



**INVESTIGACION DE CONDICIONES PREVIAS PARA EL DESARROLLO DEL APRENDIZAJE
EN EL SISTEMA DE FORMACION PROFESIONAL EN LA CAPV - ESPAÑA**

INFORME DE SITUACION CAPV

Elaborado por:

**Rosa Martín
Responsable Dpto. Formación y Empleo
Federación Mercantil de Gipuzkoa**

Donostia – San Sebastián, 14 de marzo de 2014

1. Introducción

2. Contexto

2.1. Factores de desarrollo económico y organizacional del sector comercio en nuestro territorio / país durante los últimos 20 – 30 años

2.2. Contexto económico: Modelo/Patrón de competencia y de rendimiento económico de las empresas del sector. Implicaciones que tiene en la demanda de competencias en el sector.

2.3 Existencia de legislación relativa al sistema de aprendizaje / prácticas en el sector comercio

2.4. Instituciones públicas / privadas implicadas en el sistema de formación profesional y en el desarrollo de competencias en el sector comercio: responsabilidades y patrones / formas de cooperación

2.5 Características demográficas de los trabajadores (AU + RG) del sector: Edad, género, estudios, etc. Relacionado con esto, qué retos se pueden proponer y qué oportunidades que beneficien el desarrollo del sistema de prácticas / aprendizaje.

3. Buenas prácticas en el desarrollo del aprendizaje / prácticas en el sector comercio

3.1. Organización de la formación dirigida a las personas que van a realizar prácticas (“aprendices”) en empresas del sector comercio, integración del aprendizaje en el proceso del trabajo de la empresa (cómo se facilita la incorporación e integración de estas personas en la empresa, cómo se favorece el desarrollo de competencias que sirvan a la empresa y a la persona, si se realiza una tutorización y seguimiento a lo largo del proceso, así como evaluación durante y a su finalización.

3.2. Acuerdos contractuales (acuerdos entre los distintos agentes, documentación: centros – empresas, etc.) y acceso al aprendizaje / prácticas (por parte del alumnado y de las empresas). Incluye información sobre los mecanismos de financiación.

3.3. Diseño curricular, tiempo de aprendizaje y progresión / avance por parte del alumno/a.

3.4. Mecanismos de evaluación de competencias adquiridas / adquisición de certificación acreditativa

3.5. Papel de los distintos agentes intervinientes en la organización de la formación durante el periodo de formación para el aprendizaje.

4. Conclusiones

Referencias

1. Introducción

En este diagnóstico nos vamos a centrar en la situación del País Vasco, que es la Comunidad Autónoma (región) de España en la que nos encontramos los socios del proyecto UPPRETAIL, ya que la situación de cada región es diferente. En nuestro caso, el Gobierno Español ha transferido competencias en materia de Educación y Empleo a la Comunidad Autónoma del País Vasco, siempre dentro de las directrices marcadas por la Legislación del Estado.

Nuestro objetivo prioritario es centrarnos en la situación de nuestro entorno, dirigiéndolo hacia el sector comercio, que es el colectivo al que se dirige nuestro proyecto, con el fin de mejorar su profesionalización y competitividad.

El capital humano es el principal activo y el elemento clave para incrementar la productividad y competitividad del sector comercio. Si bien, el nivel de formación del equipo humano del comercio minorista es de grado medio, destaca la falta de cualificación especializada en el sector. La formación en el sector del comercio aún es escasa debido a que hasta ahora ha sido un sector con escasa exigencia en materia de formación y cualificación.

En general, no se ha considerado un sector para desarrollar una carrera profesional, sino un empleo de supervivencia, temporal (sector "de paso" para estudiantes, personas en desempleo, etc.), lo que ha provocado una alta rotación de personal que ha supuesto un hándicap para la profesionalización e imagen del sector.

Salvo excepciones, los empresarios de comercio son conscientes de la necesidad de incorporar a la empresa personal cualificado, pero también reconocen dificultades para encontrar determinados perfiles y asumir los costes, en algunos casos.

Por ello, con este proyecto nos marcamos como objetivo disponer de herramientas que permitan a los comercios proveerse del personal cualificado que necesitan, favoreciendo que los conocimientos adquiridos en la formación profesional se adecuen a las necesidades de las empresas y permitir a los alumnos conocer la realidad empresarial, mejorando el sistema de prácticas y aprendizaje en nuestro sector, con la implicación de los distintos agentes y la colaboración entre los mismos: con un doble objetivo, la inserción laboral de profesionales cualificados en el sector comercio que contribuya a la mejora de su profesionalización y competitividad y valoración por parte de la sociedad.

2. Contexto:

2.1. Factores de desarrollo económico y organizacional del sector comercio en nuestro territorio / país durante los últimos 20 – 30 años

Nuestra prioridad es el “pequeño” comercio “local” del País Vasco, que es el que representamos, el que nos diferencia y en el que debemos centrar nuestros esfuerzos para posibilitar su supervivencia y mejora, frente a otros formatos comerciales.

Podemos considerar al sector comercio como uno de los más importantes generadores de riqueza, en nuestro territorio, por su **aportación a la economía vasca** y por la **función integradora y de cohesión social** que desempeña en su entorno.

El sector comercial representa el 9,5% del PIB y genera el 13,86% del empleo total del País Vasco, es decir, tiene un peso específico importante en la economía vasca.

Si tenemos en cuenta que en el País Vasco existen más de 27.000 establecimientos minoristas, podemos concluir que el sector se caracteriza por su **atomización y baja eficiencia en la aplicación de procesos**, puesta de manifiesto en su diferencial entre generación de riqueza y empleo. Aspecto éste con mayor incidencia en las pequeñas empresas comerciales de carácter urbano.

La crisis económica ha traído como consecuencia una disminución del consumo que ha supuesto una reducción del 40% de las ventas en el sector, respecto a 2008, año de comienzo de la crisis. Aunque las ventas han ido reduciéndose, sobre todo en lo relativo al consumo interno, también tenemos que tener en cuenta un dato positivo, que es el aumento de turismo extranjero en nuestro territorio, sobre todo en San Sebastián y los municipios costeros, que ha permitido mantener un índice de ventas aceptable en los mismos (no siendo así en las zonas del interior). Este aumento de turistas es una oportunidad para el comercio, pero requiere contar con personal que atienda al cliente en sus idiomas de origen.

Otro factor a tener en cuenta es el envejecimiento de los titulares de comercio y la dificultad de relevo generacional, de manera que si queremos evitar cierres y mantener el valor diferencial de nuestro comercio (evitando ser “clones” de otras ciudades), debemos fomentar el relevo generacional y la transmisión empresarial, incorporando personal cualificado que favorezca su continuidad, así como su modernización e innovación.

El comercio siempre se ha considerado un sector refugio para personas que se quedan en desempleo. Por ello, es fundamental apoyar y fomentar el emprendimiento y la cultura emprendedora (desde la escuela) y cualificar y asesorar a las personas que vayan a abrir un negocio, para reducir los cierres prematuros de comercios, que llegan al 35% de los casos, en los 3 primeros años de vida. Según nuestros datos, un buen asesoramiento y cualificación, reduce este porcentaje a menos del 20%.

Cada vez más, los comercios están digitalizando sus procesos de venta para mejorar su productividad, rentabilidad y adaptarse a los nuevos hábitos sociales y de consumo: Venta on line, Redes sociales, comunicación y marketing on line, ... Esto requiere contar con personal cualificado, incorporar nuevos perfiles en la empresa, bien sea de manera interna o externa.

El comercio es una empresa y como tal debe ser gestionada, lo que requiere contar con personal cualificado, mejorar la formación de titulares y trabajadores de la empresa, incorporar nuevos perfiles profesionales (Community manager, gestores de tienda on line, gestores de espacios comerciales, etc.). Estos perfiles son necesarios para ser competitivos, pero, en muchos casos, la situación actual de crisis dificulta la asunción de los costes de contratación. Tenemos un reto y oportunidad: por ej. analizar vías de contratación entre varios comercios, conocer buenas prácticas que se hayan puesto en marcha con éxito en otros lugares y adaptarlas a nuestro caso, etc.

A pesar del importante peso específico que tiene el comercio en la economía vasca, no cuenta con una buena percepción por parte de la sociedad: imagen de baja profesionalización, precios elevados, malas condiciones laborales (horarios poco atractivos y bajo salario). Tal y como indican algunos trabajadores del propio sector, "ser vendedor de comercio no tiene valor ni reconocimiento profesional y social". Se considera que cualquiera sirve para trabajar o para abrir un comercio y que no se precisa cualificación o competencias específicas.

Quizás por todo ello, nos encontramos que del total 139 de centros de formación profesional (públicos y privados) existentes en el País Vasco, solo 14 centros ofrecen alguna de las especialidades de Comercio:

- Grado Medio: Actividades Comerciales (2000 horas)
- Grado Superior: Gestión de Ventas y Espacios Comerciales (2000 horas)

En algunos casos, desde los centros nos han dicho que si no lo ofrecen es porque no hay demanda de potenciales alumnos y en otros casos, que dejaron de ofrecerlo porque parecía que no era necesaria esta cualificación para trabajar en el sector. Por lo tanto, aquí nos encontramos un reto claro.

Debemos poner en valor los elementos de diferenciación del comercio local: Atención personalizada, buen servicio post-venta, especialización en productos y servicios, así como la existencia del perfil de experto vendedor, hacia el cual debe evolucionar nuestro comercio.

2.2. Contexto económico: Modelo/Patrón de competencia y de rendimiento económico de las empresas del sector. Implicaciones que tiene en la demanda de competencias en el sector.

En los últimos tiempos estamos asistiendo a un cambio en el concepto de la venta, ya que en general, salvo excepciones, no existen productos exclusivos-únicos, ni grandes diferencias en precio. Todo ello, unido al descenso de ventas debido a la recesión económica, que ha hecho que el consumidor sea más exigente a la hora de realizar sus compras, la diferenciación en el asesoramiento, el servicio al cliente y en cuanto a la experiencia de compra, es el factor que puede derivar en la consecución de una venta. Para ello, la clave es el equipo humano con que cuenta el comercio.

La innovación y la aplicación de estrategias creativas que diferencien y cualifiquen a nuestros/as comerciantes y sus trabajadores/as en el trato y en el servicio son, la única forma de que los comercios permanezcan competitivos. Y es que cuanto mayor sea su conocimiento

y lo sepan transmitir al resto del equipo, mejor será su capacidad de aportar valor a los clientes, de forma constante.

Por tanto, la mejora de la cualificación y profesionalización y la incorporación al comercio de nuevos perfiles adaptados a los nuevos tiempos, serán un valor estratégico para sentar las bases de un modelo productivo vinculado a un empleo más cualificado y de calidad, que permita la mejora de la eficiencia y rentabilidad del comercio, mejorar su posicionamiento y valorización social, así como mejorar la satisfacción de los clientes, al estar más capacitados y cualificados para ofrecerles soluciones a sus demandas y satisfacer sus expectativas.

En cuanto a la formación continua del personal de comercio, algunas empresas del sector, conscientes de su importancia la financian con recursos propios, aunque en general, la mayoría de los comercios participan en los planes de formación continua subvencionados que ofrecemos desde las distintas entidades beneficiarias de financiación pública para su organización. En nuestro caso, disponemos de un estudio de necesidades de formación del sector comercio y la motivación del sector hacia estos cursos es elevada. El problema es el recorte económico en los programas formativos, que hace que la oferta formativa sea insuficiente, con el perjuicio que supone para nuestro sector, en términos de adaptación y renovación, innovación y competitividad.

2.3 Existencia de legislación relativa al sistema de aprendizaje/prácticas en el sector comercio

La Formación Profesional es el conjunto de estudios relacionados con las ocupaciones laborales y el mercado de trabajo, y hoy día se interpreta como un proceso a lo largo de la vida activa de la persona, entendiéndose como Formación Profesional tanto la “formación reglada” propia de jóvenes en edad escolar, como la “formación para el empleo” dirigida tanto a trabajadores en activo (reciclaje y mejora profesional) como a trabajadores en desempleo para favorecer su inserción laboral, así como el “reconocimiento de la competencia” profesional (dirigido hacia la obtención de un Certificado de Profesionalidad).

En nuestro país, el sistema de prácticas está regulado por Ley de manera general, no de forma específica para un sector concreto.

En este estudio, teniendo en cuenta que lo dirigimos hacia la mejora del sistema de prácticas y aprendizaje, nos vamos a centrar en:

- 1. Formación Profesional Inicial ("reglada") propia de jóvenes en edad escolar, que se ordena de la siguiente manera:**

- **Módulos profesionales específicos de los programas de cualificación profesional inicial (PCPI):** Dirigidos a personas entre 16 y 18 años que no hayan obtenido el Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y que les permite, por un lado obtener este título y por otro, obtener un Certificado de Profesionalidad de Nivel I. Si una persona no está en posesión del Título de ESO no puede acceder a formación superior (Bachillerato, Ciclos de Grado Medio y Superior, etc.). Con la Nueva Ley Estatal de Mejora

de la Calidad Educativa (LOMCE), parece que van a desaparecer los PCPIs y pasarían a ser Formación Profesional Básica (aunque hay una gran oposición a su implantación).

- **Ciclos formativos de grado medio (Técnicos de Grado Medio)**

- **Ciclos formativos de grado superior (Técnicos de Grado Superior)**

- **Cursos de especialización** (pendiente de legislación), que tiene como objetivo la mejora de competencias de los alumnos de los Ciclos de Grado Medio y Superior. Para su puesta en marcha es necesario el respaldo de un número mínimo de empresas.

La Administración competente en el País Vasco en materia de Formación Profesional Inicial es el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco.

En la Formación Profesional Inicial (Reglada), las prácticas en empresas (FCTs - Formación en Centro de Trabajo) tienen carácter obligatorio, es decir forman parte del currículo formativo y sólo se obtiene el título de Graduado (Medio o Superior), una vez superada la formación en centro de trabajo de manera satisfactoria.

Las prácticas en empresa (Formación en Centros de Trabajo) vienen reguladas por el Decreto 156/2003, de 8 de julio, publicado el 24 de julio de 2003; en este Decreto se detallan las funciones de cada parte (empresas, centro educativo y alumno); estas prácticas las debe realizar el alumnado que en el segundo curso finaliza sus estudios en el centro, teniendo todos los módulos que componen la formación académica aprobados. La duración de las Prácticas en el caso de las especialidades de Comercio, Actividades Comerciales (Grado Medio) y Gestión de Ventas y Espacios Comerciales (Grado Superior), es de 360 horas.

En el año 2013, 10.035 alumnos de F.P. realizaron prácticas en empresas. De éstos, 100 alumnos provenían del Ciclo Medio de Actividades de Venta y 163, del Ciclo Superior de Gestión de Ventas y Espacios Comerciales.

En cuanto a la tasa de ocupación de los alumnos que han realizado los Ciclos de la Familia de Comercio y Marketing, asciende al 57,2% en el año 2010, frente al 66,3% del total de la F.P.

2. **Formación para el Empleo**, dirigido a personas en desempleo:

La Administración competente en el País Vasco en materia de Formación para el Empleo es el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y su Servicio de Empleo, Lanbide.

Se trata de un conjunto de acciones formativas dirigidas a personas en desempleo que no tienen la formación profesional específica o cuya cualificación no es suficiente para que puedan acceder a una ocupación. También está dirigido a personas que se han quedado en situación de desempleo y que necesitan reciclar sus conocimientos para reinsertarse en su mismo sector de actividad o para obtener la cualificación necesaria que le permita acceder a otro sector productivo. Por medio de esta formación, pueden obtener la cualificación

requerida por el sistema productivo, así como la experiencia laboral directa mediante prácticas en empresas.

Está dirigida a personas entre los 16 y los 65 años y está subvencionada por la Administración Pública, por lo que es totalmente gratuita para los participantes.

El Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, regula las distintas iniciativas de formación que configuran el subsistema de formación profesional para el empleo, su régimen de funcionamiento y financiación y su estructura organizativa y de participación institucional.

Este Real Decreto incluye regulación sobre la formación en alternancia con el empleo, que está integrada por las acciones formativas de los contratos para la formación y por los programas públicos de empleo-formación, permitiendo al trabajador compatibilizar la formación con la práctica profesional en el puesto de trabajo.

Dentro de los Programas de Formación para el Empleo, cada vez está ganando un mayor peso específico la formación ligada a la obtención de un Certificado de Profesionalidad. El Certificado de Profesionalidad es un documento oficial que acredita las competencias profesionales que tiene una persona para el desarrollo de una actividad laboral con significación para el empleo. Hace referencia a las cualificaciones del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, lo expide la Administración Laboral y determina la formación requerida para una profesión en el mercado de trabajo. Cada Certificado de profesionalidad está regulado en un Real Decreto, tanto en lo relativo al itinerario formativo como al periodo de prácticas obligatorio necesario para su obtención.

En el caso de la Formación para el Empleo, los datos de la familia de “Comercio y Marketing” ofrecen un resultado global cercano al 50% de alumnos/as participantes de una acción formativa que han encontrado empleo después de terminar la misma. Estos resultados se obtienen sobre el total del alumnado que cursa la acción formativa, de manera que en algunos casos la inserción se ha producido sin necesidad de realizar práctica no laboral.

En la actualidad, en el País Vasco, nos encontramos con una tasa de paro de la juventud de 16 a 29 años que asciende al 29,4% (frente al 41,7% del resto del Estado). Esta tasa de desempleo, duplica la tasa de la población general.

Ante esta problemática, el Gobierno Vasco, dentro de su política de fomento de la empleabilidad juvenil, puso en marcha en 2012 un proyecto novedoso denominado HEZIBI, basado en la formación dual ó formación en alternancia, modelo de aprendizaje que combina formación con trabajo, consolidado ya en varios países europeos que ven en este sistema numerosas ventajas tanto para el alumno como para la empresa.

Se trata de un proyecto puesto en marcha de manera coordinada por los Departamentos de Educación y Empleo del Gobierno Vasco, junto con la Red de Centros de Formación Profesional y otros agentes sociales, organizaciones empresariales, etc.

El objetivo del Programa HEZIBI es desarrollar un modelo de formación profesional en alternancia, dirigido a estudiantes de formación profesional y a personas jóvenes desempleadas con el objetivo de mejorar sus competencias profesionales mediante la obtención de un certificado de profesionalidad o título de formación profesional inicial en

régimen de alternancia con la actividad laboral retribuida en la empresa, contribuyendo a ajustar las necesidades de las empresas con las competencias adquiridas por los trabajadores y trabajadoras.

El alumnado mantiene una relación laboral con la empresa, y, al mismo tiempo, una relación académica con el centro de Formación Profesional. Este modelo de formación en alternancia traslada partes de los procesos de aprendizaje a las empresas, convirtiendo a éstas en agentes determinantes del proceso de aprendizaje del alumnado. Permite engarzar la formación en centros de estudio y en centros de trabajo, integrando mejor las competencias técnicas y transversales o sociales.

Por lo tanto, ofrece a priori una doble ventaja: Formación y adaptación del joven al perfil competencial definido por la empresa y contribución a la reducción del alto índice de desempleo juvenil.

El programa está dirigido a alumnos entre 16 y 30 años inscritos en Lanbide Servicio Vasco de Empleo, se realiza un Contrato Laboral para la Formación y el Aprendizaje entre la empresa y el alumno / trabajador y el trabajo realizado por el alumno en la empresa debe estar estrechamente relacionado con el perfil profesional del ciclo formativo.

El alumnado que participe en el programa está exento del módulo de FCT (prácticas en centro de trabajo), al ser sustituido por la actividad laboral en la empresa. Los proyectos contemplan generalmente un primer curso del ciclo formativo en el propio centro educativo y un segundo curso de formación en alternancia (máximo del 75% en la empresa y el resto, en el centro de formación), soportado en un contrato laboral de 1 año de duración.

En este programa la evaluación del alumno se comparte entre el centro y la empresa.

Este Programa está regulado en la Orden conjunta de 3 de octubre de 2012, de las Consejeras de Educación, Universidades e Investigación y de Empleo y Asuntos Sociales, por la que se establecen las bases reguladoras del Programa Hezibi de formación y trabajo en alternancia para jóvenes.

Además, el “Contrato para la formación y el aprendizaje” establecido por el Real Decreto Legislativo 10/2011 del 26 de agosto de 2011 y las modificaciones aportadas por la Ley 3/2012, del 6 de julio, constituyen el marco inicial que permite dar a la formación en alternancia un cauce jurídico-laboral.

Durante la primera promoción del Programa Hezibi participaron 126 alumnos y el 55,70% de éstos ha continuado trabajando en la empresa tras la finalización del Programa. Durante el curso actual, ha aumentado la cifra de alumnos en el programa a 232 y cuenta con 185 empresas participantes. Pero, de los 232 alumnos participantes en esta convocatoria solo 6 provienen de ciclos de la Familia de Comercio y Marketing. Por lo tanto aquí tenemos un reto importante para el fomento de la Formación Dual en nuestro sector, tanto con los centros de formación como con las empresas.

En la convocatoria de este año, que regula el programa del curso 2014-2015, el programa deja de denominarse Hezibi y pasa a ser FORMACION DUAL, como en el resto del Estado.

Como se puede apreciar, en relación a la Normativa de las FCTs (Formación en el centro de trabajo), nos encontramos distintas normas según estemos refiriéndonos a la Formación Profesional Inicial ó a la Formación para el Empleo. Según nos han trasladado en las entrevistas realizadas, el objetivo es avanzar hacia una norma única que integre todo el sistema. De hecho, se ha preparado un borrador conjunto entre los Departamentos de Educación y Empleo, pero actualmente está parado. Es necesario que se avance en ello para mejorar la coordinación entre Departamentos, dar cabida a cuestiones de los nuevos títulos de Formación Profesional que no están recogidos en la Normativa de FCT vigente y que genera problemas y lagunas. Esta nueva normativa incluiría también las prácticas de los Certificados de Profesionalidad, las prácticas en el extranjero, la realización de proyectos, etc., que actualmente no se contempla en la normativa de prácticas.

2.4. Instituciones públicas / privadas implicadas en el sistema de formación profesional y en el desarrollo de competencias en el sector comercio.

El sistema de financiación de la formación profesional y continua en el Estado y en la CAPV se caracteriza por su fuerte institucionalización (las decisiones y los recursos son principalmente institucionales), y los agentes sociales y los sectores empresariales juegan un papel menor que en otros países.

En general, la normativa en relación a la Formación Profesional para el Empleo en su conjunto, viene dada desde el Gobierno Español, aunque la Comunidad Autónoma del País Vasco tiene transferidas competencias en materia de Educación y Empleo, por lo que tiene capacidad para desarrollar y adaptar las normas a las especificidades de nuestra región.

A través de las entrevistas que hemos mantenido con técnicos de la Administración autonómica, se demanda una mayor coordinación con el Estado con el objeto de poder participar más activamente en el diseño de las normas, implicando al cuerpo técnico de las distintas Administraciones, generando una red estatal de la formación profesional que consensúe los instrumentos de gestión y la correcta coordinación de procesos.

También se demanda una mayor coordinación dentro de las Administraciones del Gobierno Vasco, es decir, entre los Departamentos de Educación y de Empleo, ya que en ocasiones se generan conflictos de competencias y habría que resolverlos.

En general existe una buena coordinación entre los centros de formación y la Administración, En principio, las normas les vienen dadas, así como el diseño curricular de cada título. Sí parece que tienen un cierto margen de adaptación. En relación a las prácticas, el centro de formación, informa a la Administración sobre el desarrollo de las prácticas (calendario, horarios y demás) y existe una coordinación entre ambos. El centro, siguiendo el diseño curricular de cada título, establece los criterios de evaluación, qué aprendizaje se debe realizar en la empresa, .. Se encarga de localizar las empresas más idóneas, tratando de garantizar que la formación en la misma se corresponda con las competencias que el alumno debe adquirir para la obtención del título.

Las empresas, a través de sus organizaciones empresariales, transmiten sus necesidades e intereses a la Administración competente, a los centros de formación, pero es preciso ahondar

en esta interrelación para favorecer la adecuación de la formación a las necesidades reales de la empresa y reforzar el compromiso e implicación de éstas en el sistema. Esto se ha dado más en los sectores más industriales, con una fuerte vinculación e implicación desde sus inicios en el sistema de Formación Profesional, por lo que tenemos una clara oportunidad de mejora en el caso del sector comercio.

En nuestro caso concreto, tenemos que buscar vías que favorezcan por un lado una mejora de la imagen de nuestro sector y de su atractivo de cara a la captación y mantenimiento de personal cualificado, que aumente la demanda de formación especializada en comercio, tanto por parte de las empresas como de sus trabajadores actuales y futuros. Esto favorecería el aumento del número de centros que ofrecen las especialidades de comercio, la realización de prácticas en nuestras empresas y la inserción laboral en nuestro sector, que conllevaría en paralelo una labor de sensibilización y concienciación de los empresarios de comercio en cuanto a la necesidad de contar con personal cualificado para la mejora de la viabilidad, competitividad y sostenibilidad del sector.

2.5 Características demográficas de los trabajadores del sector: Edad, género, estudios, etc. Relacionado con esto, qué retos se pueden proponer y qué oportunidades que beneficien el desarrollo del sistema de prácticas / aprendizaje.

Nos encontramos con un sector en la que los gestores / titulares de comercio tienen, de media, una edad de 48,2 años y un nivel formativo medio (el 56,7% ha realizado estudios de Bachillerato ó Formación Profesional).

Otro aspecto estructural del sector es el referente a la participación y gerencia de las mujeres, destacando la alta presencia del género femenino, que alcanza el 68,6% de empleo (frente al 43,2% de la economía en general), el 53% de las mujeres empleadoras y autónomas (frente al 32% en el conjunto de sectores), el 60,7% en gerencia de establecimientos y el 58% en responsables de tienda. Y vemos además, que dentro del colectivo de nuevos emprendedores de comercio, en 2013 ha aumentado de manera significativa el número de mujeres que ha decidido emprender una actividad por cuenta propia.

El grado de feminización del sector hace que se deban buscar en el comercio fórmulas de conciliación: flexibilización de horarios, nuevas fórmulas de contratación, trabajo a turnos, etc., que favorezca además la entrada de nuevas personas al sector. Esta flexibilización se hace también necesaria para adaptarse a los nuevos hábitos de consumo, compatibilización con los horarios de trabajo/ocio de la clientela, atracción del turista al comercio local, etc.

En general, el nivel de cualificación de las personas del sector comercio es cada vez más elevado, incorporando al sector personas tanto con estudios de nivel medio como universitarios, pero quizás lo que falta es una formación específica en comercio.

Por ello, es necesario fomentar la formación continua de las personas del sector y propiciar que las nuevas incorporaciones sean de personas con formación específica de comercio (Formación Profesional, Certificados de Profesionalidad,...) y darle valor, ya que es fundamental para la mejora de la profesionalización del sector.

Teniendo en cuenta lo anterior, así como el dato de que el 72,9% de los comercios tiene la forma jurídica de persona física y la media de empleados es 2,6 por tienda, uno de los retos es conseguir que las personas que entren a trabajar en el comercio puedan desarrollar una verdadera carrera profesional en el sector y que se convierta en un sector atractivo, generador de empleo cualificado, valorado y reconocido en todos los ámbitos.

Otro factor es el envejecimiento de los titulares de comercio y el problema que existe en cuanto a conseguir su relevo generacional ó transmisión empresarial. En la incorporación de personas cualificadas al comercio encontramos una oportunidad para darle continuidad y aumentar su grado de profesionalización, modernización e innovación.

3. Buenas prácticas en el desarrollo del aprendizaje / prácticas en el sector comercio

Para la realización de este estudio hemos mantenido una serie de entrevistas con agentes implicados en el desarrollo del sistema de formación y prácticas en el sector comercio, centrándonos en la provincia de Gipuzkoa (País Vasco), que es donde está ubicada la Federación Mercantil de Gipuzkoa, responsable de la realización de este diagnóstico de situación.

Hemos tratado de centrar la información obtenida en el sector comercio y para ello, hemos hecho la siguiente selección:

- A **nivel gubernamental**, personas responsables de los dos Departamentos del Gobierno Vasco implicados en la Formación Profesional para el Empleo:

- Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura
- Lanbide. Servicio Vasco de Empleo. Departamento de Empleo y Políticas Sociales

- A **nivel de Centros de Formación**, hemos seleccionado aquellos centros que imparten formación relacionada directamente con la Familia de Comercio y Marketing, de manera que podamos obtener datos específicos del sector comercio:

- Centros de Formación Profesional Inicial (Reglada), reconocidos oficialmente
- Centros de Formación para el Empleo, acreditados y homologados por Lanbide

- A nivel de **Empresarios del sector comercio**, hemos seleccionado a 3 comerciantes que habitualmente acogen a personas en prácticas en su empresa, para conocer de primera mano su experiencia.

Los puntos de vista son diferentes en algunos casos, pero también hay opiniones en común, que vamos a tratar de poner de manifiesto a continuación, esperando que estas aportaciones nos sirvan para mejorar el sistema de formación y prácticas en las empresas del sector comercial.

3.1. Organización de la formación dirigida a las personas que van a realizar prácticas (“aprendices”) en empresas del sector comercio. Integración del aprendizaje en el proceso del trabajo de la empresa. Tutorización y seguimiento. Evaluación.

En general, el proceso se inicia con la selección, por parte del centro de formación, de la empresa en la que el alumno va a realizar las prácticas, tratando de asegurar que la formación en el centro de trabajo favorezca la adquisición de las competencias establecidas en el diseño curricular de cada título, certificado de profesionalidad, ... Para ello, la empresa debe comunicar al centro las tareas que va a realizar el alumno durante el periodo de prácticas, el calendario y horario de realización, así como nombrar a un tutor, que se va a ser el responsable del alumno durante su estancia en la empresa.

La empresa suscribe un convenio de prácticas no laborales que le facilita el centro de formación y el centro provee a la Administración competente los datos requeridos para su gestión, organización y seguimiento.

En general, el centro de formación facilita a la empresa un cuadernillo / cartilla para favorecer la gestión de las prácticas, las instrucciones a seguir tanto por parte de la empresa como por parte del alumno, las competencias que debe adquirir durante el proceso de aprendizaje, evaluación de competencias, informe final, etc.

Las empresas entrevistadas nos indican que a la persona en prácticas se la acoge como un miembro más de la empresa, se le presenta al resto del equipo, tratando de que se integre en el mismo, se le ayuda en el proceso de aprendizaje y cuenta con un tutor en la empresa que se responsabiliza de todo ello y de estar así mismo en coordinación con el tutor del alumno en el centro de formación.

En general, las empresas no disponen de un procedimiento documentado interno para acoger a personas en prácticas, aunque uno de los empresarios entrevistados, que gestiona su empresa según el modelo Europeo de Excelencia y Calidad EFQM, lo está preparando, dentro de su plan de mejora continua, en el que incluye aspectos como: Responsabilidades de cada entidad implicada (Empresa, centro y este caso, Federación Mercantil, como entidad intermediaria entre empresa y centro de formación). Proyecto de prácticas a presentar al centro de formación y alumno. Establecimiento de Objetivos. Planificación. Metodología. Plan de Incentivos. Evaluación (criterios alineados con la consecución de objetivos). Su objetivo es utilizarlo en la gestión de las próximas prácticas en su empresa.

3.2 Acuerdos contractuales y acceso al aprendizaje / prácticas. Incluye información sobre los mecanismos de financiación.

La realización de Prácticas en centro de trabajo, no supone una relación laboral entre empresa y alumno. Se firma un convenio de prácticas facilitado por el centro de formación y se informa de todo ello a la Administración Competente (Departamento de Educación, en el caso de las prácticas de Alumnos provenientes de la Formación Profesional Inicial ó Lanbide, si el alumno proviene de programas de Formación para el Empleo).

Las Prácticas tampoco suponen un coste para las empresas, la Administración se encarga de suscribir un seguro de responsabilidad civil a favor del el alumno y en los programas de Formación para el Empleo, Lanbide subvenciona un % de las horas que dedica el tutor de prácticas de la empresa (esto no es aplicable a las prácticas de la Formación Profesional Inicial). El alumno no percibe remuneración alguna, aunque en ocasiones la propia empresa

asume costes de desplazamiento del alumno o incluso una gratificación voluntaria durante o a la finalización de las prácticas.

En relación al acceso al sistema de prácticas, según nos han comentado desde los centros de formación, la situación de crisis ha dificultado la asunción de personas en prácticas por parte de las empresas y que tienen que ir buscando las empresas de manera individual, sin un apoyo institucional. Por su parte, empresarios de comercio nos han trasladado, que a pesar de intentar acoger personas en prácticas y haber realizado la solicitud en numerosas ocasiones, pocas veces lo han conseguido. En este sentido, tanto los centros como los empresarios, nos han solicitado que organizaciones empresariales como la nuestra, podamos mediar para solucionarlo y posibilitar las prácticas en empresas del sector comercio, sensibilizando a los empresarios en relación a lo que suponen las prácticas y su responsabilidad en este proceso formativo. Se hace necesario sensibilizar a los empresarios de que se trata de formación en el centro de trabajo, ya que en algunos casos se considera una manera de ahorrarse el coste de contratar a un trabajador. Deben poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación académica y en la empresa deben ayudarles a desarrollar una serie de habilidades y actitudes para ayudarles a su inserción en el mercado de trabajo. Uno de los problemas es que a nivel de competencias “técnicas” es muy difícil que el alumno pueda poner en práctica en una sola empresa (sobre todo si es pequeña) todos los conocimientos académicos adquiridos (sólo ponen en práctica un % pequeño de éstos).

En la Formación Dual, la situación es diferente, ya que en este caso sí hay un contrato laboral entre la empresa y el alumno, que pasa a ser un trabajador de la misma.

La empresa selecciona entre una serie de candidatos propuestos por el centro de formación al alumno que desea contratar y formaliza un contrato de trabajo de 1 año de formación, en la modalidad de contrato para la formación y el aprendizaje (se desarrolla durante el segundo año del ciclo formativo en el caso de la Formación Profesional reglada). Según estos contratos, el alumno acude a la empresa hasta un máximo del 75% de horas según convenio y el tiempo restante continúa su formación en el centro, junto con el resto de alumnos de su aula. La retribución del trabajador será la correspondiente al número de horas que realmente trabaje en la empresa y en función de la categoría del convenio al que esté suscrita la empresa.

Como incentivo para la empresa, se establece la exención de las cuotas empresariales a la Seguridad Social y la empresa recibe además, una bonificación de 2000 euros en concepto de tutorización del alumno.

El centro de formación y la empresa acuerdan de antemano un Proyecto (que se envía previamente a la Administración competente para su aprobación), en el que se especifica el calendario y la agenda de trabajo para el alumno, que contemple las necesidades de la empresa y garantice que el alumno completa la formación correspondiente al ciclo formativo en el que se halla inscrito.

La Formación Dual presenta ventajas como una inserción más temprana de los jóvenes al mundo laboral, les hace ser más conscientes del mundo real (al tener que compatibilizar estudios y trabajo), se implican más en la empresa que con los programas de prácticas y aprenden a ser más responsables, así como desarrollar una serie de competencias relacionadas con la actitud que les va a favorecer a la hora de continuar en esa o en otra

empresa a la finalización del contrato. La duración de la formación en la empresa es también mayor lo que favorece el aprendizaje y puesta en práctica de más competencias en el puesto de trabajo.

Entre los inconvenientes de este programa nos podemos encontrar los siguientes:

- Es un programa voluntario para el centro de formación, por lo que su puesta en marcha y desarrollo queda en manos de los propios centros y de sus profesores. Este programa supone más dedicación en horas e implicación y no todos quieren asumirlo.
- Es voluntario para los alumnos, de manera que en una misma aula, conviven los alumnos que continúan con el sistema tradicional de formación (con la realización de las prácticas a la finalización de la formación académica) y los que deciden voluntariamente alternar la formación en el aula con el trabajo en la empresa.
- Conviven ambos modelos en el aula, el 25% del tiempo del curso escolar, por lo que se hace difícil integrar en ese tiempo a los alumnos que el 75% restante están fuera del aula, que además pueden tener horarios de trabajo diferentes (aunque desde los propios centros tratan de organizar horarios similares en la formación en empresas para favorecer la integración).
- Se debe garantizar que el alumno cumple con la totalidad del currículo formativo, pero no en todas las empresas se pueden poner en prácticas todos los conocimientos. Esto hace que la implicación de los docentes en el centro sea fundamental para suplir estas carencias y garantizar que el alumno ha adquirido todas las competencias requeridas para la obtención del Título correspondiente.
- Si se produce una rescisión de contrato, el centro tiene la responsabilidad de buscar otra empresa al alumno ó reintegrarlo en el modelo tradicional de formación, junto al resto de compañeros/as.
- En el Programa de Formación Dual se prevé que también se pueda realizar la formación en alternancia en los programas formativos vinculados a la obtención de los Certificados de Profesionalidad, pero hasta ahora no ha sido posible, debido a que no coinciden los plazos realización de unos programas y otros.

Por lo tanto, hay lagunas e inconvenientes que se deben salvar para posibilitar la implantación y desarrollo de este modelo.

Parece que el problema principal para el desarrollo de la alternancia por parte de las empresas, se encuentra en la claridad y determinación de la Administración. Sin embargo, el apoyo propuesto en la experiencia piloto HEZIBI, es un elemento que facilita el desarrollo de la alternancia y que muestra la importancia dada por la Administración a la tutorización en la empresa y a la alternancia en general.

Para favorecer el desarrollo de este programa es necesario, por otro lado, informar y sensibilizar a los empresarios sobre las ventajas que supone este programa para la empresa, ya que le permite formar a una persona joven, que va a adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades para responder a las necesidades específicas de la empresa. Reduce los costes de

selección y adaptación de personal. Les permite conocer mejor a personas que pueda necesitar contratar posteriormente y adaptarse a los cambios del entorno económico para ser más competitivos. También favorece el relevo generacional y la transmisión empresarial, así como la transferencia de conocimiento entre las personas que abandonan el mercado laboral y las que acceden a él.

Por otro lado, para hacer posible esto último, en los centros de formación se debería fomentar más la cultura emprendedora, ya que en general, los jóvenes estudian esperando ser contratados por una empresa, son una minoría los que piensan en crear su propia empresa. Aquí tenemos una oportunidad de mejora clara, que tendríamos que analizar cómo puede abordarse.

3.3 Diseño curricular, tiempo de aprendizaje y progresión / avance por parte del alumno/a.

En el caso de los títulos de Formación Profesional Inicial, el diseño curricular viene regulado por Ley para cada uno de los títulos. Aquí se establece la duración, objetivos y contenidos de la formación tanto académica como en centro de trabajo, las competencias profesionales, personales y sociales que debe adquirir el alumno, así como los criterios de evaluación etc., permitiendo a cada centro de formación la adaptación a las características de su alumnado y de las empresas de su entorno. Por ello es fundamental que los centros estén en continuo contacto con aquellas empresas que realizan actividades relacionadas con las especialidades que imparten, para conocer aquellos puestos de trabajo y conocimientos que se demandan para favorecer el acceso del alumnado al mundo laboral.

En el caso de la Formación para el Empleo, el diseño curricular se establece por Ley cuando se trata de la obtención de un Certificado de Profesionalidad (en el Real Decreto regulador de cada Certificado).

En el caso del resto de programas de formación-empleo viene dado también por la Administración, salvo en el caso de programas en los que los propios centros de formación solicitan de manera libre a la Administración la realización de una serie de programas formativos atendiendo a necesidades del mercado. En este caso, lo marca el propio centro con la autorización de la Administración.

Por lo tanto, el diseño curricular viene dado y los centros de formación deben velar por su cumplimiento, tanto en lo referido a la formación académica como la formación en centros de trabajo (lo que requiere una coordinación y relación estrecha entre el tutor del centro y el tutor de la empresa).

Tanto el centro de formación como la empresa son responsables de la progresión y avance del aprendizaje por parte del alumno, tratando de solventar a través de la colaboración entre ambos las posibles dificultades que surjan en el proceso.

3.4. Mecanismos de evaluación de competencias adquiridas. Adquisición de certificación acreditativa.

Tanto la Formación Profesional Inicial como la Formación para el Empleo basan su currículo en las competencias de las cualificaciones incluidas en el Catalogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El centro de formación es responsable de determinar los criterios de evaluación de competencias, atendiendo al diseño curricular establecido, que asegure que los conocimientos y competencias adquiridas por el alumno se corresponden realmente con las del currículo.

Debe asegurarse de que en la empresa seleccionada el alumno va a adquirir la mayor parte de las competencias establecidas y de que la empresa y el tutor designado son los más adecuados y van a velar por ello.

En general, el centro de formación facilita al tutor de la empresa un Cuadernillo o Cartilla de Prácticas para facilitar el seguimiento y evaluación del alumno durante el proceso. Contiene una serie de instrucciones generales tanto para la empresa como para el alumno, así como las tareas realizadas. También incluye una Hoja de Evaluación que debe firmar el tutor de la empresa, en el que debe calificar al alumno, atendiendo a criterios como:

- Competencia técnica: conocimientos teóricos, asimilación de instrucciones verbales, asimilación de instrucciones escritas.
- Habilidades: Organización del trabajo; Método, orden, higiene; Ritmo de trabajo; Calidad del trabajo realizado.
- Actitudes: Iniciativa, Espíritu de colaboración y trabajo en equipo; Asistencia y puntualidad; Responsabilidad e interés por el trabajo; Concentración.

La puntuación global es la calificación de la Formación en el centro de trabajo y el alumno debe superarla como Apto para poder obtener el Título de Formación Profesional ó Certificado de Profesionalidad correspondiente.

Esta información la hemos obtenido a través del Modelo facilitado por uno de los centros de formación entrevistados.

En el caso de otros programas de empleo-formación, se evalúa de manera independiente la formación académica y la formación en centro de trabajo, ya que no todos los alumnos realizan prácticas (son voluntarias para éstos).

Desde una perspectiva del aprendizaje a lo largo de la vida, cada vez más, las competencias personales y sociales ocupan un lugar central en la formación y en el desarrollo competencial y a su vez, estas cobran cada vez mas importancia en el dominio de la competitividad. Para las empresas es clave el comportamiento del aprendiz para que se interesen por su aprendizaje, le den responsabilidades en su seno y se planteen mantenerle en su plantilla.

3.5. Papel de los distintos agentes intervinientes en la organización de la formación durante el periodo de formación para el aprendizaje.

Los agentes sociales (organizaciones empresariales y sindicales) participan en el desarrollo normativo del sistema de las cualificaciones y de la formación profesional, aportando la visión del mundo empresarial y de la representación de los trabajadores y trabajadoras de las empresas.

Los centros de formación son una pieza clave en el desarrollo del sistema, al recaer en su ámbito de responsabilidad la impartición de las acciones formativas y la interrelación con las empresas, adaptando el itinerario de aprendizaje a la realidad del mundo laboral, buscando las empresas más adecuadas para la realización de unas prácticas satisfactorias, tutorizando al alumno durante el periodo de prácticas. La implicación de los centros de formación es buena, respondiendo a los retos del sistema, implementando las novedades que está desarrollando la actual normativa, en permanente evolución.

Las empresas participan en el sistema trasladando sus necesidades a los centros de formación y a la Administración, acogiendo al alumnado en prácticas, teniendo en cuenta que se trata de una buena oportunidad para conocer personas para incorporar a sus plantillas cuando lo necesiten y para darles la formación necesaria para completar su formación académica y conocer la realidad empresarial. En general, la labor de las empresas es buena, pero tanto desde la Administración como desde los centros de formación, se traslada que es necesario cambiar la mentalidad de las empresas en algunos casos: las personas en prácticas no son trabajadores sin coste, sino que son personas en formación (en este caso en centro de trabajo) y que la empresa tiene la responsabilidad de implicarse en la formación de estas personas para adaptar sus conocimientos a las necesidades de las empresas. En este sentido hay que mejorar, pero en general, la labor de las empresas se considera adecuada. Hay que tener en cuenta que los tutores de las empresas no reciben una formación previa que les habilite para ello. Depende de su implicación, experiencia y saber hacer.

En el caso del sector comercio, nos encontramos con que últimamente se están solicitando personas en prácticas con perfiles nuevos que no existen actualmente en las empresas, con el objetivo de adaptarse a las exigencias del mercado y de la clientela (Áreas relacionadas con el desarrollo Web, marketing on line, etc.), lo que puede dificultar la labor del tutor, que actúa como guía, estableciendo objetivos y realizando el seguimiento y cumplimiento, pero que carece de la formación específica, el conocimiento y la experiencia en ese campo.

En cuanto a los roles que asume cada agente interviniente directamente en la organización del proceso de formación en el centro de trabajo:

- Administración:

En el caso del Dpto. Educación (Formación Profesional Inicial), existe la figura del Coordinador de FCTs, cuya labor es coordinar las prácticas que se realizan por parte de los alumnos de los centros de formación de todo el territorio; asesora a los centros sobre la normativa vigente en relación al funcionamiento de las prácticas, excepcionales, dudas,... Y lleva el control de todo el proceso (calendario de prácticas, horarios, etc.). Una figura similar existe en el caso de Lanbide, en este caso, sería el Responsable de Gestión de Prácticas.

- Centro de formación:

En cada centro existe la figura de Coordinador de FCTs en el caso de la Formación Reglada, que se encarga de asignar responsabilidades a los tutores del centro y coordinar todo el proceso. El tutor del alumno del centro juega un rol integrador clave ya que acompaña al aprendiz y a la empresa durante todo el proceso para garantizar la adecuación de la formación en el centro de trabajo al currículo establecido, así como solventar dudas y dificultades que se puedan producir.

- Empresa:

Es fundamental el rol del tutor: Debe responsabilizarse de la formación del aprendiz, de organizar el aprendizaje y definir objetivos, implicarse con la persona en prácticas, poniendo a su disposición su conocimiento y experiencia y guiándole en su proceso de aprendizaje.

- Alumno / Aprendiz:

Debe implicarse en el desarrollo de su itinerario formativo, en su aprendizaje y en desarrollar las competencias y actitudes necesarias que le permitan la entrada en el mundo laboral.

Para que todo el proceso funcione y se obtengan los resultados esperados, es fundamental la implicación y estrecha relación entre los tutores de la empresa y del centro de formación, acompañando al aprendiz a lo largo de su proceso formativo.

4. Conclusiones

Se hace necesario mejorar la formación y cualificación de los trabajadores actuales y de las nuevas personas que se incorporen al sector comercio, colaborando las empresas y sus organizaciones empresariales, con los centros de formación, potenciando que la formación especializada en comercio se imparta en los centros y asegurando que se adecúe a las necesidades de nuestras empresas, tanto a nivel de conocimiento, como de competencias y actitudes.

Debemos asegurar por otro lado, la realización efectiva de prácticas en nuestro sector, que sean satisfactorias para todas las partes y que deriven en la incorporación de personas trabajadoras cualificadas, especializadas en comercio, así como de nuevos perfiles que aporten valor y que contribuyan a mejorar la profesionalización del sector.

Por ello debemos trabajar también en la sensibilización y concienciación de los empresarios de comercio para dar valor a la profesión dentro del propio sector, concienciarles de la necesidad de implicarse en la formación de nuevos profesionales y sus beneficios para todas las partes.

La incorporación de personas que hayan obtenido un certificado de profesionalidad oficialmente reconocido, así como los titulados en Formación Profesional, según los nuevos ciclos formativos de la Familia de Comercio y Marketing (y otros, más técnicos y específicos de cada subsector de comercio), contribuirán al cambio, a la innovación y a la mejora de la competitividad, posicionamiento e imagen de nuestro sector.

Referencias:

Lanbide. Servicio Vasco de Empleo. www.lanbide.net

Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura. Gobierno Vasco. www.hezkuntza.ejgv.euskadi.net

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de España. www.todofp.es

Determinación y Estimación de Variables Clave para la Formación en Alternancia para el Empleo. IMH. Instituto de Máquina Herramienta. 2012

Tknika. Centro de Innovación para la Formación Profesional. www.tknika.net

Ikusmer. Observatorio del Comercio. www.industria.ejgv.euskadi.net/r44-ikusmer/es/

Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad. Gobierno Vasco. Dirección de Comercio. www.industria.ejgv.euskadi.net/r44-comercio/es/

Diagnóstico del Comercio Minorista Vasco. Plan de Adaptación del Comercio 2015. Gobierno Vasco. Dirección de Comercio.

Plan de Adaptación del Comercio Vasco 2015. Plan de Actuación. Gobierno Vasco. Dirección de Comercio.

Claves del Retail. Visión 2013 – 2015. www.clavesdelretail.com

Diagnóstico de Necesidades de Formación del Sector Comercio de Gipuzkoa. Federación Mercantil de Gipuzkoa. 2013

Eustat. Instituto Vasco de Estadística. www.eustat.es

Informe de Competitividad del País Vasco 2013. Transformación productiva para el mañana. Orkestra. Instituto Vasco de Competitividad. Universidad de Deusto.

Entrevistas:

ORGANISMOS GUBERNAMENTALES RESPONSABLES DE LA REGULACION DEL SISTEMA DE APRENDIZAJE/PRACTICAS			
Organización	Cargo	Nombre y Apellido del Experto	Contacto (email...)
LANBIDE – Servicio Vasco de Empleo Dpto. Empleo y Políticas Sociales Gobierno Vasco	Responsable del Área de Formación para el Empleo	Juan Carlos García Rejas	Tel. 945 181 370 juancarlos.garcia@lanbide.net
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura. Gobierno Vasco	Coordinador de Formación en Centros de Trabajo (FCTs) a nivel País Vasco	Salvador Venzala Gallardo	Tel. 943551958 / 665739727 fctgipuzkoa@euskalnet.net

EMPRESARIOS DEL SECTOR COMERCIO IMPLICADOS EN EL SISTEMA DE APRENDIZAJE / PRACTICAS			
Organización	Cargo	Nombre y Apellido del Experto	Contacto (email...)
Union Radio	Gerente	Fernando Amunarriz Bergés	Tel. 943620199 / 620865794 info@unionradio.tv
Laboral Pasaia	Gerente	Jon Vadillo Kerejeta	Tel. 943341035 info@laboralpasaia.com
Oskarbi Oinetakoak	Socio	Asier Gurrutxaga Malkorra	Tel. 943884538/ 605726107 asier@oskarbi.com

CENTROS DE FORMACION IMPLICADOS EN EL SISTEMA DE APRENDIZAJE / PRACTICAS (VISION SECTOR COMERCIO)			
Organización	Cargo	Nombre y Apellido del Experto	Contacto (email...)
Nazaret Zentroa	Directora	M ^a Jose Rabella	Tel. 943326666 mjrabella@nazaretzentroa.com
IES Zubiri Manteo	Responsable Dpto. Comercio	M ^a Jesús Gil	Tel. 636783912 mgil@zubirimanteo.com
IEFPS Bidasoa	Coordinador de FCT (Prácticas)	Alberto Arranz	Tel. 943666010/615775535 aarranz@fpbidasoa.org
Instituto de Transporte y Comercio (ITC)	Técnico de Proyectos y Formación	Ekain Ortega Aldaco	Tel. 943610420 eortega@fundacionitc.org
I.E.S. Uni Eibar - Ermua B.H.I.	Coordinador de FCT (Prácticas)	Santiago Iruretagoiena	Tel. 943 208444 sirureta@iesunibhi.com