

BARÒMETRE DE LES NECESSITATS DE QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL DE LES EMPRESSES A CATALUNYA

Fase qualitativa

Introducció

Aspectes metodològics

Situació de les empreses

Necessitats de qualificació

Necessitats de formació contínua

Percepcions sobre oferta formativa

Conclusions

L'**objectiu general** d'aquest baròmetre és obtenir la valoració que fan les empreses de Catalunya del sistema de la formació professional (inicial, ocupacional i contínua) i també tenir informació periòdica sobre les seves necessitats al respecte.

El Baròmetre es concep com un instrument complementari a les línies de treball desenvolupades pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i l'Observatori del Treball del Departament de Treball orientades a la detecció de les necessitats de qualificació professional a Catalunya per millorar l'adequació de l'oferta formativa a les necessitats del mercat de treball.

S'han contemplat com **objectius específics** del baròmetre:

- Identificar les **competències i ocupacions que, per a les empreses tenen més dèficits de qualificació**, tant a l'hora de contractar persones treballadores com en relació amb la plantilla de l'empresa; conèixer l'ús que fan les empreses de la formació contínua.
- Conèixer la valoració que fan de la informació sobre l'oferta formativa existent i de l'adequació dels canals de comunicació que s'utilitzen per difondre-la.
- Conèixer l'opinió de les empreses sobre el sistema de la formació professional i l'**oferta formativa** existent.
- Conèixer l'ús de la **formació professional** que fan les empreses per cobrir les seves necessitats de producció.
- Identificar el paper de la **formació continua** com a instrument per a la flexibilització interna.

Aquest baròmetre està format per dos estudis complementaris: un estudi quantitatiu a 1354 empreses de tota Catalunya, i un estudi qualitatiu, el resultat del qual es presenten en aquest document.

Donat la idiosincràsia dels sectors analitzats, hi ha aspectes del present estudi on es donen informacions en detall dels CCAEs Target. Aquesta informació es presentarà separada per cada una de les següents activitats econòmiques:

CCAIE: 37, 38 i 39: Recollida d'aigües residuals, residus, valorització...

CCAIE 47: Comerç al detall, excepte el comerç de vehicles de motor i motocicletes

CCAIE 52: Emmagatzematge i activitats afins al transport

CCAIE 55 i 56: Serveis d'allotjament i Serveis de menjar i begudes

CCAIE 87 i 88: Activitats de serveis socials amb i sense allotjament

Introducció

Aspectes
metodològics

Situació de les
empreses

Necessitats de
qualificació

Necessitats de
formació
continua

Percepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Introducció

Aspectes metodològics

Situació de les empreses

Necessitats de qualificació

Necessitats de formació contínua

Percepcions sobre oferta formativa

Conclusions

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

- **Denominació:** Baròmetre de les necessitats de la qualificació professional de les empreses a Catalunya
- **Promotor:** Servei d'Ocupació de Catalunya
- **Empresa executora:** Gabinet CERES, S.L
- **Àmbit geogràfic:** Catalunya
- **Univers de Treball:** Empreses de Catalunya de 3 o més treballadors dels CCAEs target:
 - CCAE 47: Comerç al detall, excepte el comerç de vehicles de motor i motocicletes
 - CCAE 52: Emmagatzematge i activitats afins al transport
 - CCAE 55 i 56: Serveis d'allotjament i Serveis de menjar i begudes
 - CCAE 87 i 88: Activitats de serveis socials amb i sense allotjament
 - CCAE: 37,38 i 39: Recollida d'aigües residuals, residus, valorització...

- **Mostra seleccionada:** Mostra total **24 entrevistes** a personal decisor en la gestió dels recursos humans, distribuïdes en funció de la província on està ubicada l'empresa i el sector econòmic on desenvolupa la seva activitat empresarial. La selecció de la mostra s'ha portat a terme a partir de les empreses que han participat en el estudi qualitatiu.
- **Mètode de recollida d'informació:** Entrevistes personals semiestructurades.
- **Dates del treball de camp:** Entre els dies 27 d'octubre i el 16 de novembre de 2010.

Un dels objectius del SOC és disposar d'informació per adequar l'oferta formativa a les necessitats de treball de les empreses catalanes, endinsant-se en possibles barreres de les empreses i dels treballadors, propostes de millora de les diferents vies de formació actual, dels canals d'informació i comunicació, de les dificultats a l'hora d'accedir a treballadors amb la formació adient,... etc.

Els estudis quantitatius són molt útils per avaluar i quantificar els diferents aspectes relatius a la formació professional a les diferents zones de Catalunya, però en molts casos es queden curts a l'hora de definir motius i esbrinar comportaments que vagin més enllà d'aquesta quantificació. La metodologia quantitativa no permetria l'aprofundiment idoni d'aquestes qüestions, per aquest motiu l'aprofundiment qualitatiu és un bon complement de l'estudi quantitatiu i servirà per conèixer més a fons algunes de les preocupacions del SOC vers la qualificació de les empreses catalanes.

Tot i que es va utilitzar la ubicació geogràfica com a variable a l'hora de segmentar les entrevistes, de forma general no s'ha detallat informació perquè no s'observen diferències per província. Les úniques diferències geogràfiques venen marcades per l'àmbit on està ubicada l'empresa: rural o urbà (on hi ha més concentració d'empreses, cadenes...).

També s'han detectat diferència per empreses situades a municipis costaners o municipis d'interior, però les diferències venien donades per la seva activitat de treball, per exemple les de costa més destinades a treballar en aspectes relacionats amb el mar com el turisme, el transport marítim o els productes relacionats amb el mar.

És possible que algunes de les percepcions recollides en aquest informe siguin fruit del desconeixement o de la mala informació dels entrevistats, per aquest motiu poden aparèixer aspectes que poden semblar incorrectes però s'han de contemplar com una percepció més i com un element més de judici sobre qualsevol aspecte d'estudi.

En un estudi qualitatiu més que una representació estadística del territori és necessari copsar la informació procedent d'empreses de diferents àrees, condicions geogràfiques i d'usos diferents, per aquest motiu es van seleccionar empreses que poguessin aportar informació al SOC sobre tots els aspectes avaluats al baròmetre.

El SOC va determinar els diferents CCAEs a estudiar amb les entrevistes. De cada perfil s'ha portat a terme més d'una entrevista per complementar la informació. Per establir els perfils s'ha tingut en compte el disseny mostral amb el qual s'ha treballat incorporant altres aspectes estudiats a la fase quantitativa.

Un dels elements facilitadors de la contactació de les empreses a entrevistar ha estat la incorporació a l'estudi quantitatiu d'una pregunta per demanar la seva disponibilitat a ser entrevistat en una fase posterior. Donat la bona predisposició de la majoria de les empreses a ser entrevistats s'ha disposat d'una base de dades precaptada, de la qual es coneixen molts aspectes que han ajudat a millorar la selecció de les empreses a estudiar.

El perfil de persones a entrevistar han estat els encarregats/des de formació o recursos humans de les empreses o aquells decisors que intervenen en la gestió de personal (gerents, administradors, directors,...), en qualsevol cas són persones vinculades al dia a dia dels recursos humans de les empreses.

El treball de camp ha transcorregut sense gaires inconvenients però amb algunes incidències degut a la impossibilitat de portar a terme les entrevistes, normalment per motius laborals (reunions inesperades, tasques no previstes,...) tot i la concertació prèvia,. En aquests casos s'ha mantingut la selecció d'empresa i s'ha facilitat un altre data i hora a la persona per a poder-la tornar a visitar i portar a terme l'entrevista en un altre moment.

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de
les
empresesNecessitats
de
qualificacióNecessitats
de formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

S'han portat a terme **24 entrevistes en profunditat**

El primer factor de selecció ha estat la província de residència

- Barcelona: 6 empreses
- Tarragona: 6 empreses
- Girona: 6 empreses
- Lleida: 6 empreses

També s'ha tingut en compte que hi hagi CCAEs target dins de la mostra, en concret s'han entrevistat a:

- CCAE: 37,38 i 39: 2 empreses
- CCAE 47: 5 empreses
- CCAE 52: 6 empreses
- CCAE 55 i 56: 6 empreses
- CCAE 87 i 88: 5 empreses

Introducció

Aspectes metodològics

Situació de les empreses

Necessitats de qualificació

Necessitats de formació contínua

Percepcions sobre oferta formativa

Conclusions

Un dels aspectes clau a l'hora d'entendre les necessitats de qualificació de les empreses és el context en el qual actuen. Per aquest motiu es va destinar una part de l'entrevista a conèixer quina era la situació empresarial, indagant en els següents aspectes:

- Efectes de la crisi econòmica (volum de treball, cartera de clients,...)

Com els afecta aquesta crisi?

Com s'estan adaptant al nou mercat?

Com s'adapten a les necessitats i demandes dels seus clients?

Com està el seu sector?

- Efectes dels canvis legislatius, normatius i tecnològics sobre les empreses

Quins canvis legislatius o normatius han fet front?

Com els afecta els canvis tecnològics?

S'estan adaptant a les noves tecnologies? Com ho estan fent?

Donades les diferències de conjuntura econòmica, s'ha establert uns apartats separats per a cada activitat econòmica objecte d'estudi.

Introducció

Aspectes
metodològics

Situació de les
empreses

Necessitats de
qualificació

Necessitats de
formació
continua

Percepcions
sobre l'oferta
formativa

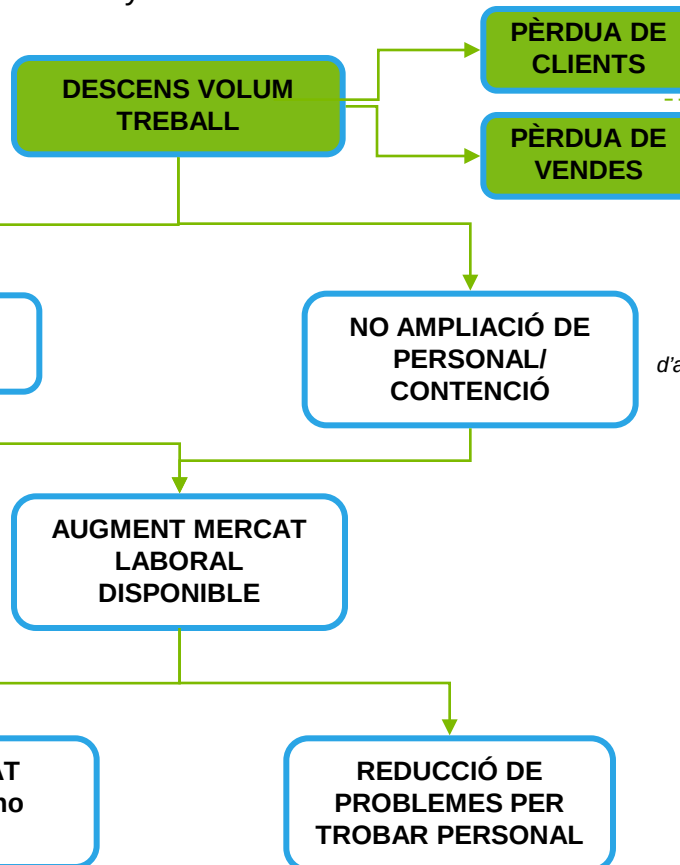
Conclusions

La crisi ha provocat una davallada del volum de feina en la gran majoria de les empreses, això ha fet que hagin acomiadat personal, en especial perfils relacionats amb la producció i la distribució. En no haver demanda de personal per part d'altres empreses els treballadors no tenen alternativa a la seva feina actual i per tant reforça l'estabilitat del personal de l'empresa. Aquesta estabilitat laboral, juntament amb l'augment de persones a l'atur fa que les empreses manifestin la facilitat per trobar personal, fet que suposava un problema anys enrere.

"Hemos notado el bajón. Si antes había gente que venía dos veces por semana, ahora viene una, porque te dicen mira ahora estoy parado u otro que ya no trabaja como antes. (...) El bolsillo lo nota y repercute en todo".

"La crisi ha provocat una reestructuració de la plantilla especialment del personal de magatzem".

"Ara tenim més estabilitat laboral, sobretot amb els repartidors que són els que més rotaven".



Continua a la plana següent

"Els responsables de magatzem han hagut d'adaptar-se al volum de feina porten més o menys magatzems"

"Fa tres anys no trobaves persones per ser venedors. No trobaves a ningú".

"Cuando estaba el boom, ojo, costaba, eh?, para encontrar gente para la hostelería."

Introducció

Aspectes metodològics

Situació de les empreses

Necessitats de qualificació

Necessitats de formació contínua

Percepcions sobre l'oferta formativa

Conclusions

Davant la pèrdua de clients provocada per l'efecte de la crisi les empreses han optat principalment per dues estratègies, per una banda fer especial èmfasi en promocionar i donar a conèixer els seus productes a través de treballadors de l'empresa que adopten aquesta nova tasca o a través d'un persona o empresa externa contractada específicament per tal de provocar un augment de les vendes, per altra banda ampliar el seu mercat ja sigui oferint nous productes o ampliant la seva zona geogràfica d'abast per augmentar el nombre de clients.

PÈRDUA DE CLIENTS

POTENCIAR VENDES

"Abans la feina venia sola, ara l'has d'anar a buscar".

REFORÇAR ÀREA COMERCIAL, MÀRQUETING, VENDES

"Ara està tot molt delicat i has d'anar amb cura a l'hora de tractar amb la gent"

NOVES TASQUES

"El venedors van a fires, s'ha de mirar de vendre producte".

NOUS PERFILS

"Fa uns mesos varem incorporar un gerent, per mirar d'harmonitzar esforços i impulsar i intervenir en l'organització de l'empresa com a nivell comercial. S'ha cregut convenient incorporar aquesta persona per donar un impuls més intens per afrontar millor la crisi."

AMPLIACIÓ DEL MERCAT

NOUS PRODUCTES

AMPLIACIÓ ZONA GEOGRÀFICA D'ABAST

"Abans només distribuïem a la zona de Girona, ara per fer la mateixa caixa hem d'anar a altres llocs de Catalunya"

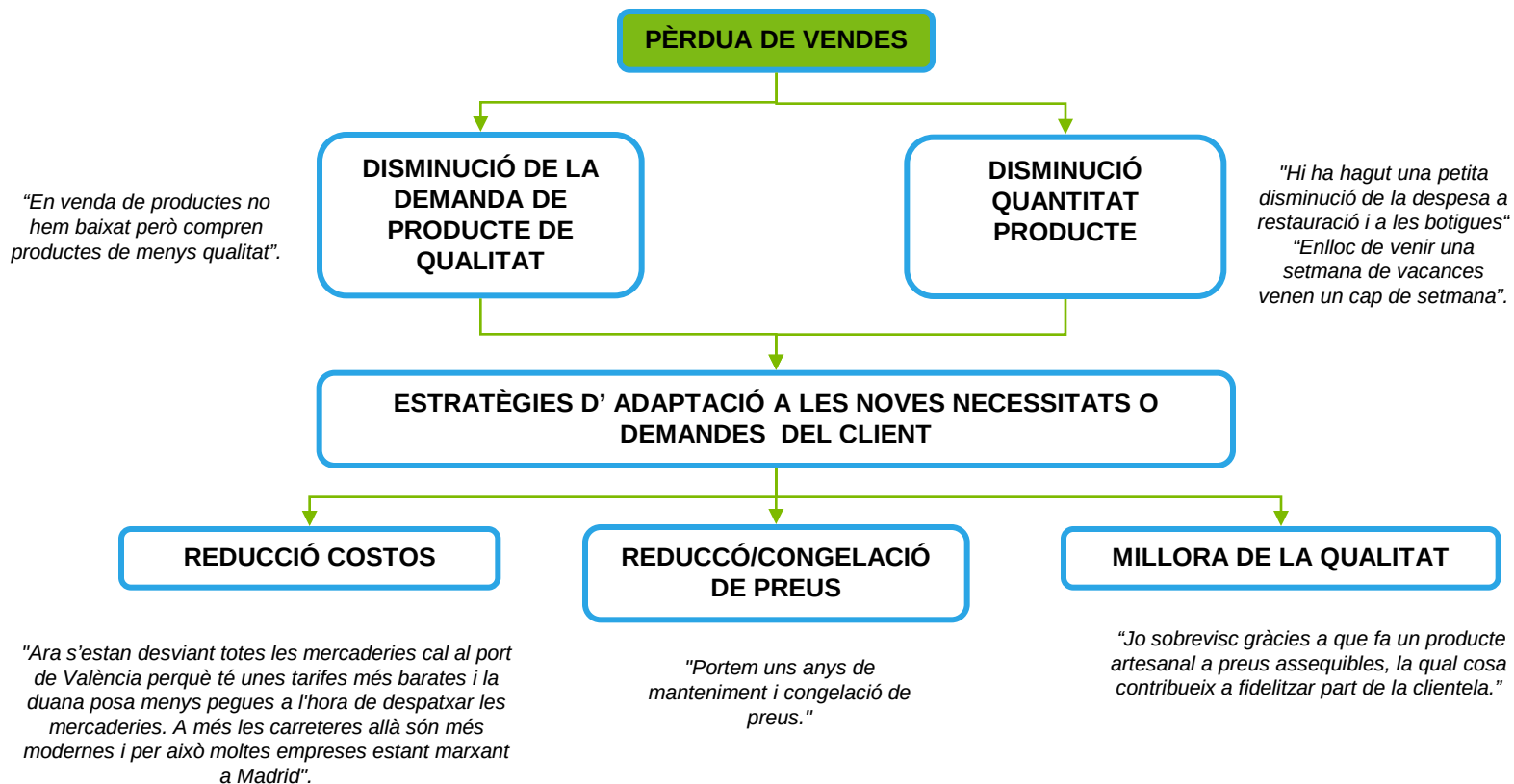
CERCA NOUS CLIENTS

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Un altre efecte de la crisi és que les empreses han experimentat una davallada en el volum de compra dels seus clients, ja sigui en quantitat de producte o en la qualitat adquirida. Això ha comportat que les empreses s'hagin hagut d'adaptar a aquestes noves tendències de compra a partir de diferents estratègies: reduint costos de fabricació o obtenció del producte, reduint el marge del preu de venda o augmentant la qualitat dels seus productes o serveis com a valor afegit.



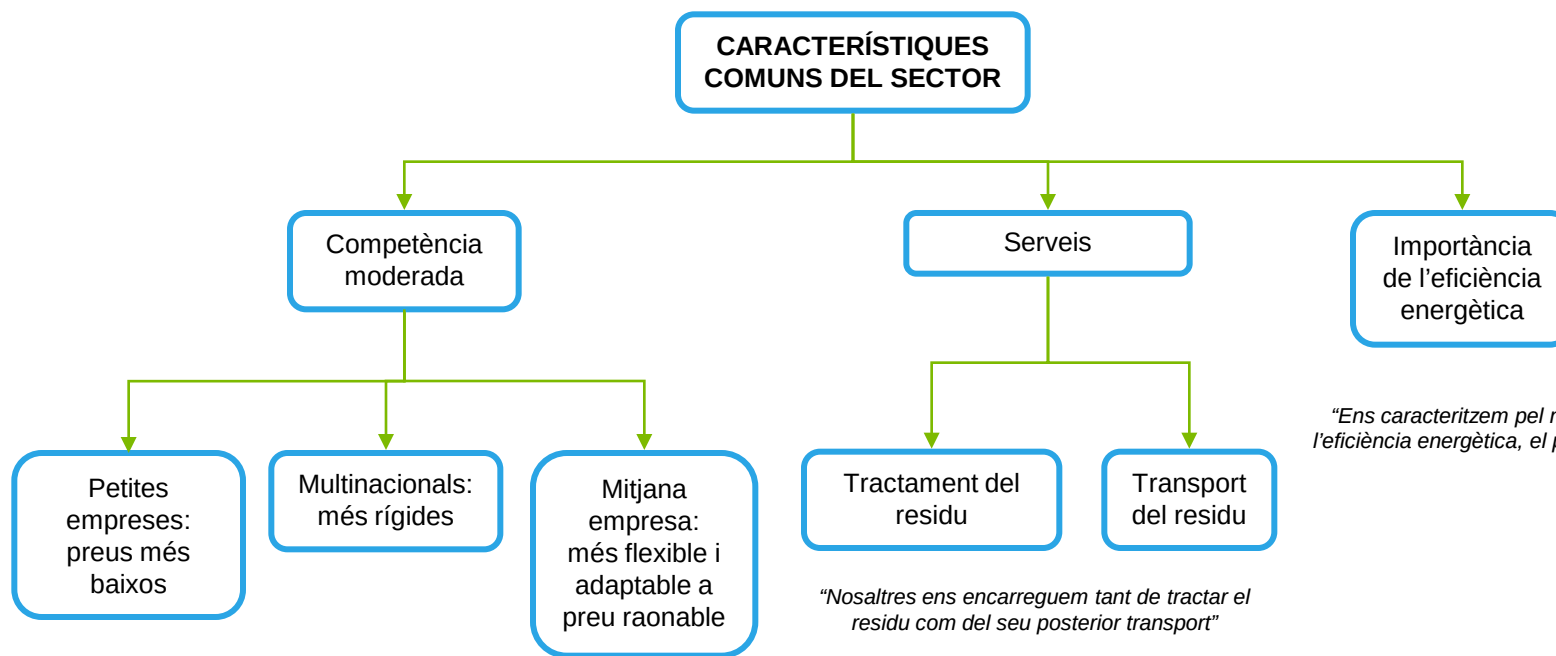
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

S'observen diferents grandàries d'empresa en funció de si tenen abast nacional i internacional. Les més petites poden oferir millor preu però un servei menys integral i les més grans poden ser massa rígides pels clients. En quant al servei que ofereixen poden fer tractament del residu però també transport, tant per importar la matèria a transformar com per després dur-la al seu destí final.

Sembla important pel sector obtenir la major eficiència energètica en els seus procediments.



*"Competim tant amb empreses petites empreses i multinacionals.
Respecte les multinacionals podem oferir major flexibilitat i menor rigidesa.
Respecte les petites podem oferir un servei més integral però les petites són més barates."*

*"Ens caracteritzem pel nostre saber fer,
l'eficiència energètica, el procés productiu",*

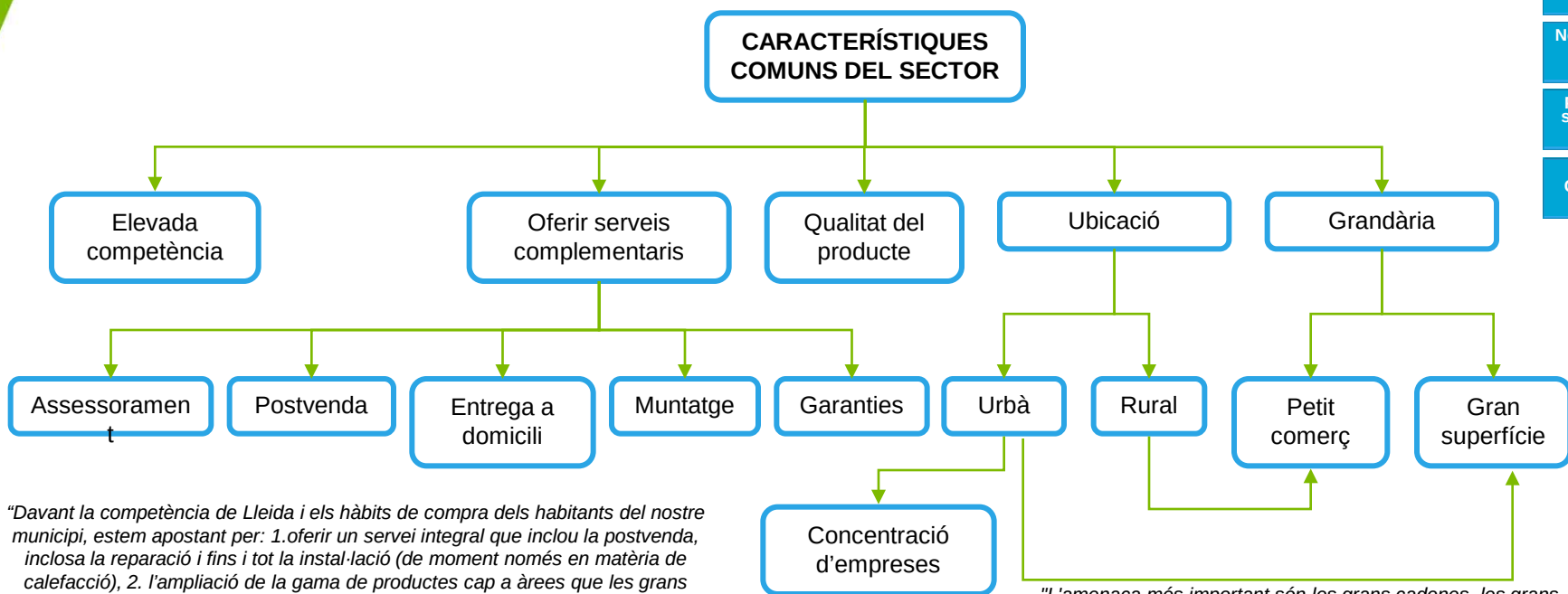
*"Nosaltres ens encarreguem tant de tractar el
residu com del seu posterior transport"*

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

El sector del comerç té una elevada competència, tant per altres petits comerços com per les grans superfícies ubicades a les ciutats on hi ha una elevada concentració d'empreses. Com a valor afegit els comerços ofereixen serveis complementaris a la compra i una major qualitat del producte.



"Davant la competència de Lleida i els hàbits de compra dels habitants del nostre municipi, estem apostant per: 1. oferir un servei integral que inclou la postvenda, inclosa la reparació i fins i tot la instal·lació (de moment només en matèria de calefacció), 2. l'ampliació de la gama de productes cap a àrees que les grans superfícies no toquen (per ex. articles esportius de ferreteria i 3. la millora continua de l'assessorament al client".

"Aquí estem en un poble de 5.800 hab. Potser, som dos comerços d'aquest sector però tenim Lleida massa a prop i la gent se'n va allà (...) perquè passejarà o comprarà una altra cosa".

"L'amenaça més important són les grans cadenes, les grans superfícies però això passa més a les ciutats".

Les grans superfícies no tenen gent formada. No tenen tracte ni assessorament

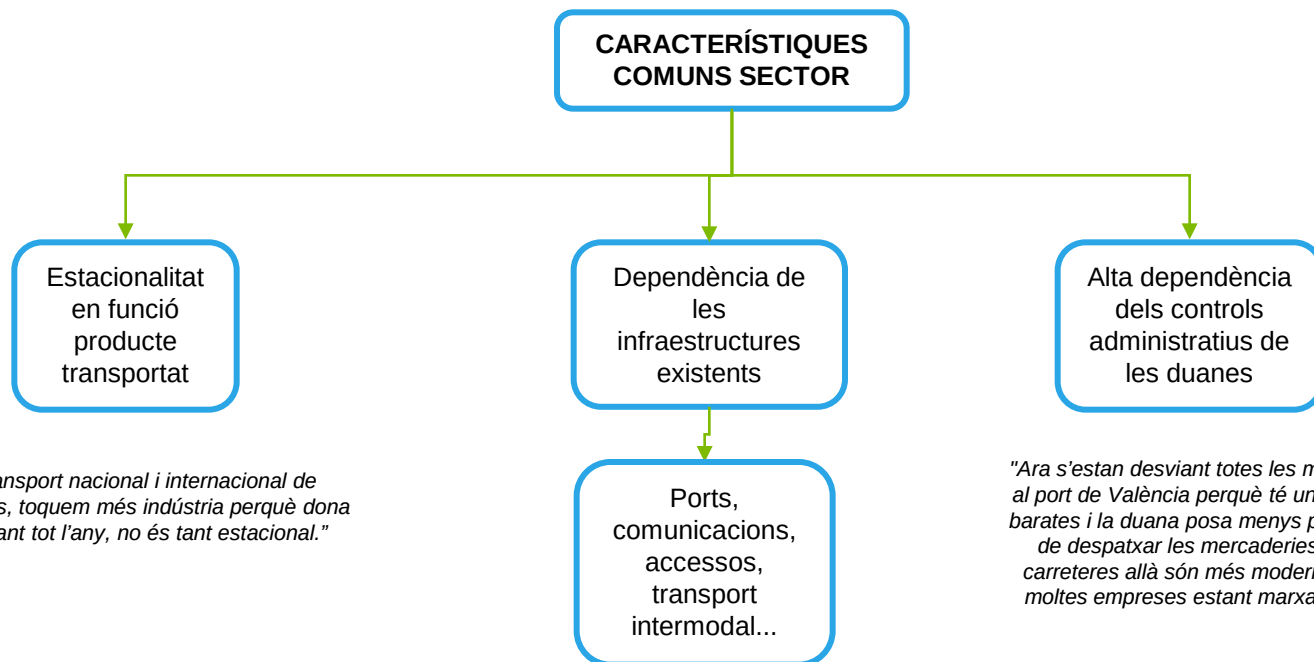
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

En el món del transport s'observa una estacionalitat lligada al producte que es transporta, per exemple, fruita a l'estiu.

A l'hora de realitzar el transport dels productes es troben supeditats a elements aliens a la seva empresa com són les infraestructures existents (en alguns casos deficitàries) i dels controls administratius necessaris per travessar les duanes.



"Fem transport nacional i internacional de mercaderies, toquem més indústria perquè dona feina durant tot l'any, no és tant estacional."

"Quant al tema del port de Barcelona, jo crec que estem correctament; és a dir, la capacitat del port de Barcelona, la capacitat necessària per TCB és l'adequada per Barcelona. Jo crec en principi que tenim el port adequat i correcte pel que necessitem."

"Fa 15 o 20 anys sí que hi havia infraestructures més bones encara que de pagament. Ara te'n vas a Galícia o te'n vas a un altre lloc i la diferència és al revés".

"Ara s'estan desviant totes les mercaderies cal al port de València perquè té unes tarifes més barates i la duana posa menys pegues a l'hora de despatxar les mercaderies. A més les carreteres allà són més modernes i per això moltes empreses estant marxant a Madrid".

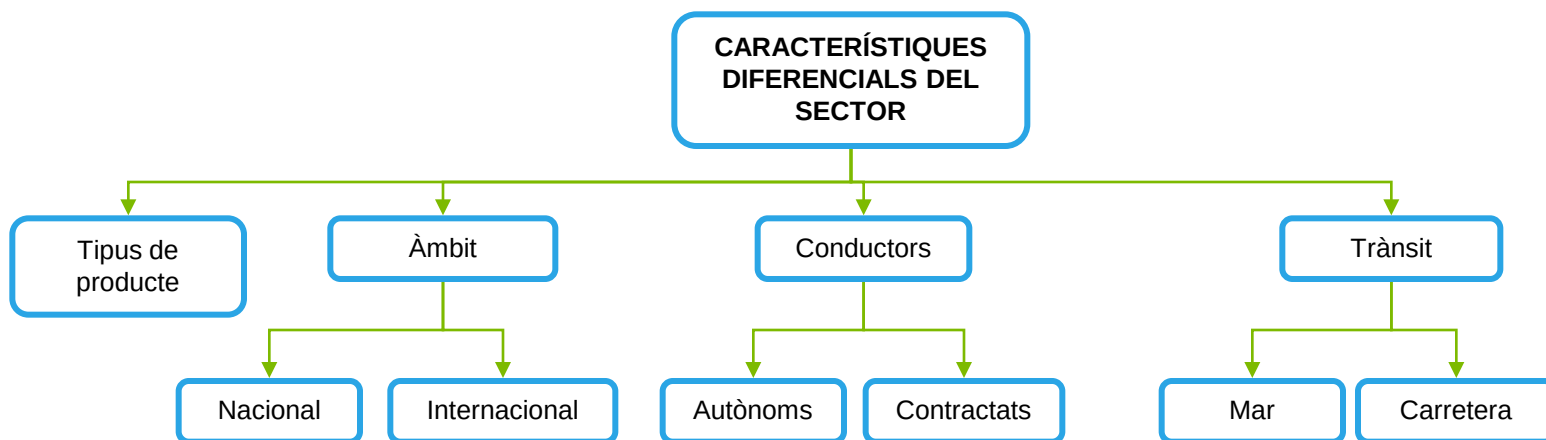
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Les empreses es diferencien segons el medi pel que es mouen (mar, terra...), el seu abast (nacional, nacional i internacional...). El tipus de producte que es transporta (per exemple, per transportar carn és necessari un camió frigorífic, per transportar matèries perilloses un carnet específic...).

Algunes empreses opten per tenir els conductors en nòmina, mentre que d'altres prefereixen subcontractar el transport o contractar a autònoms.



"Som una empresa d'abast nacional i internacional." "Tenim 22-23 treballadors propis i a part alguns autònoms"

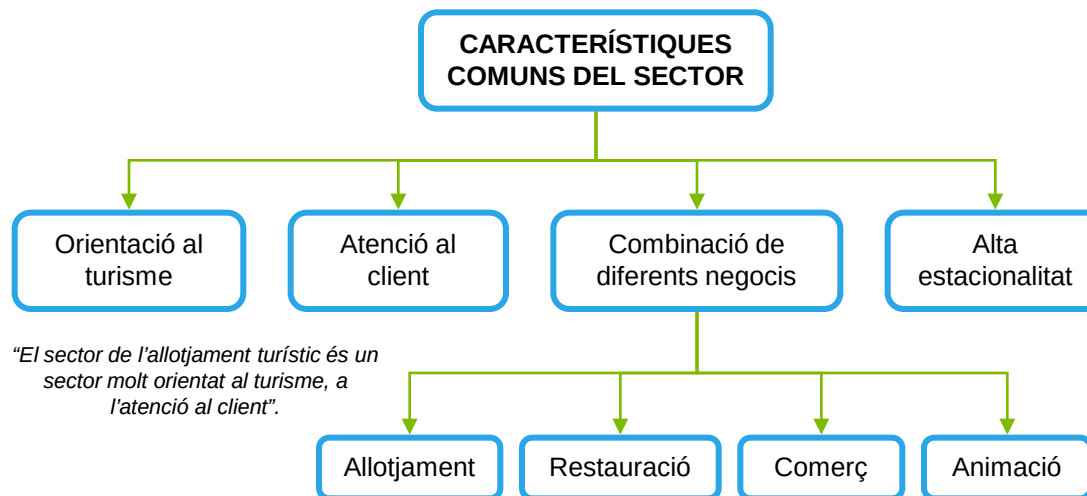
"Som la única empresa catalana naviera. Hi ha més tradició de pesca però no tant de marina mercant".

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Els serveis d'allotjament i de menjar i begudes mostren una alta estacionalitat en funció del lloc on estiguin ubicats (platja, muntanya...). A part de la seva activitat principal acostumen a oferir altres serveis relacionats, sempre amb l'objectiu de donar un servei el màxim integral al client o turista.



"El sector de l'allotjament turístic és un sector molt orientat al turisme, a l'atenció al client".

"És un sector molt estacional. Jo crec que nosaltres som de les poques excepcions de càmpings a Catalunya que obrim tot l'any, essent a prop de la costa"

"El nostre càmping no només s'ofereix allotjament sinó també s'ofereix restauració, comerç, animació".

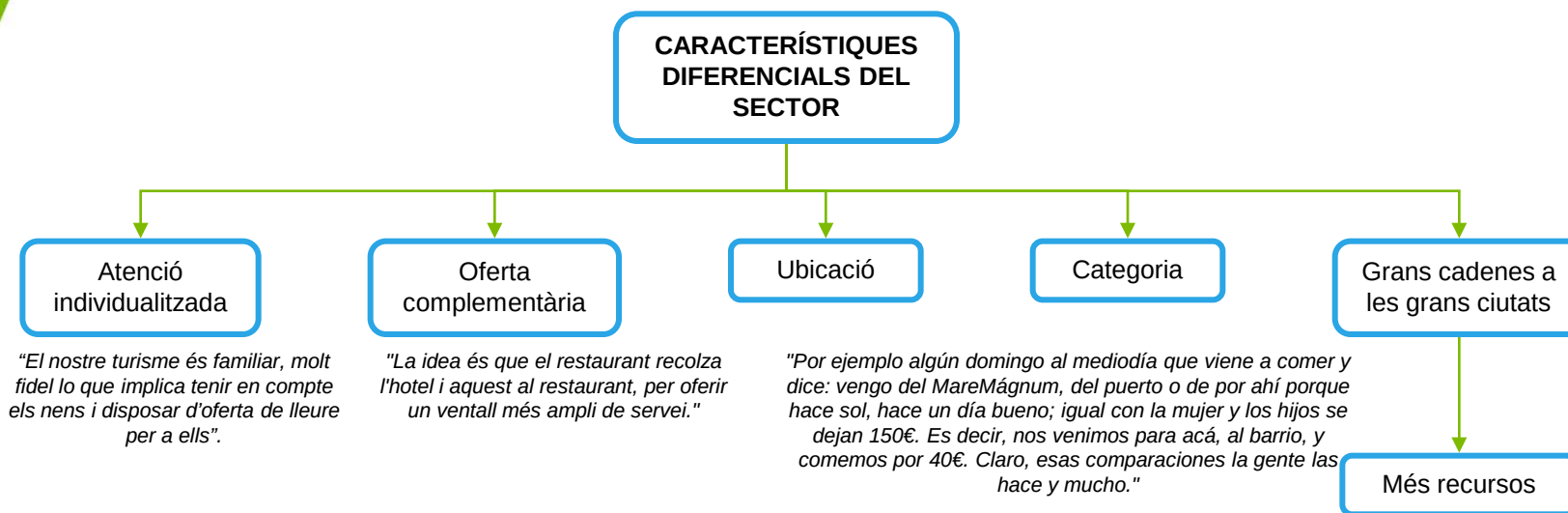
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Com a elements diferenciadors entre uns serveis i una altres es destaquen l'atenció individualitzada com a valor afegit, l'oferta complementària que es posa disposició del client, la ubicació (mar, muntanya...), la categoria de l'establiment (1 estrella, 2 estrelles...).

S'observa també que les empreses més grans o les cadenes, disposen de més recursos i s'acostumen a ubicar a les ciutats.



"Quan un hotel està dins una cadena en principi té més recolzament i potser és més estable, potser pot disposar de més recursos per renovar els elements decoratius, tecnològics. Potser una cadena hotelera pot ser una competència més dura; potser. Una cadena en principi pot optar amb més facilitat a triar llocs que altres hotels que no disposen de recursos propis. Una cadena fins i tot pot canalitzar clients en llocs més apartats; fins i tot al camp, on a lo millor no hi ha cap comunicació important, però una cadena té uns recursos per canalitzar clients que busquen llocs tranquils, com per exemple hotels de negocis."

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Les empreses de serveis, en especial les residències, són un sector en creixement degut al progressiu envelliment de la població i a la importància del factor humà per sobre de l'automatització de processos.

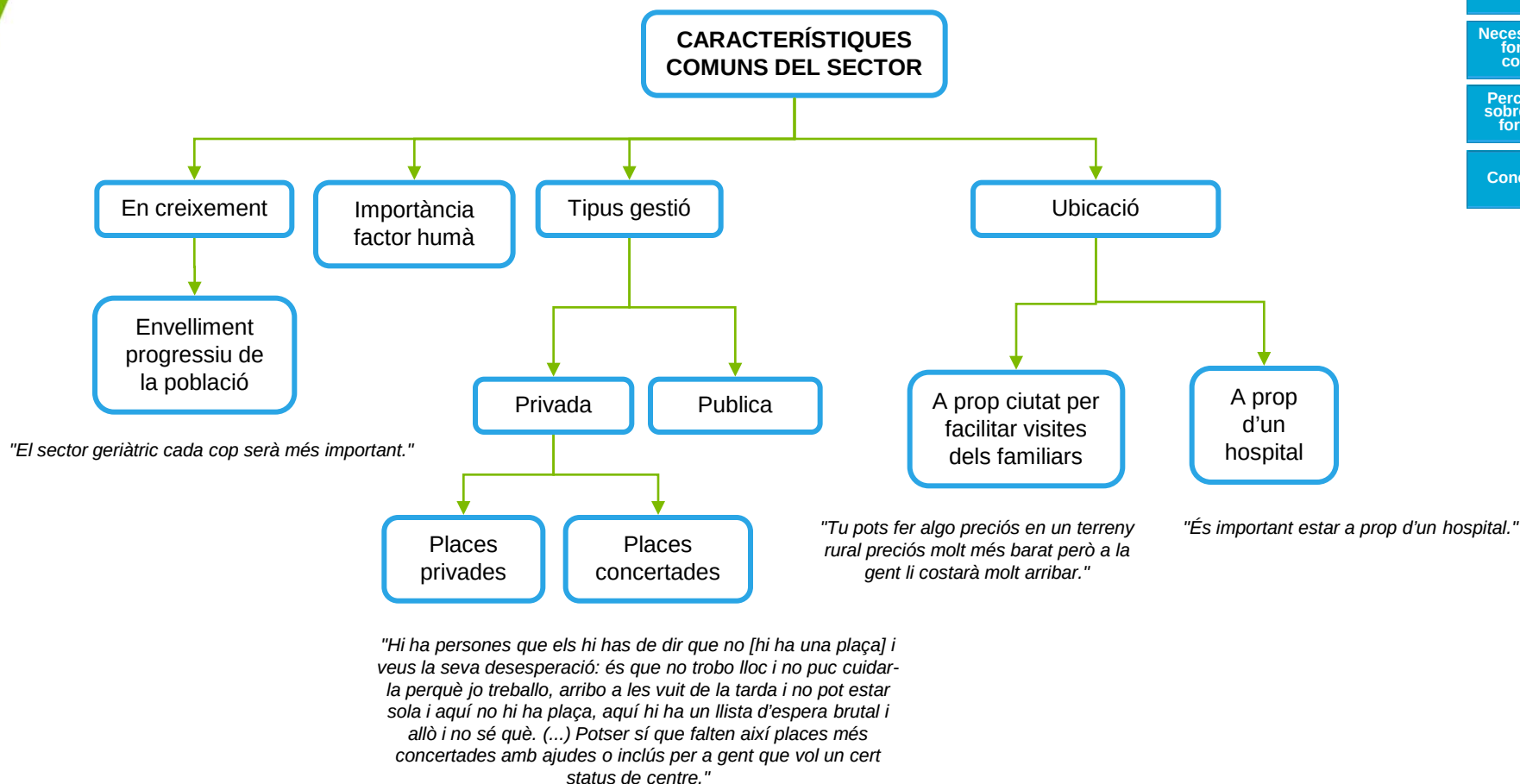
Aquestes empreses poden ser públiques o privades (amb places concertades o no).

Quan es planteja on s'ha d'ubicar una empresa s'ha de tenir en compte que estigui a prop d'un hospital per si sorgeix alguna urgència mèdica i a prop d'una ciutat per facilitar les visites dels familiars als usuaris.

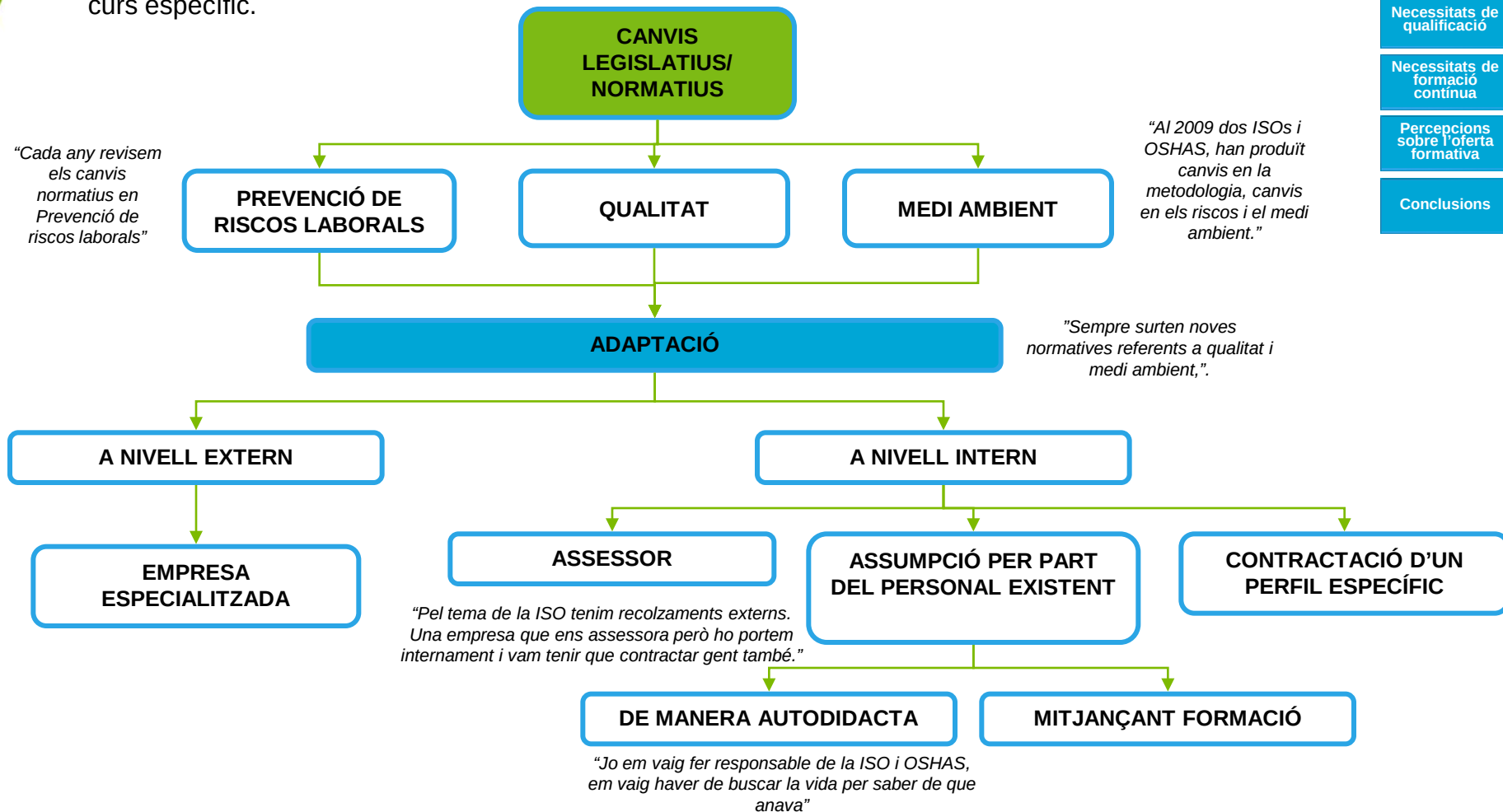
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions



La majoria de les empreses perceben que cada cop han de fer front a més canvis legislatius. Aquests canvis normalment fan referència a canvis en la prevenció de riscos laborals i en legislacions sobre qualitat i medi ambient. Per tal d'apartar-se a la normativa vigent han d'assessorar-se, ja sigui a nivell extern o intern. En cas de que assumeixi aquesta responsabilitat un membre de la pròpia empresa, aquest es veu obligat a buscar informació al respecte, ja sigui de manera autodidacta o a través d'un curs específic.



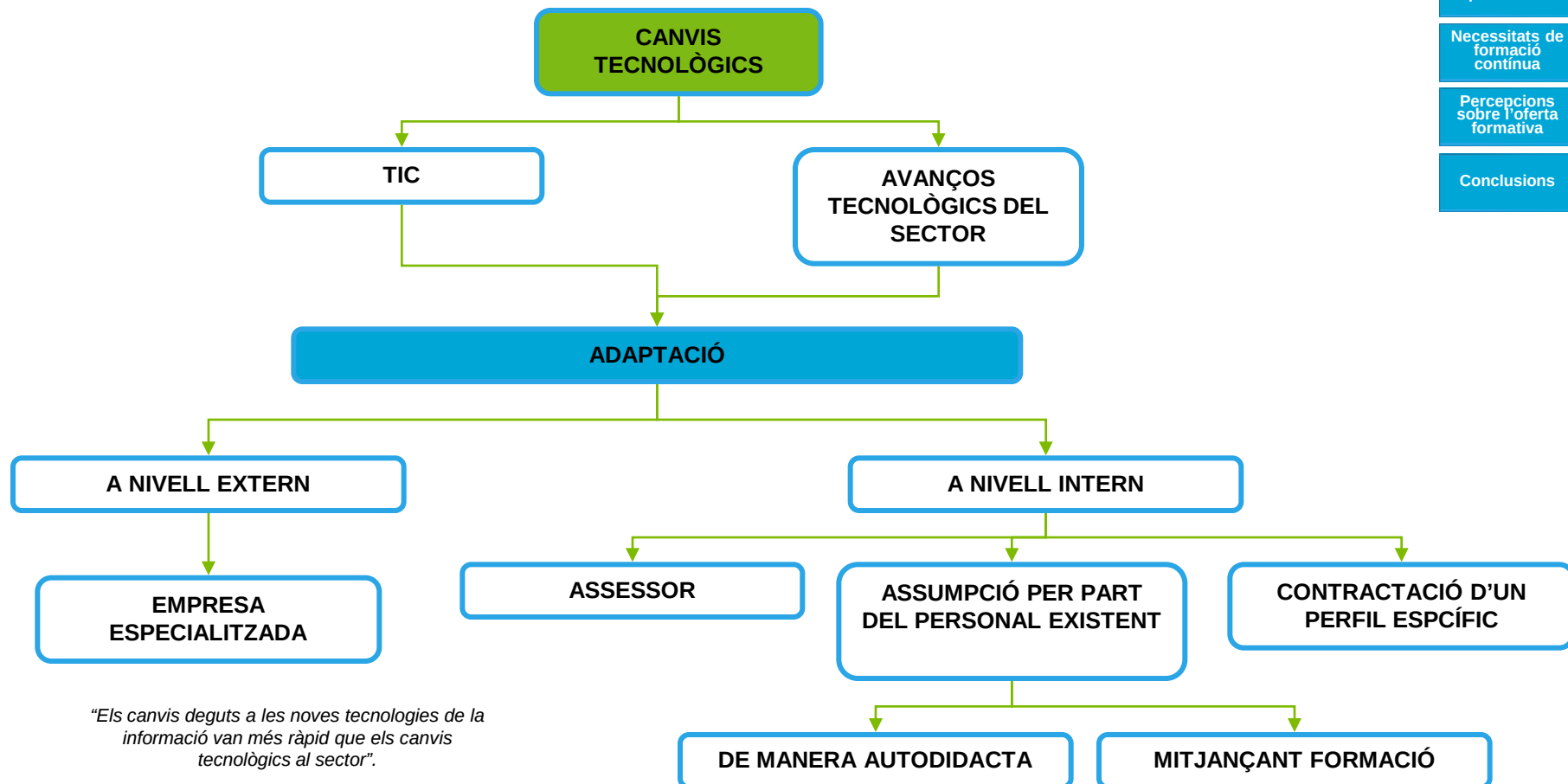
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Moltes empreses també han hagut d'adaptar-se als canvis tecnològics que apareixen com a conseqüència del desenvolupament de la societat. Un canvi comú a totes les empreses és la progressiva implantació de les noves tecnologies de la informació i comunicació en el funcionament intern de l'empresa. Depenent del sector, algunes empreses han pogut gaudir d'avanços específics en maquinària i procediments.

El mecanisme per adaptar-se a aquests canvis és el mateix que en el cas dels canvis normatius.

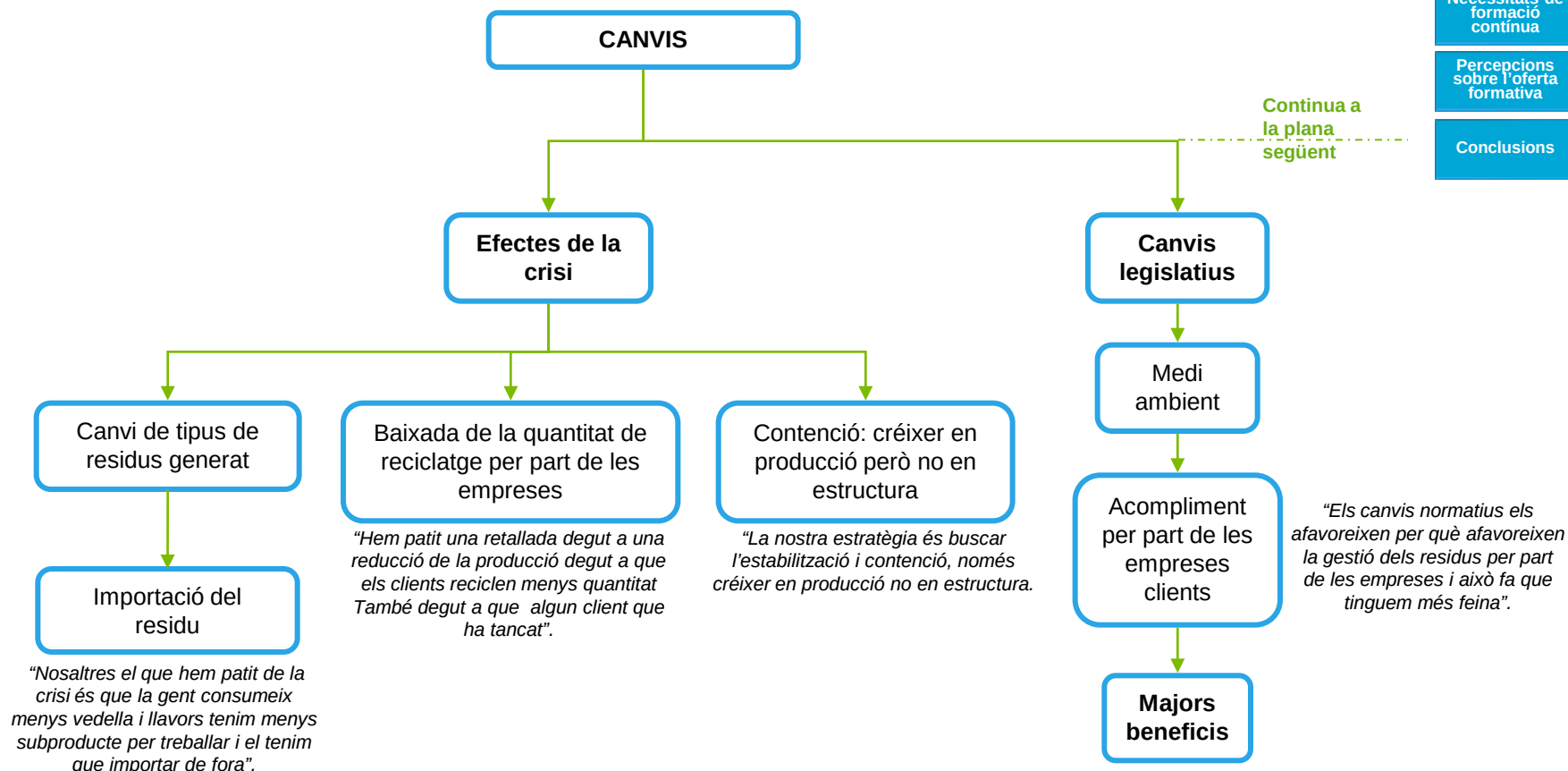


Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Les empreses dedicades a la gestió de residus, tot i que no han disminuït en el seu nombre de clients, sí que han notat la crisi degut al tipus de residu que es genera (per ex. menys vedella) i a la menor demanda dels serveis. Es preveu que quan la normativa en medi ambient vigent s'acompleixi al 100% augmentaran la seva producció. Hi ha la percepció que degut a la crisi l'administració és més permissiva amb les empreses en aquesta matèria.

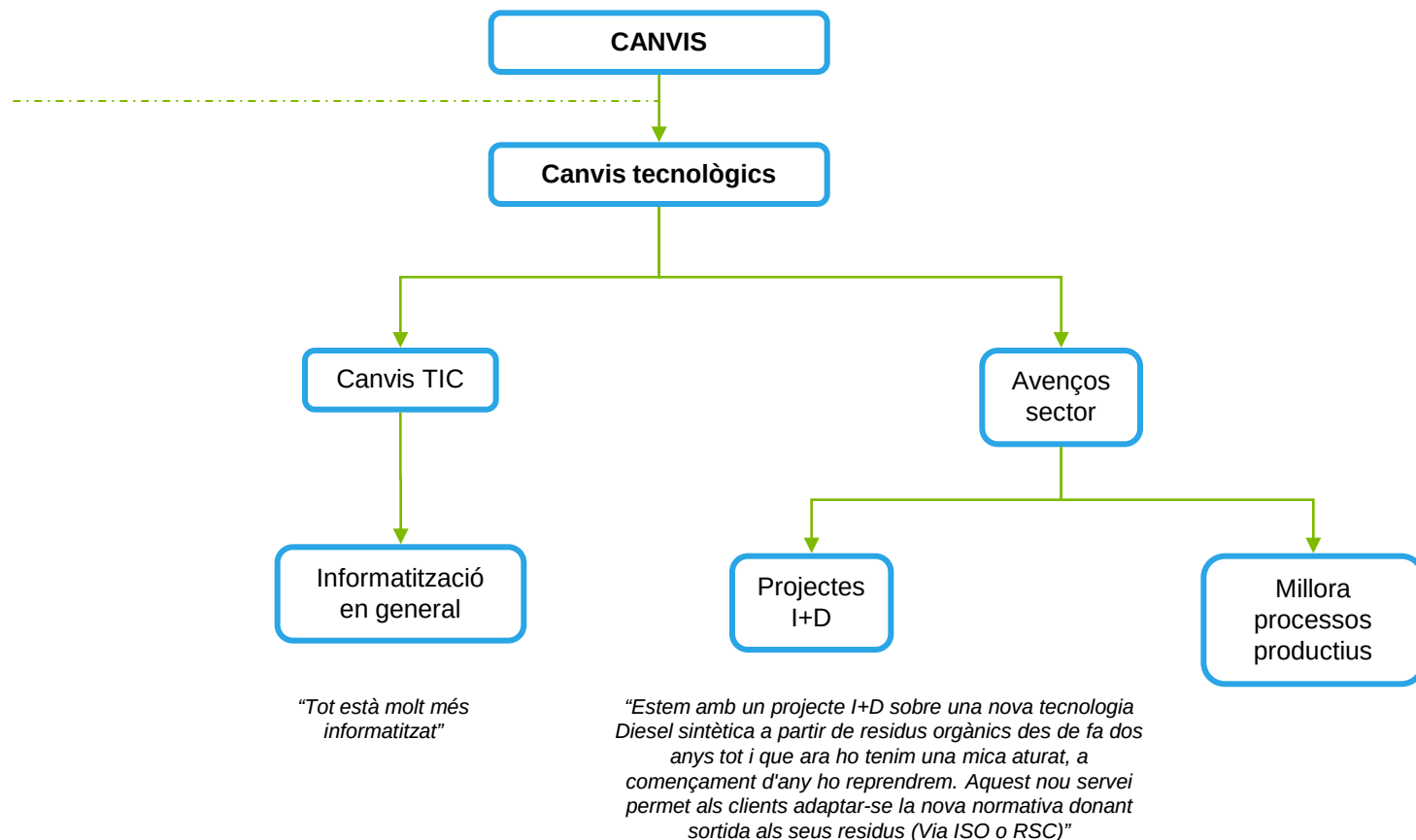


Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Altres canvis que han experimentat han estat deguts als avenços en tecnologies de la informació i en els propis avenços tecnològics del sector com són els projectes I+D i la millora dels processos productius en tractament de residus.



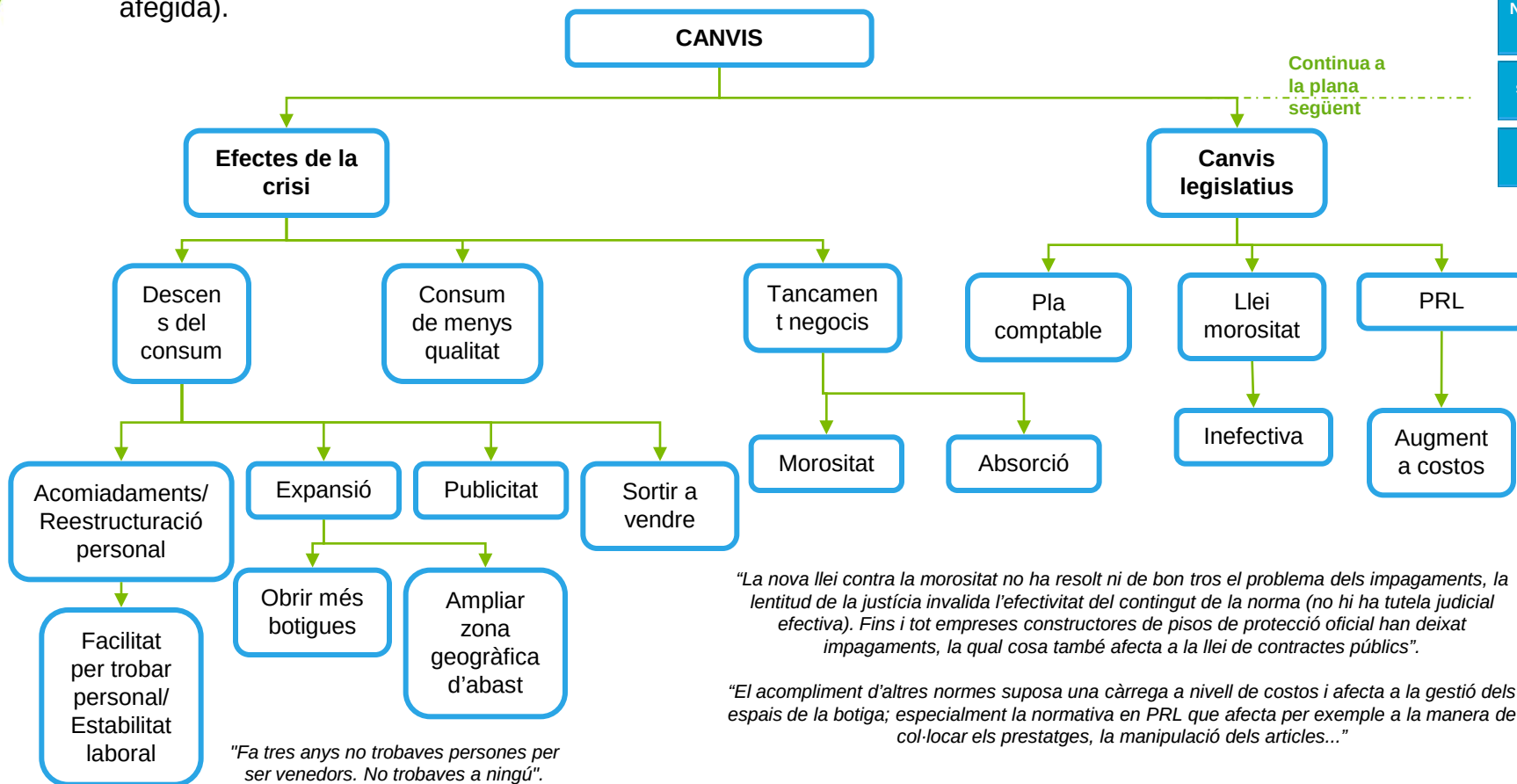
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

El comerç és un dels sectors més afectats per la crisi, sent les seves principals conseqüències: l'acomiadament de personal, la necessitat d'obrir més botigues o abastir més zona per tenir els mateixos beneficis, augmentar la publicitat dels productes, realitzar més acció comercial, fer front a la morositat, i fins i tot a tenir que tancar el negoci.

El principals canvis legislatius del sector del comerç ha estat el del pla comptable, el de la llei de la morositat (considerada poc efectiva) i la de prevenció de riscos laborals (considerada com una despesa afegida).



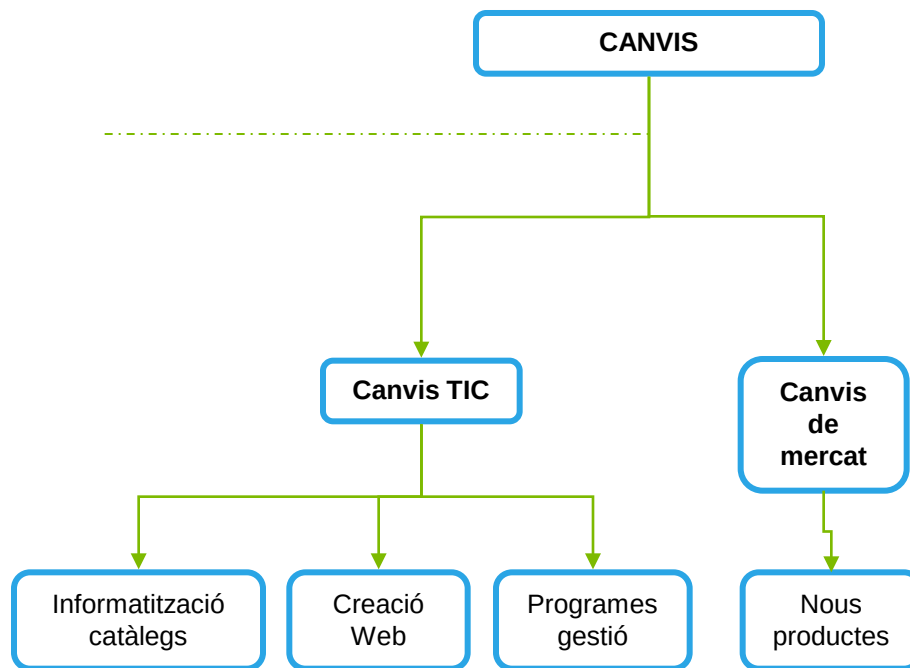
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Els principals canvis tecnològics que ha viscut el sector del comerç han estat deguts a la informatització dels processos: catàleg informatitzat, programes de gestió específics, creació de pàgina Web del negoci....

El canvis que experimenten en el sector venen determinats per l'aparició de nous productes en el mercat.



"Els negocis viuen del món en el que vivim i el món en el que vivim és un món tecnològic; però en tot. Ho està sent en les escoles, ho està sent a casa i ho està sent en les empreses. (...) Ningú pot viure aliè a la tecnologia."

Introducció

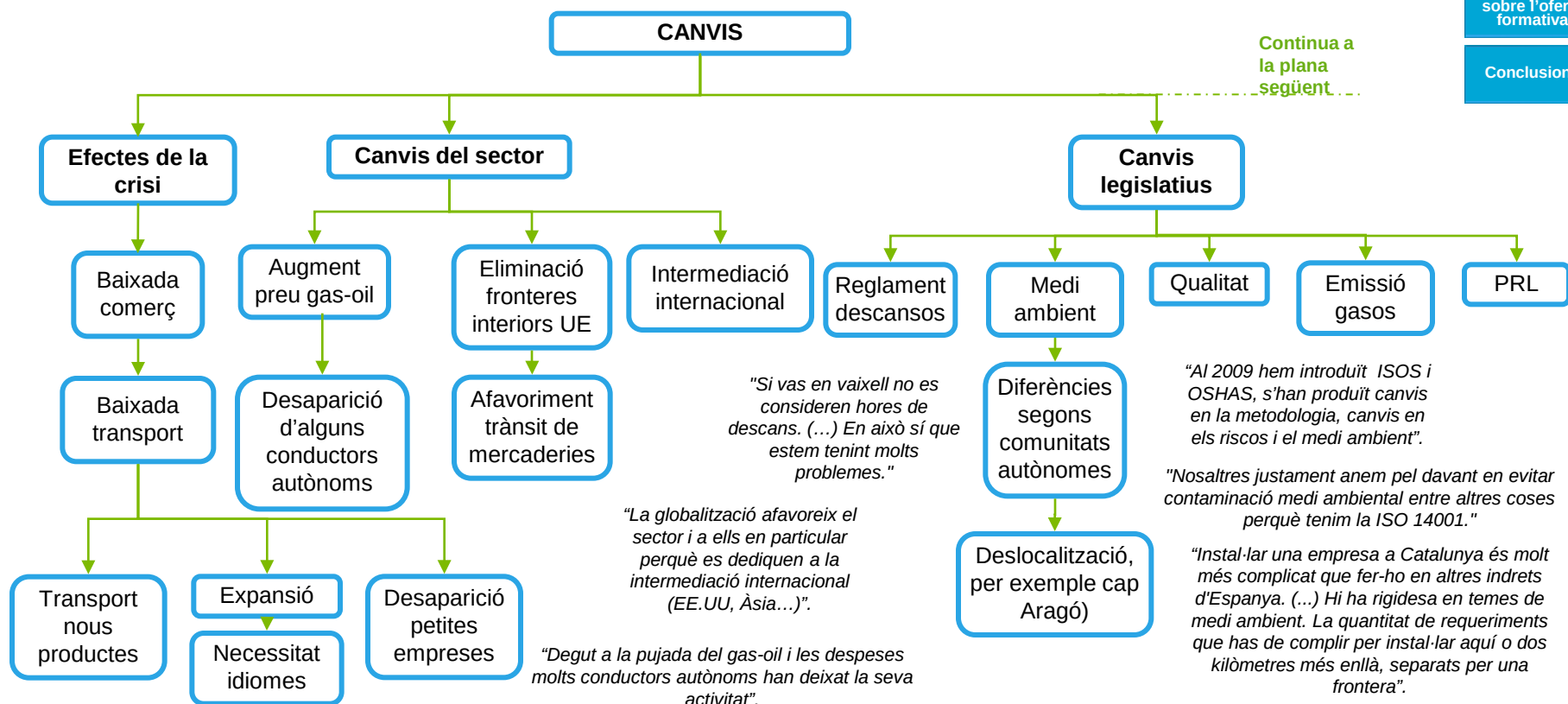
Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Aquest sector depèn directament del comerç, i si hi ha una baixada del consum de productes deguda a la crisi, també dels seu emmagatzematge i transport.

Un altra aspecte que ha perjudicat als conductors ha estat a pujada del gas-oil, ocasionant que petits autònoms haguessin de finalitzar la seva activitat. Per contra, l'eliminació de les fronteres interiors de l'Unió Europea ha afavorit el trànsit de mercaderies, així com també ho afavoreix el transport intermodal o generat per la creació de CIMs

A nivell normatiu és veuen molt influenciats per legislacions relacionades amb el medi ambient, la prevenció de riscos laborals i l'acompliment dels descansos dels transportistes.



Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

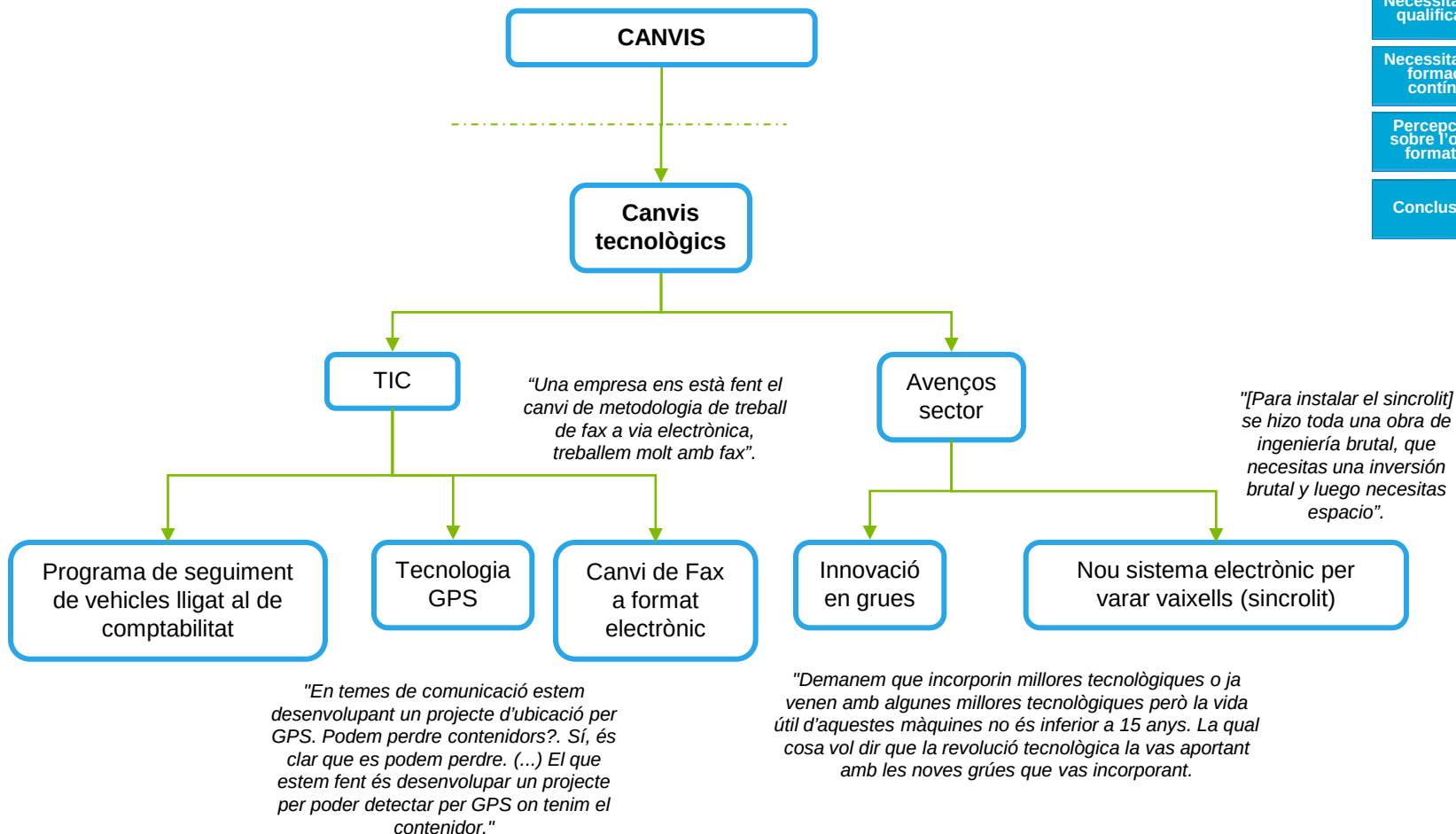
Els principals canvis en TIC han estat l'aparició de programes de seguiment, GPS i el canvi de treball d'enviament de documentació via fax a via electrònica.

Com avenços en el sector s'han esmentat les millores en els diferents tipus de grues, i el nou sistema electrònic per varar vaixells, més ràpid.

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions



La crisi ha provocat en aquest sector un descens en la quantitat de producte/servei consumit que ha generat que s'hagin de congelar els preus i que es creïn ofertes atractives pel client o turista. Tot i així alguns negocis han hagut de tancar.

Respecte les tendències del sector, es busca una major independència del turisme per trencar l'estacionalitat que tenen associada (serveis per a empreses...). La millora contínua dels serveis i equipaments també és un aspecte comú en els establiments, així com l'adaptació a les noves tendències dels clients (turisme familiar...). També s'observa la tendència a subcontractar activitats com les de bugaderia i cuina.

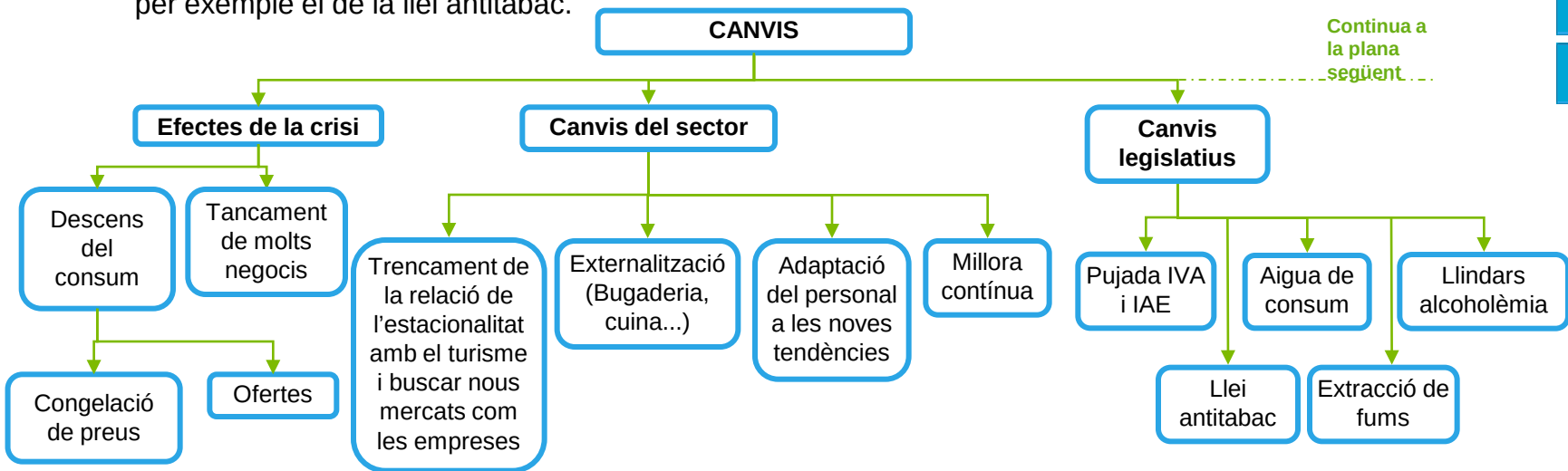
Els canvis legislatius que afecten al sector es perceben com a canvis que els afecten negativament, com per exemple el de la llei antitabac.

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
contínuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Continua a
la plana
següent



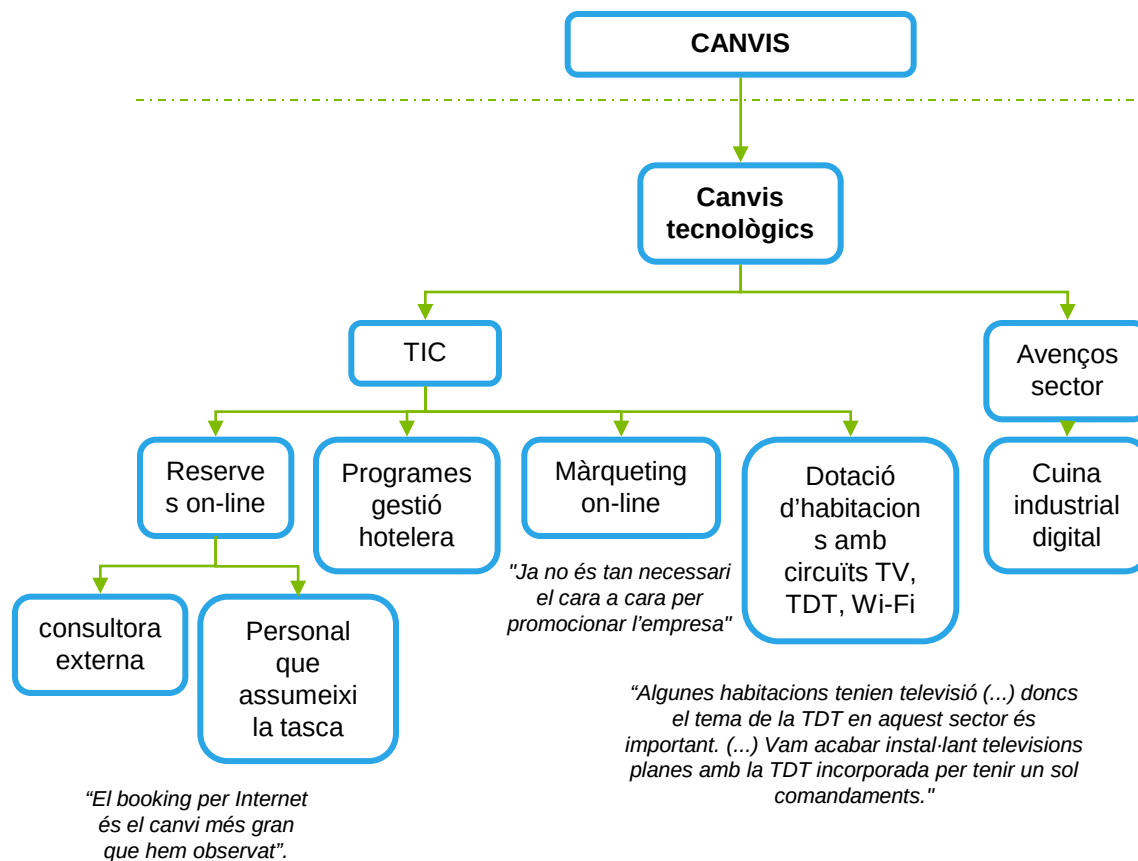
"Portem uns anys de manteniment i congelació de preus."

"Les opinions que tenim (...) és que tots notem una baixada en els darrers anys; l'any passat menys, aquest any més. Uns perquè el tenen tancat en aquesta època de l'any i ho noten, o perquè tot just comencen la temporada, i uns altres perquè treballem tot l'any i tenim una inèrcia de treball més constant i ho notem menys.(...) També potser per la qualitat perquè hi ha càmpings de diferent qualitat, de diferent ocupació; però en general, dins del descontent que hi ha, diuen -Home, tots hem baixat però tots hem aguantat-. Són baixades que a ningú li agrada però que pel funcionament del negoci són suportables, un any; potser dos anys. Clar, molts anys així, on arribarem, no?."

"Sempre anem fent millores: renovació d'habitacions, canvi de matalassos, TV amb TDT, accessos per a minusvàlids...."

El principal canvi degut a la implantació de les noves tecnologies en la població és el de les reserves on-line, això ha fet que tingui que buscar assessorament o que una persona de l'empresa, per exemple la recepcionista, hagi d'assumir aquesta nova tasca. Altres canvis TIC són els programes de gestió específics per hostaleria i les estratègies de màrqueting on-line. No només han d'adaptar els seus procediments si no també les habitacions atenent a la demanda de Wi-Fi, TDT dels seus clients.

Com a avenços en el sector destaquen els de restauració, cuines digitals, etc.



Continua a
la plana
següent

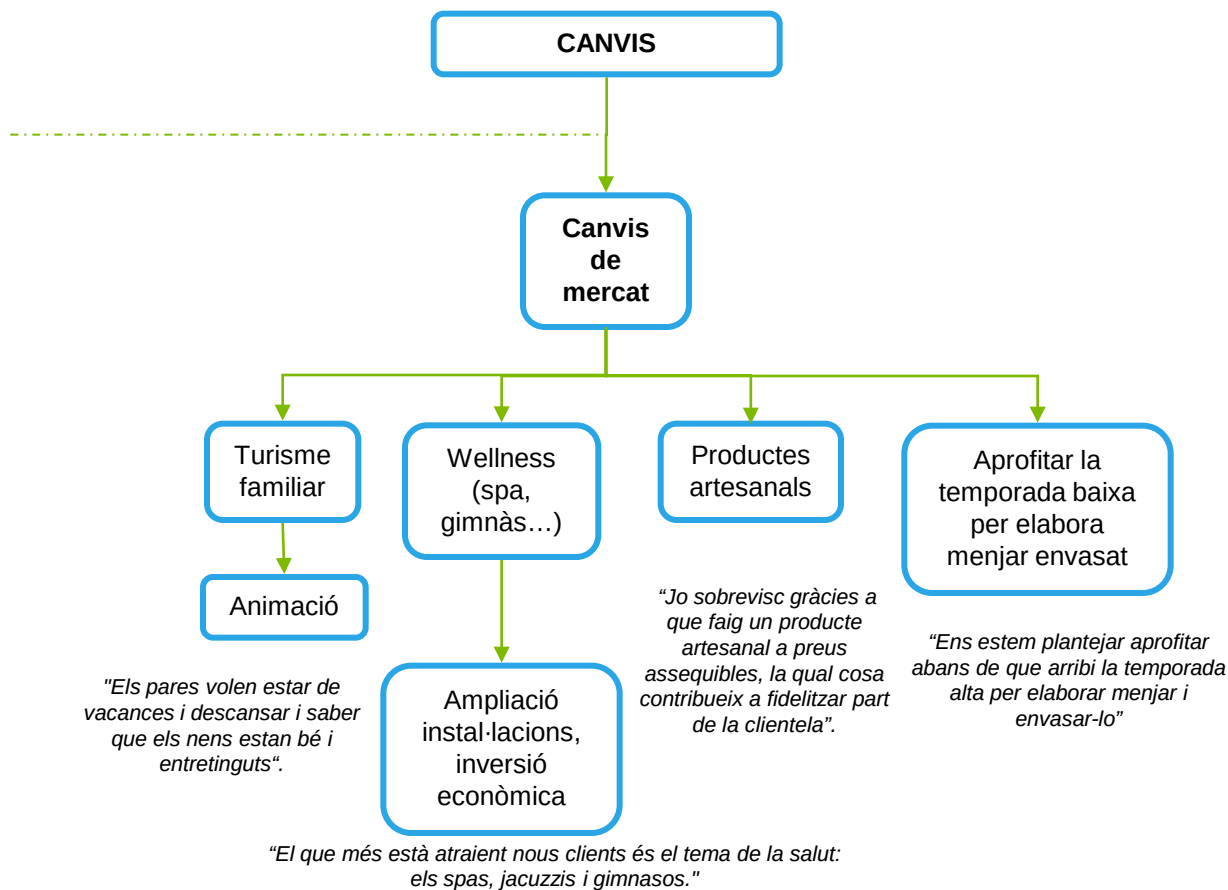
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Els canvis en el mercat vénen determinats per les noves tendències i preferències dels clients, com el turisme familiar, de benestar, la preferència de productes artesanals...

Una altra tendència seria la d'aprofitar l'època prèvia a la temporada alta per elaborar el menjar i envasar-lo.



Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Introducció

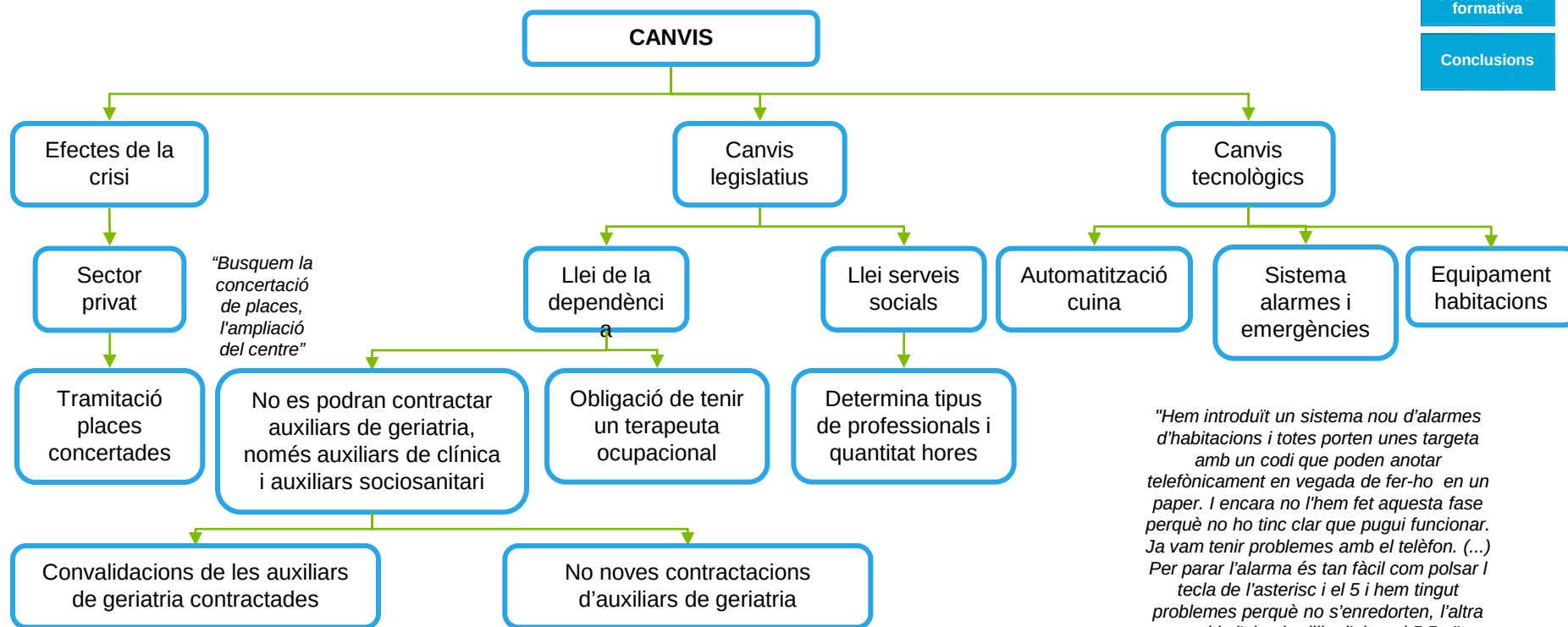
Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

La crisi ha afectat principalment al sector privat, que busca la tramitació de places concertades per mitigar aquest efecte.

La llei de serveis socials i la de la dependència afavoreixen la contractació de personal del sector, tot i la problemàtica detectada amb les auxiliars de geriatría no homologades.

Altres canvis són degut a avenços tecnològics en les cuines, sistemes d'alertes d'emergències dels usuaris i en l'equipament de les habitacions.



"No contracto auxiliars de geriatría perquè al 2014 ja no em serviran però amb el nou títol, hi ha poques persones".

Introducció

Aspectes metodològics

Situació de les empreses

Necessitats de qualificació

Necessitats de formació contínua

Percepcions sobre oferta formativa

Conclusions

Aquest capítol descriu les necessitats de qualificació de nous professionals en el conjunt de les empreses entrevistades i segons el sector al que pertanyen. Amb aquest objectiu es va preguntar als representats de les empreses pels següents aspectes:

- Noves necessitats de qualificació de personal

- Per necessitats de nous perfils professionals

- Perfils que estan augmentant la seva demanda

- Perfils professional que són complicats de trobar

- Necessitats actual de personal (vacants a cobrir)

- Necessitats de qualificació per reposició de personal

- Perfils professionals que es jubilaran

- Perfils professionals que es mantenen

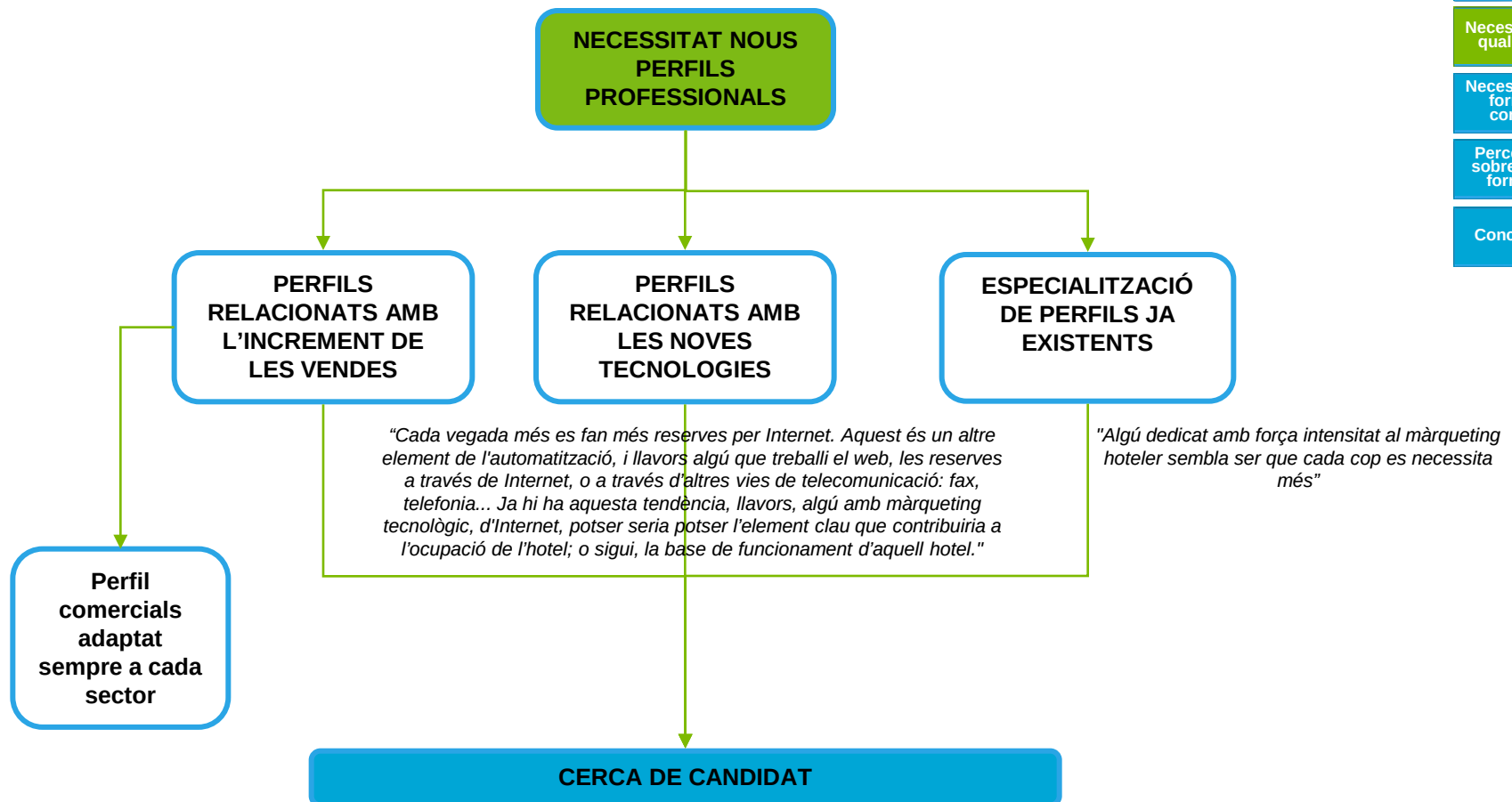
- Perfils professionals en declivi

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Els nous perfils professionals que més comunament apareixen a les empreses són els relacionats amb augmentar les vendes, els relacionats amb l'aplicació de les noves tecnologies, i les especialitzacions de perfils que ja existien.

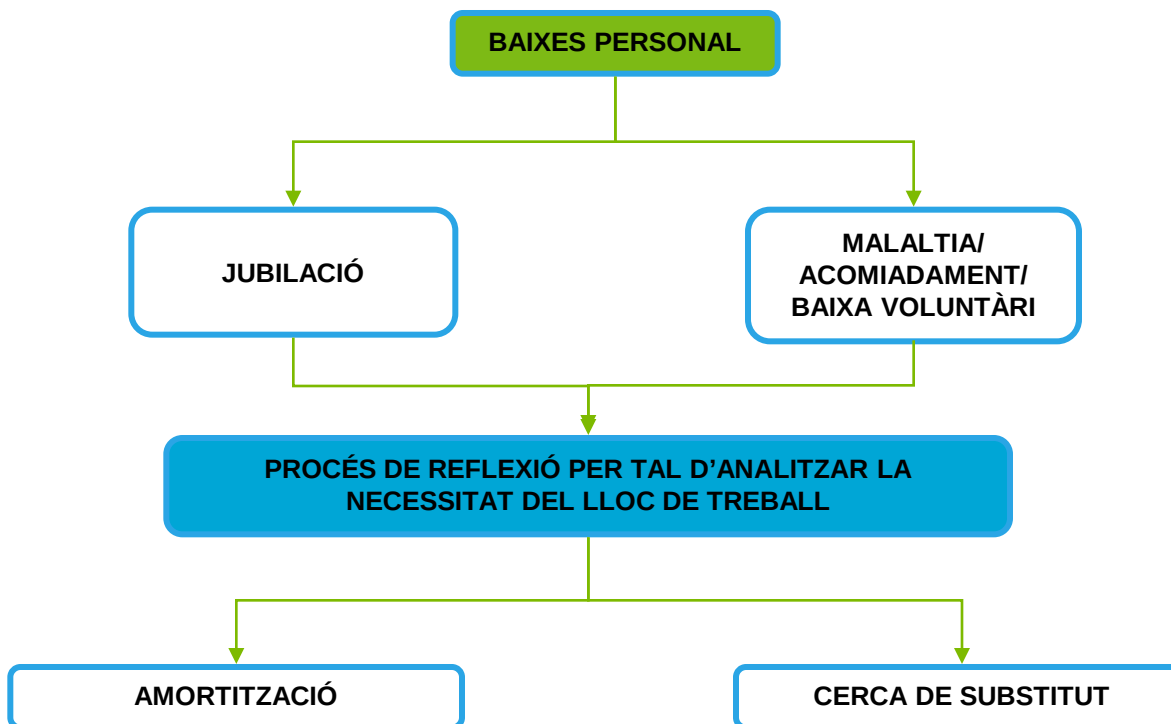


Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Quan es produeix una baixa a l'empresa, ja sigui per una jubilació (o prejubilació) o perquè una persona es posa malalta o deixa l'empresa (per voluntat pròpia o de l'empresa), l'empresa realitza un reflexió entorn la necessitat d'aquest lloc de treball, si es conclou que el lloc de treball no és necessari en aquell moment per algun motiu es procedeix a l'amortització del lloc de treball, si per el contrari, es considera que aquell lloc de treball concret segueix sent necessari es procedeix a la cerca d'un substitut. En qualsevol cas, la decisió en aquest moments és molt més meditada que fa un temps.

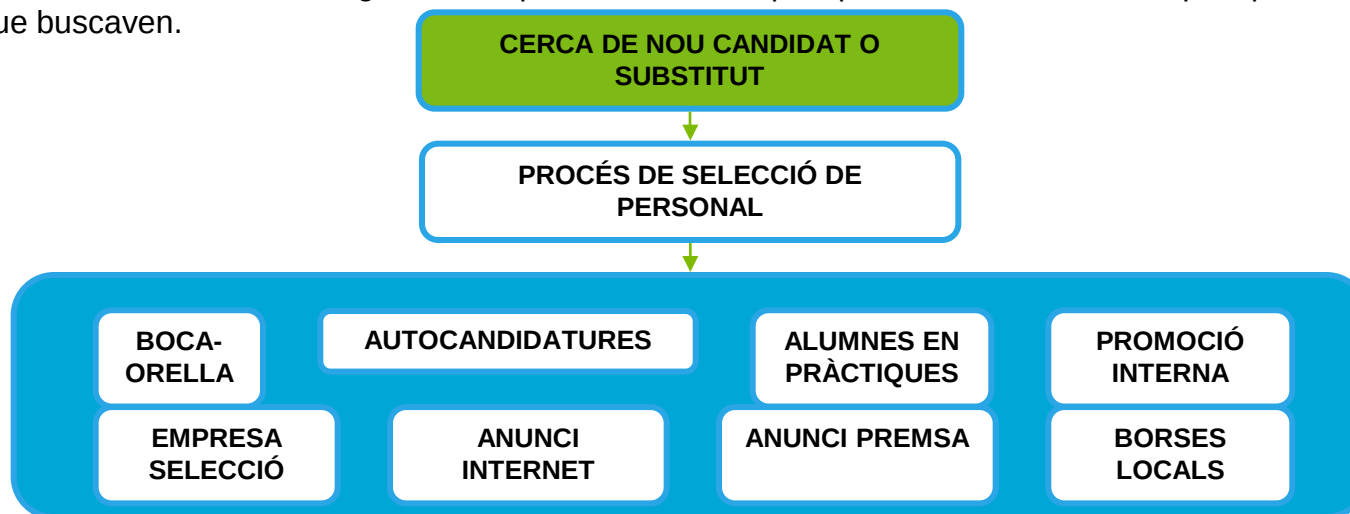


Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Quan es produeix la necessitat d'incorporar a una persona a l'empresa, ja sigui per substituir una jubilació, acomiadament, baixa...o per la necessitat d'un nou perfil, s'inicia el procés de cerca d'aquella persona. S'observa que tot i que poden utilitzar moltes vies per a trobar candidats, les més freqüents són el boca orella i l'entrega de currículums. El **boca orella** és una tècnica molt valorada ja que segons els entrevistats els proporciona referències fiables de la persona que han de contractar. Per altra banda, destaca l'**absència d'ús del servei del SOC** per aconseguir candidats, els que l'han fet servir algun cop asseguren que és un servei excessivament burocràtic i que no filtra els currículums, els que no l'han fet servir mai argumenten que no ho han fet per què no els hi ha fet falta pel tipus de perfil que buscaven.



Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

 El servei del SOC no s'utilitza:

- Desconeixement
- Percepció que només és per perfils complicats o quan les altres vies no funcionen
- Percepció de que és massa burocràtic i poc eficient en el filtrat:

"No em serveix de res que m'enviïn 300 currículums sense filtrar, volen ser tan poc discriminatius que al final tot val"

"Els primers anys que vaig muntar això, fidelíssima, necessitem gent, a l'INEM. M'enviaven una llista, trucava i em deien -no, miri. Estic cobrant l'atur. A mi no em truqui més. (...) No era una resposta general però molt més habitual del que jo hagués pensat. Llavors vam optar per mitjans més informàtics: Infojobs... Reps moltíssimes més respostes i de gent que vol treballar. (...) També hi havia un problema de perfils ja que venia gent que havia fet els cursos no especialitzats (informàtica...) o bé gent que havia fet els cursos específics (per exemple d'auxiliars) però obligats."

En el camp de la gestió de residus emergeixen nous perfils professionals relacionats amb la gestió de la qualitat i tècnic d'investigació i desenvolupament.

Degut a la disminució de les vendes provocada per la crisi, els perfils comercials estan en augment dins del sector amb la finalitat d'incrementar les vendes, negociar amb les diferents parts implicades i aconseguir nous clients.

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

NOUS PERFILS PROFESSIONALS

PERFILS EN AUGMENT

NECESSITATS DE PERSONAL ACTUALS (VACANTS)

GESTIÓ QUALITAT:

Perfils de medi
ambient
relacionats amb
la contaminació,
la gestió de
residus i la PRL

I+D:

Perfils
tècnics i
tècnics
comercials

COMERCIALS:

Tècnics
comercials

"Amb el projecte I+D necessitem més perfils tècnics i més tècnics comercials amb una formació en químiques o ciències mediambientals".

COMERCIAL:

Vendes i compres,
tracte al clients,
seguiment i
negociació,
formalització de les
condicions,
pressupostos,
màrqueting, cerca
de nous clients

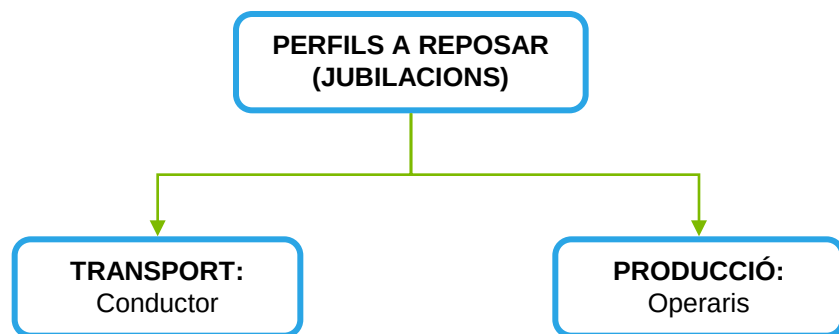
"El comercial ha de fer seguiment i negociació, formalització de les condicions, pressupostos, persones que s'encarreguin de la manipulació de residus, un màrqueting, recerca nous clients".

PRODUCCIÓ:

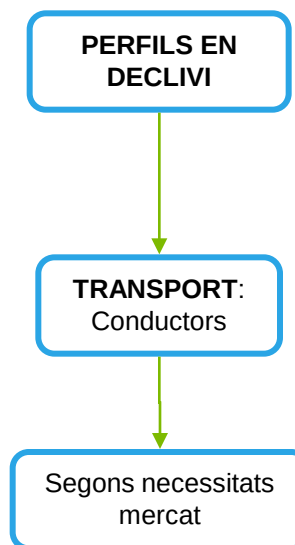
- Operadors per la manipulació de residus
- Supervisor o encarregat de planta
- Maquinistes/palistes (carretoners o conductors de pala)
- Personal de manteniment

"Amb l'obertura de la nova planta necessitariem 20-30 persones que s'encarreguin de la manipulació de residus, un supervisor o encarregat de planta, maquinistes/palistes (conductors de carretilla o pala) i algú de manteniment".

Futures jubilacions detectades són les d'operaris de producció i de conductors, tot i que aquests últims seran reposats en funció de les necessitats del mercat.



"Tenim previstes prejubilacions i jubilacions parcials de xofers i personal de producció".



"Els conductors estan molt sotmesos a les fluctuacions del mercat, si hi ha consum hi ha transport, si no no"

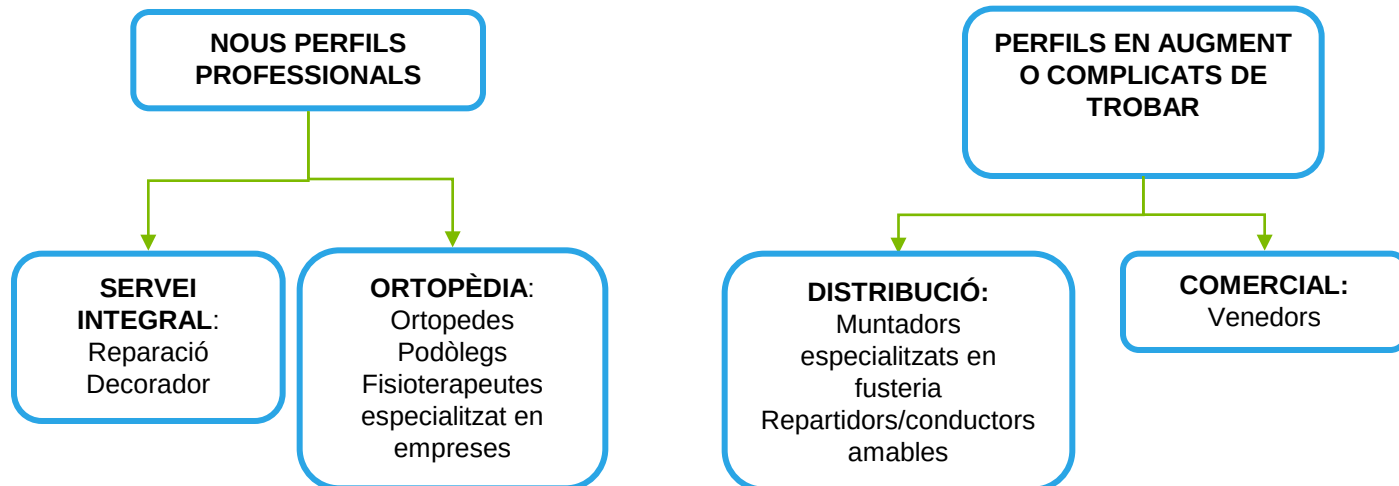
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Els nous perfils professionals en el sector del comerç estan relacionats amb la intenció d'oferir un servei integral al consumidor, ja esmentat anteriorment.

Troben complicat trobar muntadors especialitzats en fusteria (no existeix aquesta formació), així com trobar repartidors amb habilitats socials i orientats al client. Novament el venedor o comercial és una de les estratègies utilitzades per fer front a la crisi.



"Manquen fisioterapeutes per oferir formació a les empreses".

"Trobo a faltar muntadors amb qualificació, no hi ha cap formació específica per aquesta professió. Abans contractàvem aprendents però ara tots diuen que en saben....Ara em baso en l'experiència que tenen".

"Un repartidor entra a dins de casa teva, han de saber tractar a la gent, ser amables".

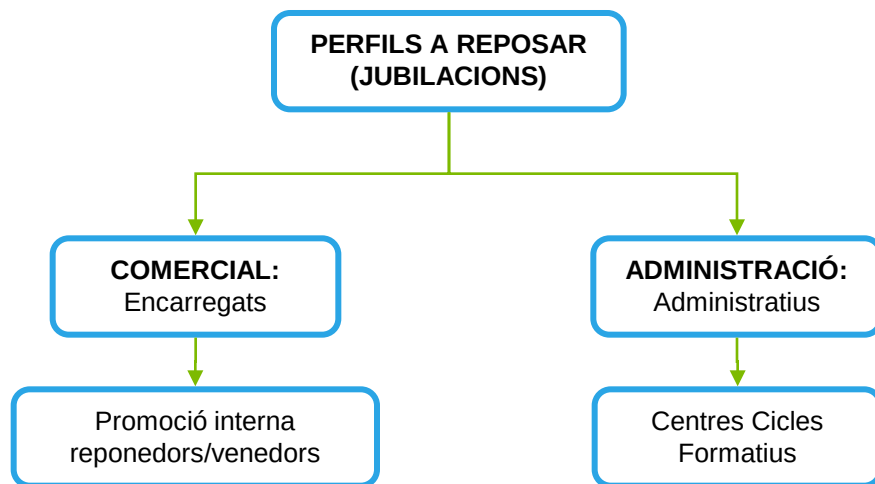
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

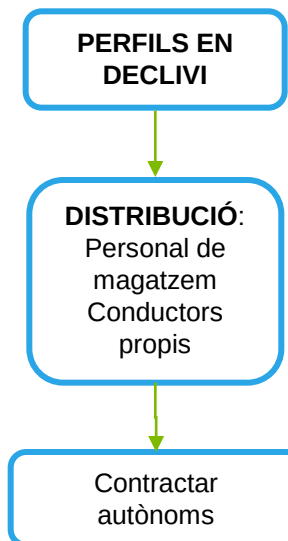
En els comerços consultats s'han detectat futures jubilacions d'encarregats i administratius però no troben complicada la seva reposició.

Es percep que a mig-llarg termini els conductors propis seran substituïts per personal autònom.



"No es tracta d'un tema de formació sinó més aviat de carències personals. Els treballadors han de tenir una mentalitat més oberta i ser més proactius. Aquesta habilitat és pròpia d'una figura d'encarregat i no tothom la té."

"El principal problema serà substituir els encarregats perquè acumulen molta experiència donada la seva antiguitat. Un porta 30 anys i l'altre 35. La idea és fer promoció interna entre els venedors-reponedors. També hauran de substituir a algunes administratives més veteranes però aquí sí que tiraran de la gent formada en els centres de FP administratiu o dels mòduls equivalents".



"Els més damnificats en temes d'ocupació per la recessió han estat el personal de magatzem, conductors de camió".

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Degut a la conjuntura econòmica actual apareixen nous perfils professionals destinats a optimitzar les finances (Controller) i a minimitzar les pèrdues (Gestor cobraments), optimitzar les compres (cap de compres)...

Apareixen altres necessitats de qualificació degudes a perfils difícils de trobar o en increment de demanda: comercials, tripulació i altres com els duaners. Es detecta una problemàtica en el sector de la marina mercant donat que només hi ha personal disponible provenient del sector de la pesca i no els poden contractar. Es suggereix la creació algun tipus de curs per homologar les titulacions.

NOUS PERFILS PROFESSIONALS

ADMINISTRACIÓ :
Controller, director
financer
Gestor cobraments
Caps de compra

PRODUCCIÓ:
Project manager
encarregat de les
obres

COMERCIAL:
Comercials:
tracte amb client
i transportista

PERFILS EN AUGMENT/DIFÍCILS DE TROBAR

TRIPULACIÓ:
Patró major de
cabotatge
mecànic naval
major, oficials de
primera i de
màquines.

ALTRES:
Duaners

"Cada cop és més necessari controlar millor l'estat financer de les empreses del sector i més en l'actual situació econòmica".

"Básicamente hay equipos de project manager, dentro del departamento de producción, que lleva toda la dirección de obra."

"Tenim professionals del sector de la pesca disponibles però no els podem contractar perquè la seva formació no serveix"

"Trobar el perfil de duaners costa molt. Amb el tema de la UEM és un sector que ha anat a menys. Abans havia més duaners i ara la gent jove, o no ho coneix, o no es forma en el sector".

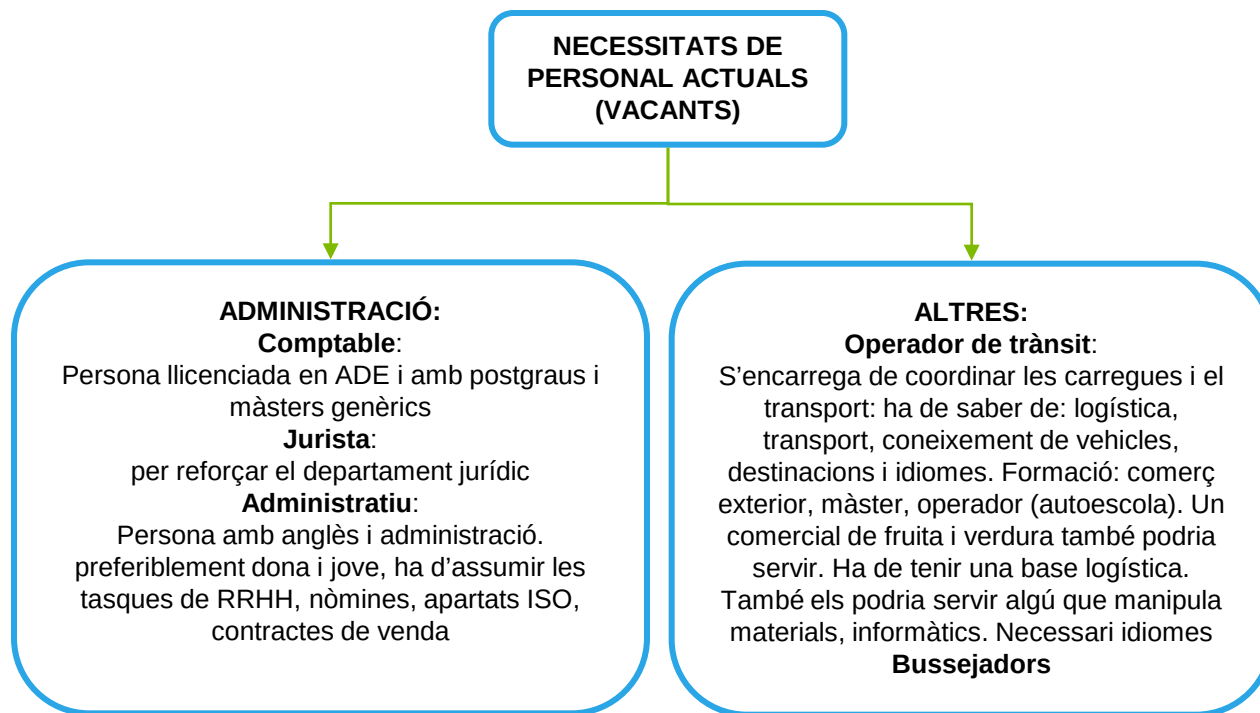
"Els perfils professionals es mantenen molt estables en aquest sector. Els principals perfils continuen sent els de sempre: duaners i transitaris. Si n'hi ha algun d'emergent aquest és el del director financer".

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

A continuació es detallen necessitats de personal detectades indirectament durant les entrevistes.



"Ara busquem un comptable, no per substitució de persones que es jubilen sinó per altres raons, i busquem una persona llicenciada en ADE i amb postgraus i màsters genèrics. També busquem un jurista per reforçar el departament jurídic tot i que compten amb els serveis de molts bufets arreu del món".

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Properament es preveu la jubilació d'un cap de duanes que tenen previst reposar mitjançant la contractació d'algun professional del sector i formar-lo internament en el lloc de treball ja que no existeixen professionals específicament formats per aquest lloc de treball.

Es mantenen els perfils obligatoris per sortir a la mar i els transitaris, administratius, estibadors i soldadors. Pel contrari, estan en declivi els recepcionistes (no es considera imprescindible) i els contramestres i mariners perquè no hi ha demanda.

PERFILS A REPOSAR (JUBILACIONS)

Cap de duanes

Contractació de
gent del mateix
sector + formació
interna

"Cada cop queda menys gent (duaners) i la gent és més gran. Per exemple, el nostre cap de duanes té 50 anys i d'aquí 4 o 5 haurem de començar a buscar algú per a que el comenci a substituir."

PERFILS QUE ES MANTENEN

Tripulació mínima
obligatòria
Transitaris
Administratius
Estibadors
Soldadors

"El perfil de transitari, com que sí que hi ha molta empresa en el sector, és més fàcil de trobar"

PERFILS EN DECLIVI

Recepcionista
Contramestre
Mariner

"Un recepcionista és substituïble. La resta de perfils es necessita".

"Quizás el que es más artesanal: un contraatastre, un mariner, porque sí que es un oficio que se aprende de boca a boca. (...) Hay muy poca demanda, porque empresas como las nuestras no hay muchas."

Introducció

Aspectes
metodològics

Situació de les
empreses

Necessitats de
qualificació

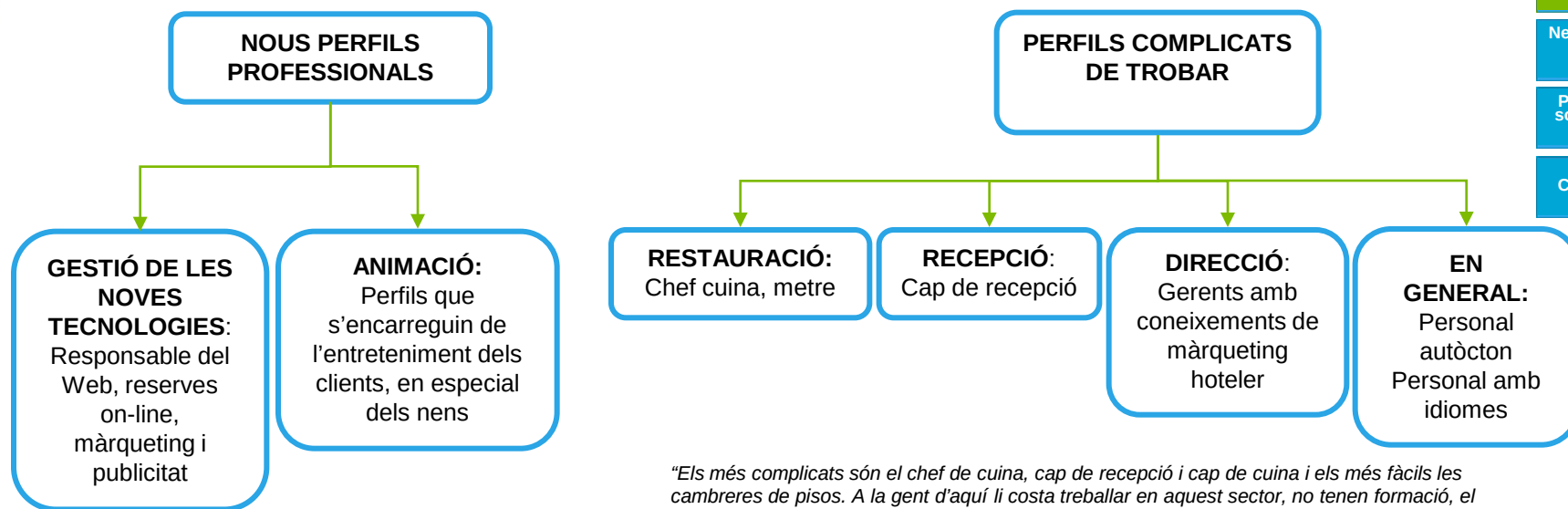
Necessitats de
formació
contínua

Percepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Apareixen nous perfils professionals a qualificar derivats de la implantació de les noves tecnologies i l'entreteniment destinat al turisme familiar.

Altres necessitats de qualificació provenen dels perfils que els hi resulta difícil trobar, majoritàriament perfils més especialitzats i personal amb idiomes.



"Els més complicats són el chef de cuina, cap de recepció i cap de cuina i els més fàcils les cambreres de pisos. A la gent d'aquí li costa treballar en aquest sector, no tenen formació, el 90% són estrangers".

"Algú dedicat amb força intensitat al màrqueting hotelier sembla ser que cada cop es necessita més. Cada vegada més es fan més reserves per Internet. Aquest és un altre element de l'automatització, i llavors algú que treballi el web, les reserves a través de Internet, o a través d'altres vies de telecomunicació: fax, telefonia... Ja hi ha aquesta tendència, llavors, algú amb màrqueting tecnològic, d'Internet, potser seria potser l'element clau que contribuiria a l'ocupació de l'hotel; o sigui, la base de funcionament d'aquell hotel."

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Es preveuen futures jubilacions del personal de bugaderia neteja i manteniment, els dos primers percebuts com a personal fàcilment substituïble.

Perfils de restauració i de l'àrea de manteniment es perceben estables. En canvi la figura del "botones" o recepcionista es percep com a extingir o a mantenir només en hotels de gran luxe.

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

PERFILS A REPOSAR (JUBILACIONS)

BUGADERIA

NETEJA

MANTENIMENT

"Tenim previstes jubilacions en el persona de bugaderia però són fàcils de substituir".

PERFILS QUE ES MANTENEN

RESTAURACIÓ:
Cambrers, cuiners,
ajudants..

MANTENIMENT

NETEJA

"L'endreçat i neteja d'habitacions encara té una part manual important tot i que van sortint estris i eines que poden facilitar la rapidesa i que surti encara amb més cura la neteja."

PERFILS EN DECLIVI

RECEPCIÓ:
"Botones"
Recepcionista

"Hi ha una tendència a l'automatització i a l'autoservei per part dels clients. Hi ha aquests hotels que el client, amb una tarja, inclús, sense haver ningú a recepció, s'autoserveix. (...) És més una impressió que una certesa objectiva."

En el sector dels serveis socials hi ha nombrosos perfils amb necessitats de qualificació. En el cas dels perfils en augment i dels nous perfils s'explica per les noves lleis de serveis socials i de la dependència. En el cas dels perfils complicats s'explica per la preferència dels personals sanitaris a treballar en l'àmbit de la salut, on tenen millors condicions laborals que en l'àmbit social.

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

PERFILS EN AUGMENT/COMPLICATS DE TROBAR

INFERMERS

EDUCADORS
SOCIALS

METGES

FISIOTERAPEUTES

GEROCULTORS
HOMOLOGATSTREBALLADORS
SOCIAL

"Ja tenim problemes per vacances que hem d'agafar una substituta. El problema és trobar una infermera. No hi ha infermeres."

"Les famílies demanen un servei 24 hores i només venen dos dies a la setmana. No som un hospital, som una llar"

"És diferent perquè és la persona que porta tot el tema de la relació amb els familiars, els ingressos, les altres, les baixes... Aquesta sí que és una persona que mantenim fixa (...) És la persona que porta el vaixell"

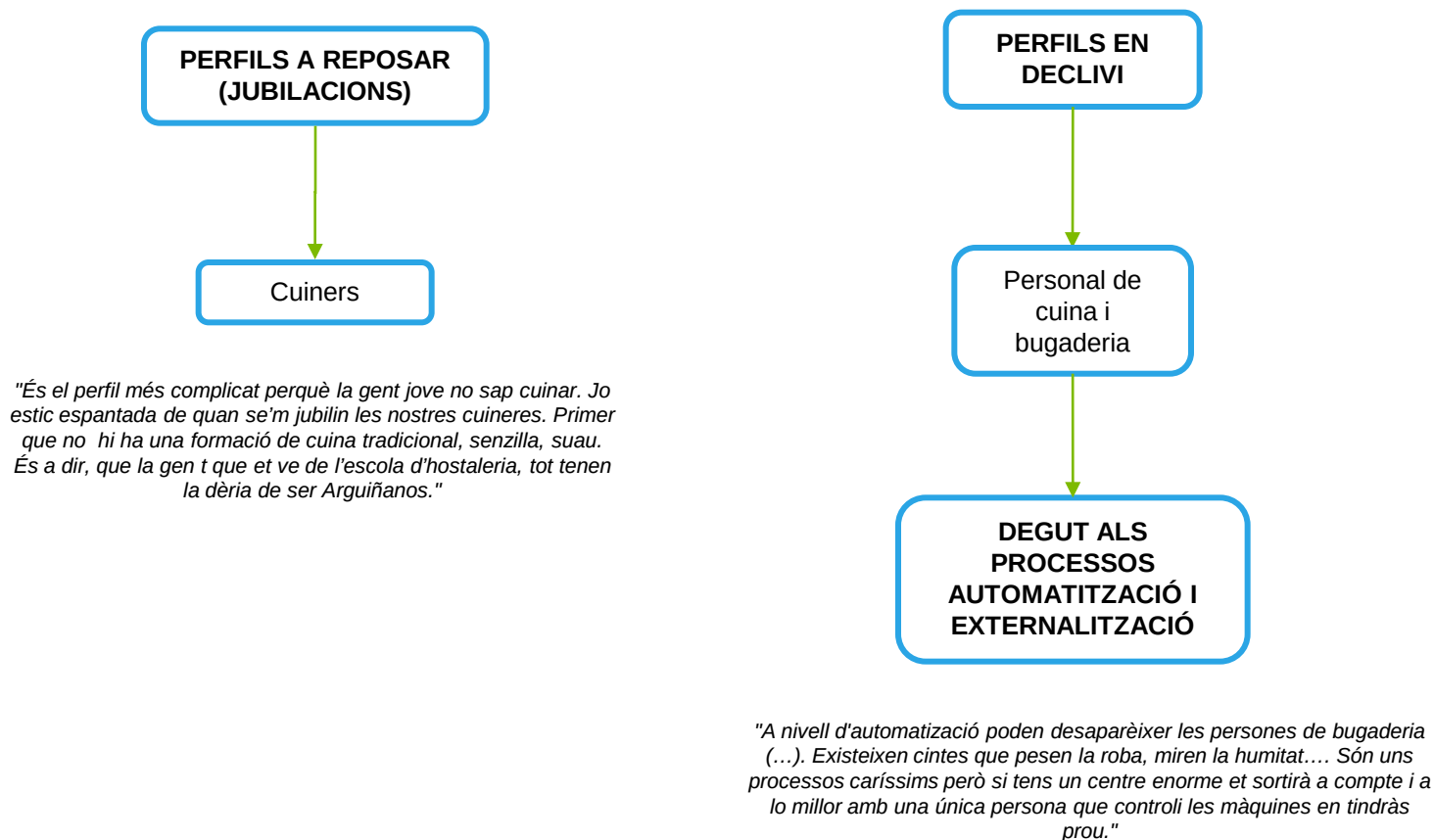
NOUS PERFILS PROFESSIONALS

TERAPEUTA OCUPACIONAL:
Reeducació de la marxa, alimentació, les ajudes tècniques...

PERSONAL D'AJUDA A DOMICILI
Gerocultors, treballadors socials i un coordinador

Es precisen cuiners especialitzats en cuina per a gent gran (saludable i casolana) per substituir al personal que es jubilarà.

Una alternativa és externalitzar aquesta activitat, així com també la bugaderia.



Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Introducció

Aspectes metodològics

Situació de les empreses

Necessitats de qualificació

Necessitats de formació contínua

Percepcions sobre oferta formativa

Conclusions

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
contínuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

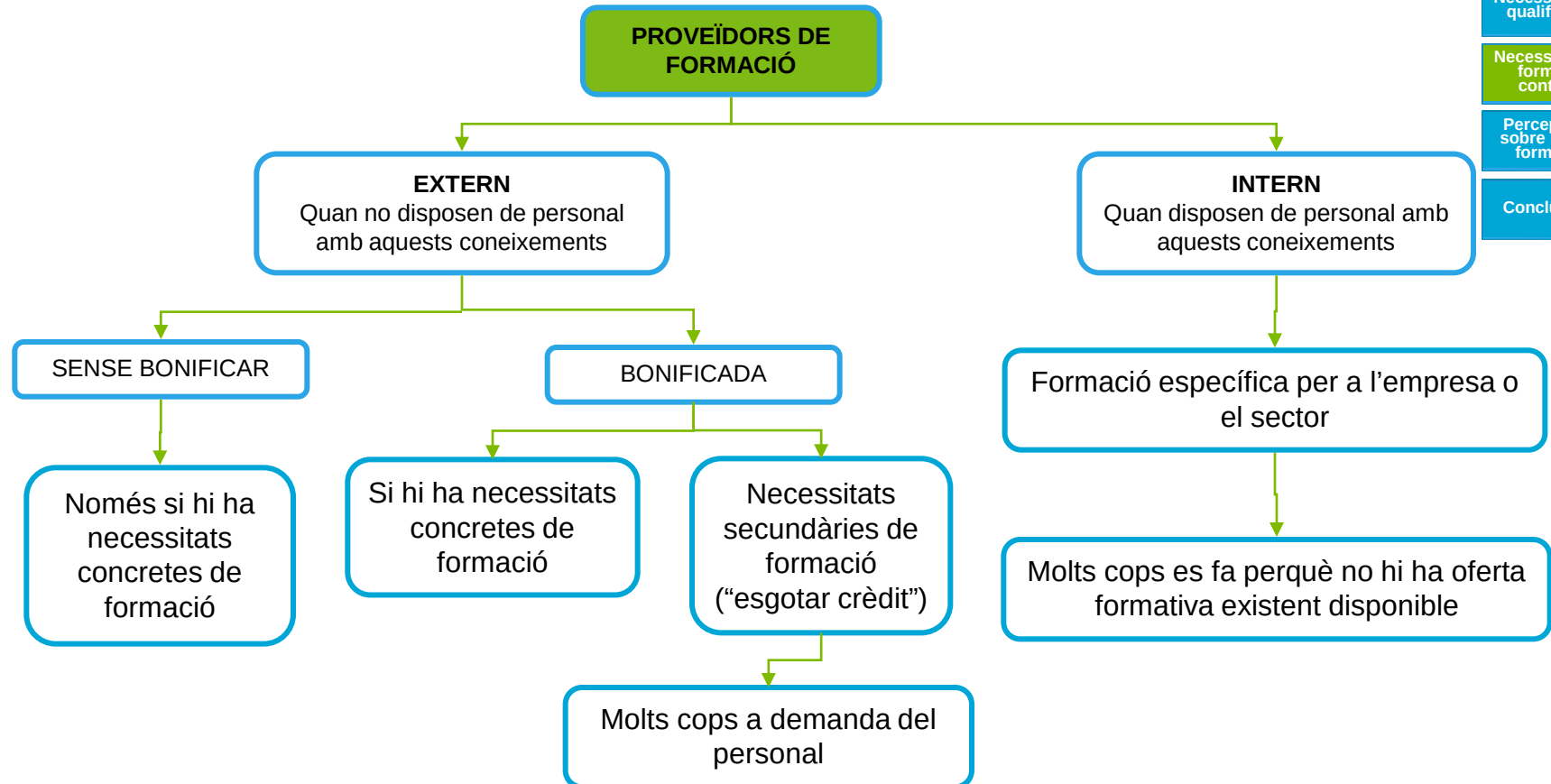
Aquest capítol analitza les necessitats de formació contínua dels treballadors i treballadores de les empreses consultades. Els aspectes que s'han tingut en compte són:

- Tipus de proveïdor de formació utilitzat

Formació interna o externa

- Característiques desitjades dels cursos de formació contínua
- Necessitats formatives de cadascuna de les àrees de treball segons els diferents CCAE target

Quan es produeix una necessitat de formació, si aquesta necessitat és molt específica o característica de l'empresa i algú de l'empresa té coneixements al respecte, s'opta per la formació a nivell intern. Quan no disposen de personal amb aquests coneixements busquen una empresa externa per a que els imparteixi un curs (curs bonificat o, si no n'hi ha, sense bonificar). Si aquesta necessitat no existeix o no es percep com a prioritària, la formació bonificada és l'elecció.



Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

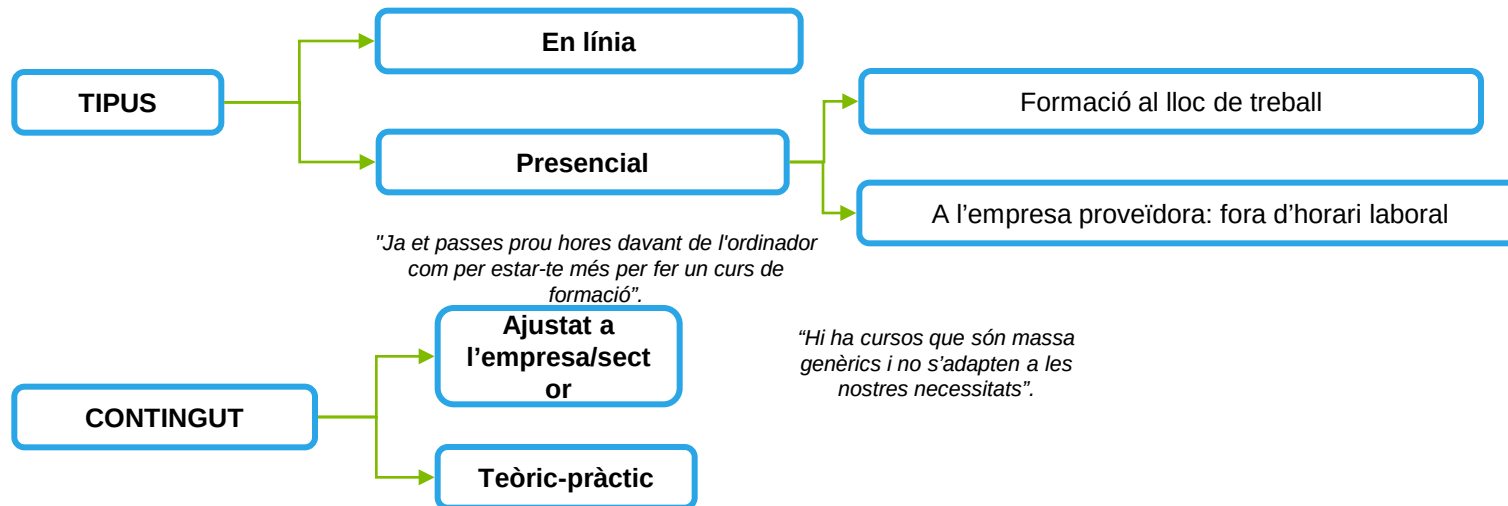
Conclusions

"Si podem la fem interna, si no busquen proveïdor extern i fan servir el crèdit de la tripartita. Quan és externa busquen formació in situ. Si és una formació tècnica ha de ser molt concreta, com per exemple un nou servei de cocteleria, la prefereixen externa perquè així els treballadors es motiven més i s'ho prenen més en serio.

"Si no tenim a algú per fer una tasca o oferir un servei llavors fem formació".

Quan una empresa té necessitats formatives busca quelcom el més ajustat i específic a la necessitat i a les particularitats del seu sector/empresa i que alhora tingui un mínim impacte en la realització de les tasques habituals del treballador.

CARACTERÍSTIQUES DESSITJADES DE LA FORMACIÓ ► “El vestit fet a mida”



DURADA CURS: 1 mes aproximadament

DISTRIBUCIÓ SESSIONS: 1 cop per setmana

DURADA SESSIONS: 2-3 hores

"Han de ser sessions curtes, a les dues hores ja no t'escolten".

"L'ideal seria un programa molt ajustat a les necessitats dels treballadors, formació d'impacte, molt pràctica, orientada a objectius immediats, amb un retorn en resultats immediat, formacions curtes de 10 -12 hores, 3 o 4 dies in situ".

Introducció

Aspectes
metodològics

Situació de les
empreses

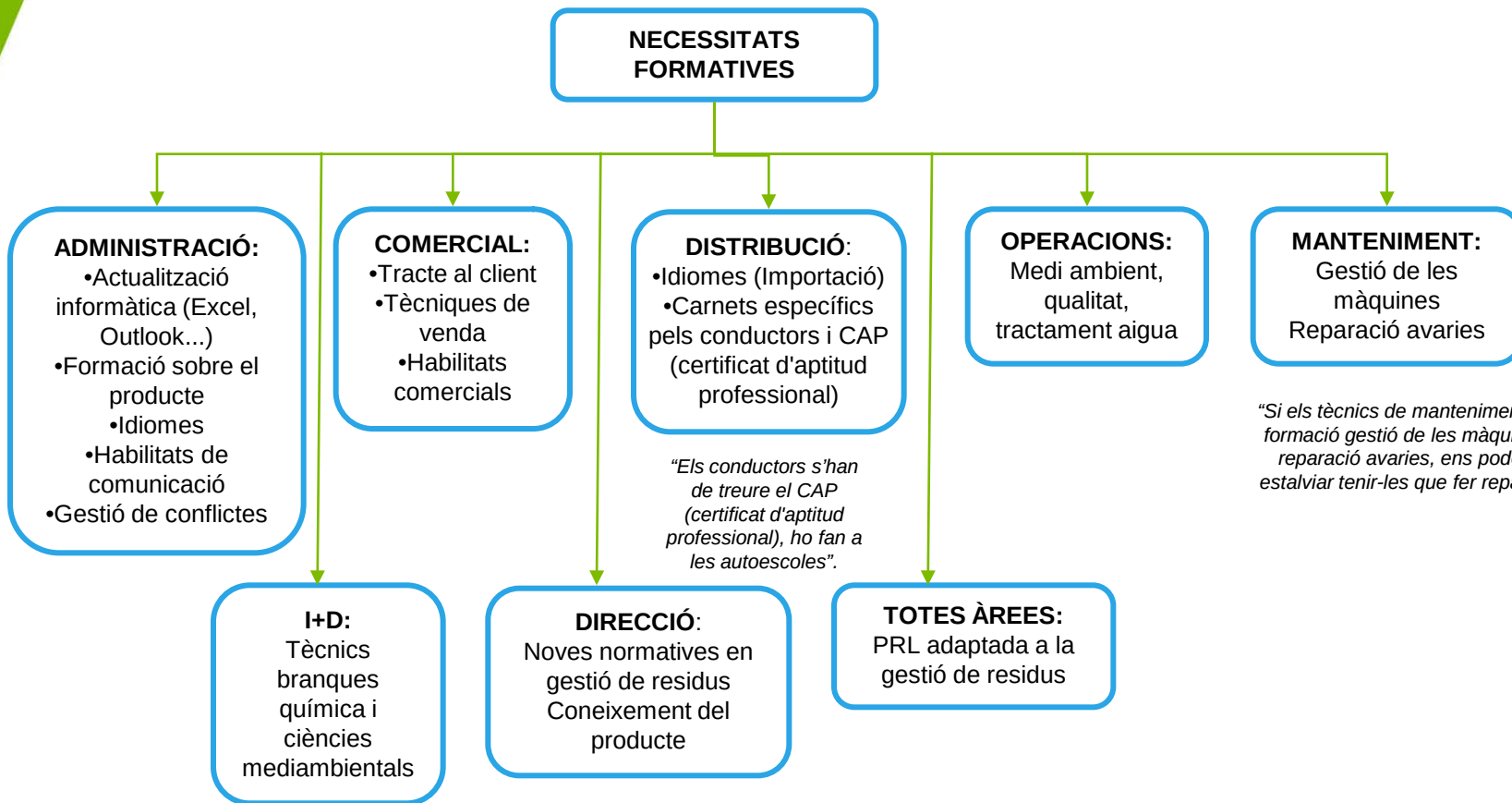
Necessitats de
qualificació

Necessitats de
formació
continua

Percepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

A continuació es detallen les necessitats de formació contínua del personal segons les diferents àrees o departaments de les empreses del sector de la recollida d'aigües residuals, residus, valorització....



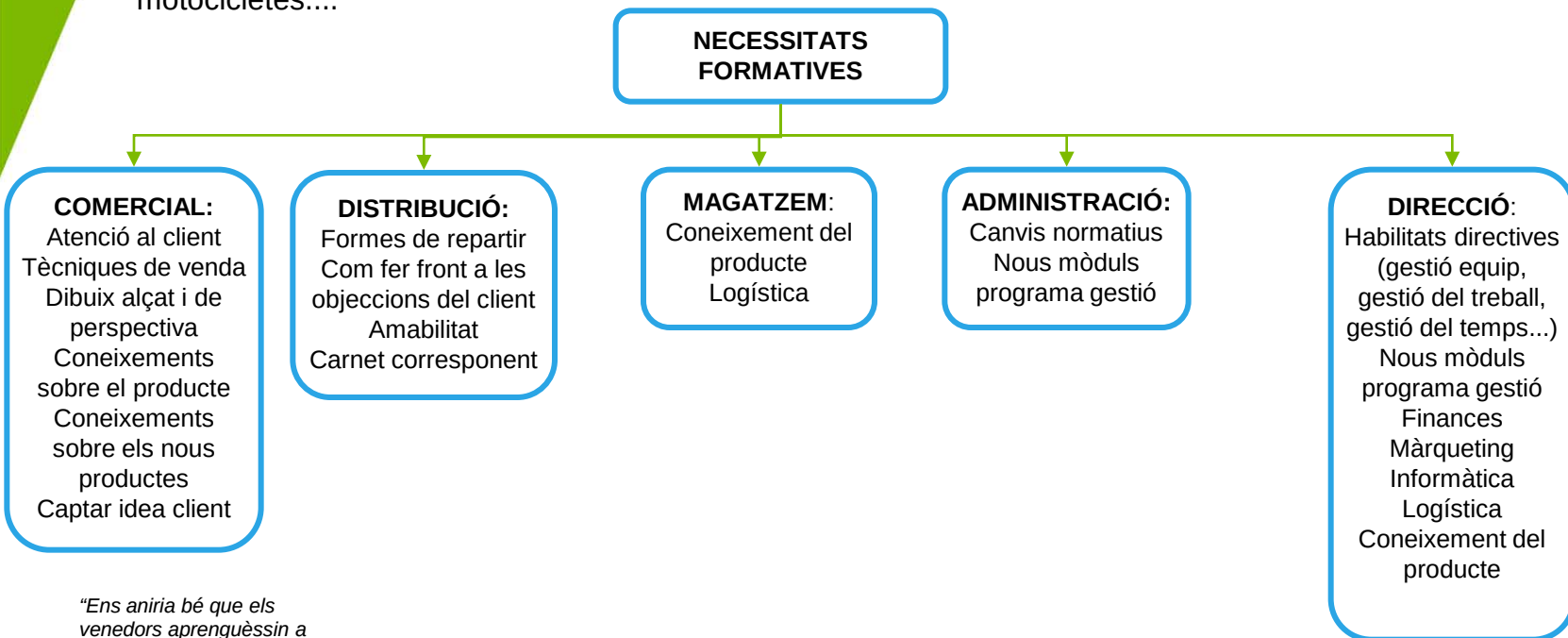
"Hi ha un manca general de formació en idiomes, també necessitem formació sobre el producte i a operacions sobre aigua, medi ambient, qualitat..."

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
contínuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

A continuació es detallen les necessitats de formació contínua del personal segons les diferents àrees o departaments de les empreses del sector del comerç al detall, excepte el comerç de vehicles de motor i motocicletes....



"Ens aniria bé que els venedors aprenguessin a dibuixar en alçat i perspectiva"

"Et veus obligat a tocar de tot. Per exemple, si un dia tens una baixa d'un treballador, estàs obligat a suplir-la. Llavors, ha de tenir una capacitat molt àmplia".

"Tenim un programa de gestió propi que és un programa de gestió i comptabilitat i tothom treballa de diferent manera amb aquest programa a mida i quan es vol introduir un nou mòdul s'ha de formar a la gent. Per exemple, ara volem introduir un nou mòdul de previsions de tresoreria que no tenim i s'haurà de formar el director i el director d'administració i això és una constant actualització que fan els proveïdors".

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
contínuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

A continuació es detallen les necessitats de formació contínua del personal segons les diferents àrees o departaments de les empreses del sector de l'emmagatzematge i activitats afins al transport.

NECESSITATS FORMATIVES

TOTES ÀREES:

Llenguatge
específic del sector
Idiomes
PRL adaptat al
món marítim
Flexibilitat,
capacitat
d'adaptació o
saber-se organitzar

TRÀNSIT:

Comercial:
Màrqueting, Tracte
amb els clients i
transportistes,
gestió de conflictes
Tècniques de
venta
Conductors:
conducció, medi
ambient
Idiomes: anglès i
francès
Mercaderies
perilloses

ADMINISTRACIÓ:

Comptabilitat i
normativa
Gestió del
cobrament, Gestió
del temps
Idiomes: anglès i
francès
Relacions laborals

MAGATZEM:

Logística
traspales

DIRECCIÓ:

ISO, OSHA medi
ambient
(contaminació i
reciclatge i
separació de
residus)
Project manager
Gestió econòmica
Gestió del temps
Project manager
Logística
Com tractar al
personal
Política d'empresa

"Hi ha pocs de PRL que
sàpiguen dels riscos de la mar"

"Seria necessari un Curs de project manager
per a caps de producció i el cap d'obra".

"Al final era tal la desesperación [con el tema de inglés] que al final hemos contratado un profesor de inglés en nómina, que empezó en septiembre y trabaja 8 hora de lunes a viernes como uno más. El tema era que yo había mirado cursos de inglés por activa y por pasiva, había apuntado a todo el mundo, pero primero, cuesta encontrar un buen curso de inglés; cuesta muchísimo dar con una empresa que diera un buen curso de inglés; y además, no era un vocabulario específico [del mundo naval]. Es que claro, nosotros aquí tenemos diccionarios de 3 dedos de grosor que son: diccionario enciclopédico técnico naval, en castellano, catalán y inglés. Claro, también puede ocurrir que venga alguien que sepa hablar inglés, pero no saber la terminología."

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
contínuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

A continuació es detallen les necessitats de formació contínua del personal segons les diferents àrees o departaments de les empreses del sector dels serveis d'allotjament i serveis de menjar i begudes.

NECESSITATS FORMATIVES

RESTAURACIÓ:
Cuina: per exemple
elaboració de pasta
Manipulació aliments
Atenció al client o
comensal
Idiomes
Nous serveis (per
exemple cocteleria)
Higiene
Com servir als
comensals

ADMINISTRACIÓ:
Atenció al client
Idiomes
Noves tecnologies
Informàtica
Comptabilitat

MANTENIMENT:
Manteniment piscines

NOUS PERFILS:
Màrqueting hotelier
Màrqueting on-line
Gestió de reserves
on-line
Gestió Web
Informàtica orientada
al turisme

DIRECCIÓ:
Habilitats directives
(gestió equip, gestió
del treball, gestió del
temps...)
Noves tecnologies
Actualització: noves
normatives,
llicències d'activitat,
sanitat, pla
comptable

"Necessiten formació en manipulació d'aliments tot i que ja la van fer fa molts anys per obtenir el carnet de manipulador".

"Aniria bé formació en màrqueting hostaler i màrqueting on-line per a la gestió de reserves i gestió de blogs i webs."

"Sí, en noves tecnologies, normatives, llicències activitats, sanitat, actualització nou pla comptable..."

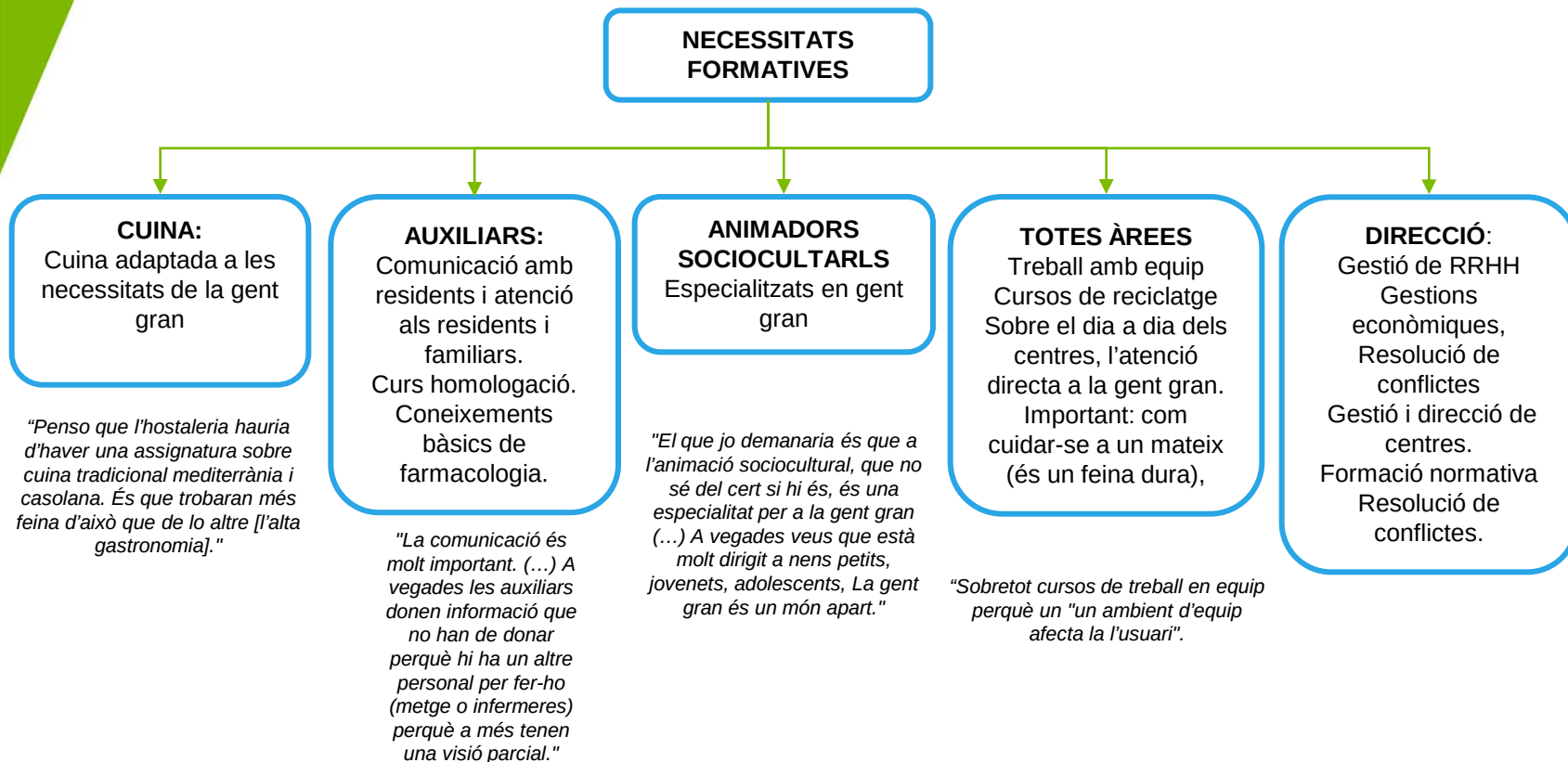
"L'atenció al client és necessari a totes les àrees i formació tècnica pel personal de manteniment (per exemple de piscines), idiomes per restauració i comerç"

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
contínuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

A continuació es detallen les necessitats de formació contínua del personal segons les diferents àrees o departaments de les empreses del sector de les activitats de serveis socials amb i sense allotjament



Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
contínuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Introducció

Aspectes metodològics

Situació de les empreses

Necessitats de qualificació

Necessitats de formació contínua

Percepcions sobre oferta formativa

Conclusions

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

A continuació es recull la percepció i valoració que fan les empreses de l'oferta formativa disponible en el seu sector. Es tenen en compte els següents aspectes segons CCAEs target:

Valoració general del nivell de formació

Motivacions a l'hora de realitzar formació:

Motius que impedeixen la realització de formació:

Motius pels quals no fan formació

Obstacles i aspectes negatius a l'hora de realitzar formació

Motius que afavoreixen la realització de formació:

Estímul i aspectes positius de realitzar formació

Percepció de que existeix una manca de formació reglada que determini el grau d'expertesa o nivell d'un tècnic.

VALORACIÓ DEL NIVELL DE FORMACIÓ

Oferta limitada, manca formació reglada dels diferents nivells dels oficis, per exemple un carnet que acrediti que un tècnic de manteniment és un oficial de primera amb algun tipus d'examen sobre la seva experiència. S'han d'homologar aquestes titulacions. També en oficis amb molta eventualitat, per exemple, quan un operari ha de fer cada vegada el mateix curs de PRL.

"Si busques un oficial de primera t'has de fiar de la paraula del candidat i després et pots portar un bon susto si no ho és".

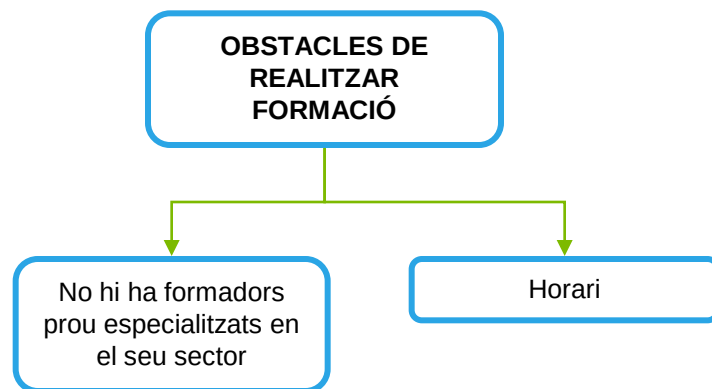
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

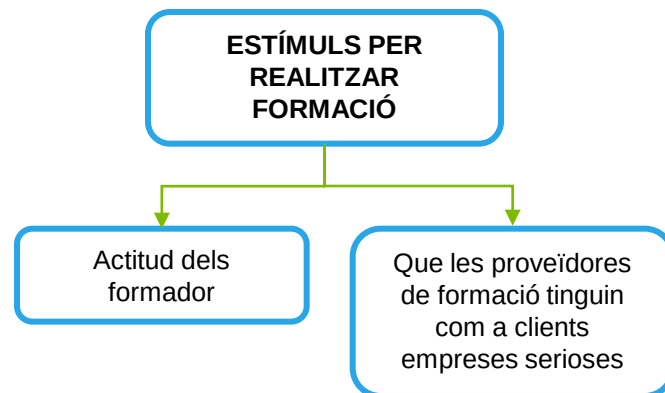
Conclusions

Els principals obstacles per a realitzar formació de les empreses de recollida de residus són la incompatibilitat d'horari laboral i formatiu i la manca d'oferta formativa especialitzada en el seu sector.

Es perceben com a elements motivadors a realitzar formació l'actitud del professor i el fet que l'empresa de formació tingui empreses clients serioses (dóna garanties de qualitat).



"Si és fa en hores de feina malament per l'empresa i si és fa fora d'horari laboral, malament pel treballador".



"A l'hora d'escollir un proveïdor de formació per a nosaltres és molt important l'actitud dels formadors i tinguin com a clients empreses serioses".

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Al sector del comerç es dóna més importància al coneixement del producte que es ven i a les competències personals que no al nivell formatiu.

VALORACIÓ DEL NIVELL DE FORMACIÓ

En general perfils bàsics amb poca formació o un FP o cicle
formatiu relacionat amb el producte o servei que es ven

Importància de les competències personals:

- "Don de gentes"
- Saber captar el que vol el client
- Tenir "psicologia"
- Ser proactiu
- Ser amable....

"Busquem gent que entengui del tema i que sigui oberta (...) amb don de gentes."

"Només han de ser amables al telèfon"

"Ha vingut gent amb molts estudis i ha estat un fracàs. (...) La formació en venda de productes se li ensenya internament i comença la magatzem i llavors està un any perquè cada temporada hi ha productes diferents. En el moment en que passes un any coneixes tots els productes de ferreteria. Llavors sortirà a vendre poc a poc".

Introducció

Aspectes
metodològics

Situació de les
empreses

Necessitats de
qualificació

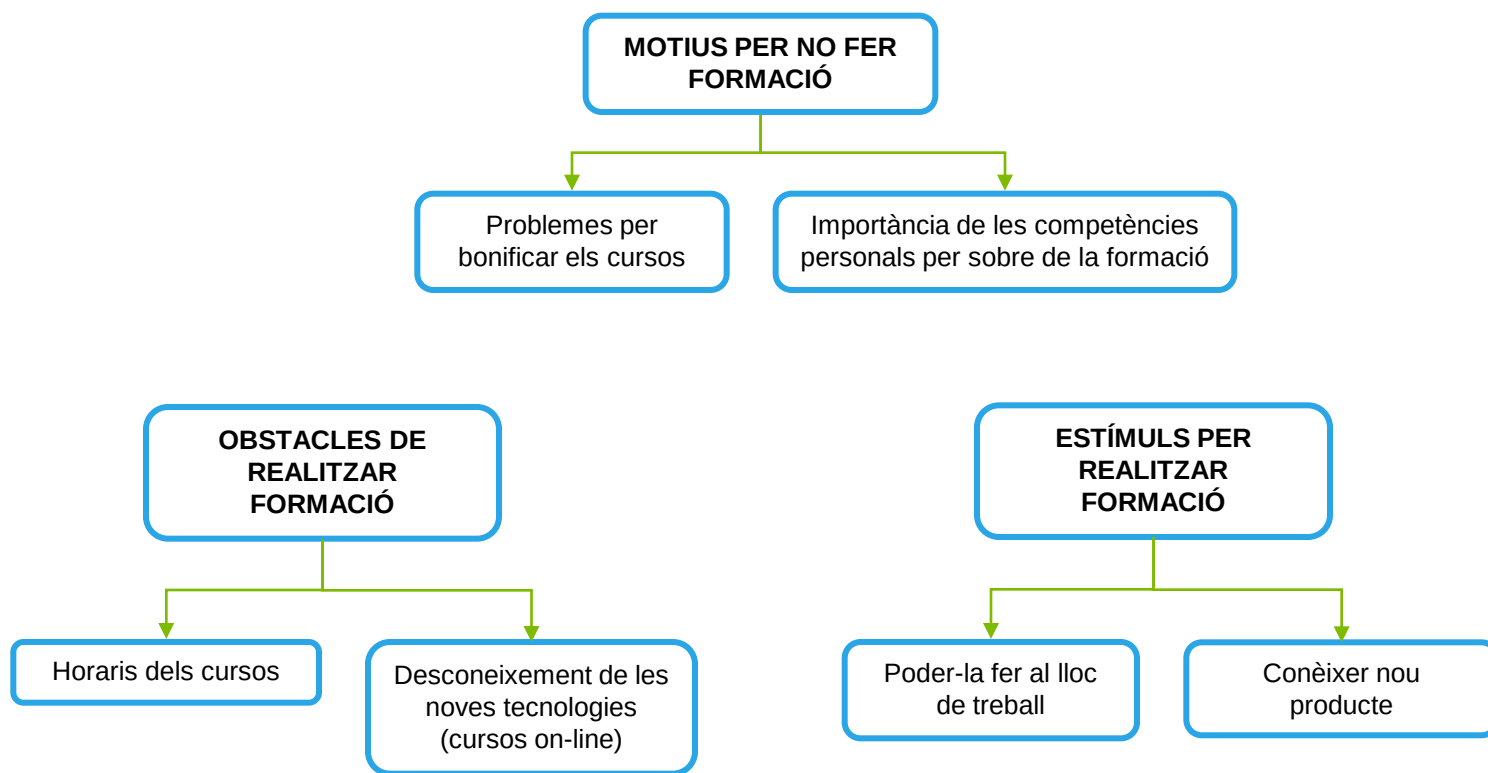
Necessitats de
formació
continua

Percepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Com a factors que dificulten realitzar formació apareixen la dificultat de bonificar els cursos, l'horari en que s'imparteixen, el desconeixement de les noves tecnologies (Cursos on-line) i la importància de les competències personals per sobre de la formació.

Com a factors que faciliten el realitzar formació apareix el poder-la fer "in situ" i l'aparició de nous productes.



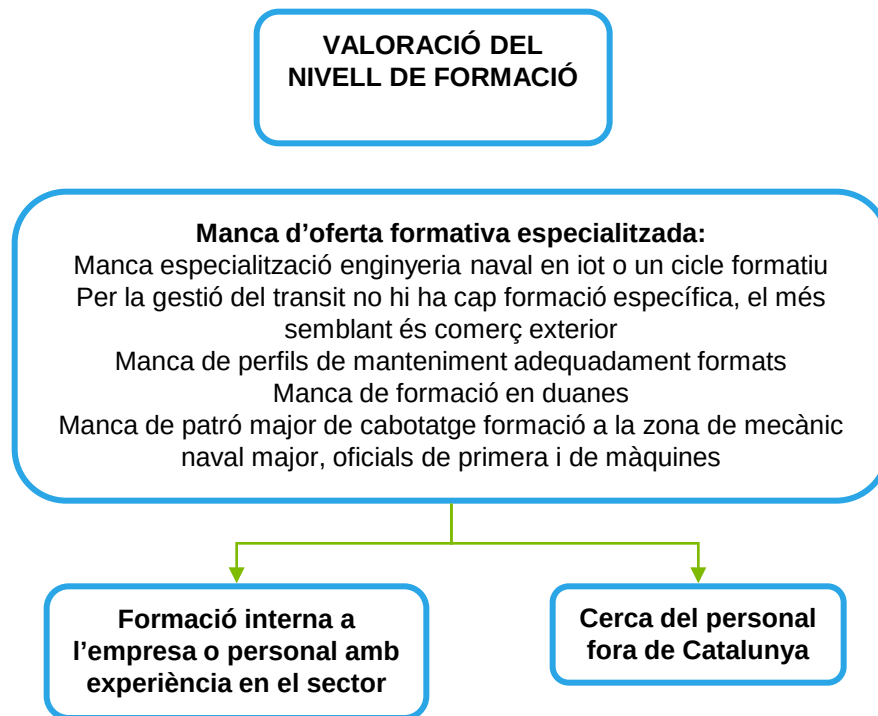
"El curs era on-line i molts repartidors no havien vist un ordinador en la seva vida"

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Hi ha unanimitat en la percepció de que hi ha una manca de formació especialitzada en el sector.



"Ara comencen a fer formació a l'escola naval de l'Ametlla però no hi ha gent amb experiència. Hi ha molta gent del sector de la pesca però no els poden contractar perquè la seva titulació no serveix, ella proposa fer una formació pont per ser mecànic naval major. Hi ha gent amb molta experiència l'única diferència es que porten vaixells amb menys cavallatge, però això és lo que tindria que contemplar el curs pont. Així podrien donar feina a gent d'aquí que no en té. La formació es podria fer a través de les confraries de pescadors mitjançant l'escola de l'Ametlla, un curs pont de les persones que tenen experiència en pesca per arribar a ser mecànic naval de primera i mecànic naval".

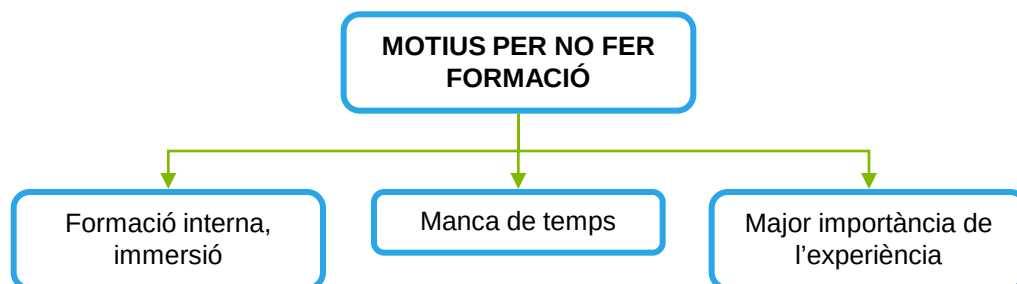
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

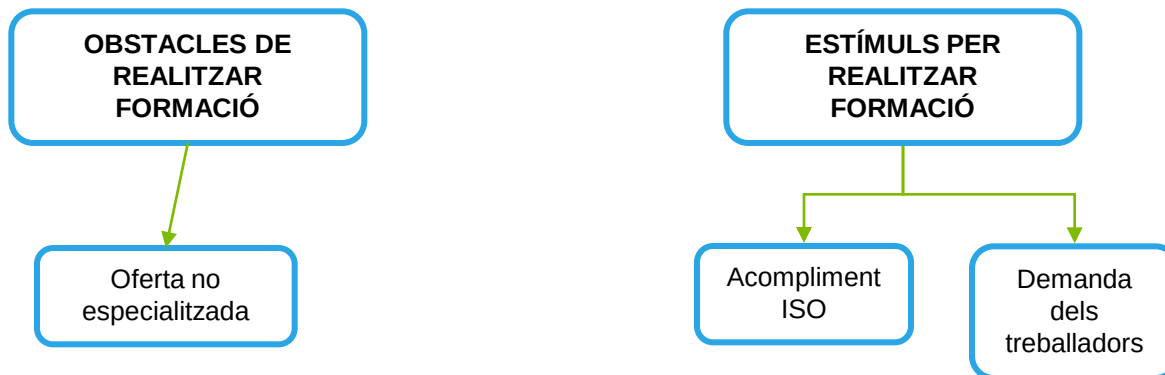
Conclusions

Motius que dificulten la realització de formació són: el fet de donar més importància a la formació interna o a l'experiència, la manca de temps i l'oferta massa generalista.

Motius que faciliten la realització de formació són: l'acompliment de la ISO i la demanda per part dels treballadors.



"Estem informats a través de publicacions específiques, i de la federació de transportistes de Tarragona".



"Hi ha un enginyer tècnic en obres públiques que ha demanat per motiu propi la possibilitat de realitzar un màster en urbanisme o en dret urbanístic però al final es va anular el curs per part del proveïdor".

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

En els serveis d'allotjament i de menjar i begudes és percep com a més important l'experiència i de la formació interna i les competències personals que el nivell formatiu del personal.

VALORACIÓ DEL NIVELL DE FORMACIÓ

Baix en el cas dels perfils bàsics (cambrers...)⇒ preferència de l'experiència i de la formació interna i de les competències personals (bon tracte, proactivitat, educació, higiene personal)

"Competencias importantes en un camarero] saber tintear, intentar no manchar al cliente, si hace calor y até sudando ir con cuidado, que el sudor no te caiga en la bandeja e ir a la cocina a secarte y volver."

"Nosaltres no tenim un perfil de gent amb molta formació acadèmica i potser el tipus de feina que oferim no és de molta gent amb formació acadèmica. I molta gent fa tasques on no necessàriament han de tenir una formació per fer aquesta tasca. Això és així pel tarannà de l'empresa i del tipus de feines que es fan."

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Elements que impedeixen la formació són: el conformisme del personal, la percepció de que és una qüestió d'educació o experiència, l'absència d'escoles especialitzades, l'horari dels cursos, manca de temps i la lentitud de les connexions (en el cas dels cursos on-line).

Com a elements que afavoreixen la formació s'observa la necessitat concreta, el voler oferir un nou servei, i la manca de personal amb idiomes (en el cas dels idiomes).

"Él no va porque no quiere ir. (...) A mi no porque no tengo ni móvil. (...) Le quise regalar un móvil. (...) Sí pero no porque hay que recargarlo."

MOTIUS PER NO FER FORMACIÓ

Conformisme del treballador

"És una qüestió d'educació i no de formació"

Major importància de l'experiència

Absència d'escoles hoteleres a la comarca

"Que se vea educado, que tenga en cuenta al cliente a ver cómo le responde. Es decir, que aproveche cuando dejas el plato para mi es muy importante. A ver cómo le atiende."

"El problema és que les persones que van a aquelles escoles són bàsicament gent que resideix en aquells entorns urbans. Clar, el fet de venir a treballar aquí vol dir que tu li has de possibilitar un espai on allotjar-se, i per molta gent no disposem. Disposem d'un nombre molt limitat d'allotjament per X ocasions. (...) Realment ens hagués agradat però és que Vilanova o la comarca més turística no té escoles de turisme."

OBSTACLES DE REALITZAR FORMACIÓ

Horaris dels cursos

Manca de temps del personal

Connexió lenta (cursos on-line)

ESTÍMULS PER REALITZAR FORMACIÓ

Necessitat

Oferir un nou servei

Manca de personal amb idiomes

"El principal dèficit de tot el personal és el coneixement d'idiomes. "Segurament ni el sistema educatiu ni el sistema televisiu propi ajuda el coneixement d'idiomes. Ens preocupem molt del català o del castellà, segons d'on vinguis, però no ens preocupem tant en saber anglès, en saber francès com fan en altres països."

Introducció

Aspectes metodològics

Situació de les empreses

Necessitats de qualificació

Necessitats de formació contínua

Percepcions sobre l'oferta formativa

Conclusions

Bon nivell de formació en general donat que és un sector molt regulat, també se li dóna molta importància a l'experiència prèvia.

Destaca la preocupació respecte les homologacions del personal auxiliar, ja que algunes acumulen molta experiència però no es veuen capacitades per estudiar.

VALORACIÓ DEL NIVELL DE FORMACIÓ

Destaca el problema de les homologacions de les auxiliars i els problemes per trobar personal autòcton que fa que tinguin que contractar gent de fora i també tinguin problemes d'homologacions.

És un sector molt regulat a nivell de titulacions

Importància de l'experiència prèvia

"El fisio ja havia treballat en altres residències. (...) Tenir experiència en el sector és important."

"Havia treballat tres o quatre anys en una altra residència i evidentment es nota. Agafa el ritme molt més ràpid que la gent que s'acaba de treure la titulació però que no ha tractat aquest sector tan concret."

"Trobem absurd que el SOC faci cursos d'auxiliar de geriatria si d'aquí uns anys no serviran, estam llançant els diners".

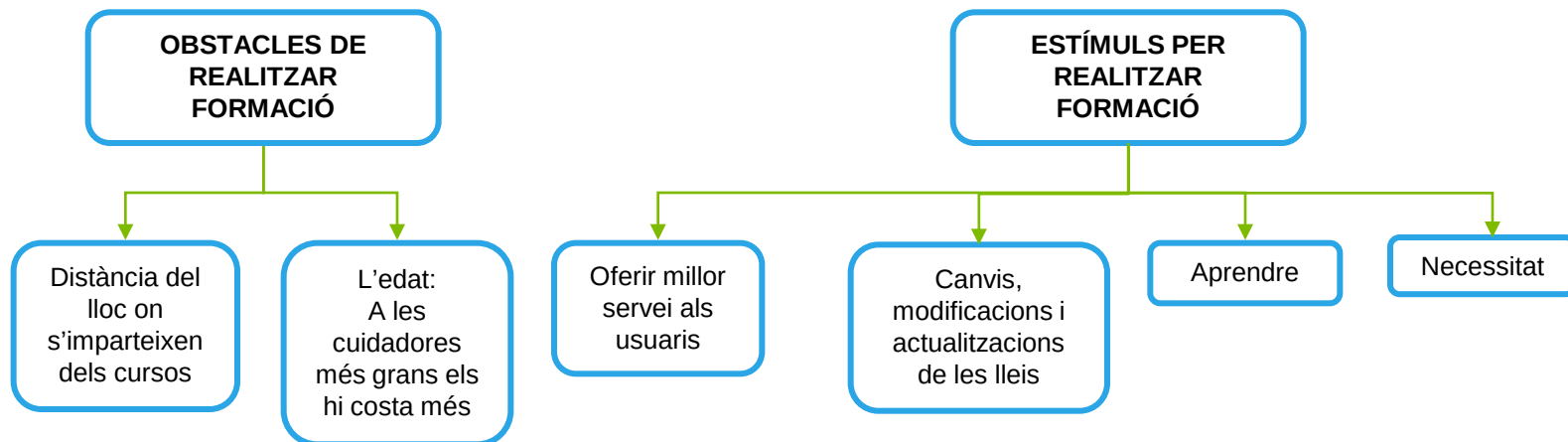
Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Com a impediments a l'hora de realitzar formació es troba que el lloc on es realitzi el curs estigui lluny, i que part del personal sigui de certa edat i tingui més dificultats d'aprenentatge.

Com a estímuls per a realitzar formació es troba la voluntat d'oferir millor servei als usuaris, l'actualització de les lleus, les necessitats concretes i la inquietud d'aprendre.



"A Terres de l'Ebre hi ha moltes residències, podrien fer les formacions per la zona"

"Les lleis canvien, hi ha modificacions i actualitzacions. Per aprendre coses noves. Per necessitat".

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

Introducció

Aspectes metodològics

Situació de les empreses

Necessitats de qualificació

Necessitats de formació contínua

Percepcions sobre oferta formativa

Conclusions

La situació de les empreses

La realitat de les empreses ve molt determinada per l'activitat econòmica que desenvolupa, en qualsevol cas la majoria d'elles mantenen unes característiques comuns: es troben en un moment de davallada de treball, de clients i de vendes. Això ha generat que les empreses hagin de crear noves **estratègies de venda i gestió**, ser més **proactives amb els clients** i també que la **rotació interna** de les empreses, molt alta en moments de bonança econòmica, sigui baixa i doni estabilitat laboral a les empreses.

L'adequació al canvi

Qualsevol canvi provoca una reacció a les empreses, la crisi econòmica actual ha generat un canvi de paradigma en la gestió de clients, ara **l'orientació a la venda** és total i busca l'adaptació contínua a les necessitats d'aquell qui compra o la recerca de noves necessitats. Cada cop més les empreses intenten **internalitzar l'adequació als canvis**, ja sigui amb la formació reglada, formació interna o fins i tot deixant que els treballadors/ores siguin autodidactes.

Les noves normatives, la millora de la tecnologia o els nous productes són elements generadors de canvis i al mateix temps són també una **oportunitat formativa que pot utilitzar el SOC** per millorar les qualificacions dels treballadors de les empreses catalanes. L'exemple més significatiu són els canvis normatius, **avançar-se a formar treballadors/ores que puguin donar respostes a les necessitats generades per una nova llei** pot obrir les portes a treballadors en atur (formació ocupacional), a nous perfils professionals (formació inicial) o la millora de llocs de treball ja existents (formació contínua).

Les necessitats de perfils professionals

Tot i la crisi econòmica, les empreses estan en recerca contínua de nous perfils professionals o l'adaptació dels existents a les necessitats de l'empresa. Com sempre, les necessitats venen donades per aspectes relacionats amb el sector econòmic però hi ha perfils que són gairebé transversals a la majoria dels sectors: perfils comercials, i perfils de noves tecnologies.

Les **noves tecnologies** estan creant nous perfils professionals a la majoria dels sectors d'activitat econòmica. En aquest sentit hi ha professionals que poden adquirir unes **competències transversals** per a tots els sectors (webmaster, programació,...), però la gran demanda ve donada per **professionals amb competències adaptades** al sector (e-booking a l'hospedatge, control d'estocs al transport, etc...). Altres nous perfils professionals vindrien marcats per l'evolució de la societat i les seves noves necessitats (personal d'ajuda a domicili, personal de gestió del client, etc...).

Els **perfils comercials** són cada cop més demandats, principalment perquè la gran preocupació de les empreses és l'augment de la seva cartera de clients i de vendes. Fa uns anys hi havia la percepció de que no es necessitava tant, però a dia d'avui és un dels perfils professionals més buscats i que més necessitats ocupacionals genera. Els comercials sol·licitats són **adaptats a cada sector**, no hi ha un comercial genèric sinó molt adaptat a cada activitat econòmica.

En aquest sentit el SOC tindria **l'oportunitat de formar a aquests nous professionals** o millorar les competències dels existents per adaptar-los a aquestes noves necessitats del mercat.

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
contínuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions

La substitució per jubilació

Un dels elements de futurs filons d'ocupació serà la substitució del personal que es jubili. En aquest sentit hi ha una **diferència en funció de la responsabilitat i la qualificació del càrrec**. En llocs de treball de baixa qualificació no es percep una gran dificultat a l'hora de substituir, però quan són treballs amb més qualificació es planteja fer normalment una promoció interna perquè l'experiència és el factor més rellevant. En aquest tipus de substitució el SOC podria **oferir cursos de millora** de competències a les promocions internes i **ajudar a cercar els perfils més complicats** de substituir.

El SOC i les necessitats de qualificació

Les empreses **no perceben al SOC com una eina que els pugui ajudar a millorar les seves necessitats de qualificació**. Si l'estudi quantitatiu mostrava un gran desconeixement dels serveis del SOC, l'estudi qualitatiu mostra que hi ha una desconfiança vers la capacitat d'aquest organisme a l'hora d'ajudar a les empreses a trobar personal i utilitzen altres canals com ara el boca-orella, les autocandidatures, la promoció interna o, per perfils més complicats, canals de pagament com ara les empreses de selecció o anuncis a premsa o Internet.

Tot i la joventut del servei d'empreses del SOC i que és difícil avaluar per tant la seva repercussió encara, sembla clar que queda per davant una feina **no només de millora dels serveis sinó principalment una millora en la comunicació** dels mateixos. El SOC porta a l'esquena el handicap de temps passats i que no ha donat cobertura fins ara a les empreses (o com a mínim no de forma coneguda) i per tant, **no només ha de crear aquesta imatge sinó desfer-se de la negativa que arrossega**.

La formació: un vestit a mida

Un dels aspectes importants de les empreses catalanes era la seva adaptació i especialització, en aquest sentit la demanda de la formació és alta però no de caràcter genèric sinó molt determinada als perfils professionals concrets. Molts cops, la necessitat la supleixen amb formació interna, però d'altres necessiten algú extern que els formi amb aspectes concrets.

Això genera la dificultat al SOC d'oferir una oferta formativa adequada per a cada sector, un "vestit a mida" que els pugui ser útil per millorar les competències que necessiten. Un dels **elements que es podrien utilitzar** com a ponts entre el SOC i les necessitats concretes de les empreses dels sectors, serien les associacions professionals, les associacions empresarials o els gremis perquè són estructures pròximes a les empreses que poden recollir aquestes necessitats.

El SOC, i el camí per tenir l'empresa com a client

La **percepció** que tenen moltes empreses és que el SOC, que hereu de l'INEM, **només es dedica a la gestió dels aturats**, amb una imatge associada al model burocràtic que es percebia de l'administració central de fa uns anys. No ajuda a millorar la seva imatge el fet que patrocina la majoria de la formació bonificada però no en treu cap rèdit comunicatiu.

Les empreses catalanes cada cop s'orienten més a les necessitats dels clients i el SOC, que ja treballa de ple **amb l'empresa com un "client"** diferenciat dels aturats, hauria de **fomentar el seu paper** i la seva importància en el teixit empresarial per convertir-se en referència en aspectes com la millora de les qualificacions.

Introducció

Aspectes
metodològicsSituació de les
empresesNecessitats de
qualificacióNecessitats de
formació
continuaPercepcions
sobre l'oferta
formativa

Conclusions