

ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO  
Programa de Actividades Sectoriales

**Formación profesional y desarrollo  
de las calificaciones para los trabajadores  
del comercio**

**Documento temático para discusión del Foro de diálogo mundial  
sobre la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones  
para los trabajadores del comercio**

Ginebra, 2008

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2008

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de una traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a la Oficina de Publicaciones (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, solicitudes que serán bien acogidas.

---

ISBN: 92-2-XXXXX

*Primera edición 2008*

*Fotografía de la cubierta:* John Myers, ILO

---

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolas a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: [pubvente@ilo.org](mailto:pubvente@ilo.org).

Vea nuestro sitio en la red: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns).

---

Impreso por la Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza

---

## Índice

	<i>Página</i>
Agradecimientos.....	3
Introducción .....	3
1. Observaciones generales.....	4
2. El sector del comercio: Papel, características y tendencias que determinan el empleo y los requisitos en materia de calificaciones .....	5
2.1. Tendencias de consumo .....	5
2.2. Un entorno cada vez más internacional y competitivo.....	6
2.3. El marco reglamentario .....	6
2.4. El papel especial de la tecnología .....	6
3. Requisitos actuales en materia de empleo, ocupación y calificaciones en el sector del comercio .....	7
3.1. La proporción del sector del comercio en el empleo total en una selección de países.....	7
3.2. Concentración del empleo en las empresas más grandes y en las más pequeñas.....	7
3.3. Perfiles ocupacionales y demográficos en el sector del comercio: El ejemplo del Reino Unido.....	8
3.3.1. Empleo a tiempo completo y a tiempo parcial .....	9
3.3.2. Un perfil demográfico de la fuerza de trabajo del sector minorista .....	9
3.4. Algunos empleos clave y cómo podrían resultar afectados por las tendencias del comercio y de la nueva tecnología.....	10
3.4.1. Comercio minorista .....	10
3.4.2. Comercios mayoristas .....	11
4. Evolución de las necesidades del sector del comercio minorista en materia de calificaciones.....	12
5. Enfoques para la anticipación de las necesidades en materia de calificaciones .....	14
6. Fondos sectoriales para formación: algunos ejemplos en Europa .....	17
7. Apoyo prestado por la OIT para la formación profesional destinada a los trabajadores del comercio .....	18
8. Puntos propuestos para la discusión .....	19

---

## Agradecimientos

Este documento temático se basa en información procedente de distintas fuentes. Para obtenerla se celebraron consultas frecuentes con los interlocutores sociales, y se consultaron publicaciones de la OIT, distintos estudios, bases de datos sobre estadísticas nacionales y otras publicaciones disponibles en Internet. El documento fue preparado por John Sendanyoye (Servicio de las Actividades Sectoriales, Servicio del Diálogo Social, de la Legislación y la Administración del Trabajo – DIALOGUE/SECTOR).

Este documento se publica bajo la responsabilidad de la Oficina Internacional del Trabajo.

## Introducción

1. Este documento ha sido preparado por la Oficina Internacional del Trabajo como base para la discusión del Foro de diálogo mundial sobre la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones para los trabajadores del comercio, que se ha de celebrar los días 24 y 25 de noviembre de 2008, como parte del Programa de Actividades Sectoriales de la OIT.
2. El Consejo de Administración de la OIT decidió en su 298.<sup>a</sup> reunión (marzo de 2007) celebrar un Foro de diálogo mundial para el sector del comercio durante el bienio de 2008-2009 <sup>1</sup>. Ulteriormente, en su 300.<sup>a</sup> reunión (noviembre de 2007), decidió que el objeto del Foro consistiría en examinar las necesidades actuales y futuras del sector del comercio como base para formular estrategias de desarrollo de las calificaciones y programas de educación profesional para los trabajadores a fin de apoyar sus perspectivas de empleo y su empleabilidad, y mejorar la productividad y la competitividad de las empresas <sup>2</sup>.
3. Además de los representantes gubernamentales de todos los Estados Miembros interesados, el Foro reunirá, con cargo a la OIT, a seis participantes empleadores y seis representantes trabajadores, seleccionados tras la celebración de consultas con sus respectivos grupos del Consejo de Administración. Pueden participar otros representantes empleadores y trabajadores que asuman sus gastos. De conformidad con la decisión del Consejo de Administración, el Foro ha de formular recomendaciones consensuadas sobre la definición de estrategias de desarrollo de las calificaciones y programas de educación profesional destinados a los trabajadores del sector del comercio como medio para sustentar sus perspectivas de empleo y su empleabilidad, y mejorar la productividad y competitividad de las empresas.
4. El objetivo del Programa de Actividades Sectoriales de la OIT es apoyar a los gobiernos y a las organizaciones de empleadores y de trabajadores a desarrollar su capacidad para abordar de manera equitativa y eficaz los problemas sociales y laborales de sectores económicos particulares. El Programa también ofrece un medio para alertar a la OIT respecto de cuestiones sectoriales específicas de carácter social y laboral.

<sup>1</sup> Documento GB.298/12 (Rev.), párrafo 51.

<sup>2</sup> Documento GB.300/16, párrafo 30.

---

## 1. Observaciones generales

5. Como se señala en el informe de la OIT preparado para la discusión en la Reunión tripartita sobre las consecuencias sociales y laborales de una mayor utilización de las tecnologías avanzadas destinadas a minoristas<sup>3</sup>, en la actualidad, la tecnología es algo tan omnipresente en el comercio minorista como lo son las tiendas de comestibles. Las tecnologías están permitiendo que los comercios optimicen su dotación en personal, racionalicen y mejoren las funciones de las cadenas de suministro, reduzcan los errores en la manipulación de los productos, mejoren el control de los inventarios y faciliten la puntualidad de las entregas, lo cual redundará en un aumento de la eficiencia, una reducción de los costos y a la larga en un aumento de las ventas. Se están probando o desarrollando otras tecnologías avanzadas que, según las previsiones, tendrán profundas repercusiones sobre los aspectos operativos y el empleo. Dado que la gran mayoría de los empleos futuros probablemente requerirán de algún modo la utilización de dispositivos tecnológicos, la empleabilidad requerirá a su vez un mejor conocimiento de la tecnología de la información y, en términos más generales, formación en la utilización de tecnología.
6. Los minoristas y los mayoristas reconocen que las tendencias tecnológicas y de otro tipo arriba mencionadas, dan más importancia a las calificaciones de la fuerza de trabajo. Reconocen cada vez más la necesidad de contar con sistemas dinámicos de formación profesional y competencias más acordes con las necesidades de los comercios en materia de calificaciones. Además, reconocen la necesidad de alentar a los posibles asalariados para que consideren el sector del comercio como una industria basada en las calificaciones que ofrece buenas oportunidades de empleo y de carrera, lo cual requiere una inversión en la formación. Este sector sólo podrá transmitir con éxito el mensaje de que se interesa no solamente por la cantidad de trabajadores, sino también por atraer a personas altamente educadas y talentosas cuando las personas que trabajen en él sean plenamente competentes y capacitadas. Los empleadores reconocen actualmente que deben demostrar que están comprometidos con lograr una actualización permanente de las calificaciones de su fuerza de trabajo; también los trabajadores deben demostrar que desean seguir una formación. Desde su punto de vista, los sindicatos estiman que un aumento de la productividad basado en el desarrollo de las calificaciones es valioso si este aumento se traduce en una mejora de las condiciones de trabajo, como las que busca promover el Programa de Trabajo Decente. Están alentando a sus miembros para que participen en la readaptación de las calificaciones y en la formación a fin de obtener mejores retribuciones, un mayor reconocimiento y una mejora de la calidad de la vida laboral y de la empleabilidad ante el cambio. Ambos interlocutores sociales coinciden en que, en el contexto de la introducción de nuevas tecnologías, la formación debería estar destinada principalmente a elevar el nivel de calificaciones del personal interesado a fin de permitirle conservar empleos cuyo contenido puede cambiar sustancialmente u ocupar los empleos que puedan crearse como resultado de esas tecnologías.
7. Se reconoce también ampliamente el valor del diálogo social como medio para aliviar la inseguridad de los trabajadores ante el cambio tecnológico y facilitar así este proceso. En el sector del comercio hay un consenso según el cual la adopción de nueva tecnología resultaría mucho más fácil si los trabajadores participan en el proceso desde el inicio. El diálogo tripartito y bipartito debería abarcar una amplia gama de cuestiones, incluidas medidas de anticipación y desarrollo para abordar las repercusiones del cambio tecnológico sobre los empleos y la distribución de los beneficios de la productividad

<sup>3</sup> OIT: *Consecuencias sociales y laborales de una mayor utilización de las tecnologías avanzadas destinadas a minoristas*, Informe para la discusión en la Reunión tripartita sobre las consecuencias sociales y laborales de una mayor utilización de las tecnologías avanzadas destinadas a minoristas, Ginebra, 2006.

---

derivada de la tecnología, de la mejora de la empleabilidad de los trabajadores y de las políticas activas de mercado de trabajo destinadas a apoyar el cambio.

8. Durante las consultas celebradas en la OIT en noviembre de 2007 como medida de seguimiento de la decisión del Consejo de Administración de celebrar un Foro de diálogo mundial para el sector del comercio, los interlocutores sociales recalcaron que las discusiones del Foro deberían centrarse en la modificación de las necesidades del sector en materia de calificaciones resultantes de los cambios tecnológicos, que esos cambios podían anticiparse y que los sistemas de formación profesional podían readaptarse a esos cambios. Se señaló que se preveía que los grandes minoristas serían los pioneros en la introducción de nuevas tecnologías y que las pequeñas empresas las irían adoptando a medida que se hicieran más asequibles. Por esta razón, las discusiones deberían centrarse en las repercusiones de las tecnologías avanzadas en los países desarrollados, en los cuales probablemente se adoptarían primero y en los que las empresas del sector del comercio de nivel mundial actúan como correas de transmisión de estas tecnologías hacia mercados menos desarrollados. El Foro también debería aclarar en mayor medida las funciones y responsabilidades respectivas de los gobiernos, las empresas y los trabajadores en el desarrollo de la formación y las calificaciones relacionados con la tecnología.

## **2. El sector del comercio: Papel, características y tendencias que determinan el empleo y los requisitos en materia de calificaciones**

9. El comercio vincula a los productores y consumidores de bienes y servicios. Cuando los consumidores compran bienes, suelen comprarlos en comercios minoristas. Las instituciones, con inclusión de los minoristas y las oficinas públicas, normalmente los compran a comerciantes mayoristas.
10. Factores tales como la modificación del comportamiento de los consumidores y de las tendencias económicas, la globalización, las cadenas de suministro cada vez más complejas, las políticas y las reglamentaciones públicas, la evolución tecnológica y las dificultades para atraer trabajadores calificados están definiendo el entorno operativo del sector.

### **2.1. Tendencias de consumo**

11. La demanda de los consumidores es sumamente variable. Algunos clientes atribuyen cada vez más importancia a las tendencias basadas en las marcas y en la moda, lo cual exige a los minoristas una capacidad mayor para anticipar las tendencias a tiempo; esos clientes también tienden a desear una gama más amplia de bienes de alta calidad a precios competitivos producidos de maneras respetuosas del medio ambiente y de las cuestiones sociales e insisten en recibir un servicio de calidad superior. Otros clientes disponen de mucho tiempo, pero de ingresos modestos y tienden a exigir bienes que valgan lo que pagan, mientras que aquellos de altos ingresos a menudo disponen de poco tiempo para hacer compras y suelen valorar mucho su comodidad. También esperan disponer de personal de venta que conozca bien el producto. Se han desarrollado nuevos gustos debido al aumento de los viajes al extranjero, a la globalización y a la mayor diversidad étnica de muchos países, lo cual ha aumentado la demanda de un surtido más grande de productos, y requiere la adopción por parte de los minoristas de modelos más complejos de gestión de las existencias, una gama más amplia de productos sobre los que se han de desarrollar los conocimientos y cadenas de suministro más amplias.

---

## 2.2. Un entorno cada vez más internacional y competitivo

12. Cada vez más minoristas se abastecen directamente con los fabricantes, obviando a los mayoristas, o constituyendo grupos para hacer compras conjuntas a fin de aumentar su capacidad de negociación con los abastecedores. A medida que han proliferado otras formas de comercios minoristas tales como la venta por correo, la venta a domicilio y las empresas de Internet — que representan una proporción creciente de las partes de mercado de los minoristas tradicionales —, muchos de los minoristas tradicionales a su vez han ampliado sus actividades a diferentes segmentos del mercado, añadiendo a sus actividades habituales, tiendas en línea y tiendas de descuento. La competencia se ha intensificado y los mercados de los países de altos ingresos están saturados, de modo que esos comercios sólo pueden crecer si se produce una disminución de sus competidores o si aplican una política de expansión internacional. Las presiones por los márgenes de beneficio son particularmente fuertes, lo cual convierte la contención de los costos operativos en una prioridad.
13. En los últimos años, un número creciente de grandes comercios minoristas han multiplicado la proporción de los ingresos que obtienen fuera de sus mercados nacionales, de menos del 10 por ciento a más del 50 por ciento. Esa expansión ha aumentado la necesidad de comunicar en el plano mundial, creando una demanda de mejores conocimientos lingüísticos y sensibilidad multicultural, conocimientos sobre las relaciones laborales y los diferentes sistemas jurídicos, financieros y políticos y un mejor conocimiento de las diferentes necesidades y preferencias de los consumidores de todo el mundo. Hace falta una buena comprensión de los gustos, el idioma y la cultura de los consumidores locales para elaborar mercancías locales, determinar la sensibilidad de los precios y manejar el contacto diario con los clientes. La personalización del servicio en el plano local exige la adopción de estrategias apropiadas de contratación y formación.

## 2.3. El marco reglamentario

14. La política y las reglamentaciones públicas tienen importantes repercusiones sobre el comercio. La legislación sobre desarrollo sostenible y emisiones de carbono, las modificaciones de las reglamentaciones relativas a los contingentes de importación, la planificación agraria y el transporte inciden sobre las operaciones del sector y los empleadores deben asegurarse de que sus asalariados conocen y respetan el marco reglamentario en vigor.

## 2.4. El papel especial de la tecnología

15. La tecnología está alterando la manera en que se realizan incluso las funciones más básicas y este hecho puede observarse en todo el sector. Se está poniendo a prueba o ya se ha aplicado una amplia gama de tecnologías. Esto incluye, entre otras cosas, los dispositivos de publicidad digital; las pesas inteligentes; los asistentes personales para hacer compras; los sistemas de escaneo por el consumidor; control y pago sin contacto humano; asistentes digitales personales; terminales de datos móviles; y tecnologías vocales para elegir las mercancías. Los nuevos sistemas de almacenamiento y logística basados en avanzadas tecnologías tienen una capacidad cada vez mayor de seguimiento de los productos a lo largo de toda la cadena de distribución y de las operaciones que se llevan a cabo en los almacenes. Una vez que empiece a utilizarse plenamente la tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID), revolucionará las operaciones de la cadena de suministro y de almacenamiento, porque permitirá tener un seguimiento de todas las mercancías desde el punto de fabricación hasta el punto de venta final. El carácter cada vez más omnipresente de la tecnología en el lugar de trabajo ha convertido en la actualidad las calificaciones de la fuerza de trabajo relacionadas con la tecnología en un requisito diario para los

---

empleadores. Un hecho igualmente importante es que estas tecnologías permitirán automatizar una amplia gama de funciones que en la actualidad se realizan manualmente y que requerirán calificaciones completamente diferentes a los trabajadores que las realizan actualmente.

### **3. Requisitos actuales en materia de empleo, ocupación y calificaciones en el sector del comercio**

16. La competitividad y la rentabilidad de toda empresa depende en gran medida de una fuerza de trabajo calificada y motivada. A estos efectos, en la actualidad se reconoce ampliamente la importancia de la formación. Antes de identificar el tipo de formación necesaria para hacer frente a la evolución de las necesidades en materia de calificaciones resultantes de las nuevas tecnologías, hace falta comprender los perfiles ocupacionales actuales del sector y las calificaciones y competencias conexas.

#### **3.1. La proporción del sector del comercio en el empleo total en una selección de países**

17. El sector del comercio es un importante empleador, que constituye la parte porcentual más importante en el empleo nacional en un gran número de países. Los datos proporcionados por la Oficina Estadística de las Comunidades Europeas (EUROSTAT) demuestran, por ejemplo, que de los 19,6 millones de empresas que había en los 27 Estados Miembros de la Unión Europea en 2005, seis millones (32 por ciento) formaban parte del sector del comercio y daban trabajo a más de 30 millones de trabajadores. En Australia, este sector era el empleador más importante en 2007, con 1,94 millones de trabajadores (16,6 por ciento de la fuerza de trabajo total)<sup>4</sup>. En Canadá, el sector del comercio minorista y del comercio mayorista tomado en conjunto empleaba 2,3 millones de personas en 2005, y sólo el sector minorista, que es el principal empleador del país, daba trabajo a 1,7 millones de trabajadores (12 por ciento del empleo nacional)<sup>5</sup>. Asimismo, este sector era el principal empleador en los Estados Unidos en 2006, pues la suma de los trabajadores empleados en los comercios minoristas y mayoristas representaba un total de 21,2 millones de trabajadores, es decir, un 15 por ciento del empleo total<sup>6</sup>.

#### **3.2. Concentración del empleo en las empresas más grandes y en las más pequeñas**

18. En un informe en el que se evalúan las necesidades actuales y futuras en materia de calificaciones en el sector del comercio minorista en el Reino Unido, realizado en el contexto del proceso de acuerdo sectorial en materia de calificaciones, se subraya la importancia de este sector en el empleo y sus estructuras actuales y futuras en materia de

<sup>4</sup> Gobierno de Australia: *Employment Outlook for retail trade*, octubre de 2007, <http://www.skillsinfo.gov.au>.

<sup>5</sup> Statistics Canada: [http://www41.statcan.ca/2007/60000/ceb60000\\_000-eng-htm](http://www41.statcan.ca/2007/60000/ceb60000_000-eng-htm).

<sup>6</sup> Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, Oficina de Estadísticas del Trabajo: *Occupational outlook quarterly*, otoño de 2007, <http://www.bls.gov/opub/ooq/2007/fall/art03.pdf>.

calificaciones <sup>7</sup>. Como puede apreciarse en el cuadro 3.1, la inmensa mayoría de los comercios minoristas son pequeños y emplean de una a diez personas; sólo un 3 por ciento de las unidades de empleo minoristas (8.800) cuentan con 50 o más asalariados. Este sector tiene una configuración de «reloj de arena» porque los mayores volúmenes de actividad se dividen entre las empresas más grandes y las más pequeñas.

**Cuadro 3.1. Empresas minoristas del Reino Unido, según el porcentaje del mercado en 2005**

	Empresas (en %)	Empleo (en %)	Volumen de ventas (en %)
<b>Sin asalariados</b>	<b>57,7</b>	<b>7,4</b>	<b>5,0</b>
<b>Empleadores</b>	<b>42,3</b>	<b>92,5</b>	<b>95,0</b>
1-4 asalariados	30,5	10,0	10,0
5-9	7,7	5,8	5,8
10-19	2,7	3,9	3,8
20-49	0,9	3,0	2,8
50-99	0,2	1,7	1,8
100-199	0,1	1,7	1,6
200-249	0,0	0,5	0,5
250-499	0,1	2,1	2,2
500 o más	0,1	64,0	66,5

Fuente: Small Business Service del Reino Unido, 2005, en *Sector Skills Agreement Assessment of Current and Future Skills Needs*, verano de 2007, [http://www.skillsmartretail.com/pdfs/stage\\_one\\_report\\_skills\\_needs\\_assessment\\_fina1.pdf](http://www.skillsmartretail.com/pdfs/stage_one_report_skills_needs_assessment_fina1.pdf).

### 3.3. Perfiles ocupacionales y demográficos en el sector del comercio: El ejemplo del Reino Unido

19. La información sobre la composición de la fuerza de trabajo y los perfiles ocupacionales en el sector del comercio minorista en el Reino Unido proporcionada en el mismo informe <sup>8</sup> muestra que la mayoría de los trabajadores (alrededor de 1,5 millones de asalariados) trabajan en ocupaciones relacionadas con la venta, seguidas por las ocupaciones relacionadas con la gestión (alrededor de 570.000 asalariados) y por las ocupaciones elementales, por ejemplo, el personal que repone las existencias en los estantes y el que recoge los carritos (alrededor de 330.000 asalariados). La importancia del sector minorista para las ocupaciones de la venta se refleja en el hecho de que este sector emplea a algo menos del 70 por ciento del conjunto del personal de venta en el Reino Unido. En el cuadro 3.2 se proporciona un panorama general de los asalariados del sector minorista en el Reino Unido según las principales ocupaciones.

<sup>7</sup> *Assessment of current and future skills needs*, [http://www.skillsmartretail.com/pdfs/stage\\_one\\_report\\_skills\\_needs\\_assessment\\_final.pdf](http://www.skillsmartretail.com/pdfs/stage_one_report_skills_needs_assessment_final.pdf).

<sup>8</sup> *Ibid.*

**Cuadro 3.2. Empleados del sector minorista en el Reino Unido, según las principales ocupaciones**

Ocupación	En porcentaje
Ocupaciones en la venta	51
Personal de administración y personal de dirección	18
Ocupaciones básicas	12
Personal administrativo y de secretaría	6
Personal profesional y técnico asociado	4
Ocupaciones con calificaciones	3
Operarios de planta de fabricación y mecánicos	3
Ocupaciones profesionales	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: Labour Force Survey, 2006, en *Assessment of current and future skills needs*, op. cit.  
Nota: Las cifras que no totalizan 100 se han redondeado.

### **3.3.1. Empleo a tiempo completo y a tiempo parcial**

20. El comercio minorista es reconocido en todo el mundo por el importante papel que desempeña como fuente de empleo a tiempo parcial. El ejemplo del Reino Unido demuestra que, si bien una cuarta parte de las personas empleadas en el Reino Unido en su conjunto tienen empleos a tiempo parcial, más de la mitad de las personas empleadas en el sector minorista trabajan a tiempo parcial, muchas de ellas en la venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en tiendas especializadas del ramo<sup>9</sup>. Estas cifras son pertinentes en el contexto de las discusiones sobre el desarrollo de las calificaciones, ya que los trabajadores y asalariados a tiempo parcial de los pequeños comercios suelen tener menos formación basada en el trabajo.

### **3.3.2. Un perfil demográfico de la fuerza de trabajo del sector minorista**

21. En la industria del comercio minorista en el Reino Unido la proporción de mujeres y hombres es de 60:40 y tres cuartas partes de todos los puestos a tiempo parcial están ocupados por mujeres, principalmente en las ocupaciones relacionadas con la venta<sup>10</sup>. El comercio minorista tiene también una larga trayectoria por lo que se refiere al empleo de migrantes recién llegados. De hecho, en el Reino Unido las primeras tiendas de barrio con horarios prolongados que abrieron en los años 1960 y 1970 eran de inmigrantes.

22. También los jóvenes representan una parte importante del personal del comercio minorista: casi una tercera parte de la fuerza de trabajo del sector tiene menos de 25 años, mientras que en el conjunto de la economía, representan sólo un 14 por ciento. Muchos de estos jóvenes trabajan a tiempo parcial y un alto porcentaje se dedica a ocupaciones relacionadas con la venta, debido a que muchos trabajos permiten que los estudiantes compaginen sus estudios con una actividad remuneradora. La alta prevalencia de jóvenes trabajadores representa a la vez una oportunidad y un reto para el sector del comercio minorista, ya que los trabajadores jóvenes tienen probablemente más deseos y capacidad de adaptarse a la

<sup>9</sup> *Ibid.*

<sup>10</sup> *Ibid.*

---

nueva tecnología y a la modificación de las prácticas de trabajo, pero muchos consideran que este sector no les ofrece oportunidades de carrera a largo plazo, lo cual priva a esta industria de las calificaciones que han adquirido cuando dejan el sector.

23. Al igual que el resto de la economía, este sector está empezando a emplear una proporción cada vez más grande de trabajadores mayores de 60 años. De hecho, muchos importantes comercios minoristas se están esforzando por contratar a trabajadores mayores. Es posible que esta tendencia se convierta en una estrategia clave en el futuro ya que este grupo de edad aumenta a medida que disminuyen los grupos más jóvenes.

### **3.4. Algunos empleos clave y cómo podrían resultar afectados por las tendencias del comercio y de la nueva tecnología**

#### **3.4.1. Comercio minorista**

24. En términos generales, en el conjunto del sector del comercio minorista actualmente no se requieren calificaciones educativas formales para trabajar en actividades de venta al por menor o como cajero; de hecho, muchas personas obtienen su primer empleo en el comercio minorista haciendo esos trabajos. Normalmente se les pide un certificado de estudios secundarios o de estudios de un nivel más bajo, ya que pueden aprender la mayoría de sus tareas en el trabajo. Muchos grandes comercios minoristas ofrecen una formación formal más estructurada por Internet o en clases con computadora para familiarizar a los trabajadores con la normativa de la empresa y con el equipo que han de utilizar. La importancia cada vez mayor de las estrategias de diferenciación basadas en el servicio al cliente exige que el personal de venta conozca mejor la mercancía que vende. En el caso de las tiendas equipadas con dispositivos de pago de libre servicio, los cajeros deben recibir una formación para supervisar los múltiples puntos de pago, verificar su buen funcionamiento y prestar los servicios que puedan requerir los clientes. Al igual que el personal de venta, los auxiliares que se ocupan de las existencias aprenden sus tareas en el trabajo, se familiarizan con el depósito, con el sistema de inventario y con el lugar en el que ha de ir cada producto. Al igual que el personal que rellena los pedidos, reciben formación para leer los pedidos de compra y llevar un registro del inventario de modo que refleje el movimiento de los productos desde los camiones de reparto hasta el depósito y el punto de venta. También tienen la responsabilidad de reponer la mercancía en los estantes de la tienda a medida que se vacían.
25. A medida que las empresas tratan de aumentar sus márgenes de beneficios y que aumentan las dimensiones físicas de los comercios, están desapareciendo los límites tradicionales que definían a cada subsector y los comercios minoristas buscan una gama más amplia de calificaciones relacionadas con los productos. Por ejemplo, en el caso de los supermercados que amplían su gama de productos para ofrecer también productos eléctricos, prendas de vestir y productos de la industria del ocio, aumenta la variedad de calificaciones que requieren. A medida que añaden servicios de compra y reparto a domicilio y de ventas por Internet a la lista de servicios que proporcionan, aumenta la necesidad de contar con personal calificado de apoyo para poner en práctica estas nuevas modalidades, así como personal encargado de los pedidos y conductores para hacer los repartos en los hogares. En el plano administrativo, hay una creciente demanda de directivos y profesionales del sector del comercio con un alto nivel de educación que tengan las calificaciones requeridas para apoyar las nuevas actividades comerciales.
26. En las grandes cadenas y en los pequeños comercios independientes existen oportunidades de progresión profesional para ocupar cargos de supervisión e incluso de gestión, aun en el caso de los trabajadores que realizan trabajos elementales, de acuerdo con la experiencia y

---

el rendimiento. En términos generales, sin embargo, el personal administrativo debe tener una formación superior a la secundaria y calificaciones en cuestiones empresariales, en mercadotecnia y en gestión de inventarios.

27. Las nuevas tecnologías y otras tendencias han permitido que los comercios minoristas desempeñen un papel central en la gestión de la cadena de suministro. Esta función combinada con la expansión mundial de los comercios minoristas ha incrementado la complejidad operacional al aumentar la demanda de personal altamente calificado en cuestiones relativas a las cadenas de suministro y a la gestión del riesgo y con excelentes conocimientos lingüísticos y de negociación para trabajar en entornos multiculturales. También ha aumentado considerablemente la necesidad de personal con calificaciones tecnológicas para apoyar estructuras orgánicas y tecnológicas cada vez más complejas.
28. Según las previsiones, el comercio en línea limitará el crecimiento de algunos empleos del comercio minorista, pero en cambio aumentará las oportunidades de empleo de otras ocupaciones, tales como los administradores de ventas por Internet, los administradores técnicos de la web, los trabajadores de apoyo técnico y otros trabajadores conexos. Se prevé que la compra en línea, la utilización de la tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID) para acelerar los procesos de registro y pago de la mercancía y la utilización de cajas registradoras de libre servicio, reducirán la demanda de cajeros. Sin embargo, en vista de que varias actividades de venta al por menor exigen una importante interacción del cliente y de que muchas de las nuevas tecnologías están destinadas principalmente a ayudar a las empresas a diferenciarse a través del servicio al cliente, numerosas empresas tratarán de utilizar los ahorros generados por la tecnología para prestar servicios al cliente, en lugar de recortar costos. Por lo tanto, seguirán creándose numerosas oportunidades de empleo en las actividades relacionadas con la venta y la prestación de otros servicios al cliente.
29. Los grandes comercios minoristas, que realizan enormes transacciones a nivel mundial, necesitan tecnología de la información (TI) para manejar la ingente cantidad de información que generan diariamente. Los datos recabados a través de las tarjetas de fidelidad, por ejemplo, los datos sobre los hábitos de consumo de los hogares individuales, pueden llegar a ser una verdadera mina de oro para los comercios minoristas que disponen de la capacidad tecnológica y de los recursos humanos apropiados para conocer bien las preferencias de los clientes y hacer las mejoras necesarias en el servicio al cliente. En el futuro, la RFID generará más información sobre el cliente y los productos. Las tarjetas de RFID, al igual que el código de barras que han de reemplazar, se utilizan sobre todo como etiqueta de identificación, pero representan un gran adelanto tecnológico para el procesamiento de la información. Tienen repercusiones sobre las necesidades en materia de calificaciones, por ejemplo, requieren conocimientos más afinados en materia de TI, en particular sobre técnicas de aprovechamiento de las bases de datos, y mercadotecnia y una visión de cómo utilizar de manera ética y rentable la información obtenida.

### **3.4.2. Comercios mayoristas**

30. Actualmente para muchos empleos de la venta en comercios mayoristas sólo se requiere educación secundaria, pero cada vez más los empleadores prefieren por lo menos algún tipo de formación postsecundaria en campos relacionados con el comercio, la mercadotecnia, la distribución industrial u otros campos conexos. Los trabajadores que desempeñan empleos elementales normalmente reciben una formación en el empleo — por ejemplo, en la utilización de bases de datos para la gestión de inventarios, sistemas de compra en línea o sistemas electrónicos de intercambio de datos. Según el tipo de producto que se distribuye, se considera una ventaja tener algunos conocimientos técnicos.

- 
- 31.** Como ocurre con el comercio minorista, las nuevas tecnologías están modificando la composición y el ámbito profesional de la fuerza de trabajo en el comercio mayorista. La red Internet, el comercio en línea, el intercambio electrónico de datos, las aplicaciones de RFID y los sistemas de posicionamiento global están aumentando la capacidad de los comercios mayoristas y de sus clientes para compilar datos sobre los precios, obtener información sobre los productos, automatizar funciones tales como el procesamiento de los pedidos, el mantenimiento de registros y el seguimiento del flujo de mercancías, limitar considerablemente las funciones del personal de ventas, de atención al cliente y de apoyo administrativo, que normalmente debería ocuparse de esas funciones. Ahora, los clientes pueden hacer pedidos y pagar las mercancías por medios electrónicos, lo cual reduce la necesidad de utilizar personal auxiliar para efectuar manualmente las tareas de facturación y franqueo. Además, la tecnología RFID está facilitando la agilización de los procesos de control de inventario y de pedidos, está reduciendo la necesidad de escanear manualmente los códigos de barra y eliminando la mayoría de los errores de contabilización y empaçado.
- 32.** Gracias a las tecnologías que facilitan el aprovisionamiento directo de los clientes con el fabricante abastecedor, los comercios mayoristas también están reajustando su enfoque de la competencia para centrarla en el servicio al cliente. Muchos están buscando maneras de diferenciarse a través de la prestación de servicios tales como la instalación, el mantenimiento, el ensamblaje y la reparación de los productos. Esto significa que en el sector del comercio mayorista se crearán oportunidades de empleo para los trabajadores capacitados para realizar esas tareas, en un contexto de crecimiento de la demanda de trabajadores de la venta especializados en la atención directa al cliente, que puedan dedicarse a una prospección agresiva de los clientes, lo cual incluye la demostración de nuevos productos y la prestación de un mejor servicio al cliente.
- 33.** A mediano plazo, se prevé que las soluciones de entrega a tiempo, la identificación mejorada de los productos y las tecnologías de seguimiento de las existencias, combinadas con sofisticados sistemas automatizados de gestión de los depósitos, provocarán importantes reducciones del personal dedicado a tareas auxiliares y elementales en el comercio mayorista. En vista de la manera en que la tecnología y la modificación de las técnicas de venta están afectando las necesidades en materia de calificaciones en todas las ocupaciones de esta industria — desde las actividades de almacenamiento hasta el transporte en camión y desde la gestión hasta la venta misma —, los comercios mayoristas están dedicando más recursos a la formación para garantizar que sus trabajadores actualicen constantemente sus calificaciones en conformidad con esos cambios.
- 34.** En este contexto han de crearse empleos novedosos, sobre todo necesarios para apoyar las nuevas tecnologías, tales como especialistas para desarrollar, instalar, dar mantenimiento y actualizar las nuevas tecnologías y sistemas, y para resolver los problemas técnicos que puedan surgir.

#### **4. Evolución de las necesidades del sector del comercio minorista en materia de calificaciones**

- 35.** En el cuadro 4.1 se resumen las futuras necesidades del sector minorista del Reino Unido en materia de calificaciones, los vectores de cambio y las consecuencias para la formación y el desarrollo de las calificaciones.

**Cuadro 4.1. Evolución de las calificaciones necesarias para los trabajadores minoristas**

Papel tradicional	Vectores de cambio	Nuevas calificaciones requeridas	Consecuencias para la formación y el desarrollo de las calificaciones
Sólo se presentan a los clientes si éstos piden ayuda	Mayor competencia Necesidades sofisticadas de los clientes Importancia de la excelencia en la atención al cliente	Ayudar activamente a consumir una venta Hacer un esfuerzo adicional por mejorar el conocimiento del producto	Centrar la atención en las técnicas de venta Aptitudes para la comunicación y las relaciones interpersonales Formación especializada en los productos
Acatar las instrucciones del gerente	Reestructuración/eliminación de escalones dentro de la organización Aumento de la rendición de cuentas y la reglamentación	Mayor responsabilidad para el personal de gestión Flexibilidad, calificaciones múltiples El personal debería ser proactivo y utilizar la iniciativa Conocimiento de las reglamentaciones en materia de salud y seguridad Conocimiento de los requisitos legales (por ejemplo, de las leyes relativas a la venta de mercancías)	La formación y el desarrollo de las calificaciones favorecerán la ampliación de las funciones Los empleadores están tratando de que sus empleados se identifiquen con el trabajo Comunicación de las políticas y leyes actualizadas en la materia
Manejar el efectivo Reponer las mercancías en los estantes	Mayor utilización de las tecnologías de la información Cambio en los métodos de control de las existencias	Formación general en tecnologías de la información (por ejemplo, puntos de venta electrónicos) Capacidad para leer hojas de cálculo y listas informatizadas de las existencias	Formación en tecnologías de la información Formación en línea

Fuente: London West LSC, 2001, en *Are you being served? Skills gaps and training needs within the retail sector*, Research paper 53, octubre de 2004, Universidad de Warwick, adaptado por Mercia Research y Skillsmart Retail, en *Assessment of current and future skills needs*, verano de 2007, [http://www.skillsmartretail.com/pdfs/stage\\_one\\_report\\_skills\\_needs\\_assessment\\_final1.pdf](http://www.skillsmartretail.com/pdfs/stage_one_report_skills_needs_assessment_final1.pdf).

**36.** Los empleadores han identificado una amplia gama de áreas en las que a su juicio los déficits de calificaciones pueden colmarse a través de una mayor formación. Entre ellas cabe citar las siguientes: trabajo en equipo; atención al cliente; habilidades técnicas y prácticas para trabajos específicos; técnicas internas y externas de comunicación oral y escrita; resolución de problemas; competencias en lectura, escritura y aritmética; gestión; utilización general de las tecnologías de la información (TI); administración de oficinas, y especialización en TI. Los déficits más importantes de competencias se refieren a la atención al cliente. También existen lagunas en las competencias técnicas y los conocimientos necesarios para mejorar las ventas y las ventas cruzadas, la mercadotecnia y las actividades de promoción y con respecto al conocimiento del producto, el conocimiento de la legislación referente a los derechos de los consumidores, el control de las existencias, la contabilidad y la utilización de sistemas de TI especializados, lo que hace patente una necesidad creciente de calificaciones en la utilización de las nuevas tecnologías, de técnicas de venta más sofisticadas y de una mejor comprensión de la nueva legislación y de sus consecuencias.

---

37. De conformidad con las conclusiones sobre las calificaciones necesarias para el aumento de la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo <sup>11</sup> adoptadas por la Comisión de Calificaciones Profesionales de la 97.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (mayo-junio de 2008), el objeto de la formación debería ser dotar a los trabajadores de competencias básicas como la alfabetización y el cálculo aritmético elemental, las aptitudes de comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas y otras aptitudes pertinentes, incluida la capacidad de aprendizaje, como elementos fundamentales para el aprendizaje permanente y la capacidad de adaptación al cambio. También debería incorporar competencias profesionales y técnicas de nivel superior para que los trabajadores puedan capitalizar oportunidades de empleos de alta calidad o remuneración; permitir la portabilidad de las competencias sobre la base de sistemas de codificación, normalización, evaluación y certificación de competencias que posibiliten a los interlocutores sociales reconocer fácilmente los niveles de competencia en diversos sectores laborales de los mercados de trabajo nacionales, regionales o internacionales; y mejorar las calificaciones de la fuerza de trabajo para que las empresas puedan adoptar nuevas tecnologías y captar nuevos mercados. La formación profesional debería tener como objetivo, además de aumentar las calificaciones necesarias para empleos específicos, ayudar a los trabajadores a tener un trabajo decente y a gestionar el cambio, así como proporcionarles competencias básicas para la empleabilidad, definidas como las que permiten a los individuos adquirir autonomía y una amplia capacidad profesional en una variedad de contextos.

## **5. Enfoques para la anticipación de las necesidades en materia de calificaciones**

38. La Comisión de Calificaciones Profesionales de la 97.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (mayo-junio de 2008) también puso de relieve en sus conclusiones <sup>12</sup> la importancia fundamental de la educación, la formación profesional y el aprendizaje permanente como pilares de la empleabilidad y el desarrollo empresarial sostenible. Destacó que el desarrollo de las competencias era esencial para aprovechar las oportunidades y superar los desafíos que plantean las cambiantes economías y las nuevas tecnologías. A juicio de la Comisión, las políticas de desarrollo de las calificaciones deberían orientarse a ayudar a los trabajadores y las empresas a adaptarse al cambio y aunque nuevos productos, mercados y tecnologías podrían hacer innecesarias algunas aptitudes, el aprendizaje permanente podía contribuir a mantener la empleabilidad de los trabajadores y la sostenibilidad de las empresas. Era necesario disponer de mejor información cualitativa y cuantitativa sobre las competencias profesionales que resultaban apropiadas, a través de un sistema eficaz de información sobre el mercado de trabajo basado en el diálogo activo entre los gobiernos y los interlocutores sociales. A fin de apoyar la orientación en materia de carreras, los servicios de empleo y el aprendizaje permanente deberían llevarse a cabo recopilaciones exhaustivas de datos y estudios periódicos del mercado de trabajo, complementados con evaluaciones de las necesidades de sectores específicos realizadas por instituciones bipartitas u organizaciones de empleadores. La identificación de calificaciones requería una planificación a largo plazo, junto con una vigilancia a corto plazo para poder reconocer con prontitud las tendencias y los cambios. Esas conclusiones son sumamente pertinentes para la formación profesional

<sup>11</sup> OIT: *Actas* de la 97.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, 2008.

<sup>12</sup> *Ibid.*

---

destinada a mejorar las calificaciones de los trabajadores del sector del comercio para hacer frente a los cambios tecnológicos.

39. En sus conclusiones, la Comisión también subrayó la necesidad de establecer sistemas de identificación y previsión temprana y eficaz de las competencias, que incluyan la determinación de perfiles en materia de calificaciones, para contribuir a la formulación de políticas de formación que se apliquen a través de programas de formación.
40. La previsión de las necesidades en materia de calificaciones tiene una larga tradición en muchos países avanzados, que emplean una variedad de enfoques basados en análisis a niveles macroeconómico, sectorial y regional e incluyen proyecciones cuantitativas basadas en modelos, estudios puntuales de diferentes sectores u ocupaciones, encuestas a empleadores, grupos focales, discusiones de mesa redonda y observatorios del empleo. A continuación se describen someramente algunos ejemplos de los que se podrían extraer elementos de buenas prácticas.
41. En Francia, el Instituto de Información y Previsiones Económicas (BIPE) lleva a cabo las previsiones del empleo y la ocupación para el Ministerio de Educación. En el plano sectorial, los resultados de las previsiones de empleo se basan en un modelo multisectorial macroeconómico que se utiliza para generar proyecciones para unos 75 sectores y 22 ocupaciones o ramas profesionales. Además, se recogen datos a través de las encuestas de empleo y las encuestas sobre calificaciones de formación profesional que realiza el Instituto Nacional de Estadística y Estudios Económicos (INSEE); los estudios sobre la incorporación de los jóvenes a la vida laboral realizados por el Centro de Investigación en Calificaciones (CEREQ); los estudios anuales obligatorios sobre la continuidad de la formación profesional en las empresas; y los estudios no periódicos de las empresas y los datos cualitativos. También se realizan proyecciones a nivel sectorial utilizando los datos existentes en combinación con información más cualitativa.
42. En Irlanda se hacen previsiones de empleo por ocupación, basadas en previsiones de empleo sectorial. La labor cuantitativa sobre las necesidades cambiantes en materia de calificaciones se complementa con enfoques más cualitativos, por ejemplo, con la labor de grupos de expertos encargados de examinar las necesidades en materia de calificaciones.
43. En los Países Bajos, el Gobierno tiene la obligación legal de impartir una educación adecuada a todos los participantes en el mercado de trabajo, lo que entraña la necesidad de anticipar los cambios en las necesidades en materia de calificaciones. Cada dos años se realizan proyecciones que abarcan un período de cinco años, sobre la base de un modelo desarrollado por el Centro de Investigación para la Educación y el Mercado de Trabajo (ROA) de la Universidad de Maastricht. Las previsiones examinan las necesidades por tipo de educación y abarcan 127 grupos de ocupaciones y 34 sectores económicos.
44. La Oficina de Estadísticas Laborales de los Estados Unidos lleva a cabo un análisis detallado de las futuras perspectivas de empleo en diferentes sectores, que incluyen proyecciones sobre la tasa anual de crecimiento de la productividad y los indicadores generales del mercado de trabajo.
45. El ejemplo británico merece un examen más detallado, ya que es de carácter amplio y específico al sector minorista. El proceso en el marco del Acuerdo sobre Calificaciones Sectoriales (Sector Skills Agreement – SSA) prevé una evaluación de las necesidades futuras de calificaciones en 25 sectores diferentes. Los SSA son pactos entre los empleadores, los consejos sobre calificaciones sectoriales y los proveedores de la educación y la formación y de su financiación, que tienen por objeto garantizar que «las competencias que necesita el sector sean las competencias que obtiene el sector».

- 
46. Los consejos sobre calificaciones sectoriales (actualmente hay 25), dirigidos por la Agencia de Desarrollo de Competencias Laborales Sectoriales, tienen el mandato impartido por el Gobierno de elaborar SSA entre empleadores y proveedores de aprendizaje y formación, y de prever las necesidades de los sectores correspondientes en materia de empleo y calificaciones. Si bien los consejos son organizaciones dirigidas por empleadores cuya función es transmitir al Gobierno las necesidades de los empleadores en materia de calificaciones y aumentar la demanda de calificaciones por parte de éstos, también incluyen a representantes de otras partes interesadas, en particular sindicatos. Se prevé que esos consejos influyan en la oferta de la formación profesional correspondiente y elevarán el nivel de los compromisos de los empleadores con respecto a las calificaciones.
47. El SSA es un proceso que comprende cinco etapas: 1) una evaluación de las necesidades actuales y futuras del sector en materia de calificaciones; 2) una evaluación de la formación impartida y disponible en el sector; 3) un análisis de las lagunas y deficiencias en las actividades existentes de desarrollo de la fuerza laboral sobre la base de las pruebas obtenidas en las dos primeras etapas; 4) una evaluación del alcance y el nivel de la colaboración y de los recursos asignados por los empleadores; y 5) el desarrollo de un plan de acción que comprenda un cálculo detallado de los costos con los principales interlocutores. Esto se logra utilizando:
- las previsiones cuantitativas existentes para el Reino Unido, que proporcionan proyecciones multisectoriales comparables que utilizan fuentes de información nacionales basadas en el sistema de Clasificación Industrial Uniforme o previsiones específicas para sectores particulares; y
  - situaciones hipotéticas cualitativas con los empleadores del sector.
48. Los puntos fuertes de los SSA en la anticipación de las necesidades en materia de calificaciones son que el proceso se basa en la consulta con los empleadores (y participan en él otras partes interesadas, en especial los sindicatos); combina fuentes multisectoriales comparables de información basadas en fuentes nacionales de información estructurada en torno a la Clasificación Industrial Uniforme con información cualitativa obtenida de expertos y empleadores del sector; y el hecho de que cada consejo sobre calificaciones sectoriales está obligado a seguir el mismo proceso, facilitando así la interacción con la oferta.
49. El Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP), que es el centro de referencia de la Unión Europea para la formación profesional, realiza periódicamente previsiones de las necesidades de calificaciones para toda Europa, en consonancia con la importancia prioritaria que, según la Estrategia de Lisboa, Europa debe dar a la tarea de anticipar mejor los cambios en las necesidades en materia de calificaciones. En su último informe de previsión de las necesidades en materia de calificaciones en Europa <sup>13</sup> se utiliza un enfoque modular que comprende un modelo macroeconómico multisectorial, módulos de demanda por ocupación y aumento de las calificaciones y un módulo de demanda por sustitución de la fuerza laboral que permite hacer proyecciones de tendencias de empleo para los 25 Estados Miembros de la Unión Europea, Noruega y Suiza. Las proyecciones se centran, entre otras cosas, en la demanda de calificaciones por sector amplio y ocupación y abarca grupos amplios, como los trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados; en la composición cambiante de los niveles de calificación de las ocupaciones elementales; y en la estructura pasada y probablemente futura de los empleos en términos de calificaciones. El CEDEFOP

<sup>13</sup> CEDEFOP: *Future skill needs in Europe: Focus on 2020, 2008*, [http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/498/4080\\_en.pdf](http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/498/4080_en.pdf).

---

pone de relieve las consecuencias de los cambios previstos en el empleo por ocupaciones para las políticas relativas a la industria, la educación y la formación, la orientación y el asesoramiento, las medidas activas y pasivas que afecta al mercado laboral, la migración, la movilidad y los asuntos sociales en los Estados Miembros.

## **6. Fondos sectoriales para formación: algunos ejemplos en Europa <sup>14</sup>**

- 50.** Los Ministros europeos que se ocupan de la formación profesional han indicado que la adopción de un enfoque sectorial debería ser una de las principales prioridades al intensificar la cooperación europea en la materia. En consecuencia, se hace hincapié en aumentar el apoyo al desarrollo de las competencias y calificaciones a nivel sectorial mediante el fortalecimiento de la cooperación y la coordinación entre los interlocutores sociales en consonancia con las prioridades enumeradas en una comunicación de 2007 de la Comisión Europea al Consejo Europeo <sup>15</sup>, en la que se aboga por invertir más en las personas a través de un enfoque del empleo y la educación basado en los ciclos de la vida laboral y por modernizar los mercados laborales.
- 51.** Los interlocutores sociales europeos cooperan activamente en el ámbito de la formación, ya que tanto los empleadores como los trabajadores valoran la manera en que la formación contribuye a la productividad, la competitividad y la empleabilidad. Esa cooperación a los niveles nacional, sectorial y empresarial puede abarcar temas como la identificación de las calificaciones necesarias, la creación de marcos de calificaciones o mecanismos para el reconocimiento y la certificación de las calificaciones, la movilización de recursos y la financiación. Así, la formación para el trabajo con una perspectiva a largo plazo se ha convertido en un elemento clave del diálogo entre los interlocutores sociales y entre ellos y los gobiernos, que se ha traducido en acuerdos sociales o tripartitos destinados a aumentar la productividad, la competitividad y la empleabilidad.
- 52.** Los fondos sectoriales daneses para formación, que no están regulados por ninguna ley, se consideran modelos de acuerdos voluntarios de formación. Las decisiones relativas a los fondos incumben a los interlocutores sociales. Cuando una empresa se afilia al acuerdo colectivo que regula el fondo está obligada a contribuir a dicho fondo. Actualmente existen en Dinamarca más de 1.000 acuerdos colectivos que regulan la formación profesional continua, varios de los cuales contienen una cláusula relativa a los fondos sectoriales para formación. Dependiendo del sector, entre el 80 y 100 por ciento de los trabajadores están cubiertos por un acuerdo colectivo, lo que significa que los fondos para formación afectan a una gran parte de la mano de obra. Hay un alto grado de consenso y una estrecha cooperación entre los interlocutores sociales en lo que respecta a la gestión de los fondos para formación, lo cual pone de manifiesto que Dinamarca otorga gran importancia a la cooperación y al diálogo social en cuestiones de formación profesional. Ello no obstante, a causa de la limitación de recursos el impacto de las actividades relacionadas con esos fondos es relativo.

<sup>14</sup> Esta sección se basa en el informe del CEDEFOP, *Sectoral training funds in Europe*, CEDEFOP Panorama series 156, 2008, [http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/etvnews/news/3667-atl-2-study\\_on\\_sectoral\\_training\\_funds\\_in\\_europe.pdf](http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/etvnews/news/3667-atl-2-study_on_sectoral_training_funds_in_europe.pdf).

<sup>15</sup> Comisión Europea: *Informe estratégico sobre la estrategia de Lisboa renovada para el crecimiento y el empleo: lanzamiento del nuevo ciclo (2008-2010): Mantener el ritmo del cambio, 2007*, [http://ec.europa.eu/growthandjobs/pdf/european-dimension-200712-annual-progress-report/200712-annual-report\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/growthandjobs/pdf/european-dimension-200712-annual-progress-report/200712-annual-report_es.pdf).

- 
53. En España, la participación de los interlocutores sociales es una característica fundamental del enfoque adoptado con respecto a la formación profesional continua. Las comisiones mixtas formadas por los interlocutores sociales en el marco de procesos de diálogo social y negociación colectiva establecen los principales criterios y prioridades de formación que han de regir a nivel sectorial. Las actividades de formación tienen por objeto proporcionar competencias y calificaciones en los planos sectorial e intersectorial que pueden transferirse a los diferentes sectores. Los representantes de los interlocutores sociales elaboran planes sectoriales de formación para sectores específicos.
54. Uno de los puntales en los que se apoyan los fondos sectoriales para formación en Francia es el hecho de que la formación está generalmente sujeta al consenso entre los interlocutores sociales, considerados por todas las partes como los gerentes más legítimos de los organismos reconocidos de recaudación de fondos, conocidos como OPCA (*Organismes collecteurs paritaires agréés*). En la mayoría de los OPCA, las decisiones se toman por unanimidad, aunque ésta no sea necesaria, lo que da a los acuerdos que emanan de esos organismos una gran legitimidad en el sector. Este consenso requiere tiempo de deliberación, confianza mutua y transparencia total y es un buen punto de partida para el éxito de la aplicación de las actividades del OPCA. En algunos sectores, este consenso se ve facilitado por el hecho de que los interlocutores sociales han estado trabajando juntos durante años. La calidad y el alcance del diálogo social dependen del sector o rama de actividad de que se trate; en aquellos en los que el diálogo social es precario, los OPCA tienen dificultades para funcionar.
55. A pesar de las importantes diferencias entre los países, los fondos sectoriales para formación tienen en común varios puntos fuertes que los hacen una opción atractiva de política en el campo de la formación profesional continua. Desempeñan un papel inestimable en el fomento y el fortalecimiento de la cooperación y el diálogo entre los interlocutores sociales (a nivel central, sectorial y regional) no sólo en materia de formación, sino a veces también en otros ámbitos, tales como la política de empleo general y la seguridad y la salud en el trabajo. Entre otras cosas, los fondos contribuyen a: fortalecer el diálogo social; concienciar a las empresas sobre la importancia de la formación y el compromiso; aumentar los recursos disponibles para fines de formación (por ejemplo mediante contribuciones de la empresa y fondos públicos); promover la mutualización y estabilización de los recursos financieros destinados a la formación; reducir los diferenciales de intensidad de la formación entre las empresas; promover la participación de las pequeñas y medianas empresas en las actividades de formación; reducir las desigualdades en el acceso de los empleados a la formación; promover la mejora cuantitativa y cualitativa de la oferta de formación; y erigirse como centros de difusión de conocimientos especializados y sectoriales.

## **7. Apoyo prestado por la OIT para la formación profesional destinada a los trabajadores del comercio**

56. Los mandantes de la OIT han señalado que se considera que el papel principal de la OIT con respecto a la formación profesional en el contexto de la introducción de nuevas tecnologías en el comercio es actuar como centro de coordinación y facilitación del intercambio de información. Esa información puede referirse a las prácticas óptimas sobre el desarrollo de calificaciones para la sostenibilidad de la empresa y sobre la financiación de la formación y la actualización de la formación, especialmente para los trabajadores que corren el riesgo de ser desplazados o de perder sus calificaciones. La OIT también debería centrarse en ese contexto en el seguimiento de las conclusiones relativas a la promoción de

---

las empresas sostenibles adoptadas por la Conferencia Internacional del Trabajo en su 96.<sup>a</sup> reunión (2007) <sup>16</sup>, así como de las relativas a las calificaciones necesarias para el aumento de la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo adoptadas por la Conferencia en su 97.<sup>a</sup> reunión (2008) <sup>17</sup>.

57. En las conclusiones de la Reunión tripartita celebrada en septiembre de 2006 <sup>18</sup> se insta a la OIT a que realice estudios sobre los efectos de las nuevas tecnologías en las perspectivas de empleo de diferentes grupos de trabajadores en un determinado número de países, difunda los resultados de dichos estudios y ayude a elaborar instrumentos, incluidos ejemplos de buenas prácticas para el diálogo social sobre la anticipación de las necesidades en materia de calificaciones en diferentes Estados Miembros. También podría intensificarse la acción coordinada de todos los programas y centros de la OIT como el Centro Internacional de Formación de la OIT (Turín) y el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, a fin de apoyar las actividades de formación profesional de los mandantes en los distintos países.

## 8. Puntos propuestos para la discusión

58. Se proponen los siguientes puntos como marco para la discusión.

1. ¿Qué tipo de formación debería impartirse para responder a la evolución de las necesidades de las empresas del sector del comercio en materia de calificaciones y para aumentar la empleabilidad de los trabajadores del sector en un contexto de tecnologías cada vez más avanzadas destinadas a minoristas, habida cuenta del bajo nivel actual de calificaciones, así como de la elevada proporción de trabajadoras y de trabajadores temporales y a tiempo parcial?
2. ¿De qué manera puede lograrse que los sistemas de formación profesional, su financiación y su gestión respondan mejor a la necesidad de las empresas comerciales de contar con un personal mejor calificado a medida que se introducen nuevas tecnologías?
3. ¿Cuáles deberían ser los elementos clave de los planes de acción aplicados en los ámbitos nacional, empresarial y sectorial para mejorar las calificaciones y la empleabilidad de los trabajadores del comercio? ¿Cuáles deberían ser las funciones y responsabilidades respectivas del gobierno, las empresas, los trabajadores individuales y los representantes de los trabajadores para garantizar que se imparta una formación acorde con la necesidad de las empresas de mejorar las calificaciones y la empleabilidad de los trabajadores? ¿De qué manera la OIT debería apoyar los esfuerzos de los mandantes en este proceso?
4. ¿Cómo puede anticiparse con precisión el ritmo de la introducción de nuevas tecnologías destinadas a minoristas y los consiguientes cambios en las necesidades de calificaciones a fin de contar con una base para planificar, organizar e impartir de manera eficiente la formación de los trabajadores y la actualización de dicha formación?

<sup>16</sup> OIT: *Actas* de la 96.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, 2007.

<sup>17</sup> OIT: *Actas* de la 97.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, 2008.

<sup>18</sup> OIT: *Nota sobre las labores*, Reunión tripartita sobre las consecuencias sociales y laborales de una mayor utilización de las tecnologías avanzadas destinadas a minoristas, Ginebra, 2006.