

## ► Empleo y Formación

PERSONAS & EMPRESAS & OFICINAS

### Larga vida a la tienda física

A pesar de que el sector retail vive una auténtica revolución en cuanto a la forma de comprar, informarse, descubrir... y, a pesar de que el 87% de los consumidores «millennials» visita la web de una marca antes de ir a la tienda, el 79% consulta la tienda on-line durante su visita a la tienda física, y el 35% visita la web después de realizar la compra, sólo entre el 10 y 15% de las ventas se realiza on-line. Por lo tanto, el 85-90% de los consumidores siguen apostando por el mercado tradicional: acudir a la tienda física, tocar, consultar, probar, comparar, comprar y llevarse la compra adquirida.

La conclusión es que hay menos tráfico en la tienda y mejor informado, lo que hace disminuir el volumen de compras por impulso. La tienda física y la tienda on-line están destinadas a convivir y las empresas de retail que no apuesten por una alineación «figital» probablemente desaparecerán. La tecnología ha cambiado la percepción del consumidor y ofrece la posibilidad de encontrar y comparar cualquier producto o servicio. La oferta es infinita, lo que ha provocado la desaparición de tendencias concretas. El consumidor es el centro y busca diferenciarse de los demás. No hay clasificaciones y la oferta tiene que ser muy individualizada y, al mismo tiempo, infinitamente variada.

La tienda física tiene una larga vida, siempre y cuando consiga transformarse y alinearse con el nuevo consumidor. El punto de venta sirve fundamentalmente como lugar de comunicación con el cliente, en el que tocamos, entendemos el contexto de la marca, la música, el olor, el tacto y las explicaciones del vendedor. Esa comunicación con el cliente hay que maximizarla consiguiendo el «engagement». Si el punto de venta ofrece herramientas que faciliten, diviertan y supongan una experiencia para el cliente, y si la tienda física es coherente con la información recibida en la tienda on-line, el resultado será el deseado.

FRANCISCO VÁZQUEZ MÉDEM  
Presidente de Grupo 3g office



La tienda física ofrecerá experiencias al cliente

# El «erudito» y el ejecutor de normas están de moda

*Las ofertas de empleo requieren cada vez más de una mayor especialización, independientemente del tipo de sector o vacante ofertada*

ROSA CARVAJAL

Los buscan las empresas, a unos por su especialización en un área concreta, y a otros por conocer tan bien las leyes que son los más idóneos para hacer cumplir todas las normativas, locales, nacionales e internacionales. En los últimos años, la legislación se ha ido endureciendo para todas las empresas y ha hecho imprescindible el perfil profesional de «Compliance officer» o director de cumplimiento normativo en el ámbito penal (muy consolidado en los países anglosajones), encargado de velar porque se cumplan todas las legislaciones operativas. «Hay que cumplir las normas y leyes vigentes. En la mayoría de los casos, las empresas empiezan sus diferentes actividades o prestan servicios sin haber tenido en cuenta normativas con las que no contaban. No caen en ello hasta que algún organismo les reclama responsabilidades o incluso multas», explica una fuente de iIR, compañía de referencia en el desarrollo y gestión de formación para empresas y directivos.

#### OBJETIVO

La formación es una de las claves en la figura del «Compliance officer», un cargo en continua evolución y adaptación según van cambiando las normas. «En España, en los últimos años las normativas se han modificado mucho más que en el resto de la historia», explica Francisco Javier Oteo Expósito, sénior «manager» de Compliance & Capital Markets. Su labor es todo un reto, puesto que la naturaleza poliédrica de cualquier estructura organizativa, obliga a este perfil profesional a dominar gran variedad de facetas empresariales. «Debe dar fiabilidad al negocio y disponer de todos los mecanismos necesarios para controlar los procesos, cumplir con los requisitos de

poder estar en disposición de atenuar o eximir la responsabilidad penal de la empresa».

«En cada empresa tiene funciones diferentes. Debe ser una persona con una visión de analista interno, con formación jurídica. Si por ejemplo es una empresa técnica o medioambiental, será preferible un perfil de ingeniero. Aunque la tendencia en el mercado es a que el puesto lo ocupe un abogado, pero yo no lo comparto», señala Fernando Lacasa, responsable de Compliance de Grant Thornton. «Son diversos los sectores que están demandando este perfil, sobre todo el farmacéutico, aunque cada vez más son las empresas pequeñas que lo solicitan. La tendencia irá a exigir a los proveedores que cuenten con un modelo de prevención penal», apunta Lacasa. Queda mucho por avanzar en este ámbito ya que tanto pymes como grandes empresas encuentran muchas dificultades para cumplir con una normativa cada vez más compleja y dispar según la comunidad autónoma en la que opere, señalan los expertos.

**«La tendencia irá a exigir a los proveedores que cuenten con un modelo de prevención penal»**

#### LOS «SCHOLARS»

Especialización o diversificación. Ésta es una de las grandes

dudas a las que se enfrentan los jóvenes a la hora de formarse. Según Augustias Pendón, directora de Recursos Humanos y técnico de Orientación Laboral de Audiolió, «se observa una creciente demanda por parte de las empresas de los denominados perfiles «scholars» o «eruditos». Se trata de perfiles que cuentan con un gran conocimiento de una ocupación determinada, dominando las herramientas, tecnologías o programas necesarios para su ejecución. Del informe del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) «Los perfiles de la oferta de empleo 2015», se desprende que las empresas demandan de los

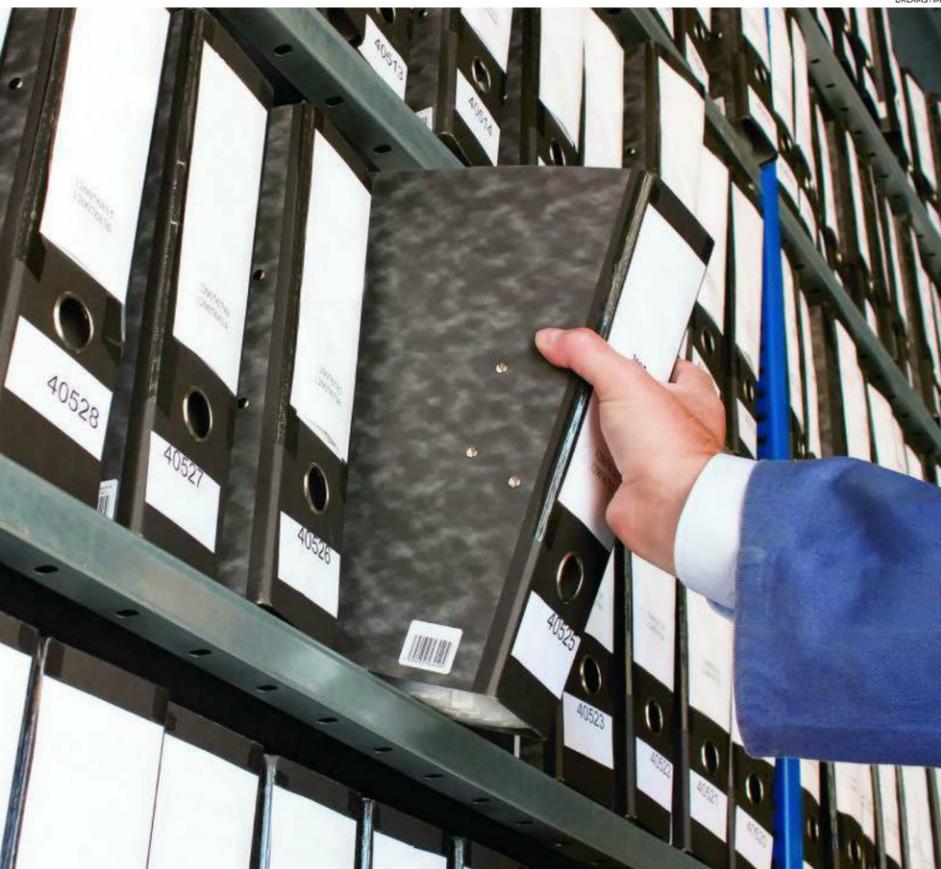
En la mayoría de los casos las empresas prestan servicios sin tener en cuenta la normativa



profesionales conocimientos muy especializados, independientemente del sector o tipo de vacante ofertada, apunta la experta de Audiolió. Así, por ejemplo, a un especialista en contabilidad se le requiere conocimientos de aplicaciones informáticas específicas como SAP, A3, EGO, Business One, APT, ACL Sage, Golden.net, por supuesto, el dominio del tradicional Excel. Otro ejemplo. A filólogos, intérpretes y traductores se les pide amplios conocimientos en el manejo de aplicaciones creadas específicamente para la profesión como Office Trados XBench o el sistema de traducción por ordenador TAO.

En cuanto a las ocupaciones con mejor situación de contratación en el mercado de trabajo, también se observa la exigencia de altos niveles de cualificación. Por poner un ejemplo. En el sector manufacturero y la construcción, están presentes los mecánicos-instaladores de refrigeración y climatización, montadores de estructuras cableadas, operadores de máquinas-herramienta, etc.

En la industria de la alimentación, bebidas y tabaco se piden matarifes o trabajadores del tratamiento de los lácteos y de las conserveras. Desde la óptica de Alfonso Jiménez, socio di-



DREAMSTIME

### Ocupaciones

#### Directores y gerentes.

Las ocupaciones que presentan mayor empleabilidad: directores de departamentos administrativos y comerciales.

#### Científicos e intelectuales.

Los mejor situados son los médicos, veterinarios, farmacéuticos, fisioterapeutas, logopedas, ópticos y terapeutas ocupacionales.

#### Técnicos de las ciencias y las ingenierías.

Delineantes y dibujantes técnicos, técnicos de las ciencias físicas, químicas y de las ingenierías. Técnicos en control de procesos.

#### Restauración y ventas.

Los más solicitados son los jefes de sección de tiendas, vendedores, cajeros y taquilleros, auxiliares de vuelo o camareros de avión, barco y tren.

rector de la consultora de Recursos Humanos People Matters, especialización o diversificación depende de cada empresa, de su estrategia de talento. «Hay empresas que buscan profesionales especialistas en una temática, con fuertes conocimientos y experiencia en algo concreto. Esta estrategia considera que los profesionales deben ser los mejores en algo. Por otro lado, existen empresas cuya estrategia de atracción de talento busca profesionales generalistas que pueden pasar por distintas posiciones en su carrera. Esta estrategia tiene la ventaja de contar con profesionales más polivalentes». Jiménez apunta a un tercer tipo de empresa. Aquellas con un «modelo T, en las que se busca una combinación de perfil generalista y, de una determinada competencia».

Gas Natural Fenosa, por ejemplo, aplica este último modelo. «Nuestra dimensión, tanto en el ámbito nacional como internacional, lleva a que necesitemos incorporar personas con perfiles globales. Otro plano distinto lo constituyen aquellos puestos operativos, más ligados a los procesos de generación y distribución de gas y electricidad, donde la especialización sí tiene un mayor peso específico», explica Fernando Alfayate, subdirector de Selección, Movilidad y Valoración de Puestos de Gas Natural Fenosa.

## FORMACIÓN

# Bosch impulsa nuevas iniciativas de formación profesional dual para jóvenes de España

T. U. E.

El Grupo Bosch, empresa líder en tecnología y servicios, en su compromiso de seguir ayudando a combatir el alto nivel de desempleo existente en nuestro país, ha ofrecido por segundo año consecutivo 50 puestos de formación profesional para jóvenes de España en Alemania, formación que comenzará en otoño de 2017. «Nuestro concepto de formación profesional dual, unido a una fuerte ayuda intercultural ha demostrado ser todo un éxito. Seguimos comprometidos con esta iniciativa, ya que el desempleo juvenil sigue siendo muy alto, especialmente en Italia y España», manifestó Christoph Kübel, miembro del Consejo de Administración y máximo responsable de Recursos Humanos de Bosch. «Hemos comprobado cómo la formación cualificada mejora significativamente las perspectivas de empleo de los jóvenes», aseguró Kübel.

La formación se realizará en puestos técnicos como mecánica industrial, meca-

trónica industrial, mecánica de fundición y mecánica de planta: construcción y mantenimiento. Con una duración de tres años y medio es remunerada según las condiciones habituales de Alemania.

Antes de comenzar dicha formación, los jóvenes españoles se preparan mediante un curso intensivo de alemán en España y una práctica previa de tres meses en el

país germano. Asimismo se les facilita apoyo para la adaptación cultural y en temas administrativos. «La enseñanza de idiomas es fundamental para el aprendizaje y para una total integración. La formación intercultural y la supervisión constante por parte de formadores cualificados son la clave para el éxito de la formación profesional en otros países», explica José López San



La formación en Alemania tiene un periodo de tres años y está remunerada

Román, director de Recursos Humanos para Bosch España y Portugal. Los participantes de esta formación obtienen un título profesional que les ayudará en su empleabilidad tanto en España como en Alemania. «Es increíble poder realizar un proyecto así en Alemania, aprender un idioma nuevo y conocer una cultura tan interesante. Gracias a Bosch, puedo convertirme en un trabajador cualificado. Es, sin duda, una experiencia extraordinaria», comentó Ángel de Julián Manrique, madrileño, y actualmente en formación en una planta de Bosch cerca de Ulm.

#### «PONTE A PUNTO»

Por otro lado, el grupo alemán acaba de poner en marcha en Madrid el proyecto «Ponte a punto» en colaboración con una serie de talleres de la red Bosch Car Service. El objetivo es facilitarles el acceso a institutos y estudiantes de formación profesional dual de ciclos relacionados con el mundo de la automoción, para que realicen sus prácticas profesionales en dichos talleres. A cambio recibirán tanto apoyo económico como administrativo contribuyendo a la empleabilidad de estos estudiantes. El proyecto se desarrollará desde el otoño de 2016 hasta el verano de 2018, inicialmente con 10 plazas disponibles.