

ANÀLISI DEL GRAU DE FORMACIÓ en el comerç al detall

Observatori PIMEComerç

Desembre 2019

Barcelona

Amb la col·laboració de:



©PIMEComerç 2019
Observatori PIMEComerç

Viladomat, 174
08015 Barcelona (Catalunya)
www.pimec.org/pimec-comerc

Barcelona, desembre 2019

*És permesa la reproducció i la comunicació pública
sempre que se'n faci un ús no comercial i se citi el títol
de l'estudi i el titular dels drets d'autor.*

ÍNDEX

I.	Introducció	4
II.	Metodologia	5
III.	Situació actual	6
a)	Nivell de formació dels treballadors del comerç	6
b)	La Qualificació Professional en el comerç al detall	8
c)	La modalitat de formació i l'accés laboral	10
d)	El grau de qualificació professional del comerç	11
e)	La tipologia de les qualificacions i/o titulacions vinculades	13
f)	Les competències requerides en comerç	14
g)	El valor de la formació i la professionalitat	16
h)	La formació i l'associacionisme comercial	17
i)	L'oferta formativa de l'associacionisme comercial	19
j)	La col·laboració dels centres de formació	21
IV.	Perspectives de futur	23
a)	El paper de les noves tecnologies	23
b)	Motius de l'impacte de les noves tecnologies en la formació del sector	24
c)	Les noves modalitats de qualificació del comerç	26
V.	Conclusions	28

I. Introducció

El comerç de proximitat està vivint moments de canvi i transformacions del seu model de negoci tradicional. Les formes de vendre evolucionen i apareixen nous hàbits de compra que obliguen el comerç de proximitat a adaptar-se constantment a l'entorn canviant.

Per poder mantenir la identitat i el model de proximitat, el comerç català necessita potenciar una estratègia que li permeti professionalitzar-se i aportar un valor afegit a la compra física. La proximitat i l'expertesa són els elements que estan més ben valorats entre els consumidors, i han de ser claus a l'hora de potenciar-los per diferenciar-se qualitativament de les grans superfícies i les grans plataformes de venda online.

Des d'aquest punt de vista, la formació del sector esdevé un dels factors principals que cal desenvolupar. De tota la vida, el comerç ha estat un ofici vocacional, en molts casos un ofici que ha passat de pares a fills, i on cada comerciant s'ha format a través de l'experiència i el mestratge. Avui dia, les dinàmiques han canviat i el sector ha tendit a professionalitzar-se i a especialitzar-se tal com ho feia la pròpia societat. El teixit i l'associacionisme comercial a Catalunya han anat impulsant aquesta formació per compte propi, com també eines que l'han ajudat a potenciar el sector i a cobrir les necessitats ocupacionals que tenia. Aquesta situació ha conduït a una certa disparitat pel que fa a les modalitats de formació, els nivells d'oferta i/o les tipologies de titulacions, i ha fet que la formació del comerç vagi a diferents velocitats segons el sector en què es desenvolupa cada oferta formativa.

Aquest estudi fa una radiografia de la situació en què es troba la formació del comerç al detall català. Veurem quin és l'estat de les diferents característiques que defineixen la formació del comerç com: la situació actual de la Qualificació Professional en el comerç al detall, el nivell de formació dels treballadors del comerç, les competències requerides en comerç, l'oferta formativa de l'associacionisme comercial, etc., i veurem també quines són les perspectives de futur per a la formació del comerç de proximitat.

A través de l'anàlisi d'aquestes característiques anirem identificant quins són els punts forts i els punts febles de l'actual sistema formatiu del comerç català, així com les mancances i els diferents desafiaments a què haurà de fer front en el futur més immediat.

II. Metodologia

L'objectiu d'aquest treball, doncs, és poder identificar quina és la situació de la formació del sector del comerç al detall i realitzar un reconeixement de les característiques que el conformen. Actualment, el comerç al detall català compta amb un teixit associatiu molt ric, divers i potent, que s'organitza i s'articula a través d'entitats sectorials (Gremis) i territorials (Associacions i Eixos), i que tenen una molt bona visió panoràmica de les característiques globals del comerç i de quines són les seves necessitats.

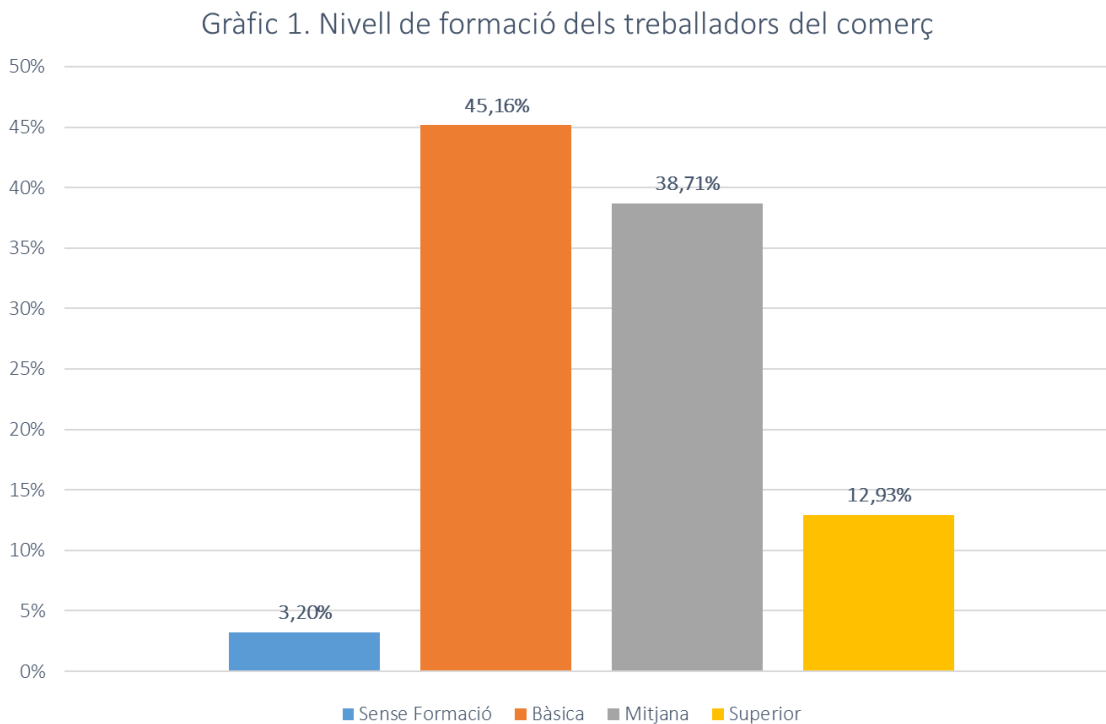
Per poder recopilar tota aquesta informació sobre el sector i el seu grau de formació, l'Observatori de PIMEComerç ha elaborat una consulta per a tots aquells gremis associats a PIMEComerç i per a aquelles entitats representatives d'un sector determinat on es tingui identificada una necessitat formativa. Així doncs, s'han emprat tècniques d'anàlisi i de recopilació de dades qualitatives de més de 28 socis col·lectius i comerços representatius, és a dir, una mostra que ostenta la representativitat majoritària del sector del comerç.

La consulta s'ha elaborat a partir d'enquestes informàtiques i/o entrevistes telefòniques, i està dividida en dos blocs de preguntes (16 preguntes) que recullen dades qualitatives sobre els diferents sectors més representatius en relació amb la seva situació formativa actual i les perspectives de futur.

En resum, les dades obtingudes recullen la visió, la situació i els comentaris d'una gran majoria del comerç al detall de Catalunya. Obtenir dades tant quantitatives com qualitatives a través del format enquesta i d'entrevistes informals amb el sector, ha donat a aquest treball una informació molt valuosa per entendre quins són els diferents reptes de la formació en el comerç al nostre país.

III. Situació actual

a) Nivell de formació dels treballadors del comerç:



Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.

El comerç de proximitat ha destacat per ser un dels sectors on, tradicionalment, es requeria un aprenentatge específic per poder desenvolupar el propi ofici. Actualment, el sector del comerç al detall segueix necessitant treballadors i comerciants ben formats i amb coneixements específics sobre allò que venen o ofereixen al consumidor.

En aquest sentit, és important analitzar quina és la situació actual i el nivell de formació que tenen els treballadors del sector del comerç i la restauració. Com podem observar en el *Gràfic 1*, gairebé tots els comerços, un 96,8%, tenen treballadors amb algun nivell de formació, la gran majoria bàsic o mitjà. Concretament, la major part de treballadors del comerç tenen un nivell de formació bàsic (ESO i equivalents), i representen un 45,16%; a continuació hi ha els treballadors amb un nivell de formació mitjà (Batxillerat, Formació Professional i/o equivalents), que representen un 38,71% del total.

Contràriament, els comerços amb treballadors amb un nivell de formació superior, (Grau Universitari o un Formació Professional Superior) són més minoritaris amb un 12,9% del total. També cal destacar que els treballadors sense cap tipus de formació són els més minoritaris i menys representatius, amb un 3,2%.

Aquesta dada ens ajuda a comprendre que el sector del comerç al detall requereix personal format, però també ens mostra alguna debilitat del sector actual. D'una banda, cal anotar que més del 50% del sector del comerç a Catalunya té personal amb un grau de formació mitjà o superior, i això pot constatar un alt grau formatiu entre els treballadors del comerç de proximitat i la restauració. D'altra banda, és important remarcar que el grup més nombrós segueix sent el d'aquells treballadors amb una formació bàsica i probablement poc específica; i en l'actual context de transformació i nous hàbits de consum, qualsevol fet que resti a l'especialització i a l'expertesa també ho fa a la competitivitat del sector de comerç de proximitat.

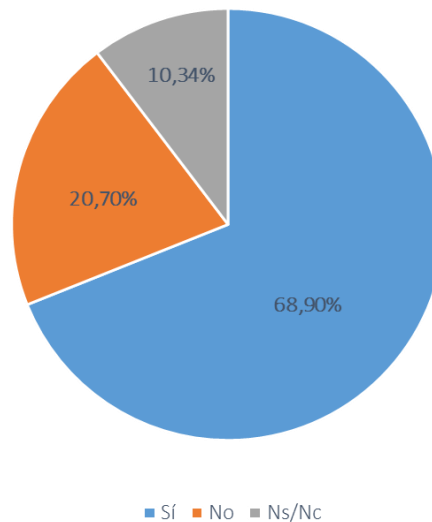
A nivell sectorial, podem destacar que els sectors amb un volum més gran de treballadors amb una formació bàsica són la restauració i l'hostaleria, que, probablement, a causa de la temporalitat tenen més propensió a la contractació de personal menys qualificat en segons quines temporades. També cal destacar dos sectors que poden denotar una manca de treballadors formats en el seu àmbit, com són la peixateria i la carnisseria. Ambdós sectors han declarat tenir treballadors amb un nivell bàsic de formació. Per últim, anotar que dels sectors consultats, aquells que poden tenir treballadors amb un nivell de formació més elevat coincideixen amb oficis d'elevada especialitat com la pastisseria, la forneria, la tintoreria, la serralleria, etc., on sense una formació concreta pot ser més costós l'accés a les ofertes laborals del sector.

Per concloure, constatem com la majoria de treballadors del comerç de proximitat i la restauració estan formats; no obstant això, només la meitat poden haver rebut un nivell de formació mitjà o superior i especialitzat per al sector comercial on desenvolupen la seva professió. Els factors que poden determinar aquesta situació són segurament diversos per cada sector comercial, però cal seguir apostant per un

major nivell de formació dels treballadors del comerç perquè això el fa més competitiu.

b) La Qualificació Professional en el comerç al detall:

Gràfic 2. És necessària la Qualificació Professional en el seu sector?



Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.

Una de les qüestions més problemàtiques envers la formació ha estat la formalitat d'aquesta i el seu accés estandarditzat per a tots els treballadors del sector del comerç al detall. Des d'aquesta perspectiva, les Qualificacions Professionals volen donar resposta de manera oficial i certificada per la Generalitat de Catalunya a aquesta necessitat, sent aquesta l'especificació que acredita de forma oficial la competència per dur a terme una ocupació i/o una producció concreta a aquell/a que l'ostenta.

Malgrat tot, per poder oferir la Qualificació Professional d'una ocupació, primer s'ha de generar una necessitat formativa i laboral, i, com hem vist abans, avaluar si es requereix una formació específica i especialitzada per desenvolupar les tasques laborals. Per tant, vam considerar convenient preguntar al sector del comerç al detall si era necessària una Qualificació Professional en el seu sector, és a dir, si per

desenvolupar correctament l'ocupació del seu àmbit es requeria una formació especialitzada i certificada.

Com podem observar en el *Gràfic 2*, un 68,9% considera que és necessari una Qualificació Professional per treballar en el seu sector, i només un 20,7% creu que una Qualificació Professional no és necessària per desenvolupar les tasques pròpies del seu sector. En darrer terme, trobem un 10,34% que no sap o no pot concretar si el seu sector requereix una Qualificació Professional determinada i específica.

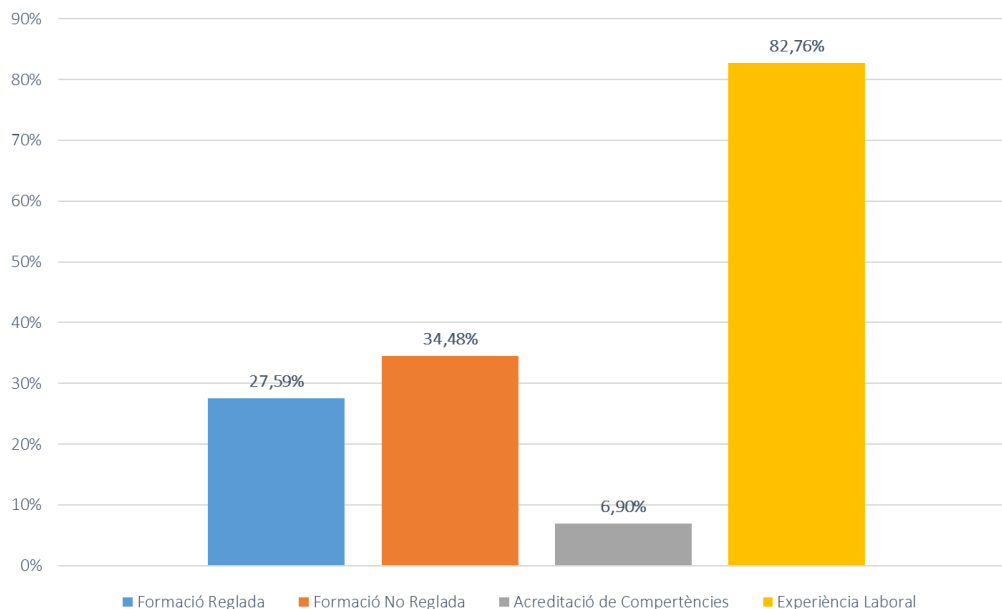
Aquests resultats ens ajuden a refermar la idea general que ha sortit del punt anterior, on hem vist quin era el nivell de formació actual dels treballadors del comerç. Per un costat trobem que hi ha una majoria que considera que el seu sector comercial està especialitzat i requereix una formació adequada; però, per l'altre, ens adonem que hi ha una diferència de gairebé 20 punts percentuals aproximadament entre el que hi ha actualment i el que hauria de ser. De manera que encara hi ha camí per recórrer pel que fa a la formació i la Qualificació Professional dels treballadors del sector del comerç al detall, ja que, idealment, el nivell de formació hauria de correspondre a les pròpies necessitats del sector.

Pel que fa al nivell sectorial, no hi ha gaires diferències significatives entre els socis de PIMEComerç consultats. Potser destacar que, com en el punt anterior, aquells sectors que menys consideren necessari una Qualificació Professional són aquells caracteritzats per un forta temporalitat i pel turisme, i que per estacionalitats no requereixen una força de treball qualificada, com seria el sector de l'hostaleria.

En definitiva, podem constatar que en una gran majoria troben necessari una Qualificació Professional per desenvolupar una feina en el seu sector. Aquesta necessitat es contraposa a la formació actual que hi ha entre l'ocupació de cada sector, i ens mostra que encara hi ha una manca d'especialització i formació entre els actuals treballadors del sector del comerç al detall, tot i que en menys mesura també es dona en sectors comercials i de serveis determinats per la temporalitat del negoci.

c) La modalitat de formació i l'accés laboral:

Gràfic 3. Mitjançant quina modalitat de formació els/les treballadors/es del seu sector poden exercir l'ofici?



Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.

*Resposta amb opció múltiple.

Un dels altres factors cabdals per comprendre la situació actual de la formació al sector del comerç al detall és conèixer la modalitat formativa o competencial que ha permès als treballadors accedir a una ocupació. Així doncs, una persona que vulgui entrar en un dels sectors del comerç al detall pot demostrar o certificar la seva expertesa a través de la formació reglada i acreditada per l'Administració Pública, la formació no reglada d'entitats formadores privades, l'acreditació de competències per part de l'Institut Català de Qualificacions Professionals i/o l'experiència laboral recollida en el seu *curriculum vitae*.

Com podem observar en el Gràfic 3, la gran majoria del sector, un 82,76%, utilitza l'experiència laboral com un dels factors clau a l'hora de contractar treballadors. En menor mesura, amb un 34,48%, els segueix la formació no reglada com una de les modalitats més efectives d'accés a l'ocupació en el sector comerç, com també la formació reglada, amb un 27,59%. En últim lloc tenim l'acreditació de competències professionals, una modalitat molt minoritària pel que fa a la seva utilització, amb un 6,9%.

A nivell sectorial, podem destacar que, a més de ser majoritària la modalitat de l'experiència professional, hi ha petites diferències entre aquells sectors que tradicionalment han tingut una escola gremial, com seria el cas de la forneria, la pastisseria o l'hostaleria, perquè posen en valor la formació no reglada com una eina efectiva per arribar i accedir al mercat laboral dels seus sectors. D'altra banda, àmbits que poden tenir el mateix grau d'especialització, com per exemple el sector de serralleria, de bellesa i/o de salut, sense una tradició d'escoles gremials, són els que més valoren la formació reglada com una via d'accés al seu ofici.

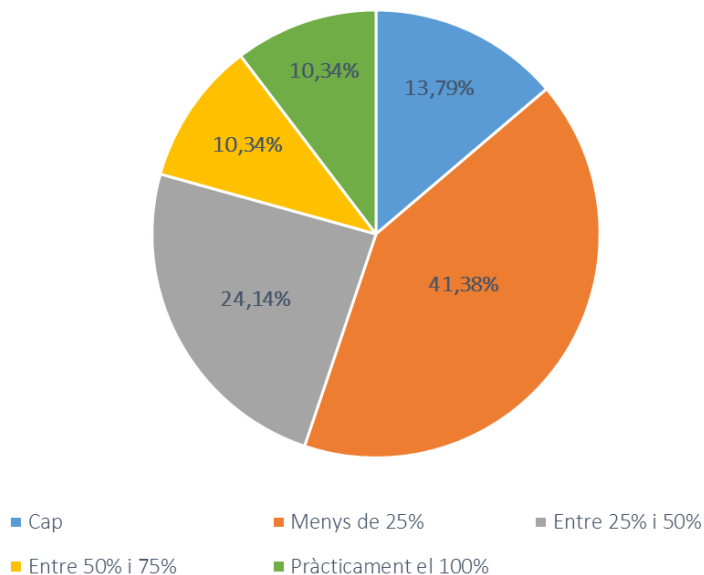
Amb tot, podem concloure que, ara per ara, l'experiència professional d'un treballador és l'element més valorat i més comú per a tots els sectors a l'hora d'accedir al seu mercat de treball. Però, això suposa una desconfiança per a la formació reglada i no reglada? No, com hem vist, depenent del sector es mostren més favorables cap a un tipus de formació o cap a un altre, i no és incompatible amb l'experiència professional. Com podem veure en el gràfic, entre la formació reglada i la formació no reglada sumen més d'un 60% de les respostes, sent també majoria els sectors que confien en la formació a l'hora d'accedir al mercat laboral del comerç, Així doncs, quan un comerç vol contractar un treballador, el que mirarà serà l'experiència i la seva formació, i si aquesta és reglada o no reglada en funció de si ha existit tradicionalment una escola gremial en el seu sector. No obstant això, és important remarcar que el valor reglat i/o oficial de l'acreditació està clarament desavantatjat entre els sectors comercials. Entre la formació reglada i l'acreditació de competències, les dues modalitats certificadores que emanen de l'Administració Pública no arriben al 35% de les respostes seleccionades pels diferents sectors del comerç, i probablement és un dels elements amb més marge de millora.

d) El grau de qualificació professional del comerç

Una vegada analitzats el nivell de formació dels treballadors del comerç, la necessitat d'una Qualificació Professional i la utilitat de la formació per accedir al món laboral del comerç, és interessant identificar quin és el grau de treballadors del sector del

comerç amb una Qualificació Professional, entesa com una certificació reglada, i veure quins són els sectors amb un pes més elevat.

Gràfic 4. Quin és el percentatge de treballadors/es amb Qualificacions Professionals en el seu sector?



Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.

Com es mostra en el *Gràfic 4*, el grau de Qualificació Professional dels sectors està majoritàriament per sota del 50%. Concretament, hi ha un 13,79% que considera que en el seu sector no hi ha cap treballador amb qualificació professional, un 41,38% creu que el seu sector comercial té menys d'un 25% de treballadors amb Qualificacions Professionals, i són un 24,14% els que consideren que els seus treballadors tenen un grau de qualificació sectorial d'entre el 25% i el 50%. D'altra banda, aquells sectors del comerç que consideren que tenen majoritàriament treballadors amb Qualificacions Professionals només representen el 20% aproximadament, ja que veiem com un 10,34% opina que entre el 50% i el 75% dels treballadors del seu sector tenen una qualificació professional, i com un altre 10,34% creu que tots els seus treballadors tenen una Qualificació Professional.

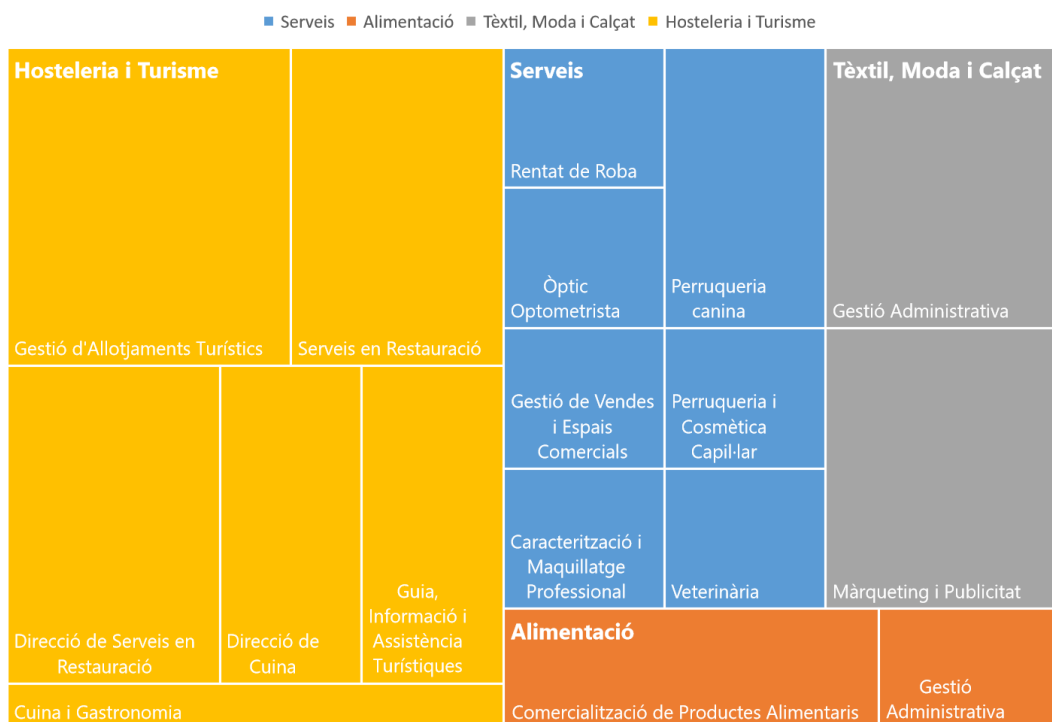
Com hem anat veient, els sectors que tenen un grau de Qualificació Professional més elevat són aquells que també consideren que tenen més necessitat d'una Qualificació Professional i que creuen que és una bona modalitat per accedir al mercat laboral del seu sector.

Podem concloure que el grau de qualificació reglada i d'especialització oficial és bastant minoritari entre els sectors del comerç a Catalunya. És evident que hi ha treballadors amb Qualificacions Professionals de manera transversal, en major o menor mesura, en gairebé tots els sectors comercials, però és important anotar que la qualificació professional reglada és una eina poc estesa entre els treballadors del comerç perquè no acaba de ser del tot útil per accedir al mercat laboral.

e) La tipologia de les qualificacions i/o titulacions vinculades

Un cop vistes, en els punts anteriors, les principals característiques que descriuen la situació actual de la formació en el sector del comerç al detall, podem analitzar quines són les diferents opcions que existeixen i quina és l'oferta formativa que han manifestat els socis consultats de PIMEComerç.

Gràfic 5. La tipologia de les qualificacions i/o titulacions vinculades



*Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.
Resposta oberta**

Durant l'elaboració i el disseny de la consulta, es va considerar incloure una pregunta oberta on els consultats poguessin exposar si coneixien quines qualificacions o titulacions professionals es podien vincular amb el seu sector. És rellevant destacar

que no tots els participants van respondre a aquesta pregunta i que pot haver un possible biaix de confusió en la resposta, però tot i així ens pot ser d'utilitat. Principalment perquè ens pot permetre conèixer directament quines són les titulacions i les qualificacions que tenen més acceptació i més reconeixement entre el sector que ha respost, però també observar si hi ha algun sector que desconeix si hi ha o no alguna titulació formativa al respecte.

Com podem veure en el *Gràfic 5*, els sectors comercials que més coneixen quines tipologies de qualificacions i titulacions estan vinculades al seu sector són l'hostaleria, la restauració i els serveis, i són també els que més respostes han obtingut; en segon terme tindriem el comerç tèxtil de moda i calçat, i, per últim, el sector de l'alimentació.

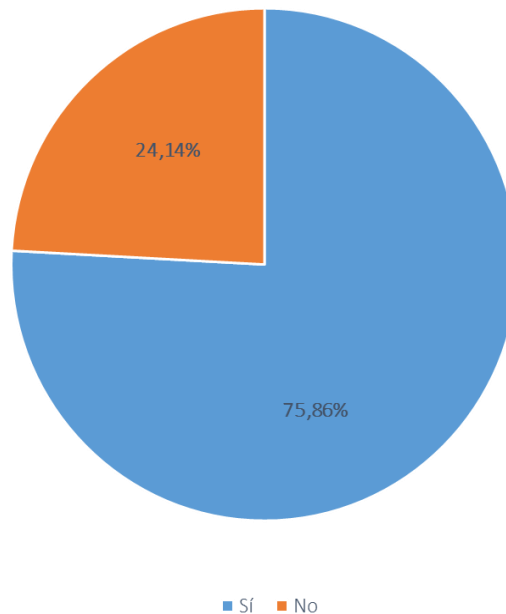
Entre les tipologies més reconegudes hi ha la Gestió d'Allotjaments Turístics, les titulacions vinculades als serveis de Restauració, la Gestió Administrativa i el Màrqueting i Publicitat. Podem anotar que, excepte en el sector del comerç tèxtil, les titulacions i les qualificacions de noves tecnologies encara no tenen gaire reconeixement entre els sectors.

Per concloure, tot i que aquesta pregunta no pot considerar-se molt representativa, observem les diferents tipologies de qualificacions i titulacions que tenen o poden tenir més reconeixement a l'hora d'entrar al mercat laboral d'aquell sector.

f) Les competències requerides en comerç

El mercat laboral actual és molt dinàmic i canviant, ha patit canvis importants en els darrers anys, tant des del punt de vista sociològic, com des de l'econòmic i el tecnològic. Aquests canvis han propiciat la desaparició d'algunes feines i l'aparició d'unes altres. El plantejament de la pregunta respon a la necessitat de conèixer si els sectors del comerç tenen dificultats per trobar professionals qualificats o amb les competències específiques per al desenvolupament de les tasques que es requereixen en el seu sector.

Gràfic 6. Té dificultats per trobar treballadors/es amb les competències requerides per desenvolupar la feina del seu sector?



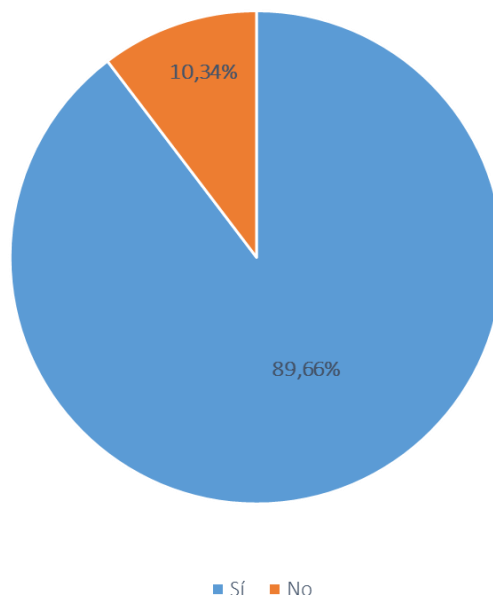
Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.

Els resultats de la consulta mostren que un 75,86% dels sectors consultats sí que tenen dificultats per trobar professionals amb una formació o qualificació adequada a les seves necessitats; mentre que un 24,14% dels consultats ha respost que no tenen dificultats. Per sectors, destaquen el sector carni, del peix, forner i flequer com els sectors amb més dificultats per cobrir aquest dèficit de personal. Els resultats evidencien un dèficit de qualificació entre la població activa que agreuja la falta de personal per treballar en el sector del comerç al detall.

Així doncs, podem constatar que més de la meitat dels sectors del comerç al detall tenen més dificultats per trobar personal qualificat o format en l'àmbit competencial que requereixen. Aquesta dificultat pot comportar, en alguns casos, plantejar-se la necessitat de contractar o de no contractar; i, per altra banda, en cas de contractar, haver de comptar amb personal menys qualificat, o gens qualificat i formar-lo *in situ*.

g) El valor de la formació i la professionalitat

Gràfic 7. Estaria disposat/da a pagar un salari més elevat per un/a treballador/a amb Qualificació Professional o amb una formació competencial adequada a les seves necessitats?



Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.

En els darrers anys alguns oficis, sobretot els més tradicionals o artesanals, s'han vist afectats pel fet que es consideraven "de menys prestigi", entre altres motius, perquè el salari en aquests sectors sol ser, en comparació amb altres, més baix. En molts casos, tot i haver una oferta laboral molt àmplia, la demanda laboral no cobreix les necessitats d'ocupació del sector.

Així doncs, el plantejament de la pregunta respon a la necessitat de conèixer la percepció que té el teixit comercial envers la Qualificació Professional i si aquesta es posa en valor o no, com, per exemple, augmentant el salari del treballador/a. En aquest sentit, es va preguntar als diferents sectors si estarien disposats a pagar un salari més elevat a un treballador/a amb una Qualificació Professional o una formació competencial adequada a les necessitats del seu sector.

Dels resultats obtinguts, podem constatar que el 89,66% dels sectors consultats sí que estarien disposats a pagar un salari més elevat als seus treballadors si

disposessin d'una Qualificació Professional o formació en competències adequades al seu sector; mentre que el 10,34% restant ha respost que no estarien disposats a pagar un salari més elevat. Per tant, la gran majoria de sectors estarien a favor d'assumir un cost més alt a canvi de tenir una plantilla de treballadors/es molt més professionalitzada i especialitzada.

Si analitzem els resultats per sectors, la majoria que van respondre que sí que estarien disposats a pagar un salari més alt pertanyen al sector alimentari com: flequers i forners, pastissers, carnisers i/o peixaters, àmbits on es requereix una formació competencial molt més tècnica. Dels sectors no alimentaris, destaca el sector de serrallers que també es posiciona a favor de remunerar la Qualificació Professional o la formació competencial amb un salari més elevat.

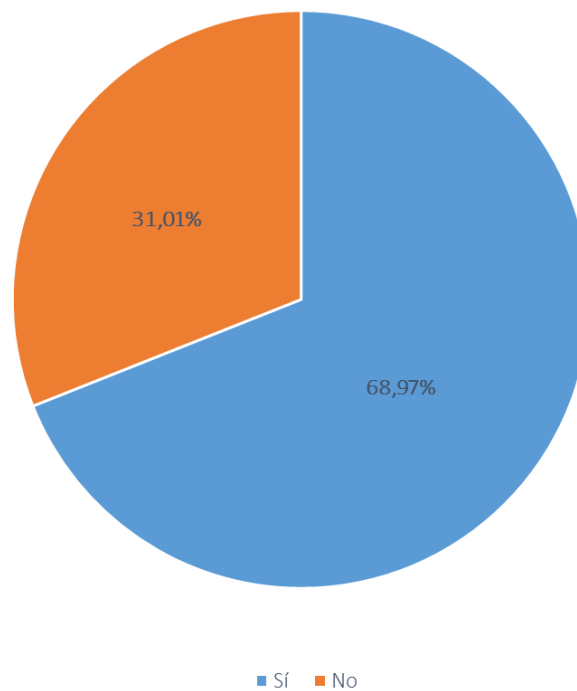
Dels resultats obtinguts podem concloure que la major part del sector empresarial del comerç percep de forma positiva que els seus treballadors tinguin una Qualificació Professional o una formació competencial adequada a les seves necessitats, sobretot en aquells sectors on es requereix més especialització o una formació més tècnica; a més, els pot ajudar a millorar el prestigi del seu ofici.

h) La formació i l'associacionisme comercial

Actualment, la formació que s'imparteix des de centres de formació externs a les organitzacions de comerç no compleix amb les necessitats formatives de molts sectors de comerç. Tampoc permet atendre amb agilitat les necessitats puntuals d'estacionalitat o temporalitat que requereixen alguns sectors. En aquest sentit, moltes organitzacions de comerç, gremis i associacions de comerciants opten per la creació de centres de formació pròpia. D'aquesta manera s'asseguren complir amb els requisits i les necessitats laborals del seu sector.

Els resultats de l'enquesta, d'una banda, constaten que gairebé un 69% dels consultats duen a terme formació en la seva organització. És evident, doncs, que determinats sectors reuneixen les condicions per oferir formació específica pròpia. En aquests casos, podem suposar que compten amb capacitat organitzativa i d'estructura adequades per dur-les a terme.

Gràfic 8. La seva associació duu a terme formació?



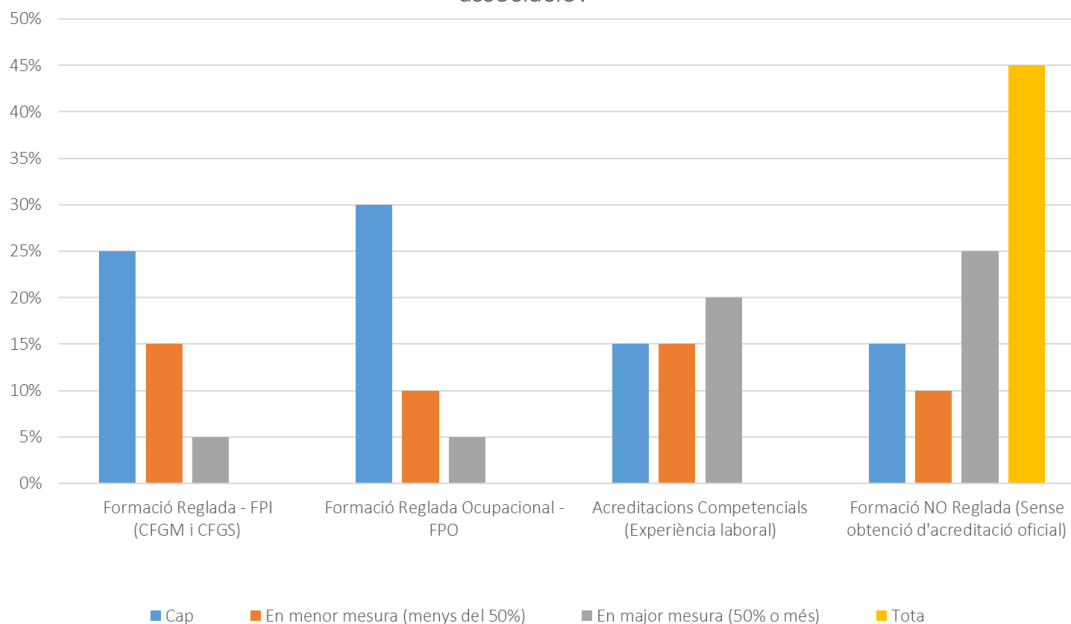
Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.

D'altra banda, el gràfic també mostra que un 31% dels sectors consultats no duen a terme formació pròpia o no es donen les condicions adequades en el seu centre per poder accedir a aquest sistema. Les causes que es plantegen poden ser diverses: per la impossibilitat d'atendre la implicació organitzativa o de personal, o fins i tot d'infraestructura; per un volum reduït de demanda; per la dispersió dels centres de treball, o per la diversitat de requisits que comportaria, sense deixar de banda els costos que se'n derivarien.

Per tant, podem concloure que tot i les dificultats que pot suposar la creació i funcionament d'un centre de formació per a les organitzacions de comerç, més de la meitat dels sectors consultats tenen la capacitat d'accedir al sistema de formació i qualificació professional.

i) L'oferta formativa de l'associacionisme comercial

Gràfic 9. En quina modalitat i en quina mesura fa la formació la seva associació?



*Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.
Resposta amb opció múltiple.

Com hem vist a la pregunta anterior, més de la meitat de les organitzacions, gremis i associacions de comerç consultades (69%), imparteixen formació professional en els seus centres de treball. A continuació, s'analitzen les diferents modalitats de formació existents a Catalunya, i en quina mesura aquestes modalitats de formació són impartides per les organitzacions de comerç.

L'anàlisi de les respostes obtingudes ens permetrà conèixer la modalitat de formació que més imparteixen els gremis i associacions de comerç, al mateix temps que coneixerem si hi ha mancances que puguin afectar l'accés a una Qualificació Professional a través d'aquest sistema.

Pel que fa a la modalitat de Formació Reglada o Formació Professional Inicial (en endavant, FPI) un 25% dels sectors consultats han respost que no imparteixen aquesta modalitat de formació o que la imparteixen en menor mesura (15%). Això vol dir que el tipus de formació que s'ofereix al seu centre es basa, principalment, en Formació Professional Ocupacional (en endavant, FPO), en Acreditacions Competencials (o experiències laborals acreditades), o en Formació No Reglada. En

canvi, només un 5% dels sectors consultats han respost que el seu centre imparteix FPI en major mesura.

Pel que fa a la modalitat de Formació Professional Ocupacional o FPO, un 30% dels sectors consultats han respost que no imparteixen aquesta modalitat de formació o que la imparteixen en menor mesura (10%). De les quatre modalitats de formació representades en el gràfic, la FPO és la que menys oferta té.

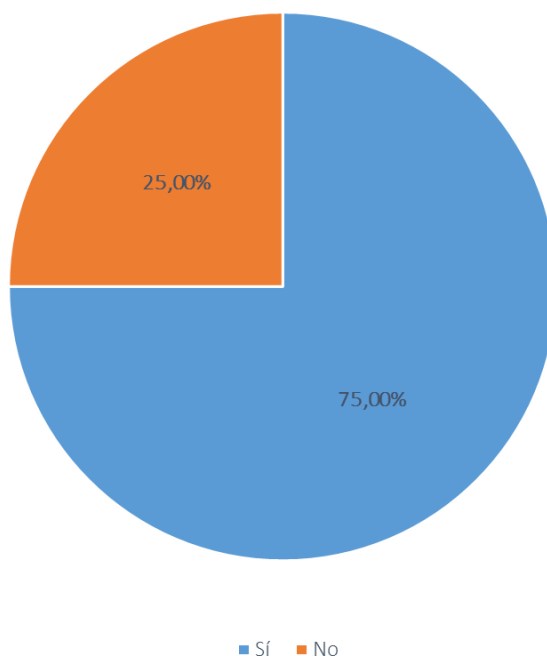
Quant a la modalitat d'Acreditacions Competencials, és a dir, aquella formació que s'acredita a través de l'experiència laboral, el 20% dels sectors consultats han respost que imparteixen aquesta modalitat de formació en major mesura, mentre que un 15% no la imparteix o la imparteix en menor mesura (15%). Tot i així, s'imparteix més la formació basada en Acreditacions Competencials que la FPI.

Pel que fa a la modalitat de Formació No Reglada, és a dir, aquella que per la qual no s'obté una acreditació oficial, un 45% de les organitzacions consultades sí que imparteixen aquesta tipologia de formació o la imparteixen en major mesura (25%). Per contra, un 15% dels sectors consultats no imparteixen aquesta modalitat de formació o la imparteixen en menor mesura (10%).

Els resultats mostren una mancança de Formació Reglada a les associacions i gremis de comerç que imparteixen formació a través dels seus propis centres de treball, sobretot pel que fa a la FPO (el 30% dels consultats no imparteix aquesta modalitat de formació). Aquests fets evidencien que el sistema de formació reglat actual no s'adequa a les necessitats i especificitats formatives i de temporalitat dels diferents sectors de comerç, motiu pel qual hi ha una tendència cap a la formació no reglada. D'altra banda, la gran oferta de Formació No Reglada implica que els treballadors, tot i tenir una formació acreditable, no poden accedir a l'obtenció d'una Qualificació Professional específica que ajudaria a visibilitzar un sector molt més professionalitzat.

j) La col·laboració amb centres de formació

Gràfic 10. Col·labora amb algun centre de formació que li proporcioni personal qualificat?



Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.

El plantejament de la pregunta pretén analitzar si les organitzacions de comerç, tot i no impartir formació als seus centres de treball estarien disposades a oferir-ne a través de col·laboradors o empreses externes. Això ens permetrà conèixer si el teixit comercial posa en valor o no la formació i la seva continuïtat.

Com hem vist en el *Gràfic 8*, un 31% de les organitzacions, gremis i associacions de comerç no imparteixen formació professional en els seus centres de treball. Les causes, com hem mencionat, poden ser diverses: per la impossibilitat d'atendre la implicació organitzativa o de personal, o fins i tot d'infraestructura, per un volum reduït de demanda, per la dispersió dels centres de treball o per la diversitat de requisits que comportaria, sense deixar de banda els costos que se'n derivarien. A continuació, analitzarem aquells casos en què els gremis i associacions de comerç, tot i no dur a terme formació als seus centres de treball, sí que ofereixen formació i en què consisteix aquesta col·laboració.

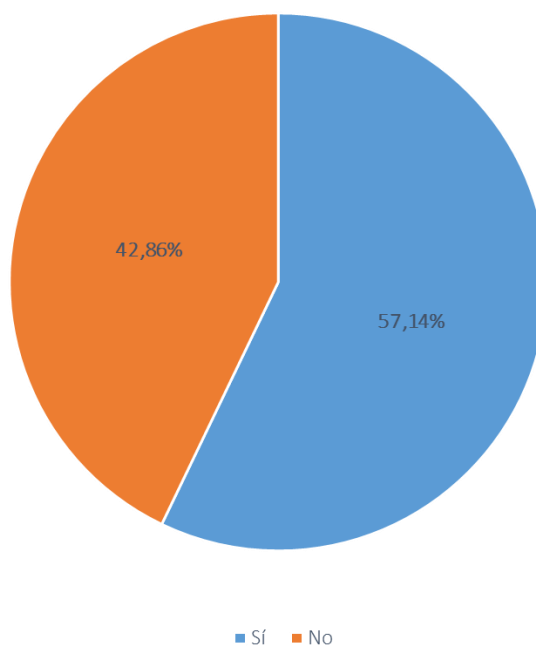
De les respostes obtingudes, un 75% dels sectors ha respost que sí que imparteix formació a través de col·laboradors externs, mentre que el 25% restant no imparteix formació ni a través de centre propi ni a través de tercers. D'aquest 75% que imparteixen formació a través de col·laboracions externes, més de la meitat van respondre que col·laboren amb aquests centres oferint pràctiques en comerços del seu sector.

Així doncs, podem constatar en aquest informe que el sector del comerç té la necessitat de donar continuïtat a la formació en competències tècniques, específiques del sector d'activitat, ja sigui per millorar el nivell de qualificació tècnica o de productivitat de l'empresa.

IV. Perspectives de futur

a) El paper de les noves tecnologies

Gràfic 11. Creu que les noves tecnologies tindran algun impacte en les necessitats de formació del seu sector?



Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.

La irrupció de les noves tecnologies en el sector del *retail* ha implicat un canvi de paradigma per al comerç a l'hora de relacionar-se amb els seus consumidors, però també amb els propis treballadors. En aquest apartat es planteja als diferents sectors del comerç si creuen que les noves tecnologies tindran algun impacte en les necessitats de formació del seu sector. La transformació digital ha modificat els hàbits de compra dels consumidors i aquesta circumstància també s'ha vist reflectida en la manera tradicional del comerç d'oferir els seus productes i/o serveis. A través de la pregunta que plantegem es pretén valorar si per al sector del comerç la formació en noves tecnologies pot esdevenir un factor rellevant o no en la recerca de personal qualificat.

Dels resultats obtinguts, el Gràfic 11 mostra com un 57,14% creu que les noves tecnologies sí que tindran algun impacte en les necessitats de formació del seu

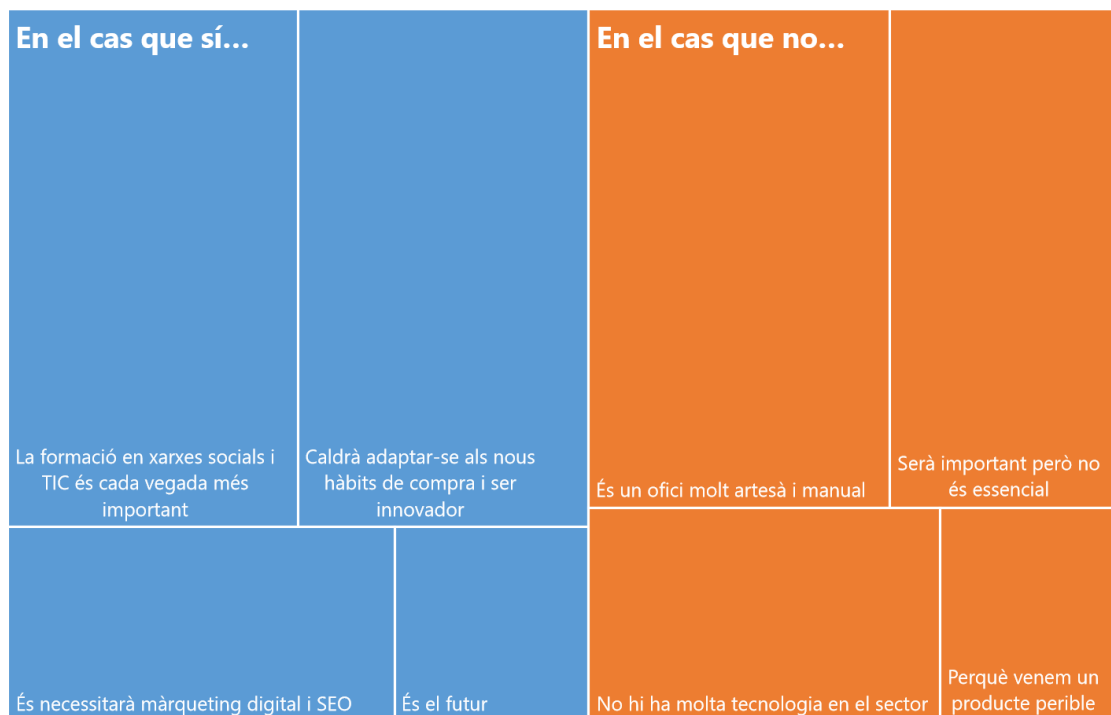
sector. En canvi, un 42,82% dels sectors consultats no creu que les noves tecnologies tinguin un impacte en les necessitats de formació del sector.

Tot i la percepció d'alguns sectors que creuen que les noves tecnologies no tindran un gran impacte en les necessitats de formació, això contrasta amb la incidència real que està tenint la digitalització en l'entorn econòmic i social actual, com, per exemple, la utilització cada vegada més habitual del comerç electrònic i de les plataformes digitals per interactuar amb els consumidors o conèixer les seves preferències. A continuació, s'analitzen els diferents motius d'aquesta percepció.

k) Motius de l'impacte de les noves tecnologies en la formació del sector

Gràfic 12. Per quin motiu?

■ En el cas que sí... ■ En el cas que no...



Fant: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.
Resposta oberta*

Com s'ha vist anteriorment, les noves tecnologies han tingut una incidència important en el sector del comerç i serveis, prova d'això és l'increment en l'ús del comerç electrònic en els darrers anys i que es preveu que continuï en el futur. Les

compres online són molt més freqüents que anys enrere. Tot i la percepció d'alguns sectors concrets de comerç, és rellevant conèixer els motius d'aquesta percepció envers les noves tecnologies, cosa que ens permetrà concretar, en major en menor mesura, la seva utilitat.

D'una banda, hi ha una part important d'organitzacions de comerç que sí que creu que les noves tecnologies tindran un impacte en les necessitats formatives del seu sector i ho atribueix a les xarxes socials, és a dir, una part del sector de comerç creu que tenir coneixements en xarxes socials i TIC esdevindrà cabdal per al desenvolupament de l'activitat comercial. En la mateixa proporció, una part del sector comercial ho atribueix als canvis d'hàbits de compra dels consumidors, és a dir, caldran comerciants que sàpiguen adaptar-se a les noves formes de consum i ser capaços de donar resposta, de la manera més innovadora possible, a com marcar la diferència davant de comerços iguals o similars. En segon lloc, una altra part del sector de comerç que creu que les noves tecnologies tindran algun impacte en les necessitats formatives del seu sector considera que el motiu d'aquest impacte neix com a conseqüència de la necessitat de tenir coneixements en màrqueting online i SEO. Per últim, una part del sector del comerç, tot i que en menor proporció, creu que les noves tecnologies són el futur i, per tant, l'impacte d'aquestes en la formació professional és ineludible.

D'altra banda, hi ha una part dels sectors de comerç consultats (42,82%) que creu que les noves tecnologies no suposaran un impacte en les necessitats formatives dels seus sectors. Destaquen principalment els motius d'aquells sectors on l'activitat és molt artesanal o manual. En segon lloc, hi ha sectors que creuen que les noves tecnologies són importants però no essencials o que tenen poca usabilitat en el sector que representen. Per últim, una part dels sectors consultats han respost que les noves tecnologies no suposaran cap impacte a causa del tipus de producte que venen (més perible).

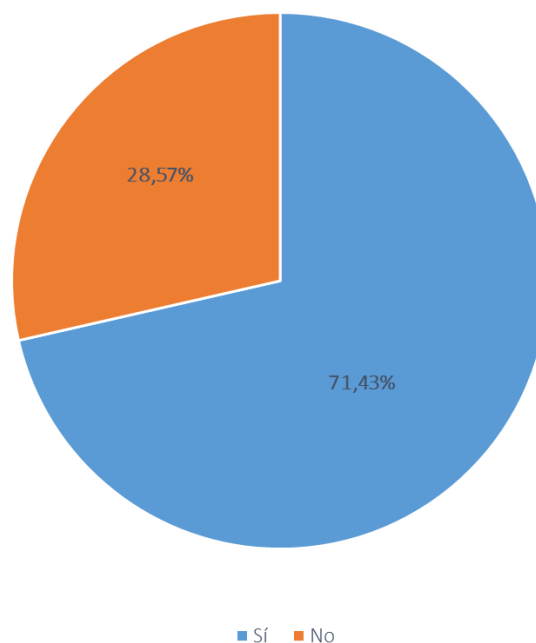
A partir dels resultats obtinguts, podem constatar que una gran part del sector del comerç està convençuda i és conscient que les noves tecnologies van arribar per quedar-s'hi i que la seva utilització pot beneficiar o propiciar un major benefici per

al seu comerç. En l'àmbit formatiu, suposarà una necessitat en la recerca de persones amb formació competencial en noves tecnologies aplicades al comerç o la inserció en els plans d'estudis reglats actuals d'una formació basada en noves tecnologies aplicades al sector del comerç: xarxes socials, màrqueting digital, posicionament SEO, etc.

Per altra banda, també una part important creu que les noves tecnologies no suposaran un gran impacte en les necessitats formatives del seu sector perquè són oficis més artesanals o perquè les noves tecnologies tenen menys usabilitat. Haurem d'esperar i veure l'evolució d'aquests sectors a mesura que la digitalització es vagi implantant cada vegada més en el sector del comerç, i trobar fórmules que evitin la desaparició d'aquests sectors.

b) Les noves modalitats de qualificació del comerç

Gràfic 13. De cara al futur, creu que s'hauran d'incorporar noves modalitats de qualificació per al seu sector?



Font: Elaboració pròpia a partir de la consulta als socis de PIMEComerç.

El futur de la formació comercial requereix certa prudència per la incertesa del propi context de transformació en què està immersa la societat. Avui en dia, tot canvia de

manera exponencial, i la gent és capaç d'assimilar nous comportaments i nous hàbits socials com no ho havia fet fins ara. La incertesa sobre l'esdevenir de les formes de vida quotidiana en el curt i mitjà termini ens porta a plantejar-nos si el futur de la formació en el comerç haurà d'adaptar-se a noves modalitats de qualificació o a nous oficis.

Sota aquesta perspectiva, vam considerar preguntar als sectors associats a PIMEComerç si creien que en un futur s'haurien d'incorporar noves modalitats a la formació en el seu sector. Com podem observar en el *Gràfic 13*, la gran majoria dels consultats, un 71,43%, considera que sí que caldrà adaptar la formació a les noves maneres de consumir i de comprar de la gent i que això implicarà nous llocs de treball o noves qualificacions que s'hauran de formar des del vessant del comerç. D'altra banda, els que creuen que no serà necessària cap modificació representen un 28,57% del total dels sectors consultats.

Si ens fixem en les respostes a nivell sectorial, no en podem extreure gaires diferències ni arribar a una conclusió concreta. La diversitat formativa i la perspectiva de cada ofici comercial fa que es valori o no d'una determinada manera el futur i l'evolució de la pròpia formació. Com hem vist en les preguntes anteriors, la previsió de tecnificació i digitalització dels sectors depèn molt de l'activitat comercial que es vulgui desenvolupar i del mercat que pugui tenir, i això, és clar, influeix directament en les modalitats futures que se'n puguin desprendre.

A manera de conclusió, la major part del comerç contempla adaptar la seva oferta formativa a noves modalitats de qualificacions que puguin sorgir per l'avenç tecnològic o la digitalització en les maneres de vendre o produir. Tot i que poden haver-hi sectors més adversos, el fet és que cada dia està més clar que el món es transforma i que les maneres de fer i de treballar també s'hauran de transformar o adaptar a un nou públic i a un nou client.

V. Conclusions

Un cop vistos els diferents aspectes que conformen el comerç al detall català, podem fer una valoració global i veure quins són els principals reptes que haurà d'afrontar el sector en els anys vinents.

En general, el sector del comerç representat en l'estudi compta amb una massa laboral poc formada per les necessitats que requereix i demana cada sector. Els nivells de formació són baixos, hi ha pocs treballadors qualificats adequadament i la millor eina per mesurar el grau de professionalitat i les competències és l'experiència laboral. Per tant, no hi ha una estructura de formació comuna ni formalitzada que esdevingui útil per als diferents sectors a l'hora de contractar personal ni de professionalitzar els seus treballadors.

En aquest context, les associacions i gremis del comerç de Catalunya s'organitzen amb els mateixos recursos disponibles per oferir formació i donar cobertura a la demanda de cada sector. Com hem vist, la major part del comerç fa formació no reglada a través de les seves escoles gremials o de col·laboradors que supleixen aquesta necessitat específica de formació sectorial.

Una dada molt rellevant que cal remarcar és la disponibilitat del sector del comerç a incrementar el salari per a un treballador amb una major formació competencial. Concretament, gairebé un 90% del comerç català estaria disposat a pagar més per tenir uns treballadors més ben formats i, per tant, per tenir treballadors que aportin un valor afegit al seu comerç i al client. En efecte, una major formació del sector suposaria més professionalització, més valor per al comerç de proximitat, més prestigi i créixer econòmicament amb més volum de negoci i millor qualitat ocupacional.

El sector del comerç requereix professionals especialitzats, coneixedors de l'ofici, ben formats i amb capacitats que els permetin adaptar-se als canvis d'hàbits de consum i a la transformació digital a la qual està sotmesa la societat. En aquest sentit, tot i no ser una majoria molt àmplia, un 57% del sector del comerç creu que les noves tecnologies tindran un impacte molt gran en la forma de vendre i de relacionar-se amb el client, i aquells que no ho creuen és perquè el seu ofici encara és molt manual i artesanal. Tanmateix, és positiu veure com el comerç al detall sap que s'haurà d'adaptar a la transformació digital

i que és un repte actual per a la major part dels comerciants catalans. És evident que l'artesania i el treball manual són trets que identifiquen i defineixen el comerç de proximitat i la qualitat del producte, però tot el comerç ha de saber adaptar-se a qualsevol canvi o transformació en la manera de vendre, distribuir o comunicar-se amb el client, per petit o poc essencial que pugui ser.

En definitiva, el futur del comerç al detall català passa per factors d'èxit com la professionalitat, la qualitat, la proximitat i la capacitat per adaptar-se als hàbits de consum del client sense perdre la pròpia identitat. Però aquests factors no poden evolucionar ni millorar sense la formació adequada, i cal tenir present la necessitat d'incrementar el grau de formació en el comerç al detall. El dia de demà, el sector del comerç requerirà cobrir la demanda de professionalització i modernitzar-se través de la formació, i, per aconseguir-ho, és molt important el desplegament d'una formació reglada i el reconeixement de competències en aquells sectors on sigui necessari, com també donar suport i potenciar les estructures formatives pròpies de cada sector.



Amb la col·laboració de:

