades económicas del sector servicios, la actividad de comercio al por menor es la que figura con más de 8 de cada 10 contratos, dada la naturaleza del perfil que estamos estudiando que se integra en el comercio minorista. Las demás actividades se sitúan a gran distancia, como por ejemplo el comercio al por mayor, tal como figura en el gráfico de la izquierda.

Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a través de datos SISPE. Total año 2017.

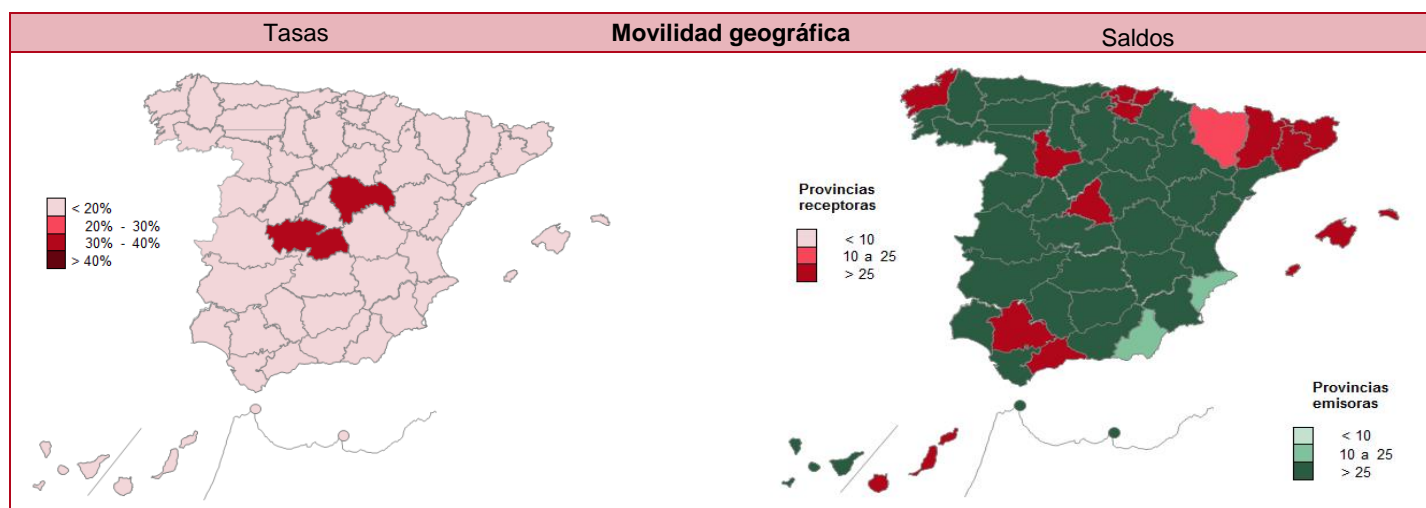
Distribución geográfica de los contratos y de los parados inscritos									
Geografía	Contratos		Parados inscritos		Geografía	Contratos		Parados inscritos	
	Total	% Variac.	Total	% Variac.		Total	% Variac.	Total	% Variac.
<b>España</b>	<b>998.147</b>	<b>6,58</b>	<b>1.090.390</b>	<b>-4,47</b>	C. Valenciana	94.289	8,75	148.802	-3,66
Andalucía	180.394	7,70	260.737	-3,66	Extremadura	15.915	1,78	28.491	-4,03
Aragón	22.280	0,73	23.831	-7,36	Galicia	56.114	9,57	60.557	-5,59
Asturias, P. de	19.552	11,10	27.221	-5,41	Madrid, C. de	131.468	11,33	97.472	-5,24
Balears, Illes	36.650	6,33	20.320	-2,67	Murcia, R. de	31.471	9,33	38.715	-3,54
Canarias	69.270	4,11	86.203	-1,74	Navarra, C. F. de	15.498	9,13	10.577	-9,10
Cantabria	11.893	3,01	12.955	-9,54	País Vasco	61.068	3,10	40.580	-3,46
Castilla y León	39.124	2,67	50.689	-6,12	Rioja, La	6.487	5,02	5.841	-2,18
Castilla-La Mancha	21.447	5,81	55.612	-5,56	Ceuta	1.596	8,57	2.913	-6,63
Cataluña	182.418	3,75	117.420	-5,85	Melilla	1.163	16,88	1.454	-15,56

Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a través de datos SISPE.

Nota: Los contratos se refieren al acumulado a lo largo de 2017 y su variación es con respecto a 2016. Los parados inscritos se refieren a 31 de diciembre de 2017 y su variación es con respecto a 31 de diciembre de 2016. En el total de contratos están incluidos 50 que figuran en zona extranjera.

Como se puede observar el incremento de la contratación con respecto al año anterior, se refleja tanto en el ámbito estatal como autonómico, así en todas las comunidades autónomas, se ha producido un aumento considerable de los contratos, destacando

Melilla, C. de Madrid y P. de Asturias. El comportamiento del desempleo es decreciente en consonancia con los datos de contratos, en el ámbito estatal y también autonómico, coincidiendo que el descenso más acusado es precisamente en Melilla.



Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a través de datos SISPE. 2017.

La movilidad geográfica provincial se produce cuando no coincide la provincia del domicilio del trabajador y la del centro de trabajo en el que desarrolla su actividad. La tasa de movilidad es la proporción de contratos que implican movilidad, bien sea de entrada o salida, sobre el total de contratos de la provincia. Mientras que el saldo es la diferencia entre el número de contratos que se realizan a los trabajadores que entran a una provincia y el número de contratos que se realiza a los que salen, el signo positivo o negativo de este saldo define a una provincia como emisora o receptora. Tal como se aprecia en los mapas se trata de un perfil ocupacional con una escasa tasa de movilidad, 9,00 %, por debajo de la media del total de ocupaciones, 13,58 %. Destacando con las mayores tasas las provincias limítrofes con la C. de Madrid, como: Guadalajara y Toledo.

### Otros datos de interés:

Para buscar trabajo, los demandantes de empleo de este perfil concentran su área de búsqueda en el entorno de su provincia en el 69 % de los casos, un 10 % está dispuesto a moverse en su comunidad autónoma, tan solo un 1 % se plantea la búsqueda en todo el estado y en la misma proporción le es indiferente su ámbito de búsqueda. Este dato está muy relacionado con la movilidad geográfica que se ve dificultada por la escasa duración de los contratos, únicamente el 4 % alcanza una duración mayor de 6 meses y el 59 % es menor de 3 meses. Si a la escasa duración le añadimos la excesiva temporalidad porque solo el 16 % de los contratos que se realizan a estos profesionales son indefinidos, incluyendo las conversiones de temporales a indefinidos, todo ello supone una elevada temporalidad y poca estabilidad dentro de la actividad comercial para que se fomente una mayor movilidad geográfica.

**GRUPOS OCUPACIONALES, PRINCIPALES FUNCIONES Y ASPECTOS FORMATIVOS**

En este apartado se relacionan, a título informativo, los grupos ocupacionales analizados para determinar este perfil de la oferta. Se ha de tener en cuenta que el grupo profesional que se ha estudiado es el que aparece ofertado en los portales de empleo consultados, que es el que circula en el mercado y que no siempre coincide con las denominaciones de la Clasificación Nacional de

Ocupaciones (CNO-11). También se detallan las funciones que desempeñan estos profesionales, recogidas igualmente en la citada clasificación nacional. Por último, se hacen referencias a aspectos formativos tales como el número de personas que han finalizado estos estudios (egresados) en los últimos años, estudios de máster, certificados de profesionalidad, etc.

**Grupos y ocupaciones que comprende****5220 Vendedores en tiendas y almacenes (productos no alimenticios):**

- 52201013 Dep. de artículos de deporte, caza y pesca.
- 52201024 Dependientes de artículos de ferretería.
- 52201046 Dependientes de artículos de regalo.
- 52201057 Dependientes de calzado y artículos de piel.
- 52201079 Dependientes de comercio, en general.
- 52201080 Dep. de componentes electrónicos y/o informática
- 52201091 Dependientes de electrodomésticos.
- 52201101 Dependientes de estanco.
- 52201110 Dependientes de farmacia.
- 52201121 Dependientes de floristería.
- 52201143 Dependientes de grandes superficies.
- 52201154 Dependientes de herboristería.
- 52201176 Dependientes de juguetería.
- 52201187 Dependientes de librería y papelería.
- 52201198 Dep. de material clínico, quirúrgico y ortopédico.
- 52201204 Dep. material de óptica e instrumentos de precisión.
- 52201213 Dep. de muebles y artículos de decoración.
- 52201240 Dependientes de peletería.
- 52201251 Dependientes de perfumería y droguería.
- 52201295 Dep. de recambios y accesorios de automóvil.
- 52201307 Dependientes de relojería y joyería.
- 52201325 Dependientes de ropa de hogar.
- 52201334 Dependientes de tejidos y prendas de vestir.

**Funciones que desempeñan**

Los dependientes en tiendas y almacenes venden una gama de productos y servicios por sí mismos al público o en nombre de establecimientos de venta al por mayor y por menor y explican las funciones y cualidades de dichos productos y servicios. Las tareas que desempeñan pueden consultarse en el enlace [“Notas Explicativas de la CNO-11”](#) del Instituto Nacional de Estadística.

**Aspectos formativos**

La oferta formativa para estos profesionales se centra más en aspectos generales de la propia venta que en los conocimientos específicos necesarios para el desempeño de su puesto de trabajo. Así, se pone de manifiesto en la Formación profesional reglada, tanto en la Formación Profesional Básica y/o PCPI como en los Ciclos de Grado Medio regulados por LOGSE y LOE. A continuación, se muestra un cuadro con los datos de los alumnos que han terminado este tipo de formación en los últimos tres cursos:

Nº de egresados por curso académico			
Formación Profesional Reglada	2013-14	2014-15	2015-16
PCPI Actividades auxiliares de almacén	126	-	-
PCPI Actividades auxiliares de comercio	974	61	-
PCPI Actividades auxiliares de almacén y Activ. Aux. de comercio	213	142	-
CFFP Básica Servicios comerciales	-	-	667
CFGM Actividades comerciales	4.736	5.052	4.501

Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (Titulación CF LOE y su equivalencia en la LOGSE, y titulación universitaria según CNED-F-2014 y su equivalencia en CNED-F-2000).

Asimismo, existe una alternativa a la Formación Profesional Reglada que son los [Certificados de Profesionalidad](#) relacionados con esta ocupaciones, que inciden más en competencias generales que en las específicas de cada una de las ocupaciones estudiadas. El certificado está relacionado directamente con las actividades de venta y pertenece a la familia de Comercio y Marketing.

**Certificado de profesionalidad**

COMV0108 Actividades de venta (RD 1377/2088 – RD 1522/2011)

Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

En el [Informe de prospección y detección de necesidades formativas 2017](#) del Observatorio de las Ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal, se recogen para esta ocupación las siguientes necesidades formativas en *competencias técnico profesionales*: atención al cliente, técnica de ventas, conocimiento técnico sobre el producto, caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta, registro de operaciones de cobro y pago, recepción y clasificación de mercancías, control de stock, escarapato, formación sobre sistemas de radiofrecuencia, terminales de cobro, dispositivos utilizados en tienda, incorporación de la venta online al trabajo de la tienda, personal shopper.