



¿PORQUÉ EL PROYECTO?

El Comercio es uno de los sectores económicos más dinámicos de la Unión Europea, y está experimentando una importante transformación, impulsada principalmente por la rápida expansión de las nuevas tecnologías y de la economía digital. El comercio electrónico está incrementando sus cifras cada día, ofreciendo nuevas oportunidades de negocio y ha cambiado radicalmente los comportamientos y las expectativas de los consumidores. Para las empresas, el comercio electrónico ofrece nuevas formas de interactuar con los clientes y prestar servicios a través de diferentes canales y plataformas.

De hecho, la visión del Proyecto ALL-ECOM es que el comercio actual es, sobre todo, un comercio conectado, un comercio donde la relación dinámica entre la presencia en Internet, el espacio físico, la participación en las redes sociales y el uso de las comunicaciones móviles se da de una manera conjunta, haciendo que la experiencia de compra se convierta en un proceso multifacético donde la interacción tecnológica está cada vez más presente, pero no en oposición o como una alternativa única a la forma de comprar “tradicional”, en tienda.

Para mejorar el rendimiento del sector, en un mundo impulsado por la tecnología, es necesario atender a las diferentes habilidades y competencias digitales que se requieren. Sin embargo, los estudios muestran una desconexión entre las competencias que se requieren y aquellas que están disponibles en el mercado, esta falta de adaptación debe ser abordada por los sistemas de educación y formación profesional a nivel nacional y europeo, lo que permitirá una clara mejora de la

cualificación de los recursos humanos del sector comercio en materia de comercio electrónico y nuevas tecnologías aplicables a los negocios.

Este es el objetivo del proyecto ALL-ECOM que surge como una “Alianza sectorial para establecer estándares europeos para las cualificaciones y las competencias en el sector del comercio electrónico” en tres países europeos: España, Portugal y Austria.

El proyecto ALL-ECOM tiene como objetivo abordar el desafío del desequilibrio entre habilidades y competencias requeridas en el sector del comercio mediante la mejora de las cualificaciones de los recursos humanos en materia de comercio electrónico, a través de la integración de las nuevas tecnologías en la estrategia de las empresas de comercio, minorista y mayorista y contribuyendo a garantizar la armonización a nivel nacional y europeo de normas de cualificaciones y competencias en el comercio electrónico.

¿PARA QUIÉN?

Las actividades del proyecto van dirigidas a los siguientes grupos de beneficiarios:

- ◆ Trabajadores (por cuenta ajena y por cuenta propia) y empresarios del sector del comercio y el comercio, incluyendo emprendedores y nuevas empresas que trabajan en el campo del comercio electrónico.
- ◆ Organizaciones/actores clave implicados en el sector del comercio: agentes sociales (sindicatos y organizaciones empresariales), asociaciones sectoriales, cámaras de comercio, centros de formación y otros organismos públicos y privados con competencias de regulación en los sistemas de educación y formación, actores políticos, entidades proveedoras de orientación profesional en el sector, etc.
- ◆ Entidades regionales o nacionales de acreditación de competencias.

¿QUE ACTIVIDADES SE REALIZARÁN?

Para alcanzar los retos identificados y los objetivos previstos se espera conseguir los siguientes resultados, que serán desarrollados hasta el final del proyecto en octubre de 2017:

- ◆ Informes nacionales e informe comparado con los resultados del “Estudio de necesidades de formación en relación al comercio electrónico en los países participantes”
- ◆ Informes nacionales e informe comparado con los resultados del “Análisis de la oferta formativa en el sector comercio y los métodos de enseñanza innovadores identificados en cada país participante”.
- ◆ Metodología común para el diseño de las cualificaciones y para el reconocimiento de competencias en el sector del comercio, resultado del ejercicio de compilación, comparación, análisis y selección de las mejores prácticas compartidas por los países participantes.
- ◆ Nuevos resultados de aprendizaje relacionados con el comercio electrónico para ser integrados en las cualificaciones del sector del comercio.
- ◆ Mapa común de cualificaciones en comercio electrónico.
- ◆ Itinerarios formativos que incorporarán los resultados de aprendizaje previamente definidos.
- ◆ Materiales y contenidos formativos para la implementación de los itinerarios.
- ◆ Herramienta on-line para el reconocimiento de competencias relacionadas con el comercio electrónico adquiridas a través de distintos procesos de aprendizaje formal e informal, o a través de la experiencia profesional.
- ◆ Informe de resultados y conclusiones de los procesos de validación y testeo de los materiales y herramientas formativas desarrolladas.

¿QUIÉN PARTICIPA?



ALL-ECOM reúne una asociación de múltiples partes interesadas de tres estados miembros. Cada país está representado por un clúster de organizaciones, integrado por: organizaciones representativas del sector (sindicatos y organizaciones patronales) centros de formación en el sector del comercio, e instituciones con competencias reguladoras en los sistemas de educación y formación de cada país.

SPAIN

FETICO - **Federación de Trabajadores Independientes de Comercio** (Coordinador)

Website: www.fetico.es

Persona de contacto: Emilia Martín
emiliamartin@fetico.es

IBECON 2003

(Centro de formación en el sector del comercio)

Website: www.ibecon.org

Persona de contacto: Ramón Zayas
rzayas@ibecon.org

SERVEI D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA

(Servicio Catalán de Ocupación)

Website: www.oficinadetreball.gencat.cat

Persona de contacto: Esther Estany
esther.estany@gencat.cat

PORTUGAL

CCP - **Confederação do Comércio e Serviços de Portugal**

(Confederación empresarial)

Website: www.ccp.pt

Persona de contacto: Rita Siborro
ritasiborro@ccp.pt

CECOA - Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins

(Centro de formación en el sector del comercio y servicios)

Website: www.cecoa.pt

Persona de contacto: Cristina Dimas

cristina.dimas@cecoa.pt

ANQEP, I.P. - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional

(Agencia Nacional para las cualificaciones y la formación profesional)

Website: www.anqep.gov.pt

Persona de contacto: Sandra Lameira

sandra.lameira@anqep.gov.pt

AUSTRIA

ÖGB/GPA-djp - Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft der Privatangestellten-Druck-Journalismus-Papier

(Federación sindical)

Website: www.gpa-djp.at

Persona de contacto: Mag.a Verena Nussbaum

verena.nussbaum@gpa-djp.at

Nowa Training-Beratung-Projektmanagment

(Centro de formación)

Website: www.nowa.at

Persona de contacto: Eva Janusch

eva.janusch@nowa.at

Wirtschaftskammer Steiermark(WK)

(Cámara de Comercio)

Website: www.wko.at/stmk/handel

Persona de contacto: Dr.in Isabella Schachenreiter-Kollerics

isabella.schachenreiter-kollerics@wkstmk.at

¿QUÉ ESTÁ PASANDO EN EL PROYECTO?

Recientemente ha finalizado la fase de investigación, en la que se han desarrollado dos estudios: “Estudio de necesidades de formación en relación al comercio electrónico” liderado por el socio portugués - Confederación Empresarial de Comercio y Servicios de Portugal-CCP y “Análisis de

la oferta formativa y de los métodos de enseñanza innovadores en el sector comercio” liderado por el socio austriaco Nowa.

En esta fase de investigación y análisis se ha seguido un proceso participativo a través de métodos de investigación cualitativa y cuantitativa (grupos focales, entrevistas, encuesta) en el que se han involucrado representantes de todos los grupos beneficiarios del proyecto (trabajadores, empresas, proveedores de formación en el sector, actores políticos y otros agentes clave). El trabajo de investigación se ha llevado a cabo en cada país participante, España, Austria y Portugal:

- ◆ Analizando la situación actual del sector del comercio en relación con el comercio electrónico, las oportunidades, los obstáculos y los desafíos.
- ◆ Identificando las habilidades, competencias y necesidades de formación relacionadas con el uso de las TIC en el sector del comercio.
- ◆ Estudiando la oferta de formación existente e identificando los métodos de aprendizaje más innovadores en el sector, especialmente en relación a las competencias requeridas para el desarrollo del comercio electrónico, con el fin de establecer la base para la definición de nuevos resultados de aprendizaje que se incluirán en los MNC (marcos nacionales de cualificaciones), así como en la oferta de formación en los países participantes.

Las **principales conclusiones de la investigación** llevada a cabo son las siguientes:

El sector del comercio se caracteriza por el bajo nivel educativo de sus trabajadores. En Portugal y España, más del 50% de las personas empleadas en el sector tiene un nivel educativo correspondiente a la enseñanza obligatoria (ESO). En Austria, el 63% de los empleados han completado un aprendizaje o escuela de formación profesional media, el 15% no tiene ninguna formación profesional, sólo la enseñanza obligatoria.

En relación con el uso de las TIC en el sector, los resultados muestran que más del 85% de las empresas tienen acceso a Internet. Sin embargo, sólo el 39% de ellos utilizan el comercio electrónico para realizar o recibir pedidos a través de medios electrónicos y es muy baja la proporción de empresas que cuenten con recursos humanos especializados en esta materia.

La rápida evolución del comercio electrónico requiere una mayor inversión en tecnología y recursos humanos en el sector del comercio, para capacitar a los empleados y los empresarios en habilidades clave, habilidades tecnológicas y habilidades sociales, con el fin de lograr un mayor rendimiento en sus negocios.

Es importante tener en cuenta el bajo nivel de cualificación de los trabajadores del sector del comercio, que se enfrentan a una forma de venta multicanal para la que tienen que estar preparados.

Dada la brecha entre las habilidades requeridas y existentes en el comercio electrónico, es una necesidad urgente centrarse en la mejora de las competencias en esta área y revisar las referencias de clasificación de cualificaciones actualmente en vigor, asegurando su posible reestructuración, de forma que puedan estar más ajustadas a las necesidades del mercado y ser más fácilmente actualizables.

Marcos de cualificaciones: Marcos nacionales MNQ y Marco Europeo MEQ

Las respuestas obtenidas de los empleados del sector comercio durante el análisis llevado a cabo dentro del proyecto muestran que la mayoría de ellos tienen un nivel de calificación entre 1 y 3 del Marco Europeo de Cualificaciones: 38% de los austriacos, 50% de los portugueses y el 66% de los encuestados españoles sólo tienen el nivel 1 o 2, que se corresponde con la ESO y la FP de grado medio.

Es necesario el desarrollo de habilidades nuevas y diferentes - una mezcla de habilidades tecnológicas, emprendedoras, orientación al cliente, idiomas, habilidades de negociación y de gestión de contratos, y la capacidad de trabajar en equipos multidisciplinares.

Las cualificaciones profesionales del sector del comercio tienen que ser actualizadas y mejoradas para responder a las necesidades detectadas y a las tendencias del sector identificadas en esta investigación.



Oferta formativa

Los requerimientos actuales y futuros del sector no son compatibles con el bajo nivel de cualificación de su personal. Por lo tanto ciertas competencias clave tienen que ser mejoradas y / o desarrolladas para permitir a los empleados adaptarse a los retos del comercio electrónico.

Para conseguir esta mejora de las competencias del personal es necesario promover y facilitar el aprendizaje permanente, reducir el nivel de inseguridad que aun generan las transacciones en el comercio electrónico, mejorar la integración de las nuevas tecnologías y proporcionar a los trabajadores de sector un acceso orientado a métodos de aprendizaje innovadores.

Los resultados del estudio en relación a la "oferta de formación facilitada por las empresas" muestran una notable diferencia en la percepción que trabajadores y empresarios tienen sobre la oferta de formación existente, sobre todo "en el puesto de trabajo" donde los empresarios estiman una proporción sustancialmente mayor que la de los trabajadores. Esto puede ser porque los empresarios identifican como "formación en el

puesto de trabajo” algo que los trabajadores no consideran como tal formación.

Métodos de aprendizaje innovadores

Para facilitar el acceso de los empleados a las diversas formas de aprendizaje electrónico en el sector comercial es indispensable pasar por una fase de "conocimiento". Los resultados del Estudio muestra que los encuestados prefieren aquellos métodos innovadores de aprendizaje que conocen, lo que no significa que estos métodos sean los más adecuados.

Es lógico que si las habilidades que se desarrollarán están conectadas con un entorno digital "e" (e-marketing, e-consumidor, comercio electrónico, etc.), entonces los métodos de enseñanza/aprendizaje on-line deben ser más apropiados cubrir diferentes niveles. Los aspectos pedagógicos y técnicos deben ser vistos como dos partes esenciales de un todo, y no se puede valorar uno y descuidar el otro, ambos son esenciales para un proceso adecuado y eficaz de formación y aprendizaje.

El aprendizaje a lo largo de la vida tiene que obtener una posición más central en los conceptos de vida y trabajo. El aprendizaje es un requisito esencial para el desarrollo personal y profesional, y debe ser visto por las empresas como una inversión en competitividad. La empresa tiene que ser vista como un "lugar de aprendizaje" por trabajadores y empresas.

La conexión entre las empresas y los centros de formación, y entre las ofertas de formación y las necesidades de las empresas es esencial, así como asegurar la calidad de la formación y un marco que garantice la empleabilidad de los aprendices.

Como se ha mencionado, uno de los objetivos de esta investigación fue identificar las tendencias en el sector del comercio y cómo estas tendencias influyen en las ocupaciones/profesiones/funciones del sector, es decir, en términos de nuevos

conocimientos, habilidades y competencias requeridas.

El desarrollo del sector del comercio ha estado marcado por aspectos como la globalización, los cambios demográficos, la crisis económica y la consiguiente disminución del poder adquisitivo de los consumidores, las innovaciones tecnológicas y el uso del comercio electrónico. La globalización de los mercados ha dado lugar a la creación de redes de proveedores globales y redes de venta, y a la implementación de tecnologías que apoyen esta nueva actividad comercial.

Los consumidores son más exigentes, buscan productos que tengan servicios integrados y están utilizando cada vez más las TIC, lo que se traduce en nuevos patrones y hábitos de consumo.

Se prevé un uso creciente de las TIC en todas las áreas funcionales de la empresa (no sólo en el área de ventas) y un enfoque multi-canal al mercado, que responda a los diferentes patrones de consumo.

La creciente incorporación de las nuevas tecnologías en el sector del comercio ha traído varios retos que deben ser tenidos en cuenta en el desarrollo de nuevos perfiles profesionales y puestos de trabajo en el sector. Estas tendencias conducen al seguimiento de la integración de estas tecnologías en las estrategias de desarrollo de las empresas y a la anticipación de nuevas habilidades requeridas para que las empresas puedan ser más competitivas.



Nuevas ocupaciones

El rápido desarrollo del comercio electrónico conduce al desarrollo de nuevas profesiones en el sector. En el **área comercial**, podemos destacar los siguientes perfiles que serán necesarios:

- ◆ Responsable de compras.
- ◆ Gestor de ventas y técnico comercial

Se ampliarán las funciones de los servicios de compra y venta y será necesario el conocimiento de la competencia y de otros mercados.

En el **área de logística**, se han identificado:

- ◆ Manager de logística; responsables de distribución; técnicos y expertos de mantenimiento.

En cuanto a las **funciones de apoyo**, destacamos:

- ◆ Trabajador administrativo; especialista en financiación, gestor contable, especialista en internet y sistemas de información, técnico en marketing, técnico en calidad, técnico en desarrollo sostenible.

Nuevas competencias

Dependiendo del nivel de cualificación y el ámbito que trabajo habría que responder a necesidades de "competencias clave", "competencias digitales y tecnológicas" y "competencias personales".

Competencias clave

- ◆ Aprender a aprender / motivación para estar actualizado / Aprendizaje permanente.
- ◆ Competencias en informática básica

Competencias digitales y tecnológicas

- ◆ Habilidades generales en comercio electrónico
- ◆ Papel y funciones del comercio electrónico
- ◆ Trabajo con aplicaciones basadas en nuevas tecnologías.
- ◆ Formación sobre consumidores on-line: motivación, compra y marketing
- ◆ Uso de las redes sociales para comunicar con los clientes

- ◆ Uso del comercio electrónico y de las redes sociales para incrementar las ventas.

Competencias personales

- ◆ Comunicación: capacidad de comunicarse a través de las nuevas tecnologías "a distancia" (comunicación oral y escrita).
- ◆ Idiomas y habilidades interculturales.
- ◆ Habilidades de planificación: uso de herramientas de planificación "tecnológicas" conectadas con herramientas de planificación "tradicionales".
- ◆ Habilidades para la resolución de conflictos: los negocios multicanal generan "nuevos conflictos"
- ◆ La gestión del estrés: las nuevas tecnologías generan expectativas de que todo va a ser gestionado con rapidez; los clientes multicanal están bien informados y tienen una actitud crítica.

Los resultados de esta fase de investigación del proyecto ALL-ECOM se recogen en los **Informes nacionales** de la investigación llevada a cabo en cada país, y en un **Informe comparado** de los tres países. Puede acceder a estos informes en la web del Proyecto: <http://www.allecom.org> (sección-"Resultados").

NOTICIAS DEL SECTOR COMERCIO

La Asociación Europea de Comercio Electrónico ha anunciado recientemente el lanzamiento de la página web "Ecommerce Europe marca de confianza"

La falta de confianza de los consumidores en las transacciones on-line impiden un mayor crecimiento del comercio electrónico en Europa. La Asociación Europea de Comercio Electrónico, con el objetivo de aumentar la confianza del consumidor en el comercio electrónico ha puesto en marcha una web para promover la "marca de confianza europea", disponible para todos aquellos que opten por comprometerse con esta iniciativa sin ánimo de lucro.



En la web <http://www.ecommercetrustmark.eu> tanto las empresas de comercio electrónico como los consumidores pueden acceder de forma sencilla y sin coste alguno a un sistema de gestión de quejas y reclamaciones.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PROYECTO:

www.allecom.org

emiliamartin@fetico.es

“Accenture Technology Vision 2016” Report

El Accenture Technology Vision 2016, uno de los informes más reconocidos sobre tendencias en digitalización, pone el foco de atención en la “Primacía de las personas en la era digital”

La transformación digital se considera como un desafío de las personas, no de la tecnología. Los triunfadores en la era digital hacen mucho más que marcar una casilla en una lista de capacidades tecnológicas. Ellos saben que su éxito depende de la gente. La capacidad de comprender las necesidades y comportamientos de los clientes es, por supuesto, de vital importancia. Pero el verdadero factor decisivo en la era digital será la capacidad de una empresa para desarrollar su cultura corporativa, no sólo para aprovechar las tecnologías emergentes, sino también, de manera crítica, para incorporar las nuevas estrategias de negocio que impulsan esas tecnologías.

El informe se puede descargar en:

<https://www.accenture.com/us-en/insight-technology-trends-2016.aspx>

Cumbre mundial de comercio electrónico, del 29 de mayo al 01 de junio en Barcelona

Esta Cumbre es uno de los principales eventos internacionales. Se centra en las tendencias más importantes y desarrollos en el comercio electrónico mundial, el comercio transfronterizo y el comercio multicanal al por menor.

Información y registro en:

<http://e-commercesummit.com/>

