



II Encuentro Andaluz de la Distribución de Electrodomésticos y Otros Equipamientos del Hogar

**Evolución del sector e
implicación normativa**

Sevilla, 21 de Febrero de 2019

Promueve:



Financia:





**II Encuentro Andaluz
de la Distribución de
Electrodomésticos y
Otros Equipamientos
del Hogar**

**Evolución del sector e
implicación normativa**

Sevilla, 21 de Febrero de 2019

Mesa 2: Estrategias de diferenciación en los nuevos modelos de tiendas.

**“La mejor estrategia para diferenciarse:
el capital humano”**



Instituto Andaluz
de Formación y Mercado

José Angel Hoyos.
Instituto Andaluz de
Formación y Mercado.

II Encuentro Andaluz de la Distribución de Electrodomésticos y Otros Equipamientos del Hogar

Evolución del sector e implicación normativa

Sevilla, 21 de Febrero de 2019



*...estamos ante la cuarta revolución industrial: la digitalización. **Este fenómeno ha generado un cambio muy profundo en todos los ámbitos de la actividad humana** y ha atravesado de forma transversal todos los campos del conocimiento*

¿Está su organización preparada para adaptarse a los cambios?

II Encuentro Andaluz de la Distribución de Electrodomésticos y Otros Equipamientos del Hogar

Evolución del sector e implicación normativa

Sevilla, 21 de Febrero de 2019

LAS PERSONAS COMO VALOR DIFERENCIAL. VENTAJA COMPETITIVA.

Una máquina puede hacer el trabajo de cincuenta hombres normales. Ninguna máquina puede hacer el trabajo de un hombre extraordinario. Elbert Hubbard.

En un entorno altamente competitivo tan cambiante, las ventajas competitivas son efímeras...las personas de cada organización son las que marcan la diferencia.



Las personas son un recurso que aportan a las empresas:

- ✓ la experiencia,
- ✓ el know-how,
- ✓ la innovación,
- ✓ la motivación,
- ✓ la lealtad,
- ✓ la red de relaciones...
- ✓ incluso...la improvisación.

IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS EN EL SECTOR: ADAPTACIÓN AL CAMBIO.

Las **empresas deben ser adaptables y ágiles**

- En entornos cambiantes se necesitan **conocimientos actualizados** en diferentes áreas.
- Hay que estar preparados para el **aprendizaje continuo**.

Pero no es mejor... ¿adelantarse al cambio?

Solo las personas son capaces de gestionar, liderar y adelantarse a este cambio.

¿Están las personas del sector preparadas para hacerlo?



II Encuentro Andaluz de la Distribución de Electrodomésticos y Otros Equipamientos del Hogar

Evolución del sector e implicación normativa

Sevilla, 21 de Febrero de 2019

EL PERFIL DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL SECTOR

Dos perfiles. En el sector del comercio de electrodomésticos, encontramos:

- **Trabajador/a tradicional:** conoce el producto, posee habilidades comerciales; pero necesita una adaptación a las NNTT y a los nuevos hábitos de compra.
- **Personas Jóvenes:** están cualificadas tecnológicamente; conocen menos el producto; pero esto ya empieza a no ser tan importante; necesidad de habilidades comerciales...

Problemática:



- ✓ peso de las nuevas tecnologías
- ✓ relevo generacional
- ✓ incorporación de nuevos profesionales al sector ..les resulta poco atractiva

II Encuentro Andaluz de la Distribución de Electrodomésticos y Otros Equipamientos del Hogar

Evolución del sector e implicación normativa

Sevilla, 21 de Febrero de 2019

NECESIDAD DE CAPACITAR A LAS PERSONAS.

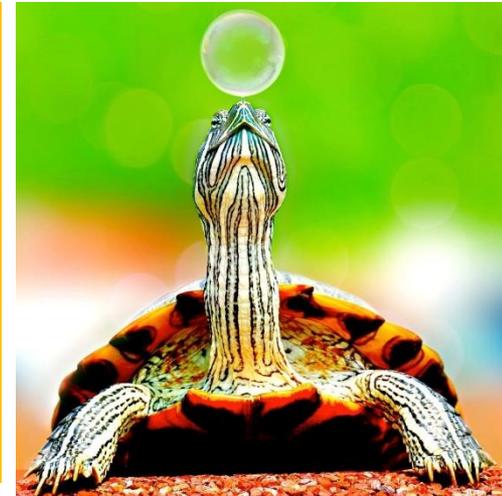
La formación, clave para diferenciarse en la era digital

“En 2020, dos tercios de los nuevos clientes y trabajadores serán millennials (nacidos entre 1980 y 1995), así que es necesario adaptarse a su medio y a sus necesidades: la era digital”

La adaptación y la gestión del cambio se presentan en dos ámbitos, a través de la formación y capacitación:

- ✓ **Ámbito personal:** adaptación profesional de cada persona.
- ✓ **Ámbito organizacional:** plan de gestión del cambio para adaptarse a las transformaciones y retos del sector.

La capacidad y la creatividad necesitan de estímulo constante, la formación es una motivación para no caer en rutinas.



LA FORMACIÓN REGLADA EN EL SECTOR.

Ciclos formativos para incorporar trabajadores/as al sector del comercio y distribución.

FORMACIÓN PROFESIONAL

- ✓ Módulos Formativos. NO se refleja directamente las necesidades de las empresas.
- ✓ En los países de la OCDE: la cursan el 25% de los jóvenes entre 15 y 19, destacando Alemania, Austria o Dinamarca. En España esta cifra se reduce al 13%.



FORMACIÓN DUAL (combina la formación en el centro educativo y en la empresa).

- ✓ **Sólo un 3% de los estudiantes cursa estos estudios (tan solo un 1% en el sector)**, frente a casi un 60% en Alemania o más de un 50% en Francia.
- ✓ **Cada vez más pymes** van viendo las ventajas competitivas que puede ofrecerles la FP dual.



Alejados de la realidad de la empresa.

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO (FPE EN ANDALUCÍA).

Es la formación profesional no reglada, a través de certificados de profesionalidad.

Frente a especialidades formativas tradicionales:

Gestión del Pequeño Comercio, Marketing y Ventas, Almacén...

Aparecen nuevas especialidades relacionadas con las NNTT :

Marketing digital, Comercio Online, Captación de clientes a través de email, E-Bussines, Uso empresarial de las Redes Sociales...

Incluso Adaptadas a nuevas tendencias y demandas:

Atención al cliente discapacitado, Estrategias de ventas Omnicanal y Experiencia del cliente, Chino, Ruso...



Convocatoria y partidas presupuestarias muy limitadas.

FORMACIÓN CONTINUA.

La empresa puede responder de manera eficaz y efectiva a las necesidades y cambios del mercado, y es, en definitiva, más competitiva, al poderse contar con un capital humano actualizado.

Las políticas públicas de formación continua en España adolecen tradicionalmente de una buena adaptación a las necesidades empresariales.

Principales **desajustes**:

- ✓ sistema de subvención **rígido**.
- ✓ no discriminación de **contenidos** de la formación técnica o especializada, frente a formaciones generalistas y de materias básicas.
- ✓ **desinterés** en algunos casos de los trabajadores y empresa.



Percepción generalizada: baja calidad de la formación incluida en el sistema oficial de formación continua.

CAPACITACIÓN A MEDIDA: FORMACIÓN ARA

ADAPTADA, RENTABLE (ÚTIL) Y ATRACTIVA.



- **ADAPTADA**, a las necesidades y disponibilidades de las personas y empresas, y no al revés. (contenidos, horarios, lugares, metodologías...).
- **RENTABLE**, los conocimientos o actitudes aprendidas deben tener una aplicación directa e inmediata. **HAY QUE USARLA.**
- **ATRACTIVA**, contenidos y metodologías deben “enganchar”, videos, ejemplos, simulaciones...

EJEMPLO EN EL SECTOR: Formación FAEL/AAEL.

- ✓ Normativa Sectorial.
- ✓ Gestión de RAEE y Economía Circular.
- ✓ NNTT, gestión de la calidad...



Cualquier persona que deja de aprender es viejo, ya sea a los veinte u ochenta. Cualquier persona que sigue aprendiendo se mantiene joven. La cosa más grande en la vida es mantener la mente joven.

Henry Ford



**II Encuentro Andaluz
de la Distribución de
Electrodomésticos y
Otros Equipamientos
del Hogar**

**Evolución del sector e
implicación normativa**

Sevilla, 21 de Febrero de 2019

**“La mejor estrategia para diferenciarse:
un capital humano **calificado y motivado.**”**

Muchas gracias, por vuestra atención.

José Ángel Hoyos



**Instituto Andaluz
de Formación y Mercado**



Financia

