

Fuentes de detección de necesidades formativas

Para la detección de necesidades formativas en las empresas hemos de considerar distintos factores y escenarios:

1. El entorno de la empresa pitiusa, tanto en lo referido al entorno macroeconómico como al microeconómico

2. El análisis interno de las empresas pitiusas
3. El gap de conocimiento entre la valoración del empresario y el nivel ideal

Necesidades formativas derivadas del análisis del entorno

Las características del entorno económico y empresarial descritas en el apartado "Tendencias empresariales e identificación de los factores de modernización en la gestión de organizaciones" han sido motivo de estudio en el entorno empresarial de las Pitiusas. Del mismo modo, se adjunta en el anexo un estudio de los sectores empresariales en las Pitiusas que aportará nuevos datos al proceso de detección de necesidades.

De este análisis destacamos como grupos de necesidades de formación más importantes las siguientes: los temas de idiomas, euro, nuevas tecnologías, atención al cliente, calidad en empresas de servicios, merchandising, ecología y medioambiente, gestión y administración de la pyme y en el caso del empresario, añadir la dirección, planificación, innovación, marketing y exportación.

De cada uno de estos temas podemos extraer muy diversos cursos de formación que apoyarían los procesos de adaptación y modernización de las empresas pitiusas. Pero llegado este instante, debemos parar y hacer un inciso para la reflexión.

En los análisis sobre tareas, conocimientos y habilidades requeridos en la empresa pitiusa y la valoración que de estos hacen los empresarios en sus propios trabajadores hemos comprobado como el grado de satisfacción del empresario es medianamente elevado. Sin poner en duda la capacidad y formación que declaran los empresarios poseen los trabajadores pitiusos creemos que esta formación está supervalorada por el empresario.

Como en otros apartados de este informe plantearemos una hipótesis de trabajo: o el empresario exige un nivel relativamente bajo a sus empleados en el nivel de ejecución de las tareas asignadas, o bien para la ejecución de estas tareas existen unos conocimientos y habilidades (en forma de técnicas y metodologías) que no valora el empresario y de las cuales no puede obtener un rendimiento eficiente para su empresa.

En este segundo caso, la solución vendría por el lado de la formación previa del empresario que le permitiría una mejora en la asignación de tareas y recursos que revertiría en incrementos de productividad y rentabilidad de las inversiones.

Una vez planteada la hipótesis propondremos un conjunto de opciones formativas para los distintos temas empresariales detectados como necesidades formativas.

formación a empleados	formación a empresarios
Atención al cliente	Planificación estratégica en las pymes
Efectos del Euro	Exportación y comercio exterior de pymes
Idiomas	Nuevas tecnologías
Nuevas tecnologías	Idiomas
Ventas-merchandising en sector comercio	Gestión de la calidad
Prestación de servicio en la restauración	Gestión del cambio empresarial
Prestación de servicio en hostelería	Gestión de marcas
Conocimientos y prácticas de oficios	Control de gestión en las pymes
Agricultura ecológica	Efectos del euro en la empresa
Calidad de servicio	Sistemas de información en la dirección
Gestión empresarial de las pymes	Internet y comercio electrónico
Gestión de la exportación	Dirección empresarial y de equipos
	Marketing
	Desarrollo de habilidades directivas
	Principios financieros en las pymes
	Atención al cliente y ventas
	Innovación en las pymes
	Motivación y R.R.H.H. en las pymes
	Ecologismo
	Asociacionismo

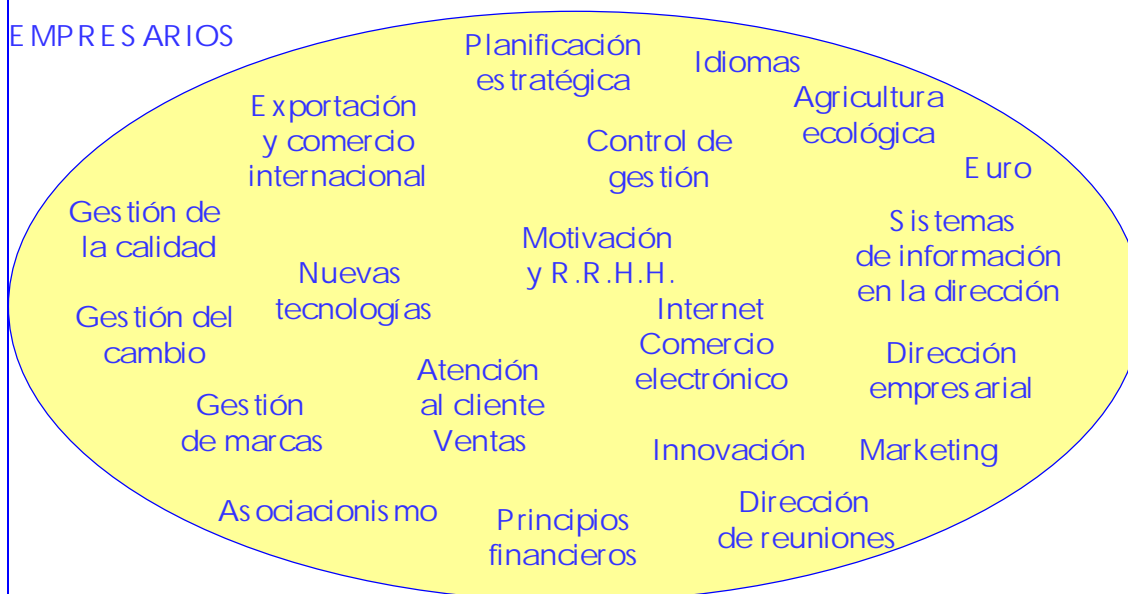
<p align="center"><u>ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La atención al cliente • Calidad de servicio para recepcionistas • Calidad de servicio para camareros • Calidad de servicio en el comercio minorista • Calidad de servicio en personal de limpieza • La atención telefónica • Tratamiento de quejas y reclamaciones • El proceso de venta y el proceso de compra • Tratamiento de objeciones • Derechos del consumidor. Ley de comercio • Habilidades y requisitos del vendedor • Factores de éxito en la venta • Satisfacción del cliente y calidad de servicio 	<p align="center"><u>EFECTOS DEL EURO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectos del euro en la empresa y en su gestión • El euro: una oportunidad comercial para la empresa • El euro y los productos financieros • El euro en el sector transportes • El euro en el sector comercio • El euro y los impuestos • El euro y las tecnologías de la información • Efectos macroeconómicos de la entrada del euro
<p align="center"><u>VENTAS Y MERCHANDISING</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Merchandising en las pymes • La gestión económica del surtido • Escaparatismo en el comercio minorista • Control informático de las promociones de venta en comercios minoristas • Diseño del punto de venta • Las nuevas tecnologías aplicadas al comercio • Gestión de colas • Diseño de estrategias comerciales • Psicología del consumo y de las ventas • La franquicia como fórmula empresarial • Los formatos comerciales: ventajas y desventajas • Dirección de equipos de ventas 	<p align="center"><u>OFICIOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos materiales en la construcción • Cocina dietética • Presentación culinaria y protocolo en restauración • Técnicas de cultivo e agricultura ecológica • Técnico en mecánica naval • Pizzero • Carné de manipulador de alimentos • Planchista de snacks y bocadillos • Envoltorio y presentación de regalos • Técnico de frío • Formación de animadores y showman's en hostelería
<p align="center"><u>GESTIÓN DE EMPRESAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión estratégica de la pyme • La gestión de la innovación • Formas de innovar en la pyme • Cómo mejorar la rentabilidad de tu empresa • Análisis de inversiones en la pyme • Sistemas de información de la alta dirección • Cómo obtener la máxima productividad de tus empleados: la motivación de personas • Cómo desarrollar un proceso de selección de personal • Cómo combatir el estrés del directivo • Cómo aprovechar los recursos de tu empresa • Cultura empresarial • Desarrollo de habilidades directivas • La comunicación interna en la empresa • Competitividad y excelencia empresarial • Proceso de sucesiones en las empresas familiares • Tributación básica en la pyme • Estrategia económico-financiera en las pymes • Métodos de autoevaluación de empresas • El outsourcing: las ventajas de subcontratar • Cómo ser un líder en tu empresa • Patentes y marcas. • Seguridad e higiene en el trabajo • Prevención de riesgos laborales • Bolsa 	<p align="center"><u>MARKETING</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La planificación comercial en la pyme • Cómo redactar un Plan de marketing • Cómo fidelizar al cliente • Técnicas de gestión de la cartera de productos • Estrategias de marketing • Cómo organizar una campaña de publicidad • Segmentación de mercados y posicionamiento • La gestión de la marca • Marketing en empresas de servicios • Marketing internacional • Cómo organizar una feria • Técnicas de estudios de mercados • Sistemas de información de marketing • Trade marketing • Política de relaciones públicas y comunicaciones • La fijación de precios: márgenes, competencia e imagen de marca • Cómo elaborar un manual de imagen corporativa • Gestión rentable de bases de datos de clientes • Patrocinio y mecenazgo • Marketing relacional

<p style="text-align: center;"><u>ADMINISTRACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Análisis, informes y reporting financiero• Facturación• Control y previsión de tesorería• Análisis de balances• Análisis financiero• Análisis de ventas: márgenes y rotaciones• Control de stocks• Contabilidad interna y contabilidad fiscal• Contabilidad analítica• Nóminas y legislación laboral	<p style="text-align: center;"><u>EXPORTACIÓN</u></p> <ul style="list-style-type: none">• La internacionalización de la empresa: técnicas de exportación• Comercio exterior• Cálculo de la rentabilidad de iniciativas de exportación• Marketing internacional
<p style="text-align: center;"><u>NUEVAS TECNOLOGÍAS</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Introducción a la ofimática en la pyme• Windows (distintos niveles)• Procesadores de texto• Hojas de cálculo• Bases de datos• Introducción a Internet• Diseño de páginas web• Comercio electrónico en la pyme• Diseño de material multimedia• Contabilidad informatizada para pymes• Control de gestión informatizado para pymes• Utilidad empresarial de las hojas de cálculo• El euro y las nuevas tecnologías• Autocad• Programación informática• Cómo reducir los costes aprovechando la tecnología• Software empresarial: un difícil elección• Autopistas de la información: oportunidades de negocio para la empresa	

NECESIDADES DE FORMACIÓN DETECTADAS EN EL ENTORNO COMPETITIVO



NECESIDADES DE FORMACIÓN DETECTADAS EN EL ENTORNO COMPETITIVO



Necesidades formativas derivadas del análisis de las empresas

Del análisis de tareas, conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en las empresas pitiusas y del comportamiento de éstas en durante la explotación de su actividad, destacamos las siguientes necesidades formativas:

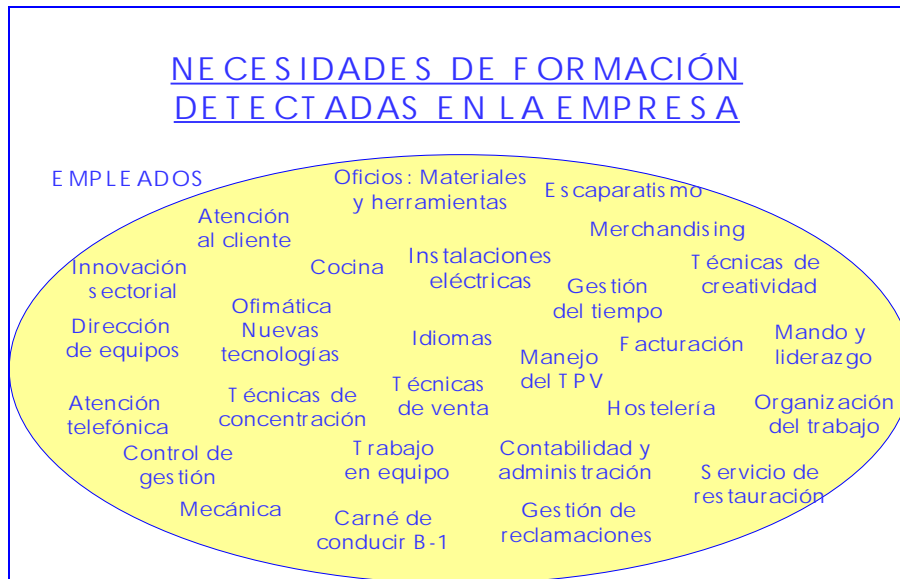
A continuación listaremos una serie de cursos que darían respuesta a las necesidades formativas detectadas en la empresa pitiusa. Excluiremos del listado aquellas necesidades de formación que coincidan entre las exigidas por el entorno actual y las requeridas por las empresas.

NECESIDADES DE FORMACIÓN DETECTADAS

FORMACIÓN A EMPLEADOS	FORMACIÓN A EMPRESARIOS
Atención al cliente	Planificación estratégica de las pymes
Ofimática	Atención al cliente
Técnicas de venta	Oficios: materiales y herramientas
Idiomas	Idiomas
Organización del trabajo	Ofimática
Calidad de servicio en restauración	Contabilidad, impuestos, nóminas
Contabilidad y administración	Control de gestión en las pymes
Control de gestión	Técnicas de negociación
Oficios: materiales y herramientas	Facturación
Instalaciones eléctricas	Técnicas de análisis de mercados
Mecánica	Marketing
Cocina	Instalaciones eléctricas
Escaparatismo y merchandising	Efectos del euro en la empresa
Facturación	Subvenciones
Técnicas de trabajo en equipo	Dirección de equipos
Innovación en el sector	Economía y finanzas
Gestión del tiempo	Derecho y leyes
Técnicas de creatividad	Internet y comercio electrónico
Mando y liderazgo	Análisis de inversiones
Atención telefónica a clientes	Sistemas de información en la dirección
Gestión de reclamaciones	Financiación
Técnicas de concentración en el trabajo	Técnicas de toma de decisiones
Manejo del TPV (terminal punto de venta)	
Carné de conducir B-1	

COMERCIO	OFICIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Principios de comercialización • Técnicas de venta • Curso práctico de envasado y embalaje de productos para regalo • Técnicas de control de stocks en el comercio minorista • Técnicas de control de stocks en el comercio mayorista • Análisis de costes en el comercio minorista • Análisis de costes en el comercio mayorista • Informatización de comercios: ventajas para la gestión de la pyme • Desarrollo de nuevos productos en el comercio minorista • Plan de empresa para empresas de comercio minorista • Fidelización de cliente en el comercio minorista 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendiz de electricista • Técnico en electricidad • Instalaciones eléctricas industriales • Aprendiz fontanero • Técnico en fontanería • Instalaciones de fontanería industriales • Carné de instalador • Ceramista • Mantenimiento de maquinaria industrial • Pintor • Mecánica de motocicletas y automóviles • Corte y confección • Estética y belleza • Corte de carne y embutidos • Cocina especializada (alemana, vegetariana,, etc...)

<u>ORGANIZACIÓN</u>	<u>ATENCIÓN AL CLIENTE</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de organización del trabajo • Gestión del tiempo • Métodos de trabajo en equipo • Mando y liderazgo • Dirección de equipos • 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención telefónica a clientes • Tratamiento de quejas y reclamaciones • La calidad de servicio



Las necesidades formativas surgidas de analizar el gap entre la ejecución real e ideal de las tareas deja de tener sentido con la hipótesis planteada en el informe y sería motivo de un análisis detallado más completo e individual.

Finalmente, y de modo meramente informativo, anexamos un conjunto de necesidades formativas propuestas por los empresarios pitiusos que, por su baja frecuencia de respuesta no han sido incluidas en el análisis

