



**ESTUDIO  
sobre  
NECESIDADES y  
TENDENCIAS en  
La FORMACIÓN en  
Las Empresas**

DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA  
DE LA REGIÓN DE MURCIA



Región de Murcia  
Consejería de Trabajo y Política Social



Servicio Regional de Empleo y Formación

**Dirección:**

D. Antonio Aragón Sánchez  
D. Juan Monreal Martínez

**Equipo de investigación:**

D Antonio Aragón Sánchez (U. de Murcia)  
D. Antonio García Sánchez (U. Politécnica de Cartagena)  
D. Juan Monreal Martínez (U. de Murcia)  
D. José Miguel Navarro Azorín (U. Politécnica de Cartagena)  
Dña. Carmina Pérez Pérez (U. de Murcia)  
Dña. Alicia Rubio Bañón (U. de Murcia)  
D. Gregorio Sánchez Marín (U. de Murcia)

**Coordinación:**

D. Antonio Aragón Sánchez  
D. Íñigo Magdaleno Blanco (Servicio de Empleo y Formación)

## ÍNDICE

	Págs.
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. METODOLOGÍA.....	10
2.1. Población y muestra.....	10
2.2. Recogida de información.....	17
2.2.1. Muestra efectiva.....	17
2.2.2. Entrevistas a empresas.....	18
2.2.3. Reuniones de grupo y entrevistas con empresarios y profesionales.....	20
2.3. Diseño de la encuesta.....	21
2.4. Organización de la información de la encuesta.....	23
2.5. Cuestionario de las reuniones y entrevistas con empresarios y profesionales.....	23
3. CARACTERIZACIÓN DE LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA.....	24
3.1. Zonas geográficas.....	24
3.2. Sector de actividad.....	25
3.3. Tamaño: número de empleados fijos y eventuales.....	26
3.4. Mercados en los que operan.....	27
4. FORMACIÓN EN LA EMPRESA.....	29
4.1. El proceso de formación en la empresa.....	29
4.1.1. La importancia de la formación.....	29
4.1.2. Gestión del proceso de formación en la empresa.....	31
4.1.3. Análisis de necesidades formativas.....	33
4.1.4. Desarrollo y ejecución de la formación.....	36
4.1.5. Evaluación de la formación.....	40
4.2. Actividad de formación efectuada por las empresas.....	42
4.2.1. Importancia de la formación.....	42
4.2.2. Realización de acciones de formación.....	46
4.2.3. Cobertura de la formación.....	48
4.2.4. Inversión en formación.....	50
4.2.5. Influencia de distintos factores en la realización de acciones de formación.....	51
4.2.6. Características de la formación proporcionada.....	55

5. SITUACIÓN ACTUAL Y EVOLUCIÓN FUTURA DE LA DEMANDA DE OCUPACIONES.....	61
5.1. Ocupaciones, empleo y formación.....	61
5.1.1. Formación y desarrollo económico.....	61
5.1.2. Demanda de ocupaciones y estructura de empleo.....	64
5.2. Situación actual y futura de las ocupaciones.....	66
5.2.1. Situación actual y futura de las ocupaciones según el tamaño de la empresa.....	69
5.2.2. Situación actual y futura de las ocupaciones según la zona geográfica...	72
5.2.2.1. Altiplano.....	72
5.2.2.2. Alto y Bajo Guadalentín.....	74
5.2.2.3. Campo de Cartagena.....	75
5.2.2.4. Huerta de Murcia.....	76
5.2.2.5. Mar Menor.....	77
5.2.2.6. Noroeste.....	78
5.2.2.7. Oriental y Río Mula.....	79
5.2.2.8. Valle de Ricote y Vega Alta.....	79
5.2.2.9. Vega Media.....	80
5.2.3. Situación actual y futura de las ocupaciones según el sector de actividad	82
5.2.3.1. Agricultura y pesca.....	83
5.2.3.2. Alimentación y bebidas.....	85
5.2.3.3. Metalurgia.....	86
5.2.3.4. Otras industrias manufactureras.....	88
5.2.3.5. Construcción.....	90
5.2.3.6. Comercio.....	92
5.2.3.7. Hostelería.....	94
5.2.3.8. Transporte.....	96
5.2.3.9. Actividades inmobiliarias.....	97
5.2.3.10. Otras actividades sociales.....	99
5.2.3.11. Conclusiones.....	101
5.3. Puestos de difícil cobertura según el sector de actividad.....	103
5.3.1. Agricultura y pesca.....	105
5.3.2. Alimentación y bebidas.....	106
5.3.3. Metalurgia.....	107
5.3.4. Otras industrias manufactureras.....	108
5.3.5. Construcción.....	109
5.3.6. Comercio.....	110
5.3.7. Hostelería.....	111
5.3.8. Transporte.....	112
5.3.9. Actividades inmobiliarias.....	112
5.3.10. Otras actividades sociales.....	113
5.3.11. Conclusiones.....	114

5.4. Previsión de contrataciones 2006-2010.....	117
5.4.1. Evolución prevista de la contratación por ocupaciones.....	117
5.4.2. Proyecciones del empleo regional.....	118
5.4.3. Proyecciones del empleo por ocupaciones.....	119
5.4.4. La contratación por ocupaciones.....	120
5.4.5. Previsión de contrataciones transversales y según sector de actividad....	122
6. NECESIDADES FORMATIVAS ACTUALES Y FUTURAS: ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	143
6.1. Acciones formativas más demandadas por necesidades actuales.....	143
6.1.1. Actividades formativas demandadas según el tamaño de la empresa.....	149
6.1.2. Actividades de formación demandadas según la zona geográfica.....	155
6.1.2.1. Altiplano.....	155
6.1.2.2. Alto y Bajo Guadalentín.....	157
6.1.2.3. Campo de Cartagena.....	159
6.1.2.4. Huerta de Murcia.....	161
6.1.2.5. Mar Menor.....	163
6.1.2.6. Noroeste.....	165
6.1.2.7. Oriental y Río Mula.....	167
6.1.2.8. Valle de Ricote y Vega Alta.....	168
6.1.2.9. Vega Media.....	170
6.1.3. Actividades formativas demandadas según el sector de actividad.....	177
6.1.3.1. Agricultura y pesca.....	177
6.1.3.2. Alimentación y bebidas.....	179
6.1.3.3. Metalurgia.....	181
6.1.3.4. Otras industrias manufactureras.....	183
6.1.3.5. Construcción.....	185
6.1.3.6. Comercio.....	186
6.1.3.7. Hostelería.....	189
6.1.3.8. Transporte.....	191
6.1.3.9. Actividades inmobiliarias.....	193
6.1.3.10. Otras actividades sociales.....	195
6.2. Acciones formativas más demandadas por necesidades futuras.....	201
6.2.1. Actividades formativas demandadas según el tamaño de la empresa.....	206
6.2.2. Actividades formativas demandadas según la zona geográfica.....	212
6.2.2.1. Altiplano.....	213
6.2.2.2. Alto y Bajo Guadalentín.....	214
6.2.2.3. Campo de Cartagena.....	216
6.2.2.4. Huerta de Murcia.....	218
6.2.2.5. Mar Menor.....	220
6.2.2.6. Noroeste.....	221
6.2.2.7. Oriental y Río Mula.....	223
6.2.2.8. Valle de Ricote y Vega Alta.....	225

6.2.2.9. Vega Media.....	226
6.2.3. Actividades formativas demandadas según el sector de actividad.....	232
6.2.3.1. Agricultura y pesca.....	232
6.2.3.2. Alimentación y bebidas.....	233
6.2.3.3. Metalurgia.....	235
6.2.3.4. Otras industrias manufactureras.....	237
6.2.3.5. Construcción.....	238
6.2.3.6. Comercio.....	240
6.2.3.7. Hostelería.....	242
6.2.3.8. Transporte.....	243
6.2.3.9. Actividades inmobiliarias.....	245
6.2.3.10. Otras actividades sociales.....	246
7. COLECTIVOS DE INTERÉS PARA EL EMPLEO Y SEGMENTOS MÁS DESFAVORECIDOS.....	253
7.1. Los discapacitados.....	254
7.2. Mayores de 45 años.....	259
7.3. Los inmigrantes.....	260
7.4. Los jóvenes.....	262
7.5. La mujer.....	266
8. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE SOLUCIÓN A LAS NECESIDADES DETECTADAS EN MATERIA DE FORMACIÓN EN LA REGIÓN DE MURCIA.....	269
8.1. Mapa de necesidades de formación en la Región.....	276
8.1.1. Mapa de necesidades formativas según el tamaño de la empresa.....	277
8.1.2. Mapa de necesidades formativas según el área geográfica.....	280
8.1.3. Mapa de necesidades formativas según el sector de actividad.....	289
8.2. Líneas estratégicas de actuación en materia de formación en la Región de Murcia.....	299
BIBLIOGRAFÍA.....	306
ANEXO I (Cuestionario a empresas).....	308
ANEXO II (Cuestionario cualitativo).....	320
ANEXO III (Resumen de reuniones y entrevistas).....	321

## 1. INTRODUCCIÓN

El ser humano por naturaleza, por las leyes de supervivencia y por cultura tiende a adaptarse rápidamente al medio donde vive y de aquí que muestre una enorme facilidad para considerar como normal hoy lo que ayer parecía difícil de conseguir e imprevisible que pudiera acontecer.

Este patrón de conducta general en el comportamiento humano es lo que explica la diferente valoración que las personas, las empresas y las Instituciones tenían y tienen acerca de la importancia de la formación/educación en la actividad humana y en las políticas y prácticas socioeconómicas.

En el pasado no se valoró suficientemente la importancia del capital humano como factor interviniente también en el proceso final de la producción. Hubo que esperar al siglo XVIII para que Adam Smith nos dijera y explicara con claridad meridiana en su obra la *Riqueza de las Naciones*, que la educación/formación es un factor importante para la producción de riqueza, junto a los factores materiales y económicos. Con esta contribución teórica quebraba la secular trayectoria del pensamiento económico preclásico que explicaba la producción de la riqueza recurriendo al sólo factor de producción tierra.

Hubo que esperar, sin embargo, hasta el final de la Segunda Guerra Mundial (1945), para que la contribución del pensamiento de Adam. Smith tomara cuerpo y a partir de la misma se elaborara la gran teoría del Capital Humano de la que Gary S. Becker, premio Nobel de Economía (1992) es un buen representante por su obra *El Capital Humano*.

Desde la década de los 50 del pasado siglo el interés que adquiere la formación para la cualificación de los recursos humanos es sobradamente conocido y reconocido; al respecto, no hay más que recordar la referencia permanente que se hace a la literatura económica y sociológica, tanto clásica como la producida en la primera parte del siglo XX, por haber puesto de relieve la importancia de la formación para el desarrollo económico y personal.

A partir de este período la formación es entendida y valorada como un elemento clave para el desarrollo individual y para el progreso social, empresarial y económico. En estos términos la formación es vista y aceptada casi unánimemente en España por instituciones públicas y privadas, por empresas y empleados, por organizaciones empresariales y sindicales, y también por los no empleados que la ven como un medio para acceder al empleo.

Hoy nadie duda de la relevancia de la formación, cualquiera que sea el punto de vista que se adopte. Si miramos a las empresas españolas, ante la continua y creciente competencia y los cambios cada vez más estructurales que tienen que afrontar para consolidar ventajas

competitivas y alcanzar el éxito por el logro de una mayor eficiencia, adaptabilidad, innovación, calidad o servicio, casi siempre la repuesta pasa por la cualificación y puesta al día de los conocimientos y habilidades del personal.

La formación y el nivel formativo de los trabajadores se convierten en una condición indispensable para que la empresa pueda competir y es un factor que ayuda a contar con una mano de obra flexible, adaptable, cualificada y motivada. Si adoptamos una perspectiva más global, la formación aparece como una de las políticas activas de empleo y, por ello, desde todas las administraciones se destinan recursos tanto para la cualificación de desempleados como para el reciclaje y puesta al día de empleados.

La actualidad de la formación es, pues, un dato tan evidente, que no necesita demasiada argumentación. Hablar hoy de empresa, moderna y competitiva, es hablar sobre todo de sus recursos humanos, del nivel y cualificación de los mismos para poder responder a los retos que esta organización económica tiene que ir afrontando en los contextos tan complejos, tan cambiantes y tan globales en los que tiene que vivir y actuar. Decir que la cuestión de la formación reviste una especial potencialidad, pone de manifiesto el valor estratégico que juega y puede jugar en los procesos de cambio, adaptación y previsión a los que está sometida la empresa (Monreal, 2005).

No obstante, no todas las empresas comparten los mismos planteamientos formativos. Algunas empresas han basado su expansión en la introducción de tecnología y equipamientos, y no tanto en factores de carácter cualitativo como puede ser la optimización de los recursos humanos. Por el contrario, hay empresas cuyas ventajas se apoyan en gran medida en la recapitalización continua de los recursos humanos; estrategia más frecuente en aquellas organizaciones que compiten por la vía de la innovación, la calidad o el servicio al cliente.

La adopción de una u otra estrategia competitiva depende de diversos factores, entre los que cabe citar las características de la estructura educativa y ocupacional de los trabajadores, la cuota de mercado y el tipo de actividad de la empresa. A este respecto, el sector productivo en el que opera la empresa constituye un elemento explicativo de las diferencias en la incidencia y gestión de la formación.

En síntesis, cabe afirmar que la formación es una herramienta clave para que las empresas afronten con éxito las cada vez mayores presiones competitivas a las que se ven sometidas. Los cambios originados por la innovación tecnológica, la creciente competencia, la internacionalización, la obsolescencia ocupacional y la evolución demográfica afectan a la mayoría de los puestos de trabajo y obligan a modificar la manera en que los empleados realizan sus tareas.



Pero para que la formación se constituya en un factor estratégico en la empresa, es necesario que se esté pensando en la empresa de hoy y también en la del mañana, lo que requiere a su vez un intento por reconocer los previsibles nuevos rasgos de comportamiento que tendrá la sociedad del futuro en el corto y medio plazo. Ello, a su vez, debe obligar a visualizar los efectos de estos nuevos comportamientos de la sociedad sobre la formación.

La sociedad del futuro debe seguir poniendo en valor la centralidad de la formación. Concretamente, en los escenarios probables futuros, el trabajo se posicionará -aún más-, como factor productor estratégico gracias al incremento esperado del conocimiento, de la información y de la tecnología, elementos básicos del capital humano (Monreal, 2004).

Para que el trabajador capacitado funcione en los términos que requieren los actuales y futuros escenarios es necesario que esté sometido a una situación de continuo reciclaje y actualización que le capacite para los nuevos contextos económicos donde los comportamientos de la empresa, del empleo y de los propios sectores económicos se verán envueltos en permanentes procesos de transformación.

No nos engañemos pensando que el mañana de nuestra sociedad podrá ser el fruto de buenos deseos, sueños o profecías. Al contrario, será el producto del desarrollo alcanzado por el capital humano de las sociedades presentes. Aquellas sociedades que continúen invirtiendo fuertemente en este campo tendrán un gran potencial en el recurso humano y en el recurso económico y, por ende, su competitividad también será alta. Pero esta inversión y esfuerzo no pueden ser coyunturales y circunstanciales; al contrario, deben ser un objetivo permanente y una acción a desarrollar a lo largo de toda la vida.

De aquí que el concepto de formación vaya más allá de la pura formación y capacitación reglada que tiene lugar en un período concreto de la vida. Hay que extenderla a lo largo de toda la existencia, bajo las diferentes formas y denominaciones que va asumiendo, tales como formación ocupacional, formación permanente o continua, o simplemente educación para toda la vida.

Hasta la década de los años setenta, con la excepción de algún país como Alemania, se reconocía poco valor a las competencias obtenidas fuera de los sistemas formales o reglados. A partir de esa década y a medida que los distintos cambios tecnológicos y socioeconómicos afectaban al mercado de trabajo, se empezó a desarrollar la idea de que la formación no debía ser exclusiva de unas edades concretas, las más jóvenes, sino que debía ser algo sistemático e institucionalizado que contribuyera a desarrollar y a mantener los conocimientos y las competencias de las personas a lo largo de su vida. Había aparecido el concepto de *formación a lo largo de la vida (lifelong learning)* o formación permanente que para la Unión Europea va más allá del concepto de formación profesional (*vocational training*), al perseguir una genuina *cultura del aprendizaje*. Si a todo lo anterior se le añade el hecho de que la formación tiene,

cada vez más, un peso creciente entre los factores que contribuyen a la competitividad y a la productividad, no es de extrañar que la formación permanente sea considerada un elemento esencial en las políticas activas de empleo.

La “Carta de los derechos sociales fundamentales de los trabajadores” adoptada por el Consejo en Estrasburgo en 1989, abrió el debate sobre el acceso a la formación permanente y continua. En su artículo 15 establecía que: “todo trabajador de la Comunidad Europea debe poder tener acceso a la formación profesional y poder beneficiarse de la misma a lo largo de su vida activa. Las autoridades públicas competentes, las empresas o los interlocutores sociales, cada uno en el ámbito de su competencia, deberían establecer los mecanismos de formación continua y permanente que permitan a toda persona reciclarse, en particular mediante permisos de formación, perfeccionarse y adquirir nuevos conocimientos, teniendo en cuenta, particularmente, la evolución técnica”.

El concepto de la formación a lo largo de la vida se convierte así en un tema central de debate sobre la formación y capacitación. Conseguir una formación permanente pasa a considerarse un derecho de todos los ciudadanos así como un deber de los Estados y las instituciones el garantizarla. Otro concepto emergente e interconectado al de *la formación y educación a lo largo de la vida* es el de *la sociedad del conocimiento*. En ambos conceptos, el aprendizaje juega un papel importante.

Buena muestra de todo ello fue la publicación, en 1993, por la Comisión Europea del *Libro blanco sobre el crecimiento, la competitividad y el empleo* en el que se destacaba la importancia de la educación y la formación para luchar contra el paro y para reforzar la competitividad de las empresas europeas; la publicación, en 1995, del Libro Blanco sobre la educación y la formación titulado *Enseñar y aprender: hacia la sociedad cognitiva*; y, la decisión del Consejo y del Parlamento Europeo de que 1996 fuese el Año Europeo de la educación y la formación a lo largo de la vida, con la que se trataba de sensibilizar a los europeos sobre la importancia de la educación y la formación permanente de cara al siglo XXI.

Un paso adelante, dado recientemente en las políticas de cooperación entre los Estados miembros en materia de educación y formación, ha sido la decisión del Consejo de Lisboa, de marzo de 2000, por la que la Unión Europea, en respuesta a los cambios provocados por la globalización y la sociedad de la información, señala su nuevo objetivo estratégico de convertirse, para el año 2010, en *la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo*. El acceso de todos a una formación adecuada es fundamental para conseguir los tres ambiciosos objetivos de la Unión Europea: (1) incrementar la calidad y eficacia de los sistemas de educación y formación en la Unión Europea; (2) facilitar el acceso de todos a los sistemas de educación y formación reduciendo las desigualdades sociales y de género; y, (3) extender la educación y formación a todo el mundo. El Consejo Europeo de Barcelona, celebrado en marzo de 2002, y la Declaración de Copenhague, de noviembre de

2002, confirmaron estas propuestas y se marcaron el objetivo de que los sistemas de educación y formación de la Unión Europea fueran un referente mundial de calidad para el año 2010.

En este contexto, tanto las empresas como los gobiernos y sus administraciones coinciden en la necesidad y utilidad de realizar acciones formativas orientadas tanto al personal operativo como al técnico y al directivo y a ello dedican grandes esfuerzos. El sistema de Formación Profesional que actualmente existe en España es un claro ejemplo de la importancia que se le concede a la formación, independientemente de que necesita un nuevo reajuste a los nuevos contextos económicos, tecnológicos y del mercado.

En general, toda empresa -o la propia administración en la medida en que financia buena parte de la formación- debe pretender hacer de la misma una verdadera inversión y no un simple gasto. Para ello es preciso que todo proyecto de formación se elabore y planifique desde el inicio teniendo en cuenta aquellos elementos que, en última instancia, garantizan la viabilidad y la eficacia del proyecto formativo, tales como el conocimiento de las necesidades actuales de formación, la identificación de tendencias futuras en dicho ámbito, el desarrollo y aplicación del plan de formación y la evaluación del proceso formativo. Si el conjunto del proceso se tiene en cuenta, podemos decir que las políticas de formación que se quieran aplicar gozarán de las mejores condiciones para su puesta en práctica y para la obtención de los mejores resultados.

Precisamente, la Comunidad Autónoma de Murcia, a través de la Consejería de Trabajo y Política Social y de su Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) participa de esta filosofía formativa expuesta anteriormente. La Administración Regional es plenamente consciente que desde esta perspectiva todo el esfuerzo financiero que se realice en materia de formación obtendrá buenos resultados y que las políticas concretas que se impulsen desde el Gobierno Regional en el campo de la formación siguiendo la referida orientación contribuirán a mejorar el sistema productivo regional, haciéndolo más competitivo y eficiente. Fruto de esta clara apuesta de la Administración Regional por la formación es el *Estudio sobre Necesidades y Tendencias en la Formación*, que sacó a Concurso el SEF en mayo pasado y de cuyos resultados damos cuenta en el presente Informe.

El cuerpo central del Informe es el análisis de las necesidades actuales y las tendencias futuras en la formación, partiendo de que toda acción de formación para que sea eficaz debe partir de la identificación de las necesidades actuales y del reconocimiento de tendencias futuras en formación. De la correcta detección de las mismas va a depender, en gran medida, el éxito o el fracaso de todo el proceso de formación.

La importancia que tiene la detección de necesidades de formación de los recursos humanos resulta tanto de la conveniencia de reciclar y aprovechar al máximo a las personas en

beneficio de la empresa, como de la urgencia de adaptarse a los requerimientos del entorno, ya vengan del cambio tecnológico, la competencia o las necesidades de los clientes. Los requerimientos de reciclaje y formación son una cuestión fundamental en cualquier organización empresarial, pero resulta especialmente prioritario en aquellos medios productivos en los que la introducción de nuevas tecnologías es una constante y no solamente porque el desconocimiento puede provocar reticencias ante la innovación, sino también porque los beneficios que ésta aporta sobre la productividad de la empresa, pueden quedar contrarrestados.

En el caso de España, sería falso decir que la formación adolece de falta de recursos, ya que éstos existen, como también sería falso afirmar que nos mantenemos en situación estacionaria en cuanto a oferta formativa, ya que la formación continua ha crecido en la empresa especialmente en las dos últimas décadas.

No se trata de una cuestión de cantidad, sino de calidad, esto es, se trata de que la formación se articule en la empresa con mecanismos que permitan un adecuado análisis de necesidades, un seguimiento estricto de los contenidos que se vierten en ella y, sobre todo un proceso de evaluación que garantice la cobertura de las expectativas que se ponen en esta acción.

Conocer con antelación, no sólo necesidades formativas, sino también las tendencias en formación es el segundo pilar que analiza este Estudio. Esta tarea es, por una parte, complementaria a la anterior, es decir, a la detección de necesidades, que normalmente se hace en relación a la situación actual; pero también es necesaria, ya que para responder adecuadamente a las necesidades de formación, éstas deben considerar los déficit, tanto fruto del presente como los que van a ir emergiendo en el corto y medio plazo.

Para llevar a cabo las dos tareas centrales del Estudio (detección de necesidades y definición de tendencias futuras en formación) ha sido necesario realizar una serie de tareas secuenciales y complementarias que han articulado todo el proceso investigador, tales como:

- ✓ Identificar en relación al presente, los principales déficit formativos desde la perspectiva de las empresas, considerando las necesidades ocupacionales de los empleadores, la especificidad de los sectores económicos y de los espacios socioeconómicos regionales (comarcas).
- ✓ Conocer el punto de vista de los empleadores regionales respecto de la formación de su personal, así como el grado de adecuación de ésta a los requerimientos de los puestos y ocupaciones.
- ✓ Valorar la disponibilidad de los empleadores para llevar a cabo la formación requerida e involucrarse en los procesos formativos de sus empresas.
- ✓ Evaluar, por parte de los empleadores, los efectos que produce la formación continua del empleado sobre su desarrollo profesional y sobre el funcionamiento de la empresa.

- ✓ Detectar, en relación al presente y al futuro, las nuevas tendencias emergentes en materia de formación y de ocupaciones, explicando las causas socioeconómicas y laborales que producen las demandas ocupacionales detectadas y considerando los distintos escenarios que actúan en las políticas y prácticas formativas y ocupacionales, como son básicamente los espacios regional, nacional y europeo.
- ✓ Hacer un reconocimiento con los agentes sociales involucrados en el campo de la formación y de las ocupaciones de cuál es su percepción sobre necesidades y tendencias en la formación desde la perspectiva de las presentes y emergentes ocupaciones.
- ✓ Definir, por parte de los empleadores y de los agentes sociales, los problemas de acceso al empleo y el papel de la formación en relación a los colectivos de interés para el empleo y segmentos más desfavorecidos, como son los discapacitados, los mayores de 45 años y los inmigrantes en particular y la mujer y los jóvenes menores de 25 años en general.
- ✓ Elaborar estrategias y líneas de actuación en materia de formación y de ocupaciones desde la perspectiva actual y futura. Las líneas de actuación se han diseñado teniendo en cuenta los ámbitos de la administración y de los empleadores, así como los correspondientes a los empleados en general y a los colectivos menos favorecidos respecto al empleo. Las actuaciones, que en cualquier caso se proponen, tienden a tener en cuenta su aplicación por estratos –tamaño, comarcas y sectores-.

El *Estudio sobre Necesidades y Tendencias en la Formación* que se desarrolla en las páginas siguientes se estructura en siete grandes capítulos. Los dos primeros, después del capítulo de introducción, hacen referencia a la metodología del trabajo y a la caracterización de las empresas.

Con la *metodología* se precisa el marco muestral, el tipo de muestreo, la estratificación (según tamaño, comarca y sector de actividad), la selección de la muestra y la realización del trabajo de campo. Asimismo se explica el diseño de las encuestas y el proceso de recogida de información.

La *caracterización de las empresas* de la muestra se hace de acuerdo con las variables tamaño, zona geográfica y sector de actividad, así como también con los mercados de destino de las ventas y con las opiniones de las empresas encuestadas acerca de la formación desde un punto de vista general: importancia y necesidad de la formación, rentabilidad de la inversión efectuada y compensación de la formación extra que se imparte a los empleados.

En los cuatro siguientes capítulos se exponen los principales resultados del trabajo de campo realizado apoyándonos, principalmente, en las dos fuentes de información que se han generado específicamente para la elaboración de este trabajo: la encuesta efectuada a un total de 962 empresas de la Región de Murcia y las entrevistas cualitativas realizadas a un total de 29 empresarios y profesionales en las comarcas de Cartagena, Altiplano, Noroeste, Lorca y Murcia, en las que han participado representantes de todos los sectores que se examinan.

Así, en el *capítulo cuarto* se analiza la actividad de formación efectuada por la empresa, tratando cuestiones relativas al perfil del personal que ha participado en las acciones formativas (directivos y técnicos con personal a su cargo y personal no directivo), al gasto realmente efectuado por las empresas en la formación de su personal, así como la parte del mismo que ha sido subvencionado.

A continuación, dentro de este mismo capítulo se estudia la influencia de diferentes elementos, situaciones o colectivos de empleados en la decisión de realizar acciones formativas por parte de las empresas, finalizando con un análisis de las políticas seguidas por las empresas en el proceso de impartir acciones de formación.

En el *capítulo cinco* se analiza la situación actual y la evolución futura de las demanda de ocupaciones. Se ha preguntado a las empresas acerca de las ocupaciones o puestos de trabajo que actualmente tienen cubiertos y sobre su previsión futura de cara a la realización de nuevas contrataciones para los puestos que se proponen. Se les ha preguntado a la totalidad de las empresas de la muestra por 19 ocupaciones que hemos denominado transversales por ser comunes a todos los sectores (9 de ellas referentes al personal directivo o técnico y las 10 restantes a trabajos no directivos u operativos).

Adicionalmente se ha preguntado a las empresas de cada uno de los sectores de actividad estudiados por una media de 15 puestos u ocupaciones más específicos de dicho sector. Para todos los sectores analizados se ha demandado la opinión de las empresas sobre un total de 156 ocupaciones o puestos de trabajo, tanto en su implantación o presencia actual en las empresas como acerca de la previsión relativa a la realización de nuevas contrataciones en los próximos cinco años.

Por último, en este capítulo se efectúa el análisis de los denominados puestos de difícil cobertura, es decir, aquellos que en los últimos años han resultado más difíciles de cubrir por no encontrar personas que se adecuaran a la cualificación o al perfil requerido.

En el *capítulo seis* se ha buscado conocer cuáles son las principales necesidades formativas actuales y futuras (próximos cinco años), centrándonos en el análisis de las actividades de formación a desarrollar.

A tal fin se ha preguntado a las empresas sobre sus necesidades formativas, concretadas en 64 actividades de formación repartidas en las áreas de Producción y logística, Comercial y marketing, Dirección y gerencia, Nuevas tecnologías, Administración y finanzas, Recursos Humanos y Otras acciones de formación.

La presentación de esta información se hace a cuatro niveles de análisis; uno general -referido al conjunto de la Región de Murcia-, otro según el tamaño de las empresas, un tercero en función de la zona geográfica de localización de la empresa y el último según el sector de actividad. Este nivel de desagregación permitirá a los responsables de la toma de decisiones en materia de formación conocer con claridad y desde una perspectiva amplia cuáles son las principales demandas existentes al respecto en las empresas regionales.

En el *capítulo siete* se aborda la presentación y análisis de la problemática de los colectivos de interés para el empleo y segmentos más desfavorecidos (discapacitados, mayores de 45 años, inmigrantes, jóvenes y mujeres) y las implicaciones que para la mejora de la situación de cada uno de ellos tiene la adquisición de conocimientos y habilidades de cara a mejorar su incorporación en el mercado de trabajo y en las empresas.

Se finaliza el Estudio con las *propuestas de actuación* expuestas desde una doble perspectiva, la primera más concreta y cercana a la operativa del día a día centrada en lo que hemos denominado el mapa de necesidades de formación en la Región y de Murcia, y la segunda más orientada a lo que, a nuestro juicio, deben ser las líneas estratégicas prioritarias de actuación en materia de formación y capacitación tanto de empleados como de desempleados en nuestra Región.

## 2. METODOLOGÍA

Para alcanzar el objetivo de conocer *el estado actual y futuro de las necesidades de formación de los empleadores* de la Región de Murcia, es preciso contar con información primaria. Ello justifica que se acuda directamente a los empleadores para conocer tanto a nivel cuantitativo, mediante la realización de un trabajo de campo con una encuesta dirigida a las empresas, como cualitativo, apoyándonos en información de reuniones de grupo con empresarios concedores en profundidad de las necesidades de ocupaciones y de capacitación de los principales sectores de actividad que se analizan. En este capítulo se trata sobre la metodología del análisis realizado y, en particular, de la determinación de la muestra representativa de la población necesaria para la recogida de la información estadísticamente representativa con el soporte de la encuesta en la que se basa principalmente el presente informe.

### 2.1. Población y muestra

La encuesta se dirigió a las unidades empresariales pertenecientes al sector privado y con al menos un asalariado, que estando activas tengan, al menos, un centro de trabajo en la Región de Murcia (con independencia de la localización de su sede central). Esta definición coincide en lo fundamental con la de *Unidad Local*<sup>1</sup> utilizada por el Directorio Central de Empresas del Instituto Nacional de Estadística (DIRCE) y consiguientemente, este último, es el registro básico utilizado en este estudio para determinar la población objeto de análisis.

La información utilizada es proporcionada por el DIRCE y comprende, desde su última actualización disponible, el número de establecimientos clasificados por número de asalariados y ramas de actividad (clasificación CNAE93). Sin embargo, el DIRCE no incluye en esta información, los establecimientos activos en la rama de agricultura y pesca.

Por tanto, para determinar la población objeto de análisis de la rama de agricultura y pesca es necesario recurrir a una fuente estadística alternativa, en este caso el Directorio de Actividades Económicas de la Región de Murcia (DAERM) elaborado por el Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM). Esta fuente presenta, no obstante, dos problemas adicionales: la versión más actualizada toma como fecha de referencia el año 2002; y además, no facilita información sobre el número exacto de establecimientos con uno o más asalariados (dado que el criterio de clasificación por tamaño establece la categoría de establecimientos con menos de dos asalariados sin ofrecer información separada de empresas sin asalariados y empresas con un asalariado). Dadas estas limitaciones, el número de establecimientos con uno

---

<sup>1</sup> Según la metodología del DIRCE 2004: *La Unidad Local corresponde a una empresa, o una parte de ésta, situada en una ubicación geográfica concreta y desde la cual se ejercen actividades económicas por cuenta de la misma empresa.*



o más asalariados en agricultura y pesca se ha debido estimar bajo el supuesto de que el peso de los establecimientos sin asalariados sobre el total de establecimientos con menos de dos asalariados en la rama de agricultura y pesca coincide con el que tienen en el resto de ramas de actividad (según los datos disponibles del DIRCE).

En el cuadro 2.1 se recoge la población objetivo de análisis, clasificada según ramas de actividad económica y tamaño. El número total de establecimientos, la población objeto de análisis, asciende a 45.677 unidades; con un claro predominio de los pequeños establecimientos (con nueve o menos asalariados) y de las unidades cuya actividad económica principal es el comercio y la construcción.

**CUADRO 2.1**  
***Número de establecimientos clasificados por tamaño y rama de actividad.***

$N_h$	P. De 1 a 9 asalariados	M. De 10 a 49 asalariados	G. 50 y más asalariados	<b>TOTAL</b>
A. Agricultura y pesca	876	36	4	<b>916</b>
DA. Alimentación y bebidas	784	207	68	<b>1059</b>
DM. Metalurgia	812	168	20	<b>1000</b>
DO. Otras industrias manufactureras	2852	922	110	<b>3884</b>
F. Construcción	6704	1339	91	<b>8134</b>
G. Comercio	13296	1072	185	<b>14553</b>
H. Hostelería	4147	199	30	<b>4376</b>
I. Transporte	2870	312	33	<b>3215</b>
K. Actividades inmobiliarias	5515	430	71	<b>6016</b>
O. Otras actividades sociales	2359	147	18	<b>2524</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40215</b>	<b>4832</b>	<b>630</b>	<b>45677</b>

Fuente: DIRCE (INE) y elaboración propia a partir de información del DIRCE (INE) y del DAERM (CREM) para la actividad Agricultura y Pesca.

Una vez identificada la población, se ha planteado una estratificación de las unidades empresariales en función de la rama de actividad económica y del tamaño. El escenario teórico considerado presupone una afijación por ramas de actividad que trata de minimizar el error de muestreo dado un nivel máximo admisible para cada rama, y pesos marginales predeterminados –según el pliego de condiciones para la elaboración del estudio- para los estratos de tamaño que se fijaron en 2/9 para establecimientos pequeños, 4/9 para establecimientos medianos, y 1/3 para establecimientos grandes.

El criterio seguido para determinar el tamaño de la muestra teórica es el de minimización del error de muestreo, favoreciendo al mismo tiempo la explotación alternativa de la muestra por ramas de actividad (sin tomar en cuenta la heterogeneidad inducida por el tamaño dentro de cada rama), para lo cual se fija como error de muestreo máximo admisible en cada estrato de actividad el 10%.

Considerando el caso más sencillo de un muestreo aleatorio simple para la estimación de proporciones de población, el error de muestreo en cada estrato ( $e_h$ ) está dado por la expresión:

$$e_h = K \sqrt{\frac{N_h - n_h}{N_h - 1} \frac{P_h Q_h}{n_h}}, \quad (1.1)$$

donde:  $K$  está determinado por el nivel de confianza al que se desea trabajar (utilizamos  $K = 2$ , que corresponde a un nivel de confianza del 95%);  $P_h$  es la proporción de la población que se pretende estimar y  $Q_h = 1 - P_h$  (como esta proporción es desconocida, suponemos el caso más desfavorable, con máxima dispersión de las características poblacionales, esto es  $P_h = Q_h = 0.50$ );  $N_h$  es el tamaño de la población en el estrato  $h$ ; y  $n_h$  es el tamaño de la muestra correspondiente al estrato. El error de muestreo para el conjunto de la población ( $e$ ) es,

$$e = K \sqrt{\frac{1}{N^2} \sum_h \frac{N_h^2 (N_h - n_h)}{N_h - 1} \frac{P_h Q_h}{n_h}}, \quad (1.2)$$

donde  $N = \sum_h N_h$  es el tamaño de la población.

En el cuadro 2.2 se presenta la distribución de una muestra teórica integrada por 958 empresas por ramas de actividad y tamaños.

**CUADRO 2.2**  
***Muestra teórica: distribución por estratos tamaño y rama de actividad.***

$n_h$	P. De 1 a 9 asalariados	M. De 10 a 49 asalariados	G. 50 y más asalariados	<b>TOTAL</b>
A. Agricultura y pesca	50	36	4	<b>90</b>
DA. Alimentación y bebidas	11	39	41	<b>91</b>
DM. Metalurgia	42	35	13	<b>91</b>
DO. Otra industrias manufactureras	4	39	54	<b>98</b>
F. Construcción	14	36	49	<b>99</b>
G. Comercio	16	29	55	<b>99</b>
H. Hostelería	15	53	30	<b>98</b>
I. Transporte	20	53	24	<b>97</b>
K. Actividades inmobiliarias	17	51	31	<b>98</b>
O. Otras actividades sociales	23	55	18	<b>96</b>
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>426</b>	<b>319</b>	<b>958</b>

Fuente: elaboración propia a partir de información del DIRCE (INE) y del DAERM (CREM) para Agricultura y Pesca.

El criterio de asignación de unidades muestrales por estratos, favorece la explotación alternativa de la muestra según una estratificación por ramas de actividad (sin tomar en cuenta la heterogeneidad inducida por el tamaño dentro de cada rama) con errores de muestreo máximos admisibles no superiores al 10%. Sin embargo, se mantiene la restricción de pesos marginales por tamaños.

El cuadro 2.3 recoge los errores de muestreo correspondientes a cada estrato así como al conjunto de la población (en la última columna, en negrita, se presenta el error de muestreo asociado a cada rama de actividad dada la estratificación por tamaños impuesta y en la última fila, también en negrita, se recoge el error para cada tamaño dada la estratificación por ramas de actividad establecida). El error de muestreo para el conjunto de la población es igual a 9,83%.

**CUADRO 2.3**  
***Muestra teórica: errores de muestreo por tamaño y rama de actividad.***

$e_h$	P. De 1 a 9 asalariados	M. De 10 a 49 asalariados	G. 50 y más asalariados	<b>TOTAL</b>
A. Agricultura y pesca	0.1370	0.0000	0.0000	<b>0.1311</b>
DA. Alimentación y bebidas	0.2969	0.1444	0.0987	<b>0.2217</b>
DM. Metalurgia	0.1496	0.1497	0.1652	<b>0.1241</b>
DO. Otras industrias manufactureras	0.4956	0.1567	0.0969	<b>0.3658</b>
F. Construcción	0.2657	0.1655	0.0974	<b>0.2207</b>
G. Comercio	0.2517	0.1834	0.1139	<b>0.2303</b>
H. Hostelería	0.2608	0.1177	0.0000	<b>0.2472</b>
I. Transporte	0.2212	0.1260	0.1069	<b>0.1979</b>
K. Actividades inmobiliarias	0.2424	0.1320	0.1370	<b>0.2224</b>
O. Otras actividades sociales	0.2070	0.1069	0.0000	<b>0.1936</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0.1113</b>	<b>0.0704</b>	<b>0.0449</b>	<b>0.0983</b>

Fuente: elaboración propia a partir de información del DIRCE (INE) y del DAERM (CREM) para Agricultura y Pesca.

Por ramas de actividad, pero sin atender a la distribución de las encuestas por tamaño (cuadro 2.4) el error no superaría el 10% en ningún caso, lo que garantiza que la muestra seleccionada también puede usarse para inferir resultados específicos según el tipo de actividad principal desarrollada por las empresas.

Adicionalmente, se han calculado los errores de muestreo correspondientes a la explotación alternativa de la misma muestra donde se considera una estratificación por tamaño pero sin considerar la heterogeneidad debida al tipo de actividad económica desempeñada por los establecimientos. También en este caso el diseño muestral conduce a errores aceptables desde un punto de vista estadístico (inferiores al 7% en todos los casos, ver al respecto cuadro 2.4).

**CUADRO 2.4**  
*Explotaciones alternativas de la muestra teórica.*

<i>Estratificación por ramas de actividad</i>		
	$n_h$	$e_h$
A. Agricultura y pesca	90	0.1000
DA. Alimentación y bebidas	91	0.1000
DM. Metalurgia	91	0.1000
DO. Otras industrias manufactureras	98	0.1000
F. Construcción	99	0.1000
G. Comercio	99	0.1000
H. Hostelería	98	0.1000
I. Transporte	97	0.1000
K. Actividades inmobiliarias	98	0.1000
O. Otras actividades sociales	96	0.1000
<b>TOTAL</b>	<b>958</b>	<b>0.0420</b>
<i>Estratificación por tamaños</i>		
	$n_h$	$e_h$
P. De 1 a 9 asalariados	213	0.0684
M. De 10 a 49 asalariados	426	0.0463
G. 50 y más asalariados	319	0.0393
<b>TOTAL</b>	<b>958</b>	<b>0.0604</b>

Fuente: elaboración propia a partir de información del DIRCE (INE) y del DAERM (CREM) para Agricultura y Pesca.

Finalmente, para distribuir geográficamente las unidades muestrales se emplea, según el pliego de condiciones técnicas, una división de la Región de Murcia en nueve áreas. El número de entrevistas a realizar en un estrato de tamaño empresarial determinado para cada zona se calcula en función del peso relativo de cada zona en la población total. En este sentido, dado que el DIRCE no proporciona información a nivel de comarcas, los pesos relativos de cada comarca en un estrato concreto se obtienen a partir de los datos del Directorio de Actividades Económicas de la Región de Murcia (DAERM). En el cuadro 2.5 se incluyen los pesos relativos obtenidos.

**CUADRO 2.5**

*Peso relativo de cada estrato por comarcas.*

	ALTIPLANO	ALTO Y BAJO GUADALENTÍN	CAMPO DE CARTAGENA	HUERTA DE MURCIA	MAR MENOR	NOROESTE	ORIENTAL Y RÍO MULA	VALLE RICOTE Y VEGA ALTA	VEGA MEDIA	TOTAL	
<b>P</b>	<b>A</b>	0.0246	0.3863	0.2059	0.1393	0.0963	0.0840	0.0215	0.0236	0.0184	<b>1.0000</b>
	<b>DA</b>	0.0821	0.1622	0.1091	0.3254	0.0499	0.1060	0.0322	0.0541	0.0790	<b>1.0000</b>
	<b>DM</b>	0.0397	0.1308	0.1695	0.4027	0.0565	0.0460	0.0220	0.0450	0.0879	<b>1.0000</b>
	<b>DO</b>	0.1301	0.1258	0.0933	0.3693	0.0457	0.0821	0.0164	0.0474	0.0899	<b>1.0000</b>
	<b>F</b>	0.0478	0.1659	0.1359	0.3303	0.0931	0.0615	0.0316	0.0544	0.0794	<b>1.0000</b>
	<b>G</b>	0.0420	0.1535	0.1537	0.3904	0.0663	0.0516	0.0210	0.0511	0.0703	<b>1.0000</b>
	<b>H</b>	0.0400	0.1716	0.1675	0.3223	0.1088	0.0532	0.0281	0.0474	0.0612	<b>1.0000</b>
	<b>I</b>	0.0319	0.1524	0.1786	0.3359	0.0679	0.0598	0.0261	0.0444	0.1028	<b>1.0000</b>
	<b>K</b>	0.0288	0.1290	0.1661	0.4604	0.0744	0.0332	0.0168	0.0327	0.0586	<b>1.0000</b>
	<b>O</b>	0.0398	0.1538	0.1597	0.4037	0.0756	0.0446	0.0182	0.0417	0.0629	<b>1.0000</b>
<b>M</b>	<b>A</b>	0.0152	0.4545	0.2273	0.1515	0.1212	0.0000	0.0152	0.0000	0.0152	<b>1.0000</b>
	<b>DA</b>	0.0446	0.1139	0.0891	0.3911	0.0693	0.0693	0.0248	0.0842	0.1139	<b>1.0000</b>
	<b>DM</b>	0.0266	0.1011	0.1862	0.4947	0.0372	0.0213	0.0213	0.0213	0.0904	<b>1.0000</b>
	<b>DO</b>	0.2084	0.1015	0.0842	0.3251	0.0302	0.0734	0.0216	0.0475	0.1080	<b>1.0000</b>
	<b>F</b>	0.0414	0.1018	0.1821	0.3676	0.0975	0.0518	0.0336	0.0544	0.0699	<b>1.0000</b>
	<b>G</b>	0.0407	0.1262	0.1520	0.4460	0.0831	0.0291	0.0158	0.0349	0.0723	<b>1.0000</b>
	<b>H</b>	0.0172	0.1306	0.1993	0.4570	0.1100	0.0275	0.0069	0.0172	0.0344	<b>1.0000</b>
	<b>I</b>	0.0392	0.1405	0.2222	0.3301	0.0784	0.0359	0.0065	0.0294	0.1176	<b>1.0000</b>
	<b>K</b>	0.0269	0.0673	0.1906	0.5247	0.0561	0.0179	0.0202	0.0202	0.0762	<b>1.0000</b>
	<b>O</b>	0.0051	0.1364	0.2071	0.4747	0.0909	0.0152	0.0051	0.0354	0.0303	<b>1.0000</b>

**CUADRO 2.5 (continuación)**

*Peso relativo de cada estrato por comarcas.*

	ALTIPLANO	ALTO Y BAJO GUADALENTÍN	CAMPO DE CARTAGENA	HUERTA DE MURCIA	MAR MENOR	NOROESTE	ORIENTAL Y RÍO MULA	VALLE RICOTE Y VEGA ALTA	VEGA MEDIA	TOTAL
	A	0.0000	0.8333	0.0000	0.1667	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	<b>1.0000</b>
	DA	0.0313	0.0781	0.0313	0.2813	0.0313	0.1563	0.0781	0.2813	<b>1.0000</b>
	DM	0.0000	0.0000	0.2632	0.2632	0.0000	0.0000	0.0526	0.4211	<b>1.0000</b>
	DO	0.1597	0.1429	0.1513	0.3025	0.0252	0.0588	0.0168	0.1345	<b>1.0000</b>
G	F	0.0230	0.1034	0.1839	0.4483	0.0460	0.0690	0.0345	0.0575	<b>1.0000</b>
	G	0.0276	0.1934	0.1105	0.4144	0.0829	0.0055	0.0000	0.0994	<b>1.0000</b>
	H	0.0000	0.1053	0.2105	0.4737	0.1053	0.0000	0.0526	0.0526	<b>1.0000</b>
	I	0.0000	0.0909	0.1364	0.4545	0.0455	0.0000	0.0000	0.0909	<b>1.0000</b>
	K	0.0000	0.0659	0.1319	0.6813	0.0549	0.0000	0.0110	0.0000	<b>1.0000</b>
	O	0.0000	0.1053	0.2632	0.5263	0.0000	0.0000	0.0526	0.0000	<b>1.0000</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>0.0487</b>	<b>0.1524</b>	<b>0.1528</b>	<b>0.3760</b>	<b>0.0747</b>	<b>0.0535</b>	<b>0.0226</b>	<b>0.0463</b>	<b>0.0730</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información del DAERM (CREM).

## 2.2. Recogida de información

### 2.2.1. Muestra efectiva

El cuadro 2.6 incluye los detalles correspondientes a la muestra efectiva obtenida para elaborar este informe. Esta muestra efectiva incluye 962 empresas que fueron entrevistadas durante los meses de julio y septiembre-octubre de 2005.

**CUADRO 2.6.**  
***Muestra efectiva: distribución por estratos tamaño y rama de actividad.***

$n_h$	P. De 1 a 9 asalariados	M. De 10 a 49 asalariados	G. 50 y más asalariados	<b>TOTAL</b>
A. Agricultura y pesca	26	20	9	<b>55</b>
DA. Alimentación y bebidas	29	53	35	<b>117</b>
DM. Metalurgia	30	51	15	<b>96</b>
DO. Industrias manufactureras: otras	10	45	44	<b>99</b>
F. Construcción	39	58	33	<b>130</b>
G. Comercio	19	38	39	<b>96</b>
H. Hostelería	23	58	16	<b>97</b>
I. Transporte	24	57	15	<b>96</b>
K. Actividades inmobiliarias	30	28	9	<b>67</b>
O. Otras actividades sociales	28	50	31	<b>109</b>
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>458</b>	<b>246</b>	<b>962</b>

Fuente: elaboración propia.

El error de muestreo asociado a la muestra efectiva (cuadro 2.7) es del 8,1% que, no obstante, se reduce hasta el 4,25% (cuadro 2.8) cuando se considera que la única fuente de heterogeneidad en la población está dada por las diferencias en el tipo de actividad desarrollada por las empresas, y hasta el 5,48% (cuadro 2.8) bajo el supuesto de que la única fuente de heterogeneidad son las diferencias en tamaño<sup>2</sup>.

En conjunto, estos errores de muestreo garantizan que los resultados que se obtienen a partir de la muestra implementada son fiables desde el punto de vista estadístico.

<sup>2</sup> El error de muestreo es aún más reducido (3,19%) bajo la hipótesis de que el sector de actividad o el tamaño de la empresa no influye en sus actitudes frente a la formación.

**CUADRO 2.7**

***Muestra efectiva: errores de muestreo por tamaño y rama de actividad.***

$e_h$	P. De 1 a 9 asalariados	M. De 10 a 49 asalariados	G. 50 y más asalariados	<b>TOTAL</b>
A. Agricultura y pesca	0,1933	0,1512	0,0000	<b>0,1849</b>
DA. Alimentación y bebidas	0,1823	0,1188	0,1186	<b>0,1372</b>
DM. Metalurgia	0,1793	0,1172	0,1325	<b>0,1469</b>
DO. Otras industrias manufactureras	0,3157	0,1455	0,1173	<b>0,2344</b>
F. Construcción	0,1597	0,1285	0,1397	<b>0,1333</b>
G. Comercio	0,2293	0,1594	0,1426	<b>0,2098</b>
H. Hostelería	0,2080	0,1108	0,1737	<b>0,1971</b>
I. Transporte	0,2033	0,1199	0,1936	<b>0,1819</b>
K. Actividades inmobiliarias	0,1821	0,1829	0,3137	<b>0,1675</b>
O. Otras actividades sociales	0,1879	0,1153	0,0000	<b>0,1757</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,0917</b>	<b>0,0607</b>	<b>0,0647</b>	<b>0,0810</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**CUADRO 2.8**

***Explotaciones alternativas de la muestra efectiva.***

***Estratificación por ramas de actividad***

	$n_h$	$e_h$
A. Agricultura y pesca	55	0,1308
DA. Alimentación y bebidas	117	0,0872
DM. Metalurgia	96	0,0971
DO. Industrias manufactureras: otras	99	0,0992
F. Construcción	130	0,0870
G. Comercio	96	0,1017
H. Hostelería	97	0,1004
I. Transporte	96	0,1005
K. Actividades inmobiliarias	67	0,1215
O. Otras actividades sociales	109	0,0937
<b>TOTAL</b>	<b>962</b>	<b>0,0425</b>

***Estratificación por tamaños***

	$n_h$	$e_h$
P. De 1 a 9 asalariados	258	0,0621
M. De 10 a 49 asalariados	458	0,0445
G. 50 y más asalariados	246	0,0498
<b>TOTAL</b>	<b>962</b>	<b>0,0548</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

2.2.2. Entrevistas a empresas

El trabajo de campo lo ha efectuado la empresa Portal Estudios de Mercado S.L. La citada empresa ha efectuado la recogida de información directa de las empresas entre el 27 de Junio



y el 10 de octubre de 2005, siguiendo las indicaciones específicas que sobre la muestra y sobre las rutas le dio el equipo de investigación para contactar con las empresas.

Las rutas establecidas fueron determinadas una vez conocido el número de empresas que de cada rama de actividad, y dentro de ésta para cada uno de los tres tamaños considerados, se debían entrevistar en cada una de las nueve áreas geográficas seleccionadas según el cuadro 2.5 anterior.

Para ello, mediante la hoja de cálculo excel se le asignó un número aleatorio a cada una de las empresas que en cada uno de los grupos anteriormente mencionados nos constaban en el directorio utilizado. Una vez asignado el número de forma aleatoria por el ordenador, las empresas fueron ordenadas de menor a mayor por ese número aleatorio, estableciéndose así, donde fue posible, un conjunto de empresas a ser entrevistadas y unas suplentes en caso de rechazo o de algún otro tipo de problema.

No obstante, y dado que el mapa real de empresas activas en la Región de Murcia no permitía cumplir con exactitud los requisitos teóricos de la muestra diseñada -cuadro 2.2-, para minimizar el error de significación tanto por ramas de actividad como por tamaño, fue necesario trasvasar algunas de las observaciones, particularmente, desde grandes empresas a otras de tamaño mediano y de éstas a pequeñas. Estos ajustes explican las pequeñas diferencias observadas entre las entrevistas a realizar según el cuadro 2.2 de la muestra teórica y las realizadas finalmente en la denominada muestra efectiva en el cuadro 2.6.

La empresa que ha efectuado el trabajo de campo ha contado para el desarrollo del mismo con un total de 14 encuestadores repartidos entre las distintas áreas geográficas. La secuencia de entrega de cuestionarios realizados y supervisados por la empresa y por el equipo investigador ha sido la que se recoge en el cuadro 2.9

**CUADRO 2.9**  
*Secuencia de recogida de las encuestas*

	nº encuestas	Total
19 de julio	194	194
4 de agosto	250	444
14 de septiembre	218	662
21 de septiembre	63	725
30 de septiembre	139	864
6 de octubre	72	936
10 de octubre	26	<b>962</b>

La principal incidencia que se ha tenido en esta fase ha sido la dificultad para contactar con las empresas de más de 50 empleados; de hecho se agotaron los listados disponibles (directorío del Instituto de Fomento y directorío de la Dirección General de Economía) teniendo que sustituir en un pequeño número por empresas de menor tamaño ante la

imposibilidad de poder contactar con más empresas. En la muestra final se cuenta, como ya se ha señalado con 258 empresas que tienen entre 1 y 9 empleados, de 10 a 49 empleados hay 458 empresas y con 50 ó más hay un total de 246 empresas.

### 2.2.3. Reuniones de grupo y entrevistas con empresarios y profesionales

Para la recogida de la información cualitativa se han efectuado cuatro reuniones y siete entrevistas con un total de 29 empresarios y profesionales de los diferentes sectores de actividad que se analizan. Se ha agrupado a los empresarios y profesionales en cinco áreas: Altiplano, Cartagena, Lorca, Murcia y Noroeste. La relación de personas que han participado se recoge a continuación.

En la comarca del **Altiplano** se desarrolló la reunión con los empresarios y los profesionales que a continuación se relacionan, el día 3 de noviembre de 2005:

1. D. Daniel Castaño, Director Gerente de Bodegas Castaño (Yecla).
2. D. Joaquín Hernández, Director Comercial de la Cooperativa Vitivinícola San Isidro (Jumilla).
3. D. José Luis Quilez, Director Gerente de la Cooperativa del Vino de Yecla (Yecla).
4. D. Antonio Candela, Gerente de Bodegas Candela (Yecla).
5. D. Javier Navarro Díaz, Director de Exportación de Tapizados DINA (Yecla).
6. D. Francisco Juan Ortiz, Director de Exportación Tapizados FRAJUMAR y Presidente del consorcio exportador del mueble de la Región de Murcia (Yecla).
7. D. José Pascual Muñoz, Director Gerente de Transportes Pascual (Yecla).

En la zona de **Cartagena** se mantuvieron entrevistas en distintos días con los siguientes empresarios y profesionales:

1. D. Francisco González Morcillo, Director Gerente de la empresa de transporte Delfín González S.A.
2. D. Miguel Martínez Bernal, Director gerente de la empresa Marsac S.L. del sector de la construcción. Presidente de la Asociación de Empresarios de la Construcción y Actividades Conexas de Cartagena y comarca.
3. D. Antonio Serrano García y D. Felipe López Blasco, Director-Gerente y Director Financiero y de RR HH de la Cooperativa Gregal de Torre Pacheco, sector Agricultura.
4. D. José Pérez Director Gerente de Sonido Castellini S.L., sector comercio y Presidente del Centro Comercial Abierto de Cartagena.
5. D. José López Martínez, Director gerente de Cafés Cavite, sector Comercio y Distribución.
6. D. Francisco Morales Solano, Director y propietario del Hotel Los Habaneros, sector Hostelería
7. Dña. Francisca Naranjo Directora y propietaria de La Sastrería, sector Hostelería y Presidenta de la Asociación de Hostelería de Cartagena (HOSTECAR).

En la comarca de **Lorca** se realizó la reunión con los empresarios y profesionales que a continuación se relacionan, el día 10 de noviembre de 2005:

1. D. Pedro Cazorla, empresario del sector de la Construcción y Presidente de la Confederación de Empresarios de la Comarca de Lorca (CECLOR).
2. D. Juan Bautista Martínez, empresario del sector de Metalurgia y Automoción y Vicepresidente de la Confederación de Empresarios de la Comarca de Lorca (CECLOR).
3. D. Francisco Trenza Soto, empresario del sector de la Madera y Mueble.
4. D. Francisco Jodar, empresario del sector de Artesanías.
5. D. Diego Noguera, empresario del sector Comercio.
6. D. Antonio Miñarro, empresario del sector de Hostelería.

En la comarca de **Murcia** se realizó la reunión con los empresarios y los profesionales que a continuación se relacionan, el día 27 de octubre de 2005:

1. D. Carlos Solera Juan, Secretario General de la Agrupación de Conserveros y Empresas de Alimentación de la Región de Murcia.
2. D. Ramón Muñoz Gómez, representante de la Federación Regional de Empresarios del Metal (FREM), sector de Metalurgia.
3. Dña. Eva María Paco Martínez de la Federación de Empresarios de Comercio de la Región de Murcia (FECOM).
4. Dña. María Dolores Castaño Domenech de la Asociación de Hostelería de Murcia (HOSTEMUR).
5. D. José María Riquelme Artajona, representante de la Federación Regional de Empresarios de la Construcción.

En la comarca del **Noroeste** se realizó la reunión con los empresarios y profesionales que a continuación se relacionan el día 4 de noviembre de 2005:

1. D. Alfonso Martínez Guirao, Director gerente de Transportes Euroverja, S.L.
2. D. Manuel Fernando Guerrero, de Noratur (Turismo Rural).
3. D. Eliseo López Gómez de los sectores de Automoción y Construcción.
4. D. Javier Fernández Cortés, Director del Centro Tecnológico del Mármol.

En el Anexo III se recoge una síntesis de las principales ideas recogidas en las reuniones celebradas con los empresarios en las comarcas de Altiplano, Lorca, Murcia y Noroeste.

### **2.3. Diseño de la encuesta**

La selección de las variables y el diseño del cuestionario son fundamentales como tareas previas al análisis empírico en todo trabajo. De hecho, una de las primeras tareas del equipo de investigación ha sido concretar en un cuestionario la información que se precisa para la realización del estudio sobre necesidades formativas en la Región de Murcia.

La información con la que se trabaja en este estudio se ha recogido por dos vías diferentes. La primera tiene su soporte en un cuestionario dirigido al gerente o máximo responsable de la empresa en el que se le pregunta por diversos aspectos relacionados con su actividad de formación, sobre sus necesidades a nivel ocupacional (situación actual y futura), y sobre necesidades formativas de cualificación en las diferentes áreas funcionales (véase Anexo I).

Para la confección del cuestionario definitivo a empresas se realizaron diversas reuniones del equipo de investigación con el fin de obtener un primer borrador que también fue sometido a la consideración de los gerentes de varias empresas de la población a encuestar. Con posterioridad se matizaron algunas de las preguntas y se incluyeron otras nuevas (concretamente las cuestiones 6, 13 y 14), a sugerencia de los técnicos del Servicio Regional de Empleo y Formación. De esta forma se ha pretendido que el cuestionario final fuera preciso y cubriera las necesidades de información, y al mismo tiempo, se minimizaran los problemas posibles de interpretación y obtención de datos del cuestionario a cumplimentar.

La técnica de recogida de información fue una encuesta personal, utilizando como soporte un **cuestionario** con preguntas, en su mayoría cerradas, dirigido al gerente de la empresa.

El cuestionario se estructura en cuatro bloques. En el primero se solicitan de la empresa datos relativos a su localización (p1), sector de actividad (p2), número de empleados fijos y temporales (p3), mercados de destino de sus ventas (p4), si tiene contratados en la actualidad empleados con minusvalías o discapacidad (p5) y se le piden, finalmente, diversas opiniones acerca de características generales sobre la formación (p6). Dentro de este bloque cabe incluir la pregunta p22 con la que se trata de conocer cuál es la situación de la empresa en relación a sus principales competidores en varios indicadores de resultados.

La segunda parte del cuestionario tiene como objetivo recoger información sobre la actividad de formación que desarrolla la empresa (referida, en todo caso a los últimos 12 meses). Se les pregunta a los encuestados si han realizado alguna acción de formación (p7), por el número de personas que han participado en acciones de formación (directivos y técnicos y no directivos) (p8), por la inversión en formación (p9), por los factores que han influido en la decisión de realizar acciones formativas (p10) y por las características de la formación impartida (p11).

En la tercera parte se han introducido varias cuestiones relativas a las ocupaciones que tiene actualmente la empresa, así como sobre las que piensa tener en los próximos 5 años (p12). Asimismo se les ha preguntado a las empresas sobre los puestos de difícil cobertura (p13 y p14).

Por lo que respecta a la cuestión 12 se ha subdividido en dos apartados. En el primero se pregunta por 19 ocupaciones que con carácter general pueden estar representadas en el conjunto de sectores analizados; en el segundo se ha introducido un número de ocupaciones que varía desde 9 hasta 25 que son específicas del sector al que pertenece cada empresa concreta, preguntando sobre la existencia de las mismas en la actualidad y sobre si las piensa contratar de cara a los próximos 5 años. Por último, en las preguntas 13 y 14 se pregunta a las empresas por los puestos que, en su opinión, han sido de difícil cobertura o que lo serán en el futuro.

Para finalizar (preguntas 15 a 21), se le pide al gerente de la empresa su opinión sobre las actividades de formación que tendrá que impartir la empresa, tanto por necesidades actuales como por necesidades futuras, en las áreas de producción – logística, comercial –marketing, dirección – gerencia, nuevas tecnologías, administración – finanzas, recursos humanos, y otras acciones de formación.

#### **2.4. Organización de la información de la encuesta**

La explotación y análisis de la información de la encuesta se ha organizado atendiendo a tres variables: tamaño de las empresas, zonas geográficas donde éstas se ubican y sector de actividad económica donde se adscriben.

Según el tamaño de las empresas, éstas se clasifican en: microempresas, es decir las que cuentan con un número de empleados menor o igual a nueve; pequeñas, en ellas trabajan de 10 a 49 trabajadores; medianas y grandes, donde trabajan 50 o más empleados.

Atendiendo a la zona geográfica donde las empresas de la Región de Murcia se ubican. Las zonas consideradas son: Altiplano, Alto y Bajo Guadalentín, Campo de Cartagena, Huerta de Murcia, Mar Menor, Noroeste, Oriental y Río Mula, Valle de Ricote y Vega Alta finalizando con las empresas de la Vega Media.

Según el sector económico al que las empresas se adscriben: Agricultura y pesca, Alimentación y bebidas, Metalurgia, Otras industrias manufactureras, Construcción, Comercio, Hostelería, Transporte, Actividades inmobiliarias y Otras actividades sociales.

#### **2.5. Cuestionario de las reuniones y entrevistas con empresarios y profesionales**

Para conducir las reuniones y entrevistas de los empresarios y profesionales de los sectores de actividad analizados, se ha diseñado un cuestionario-guía abierto (véase Anexo II) que busca, por una parte, identificar las ocupaciones de cada sector que es más complicado cubrir, como consecuencia de la dificultad para encontrar personas con la preparación adecuada.

Por otra parte, también el cuestionario-guía requiere a los representantes de cada sector que nos den su opinión acerca del papel de la formación para resolver las dificultades anteriores. Se les pregunta, en tercer lugar, sobre la que consideran que será la demanda futura de ocupaciones, así como sobre las posibilidades y limitaciones de incorporar a las empresas trabajadores de los colectivos de discapacitados y de personas mayores de 45 años.

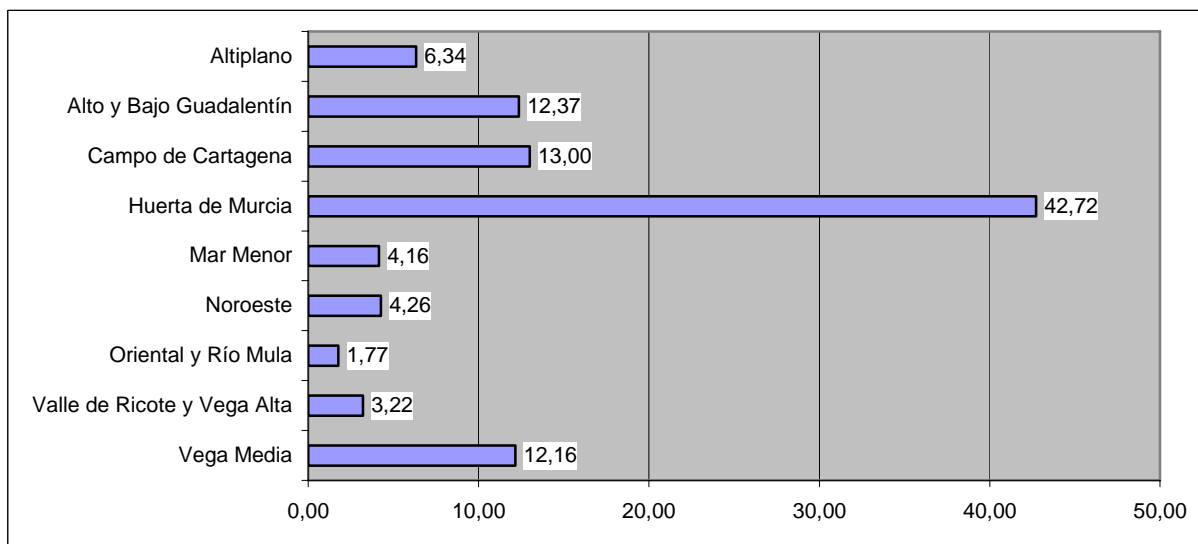
### 3. CARACTERIZACIÓN DE LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA

Una vez descrita la metodología aplicada en la investigación, en este epígrafe se hace una descripción de las principales características de las empresas de la Región de Murcia que han participado en el estudio. Para ello, en primer lugar se hace referencia a las zonas geográficas en las que las empresas se sitúan y, a continuación, al sector o rama de actividad en la que operan. En tercer lugar, se clasifica a las empresas por tamaños en función del número de empleados. Seguidamente se comenta el tipo de mercado –regional, nacional o internacional– al que abastecen las empresas encuestadas.

#### 3.1. Zonas geográficas

El gráfico 3.1 nos muestra la distribución de las 962 empresas de la Región de Murcia que han sido encuestadas en función de las zonas geográficas en las que se ubican. Como se puede ver, en términos porcentuales, las empresas pertenecientes a la zona de la Huerta de Murcia (la cual incluye Murcia capital, Alcantarilla, Beniel y Santomera) son mayoría, suponiendo casi la mitad de las empresas de la muestra (concretamente, el 42,72%). Esto es comprensible dado que la mayor parte de las empresas de la Región se suelen concentrar en torno a la capital.

**GRÁFICO 3.1**  
*Zona geográfica en la que se sitúan las empresas (%)*



A continuación le siguen tres territorios, con un número de empresas que más o menos tienen un peso similar en el total de la muestra: el Campo de Cartagena –que incluye Fuente Álamo, La Unión y Cartagena– (con un 13% de empresas), el Alto y Bajo Guadalentín –que incluye Águilas, Lorca, Puerto Lumbreras, Aledo, Alhama de Murcia, Librilla, Totana y Mazarrón–

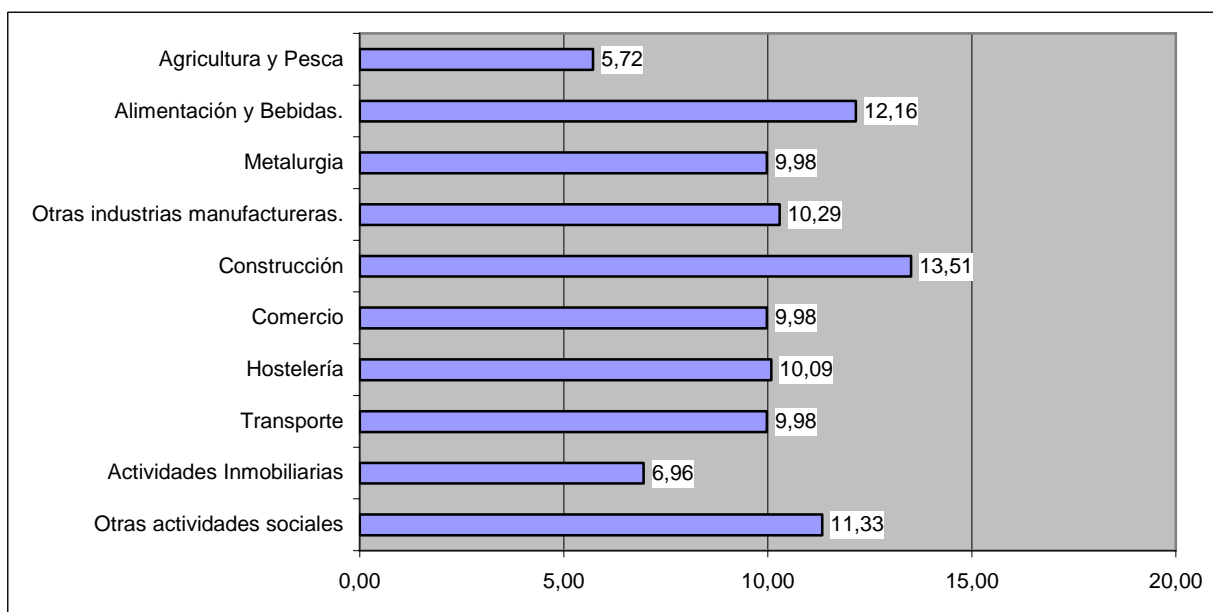
(con un 12,37%) y la Vega Media –que incluye Alguazas, Lorquí, Las Torres de Cotillas, Molina de Segura y Ceutí- (con un 12,16%).

Otras tres zonas geográficas se sitúan en porcentajes de participación ya bastante más pequeños, en torno al 6%: Altiplano (6,34%) –que incluye Jumilla y Yecla-, Mar Menor (4,16%) –que incluye Torre Pacheco, Los Alcázares, San Javier y San Pedro del Pinatar- y Noroeste (4,16%) –que incluye Caravaca, Calasparra, Bullas, Cehegín y Moratalla-. Finalmente, las zonas geográficas con menor peso en la distribución de empresas son las de Valle de Ricote y Vega Alta (Ricote, Archena, Ojós, Ulea, Villanueva del Río Segura, Abarán, Cieza y Blanca) –con un 3,22%- y la de la zona Oriental y Río Mula (Abanilla, Fortuna, Mula, Albudeite, Campos del Río y Pliego) –con un 1,77%-.

### 3.2. Sectores de actividad

En cuanto a los sectores de actividad en los que se clasifican las empresas murcianas encuestadas, como muestra el gráfico 3.2, hay que señalar que existe una distribución relativamente uniforme y equilibrada con relación al peso específico de cada uno de los diez que han sido objeto de análisis. Estos datos pueden considerarse como bastante equilibrados y representativos de las actividades más importantes y significativas de las empresas de la Región de Murcia.

**GRÁFICO 3.2**  
*Sector de actividad en el que opera las empresas (%)*



Los sectores con más peso en cuanto al número de empresas que aportan al total de las 962 empresas entrevistadas son los de construcción (13,51% de empresas), alimentación y bebidas (12,16%) y otras actividades sociales (11,33%). En torno al 10% de participación se sitúan 5

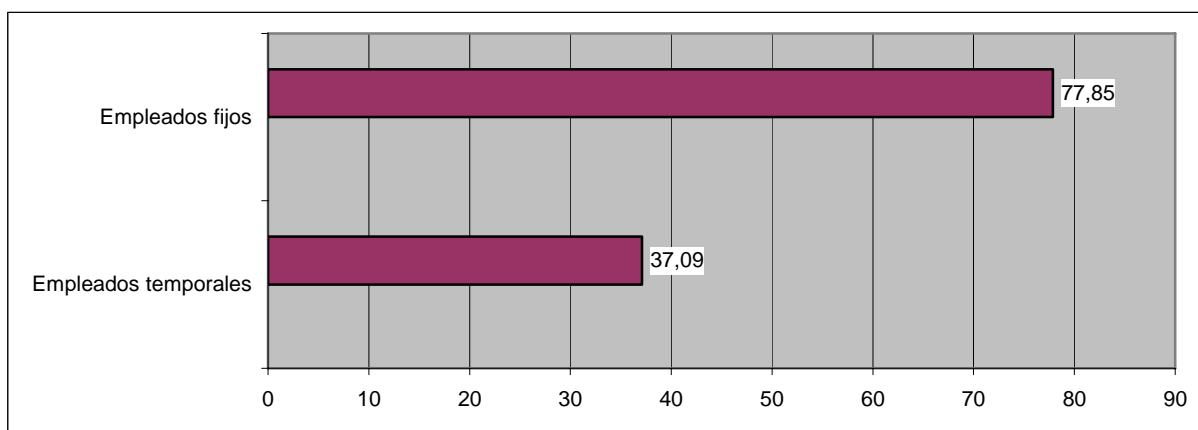
sectores: otras industrias manufactureras, con el 10,29% de empresas, hostelería, con el 10,09% y metalurgia, comercio y transporte, con el 9,98% de las empresas. Finalmente las empresas de los sectores de actividades inmobiliarias y de agricultura y pesca tienen un peso específico sobre el total de empresas del 6,96% y del 5,72%, respectivamente.

### 3.3. Tamaño: número de empleados fijos y eventuales

El tercer aspecto que nos sirve para caracterizar las empresas de la muestra finalmente obtenida es el relacionado con el tamaño de las mismas. Para ello, en primer lugar se han obtenidos los valores medios relativos al número de empleados, tanto fijos como temporales, tal y como muestra el gráfico 3.3. El número medio de empleados, considerando el total de empresas, asciende a 114,94, lo que nos indica que nos movemos, en términos globales, en una empresa de tamaño mediano-grande. De estos casi 115 empleados, como se ve en el gráfico, unos 78 son empleados fijos, mientras que 37 son temporales. Estos datos indican que el nivel de empleo fijo es relativamente alto, siendo la temporalidad del 32% sobre el empleo total.

**GRÁFICO 3.3**

*Número medio de empleados fijos y temporales que tienen actualmente las empresas*



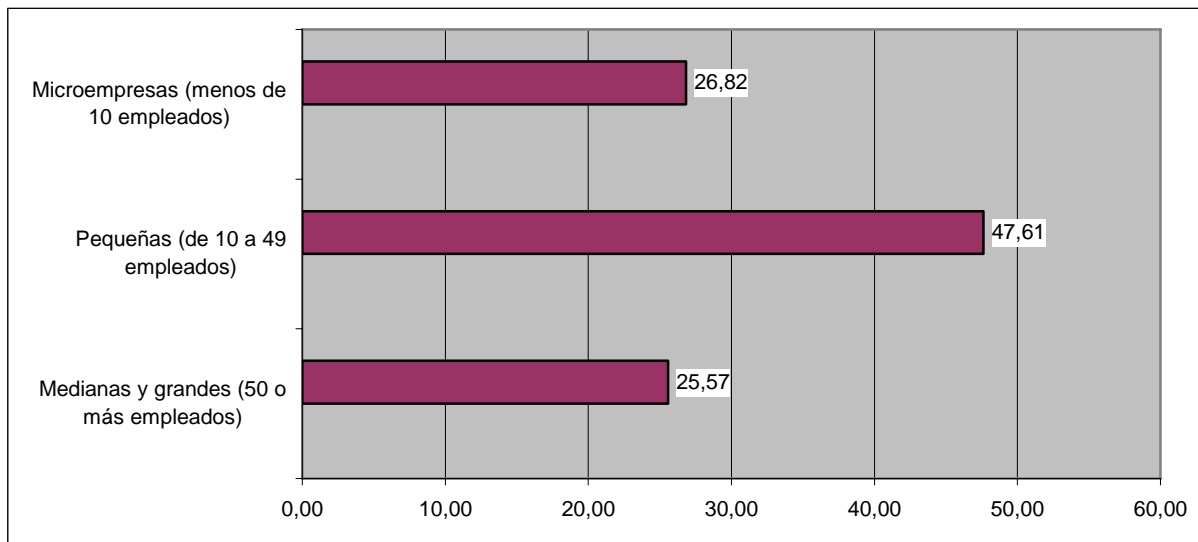
Aunque el número medio de empleados es de 115, cuando se analiza el número de empresas por tamaños, vemos que dicha media está muy influida por los valores extremos, esto es, por las pocas grandes empresas de la Región de Murcia que tienen un gran número de empleados contratados.

Este hecho se corrobora en el gráfico 3.4. Se han clasificado las empresas en función de su tamaño en medianas y grandes –de 50 o más empleados-, pequeñas –de 10 a 49 empleados- y microempresas –de menos de 10 empleados-. Como se observa en dicho cuadro, el mayor número de empresas se da entre las que se pueden calificar de pequeñas, las cuales representan un 47,61% del total de empresas, casi la mitad. La otra mitad las completan casi a



partes iguales las microempresas, que suponen el 26,82% del total, y las medianas y grandes, que suponen el 25,57% del total de empresas.

**GRÁFICO 3.4**  
*Tamaño de las empresas (%)*

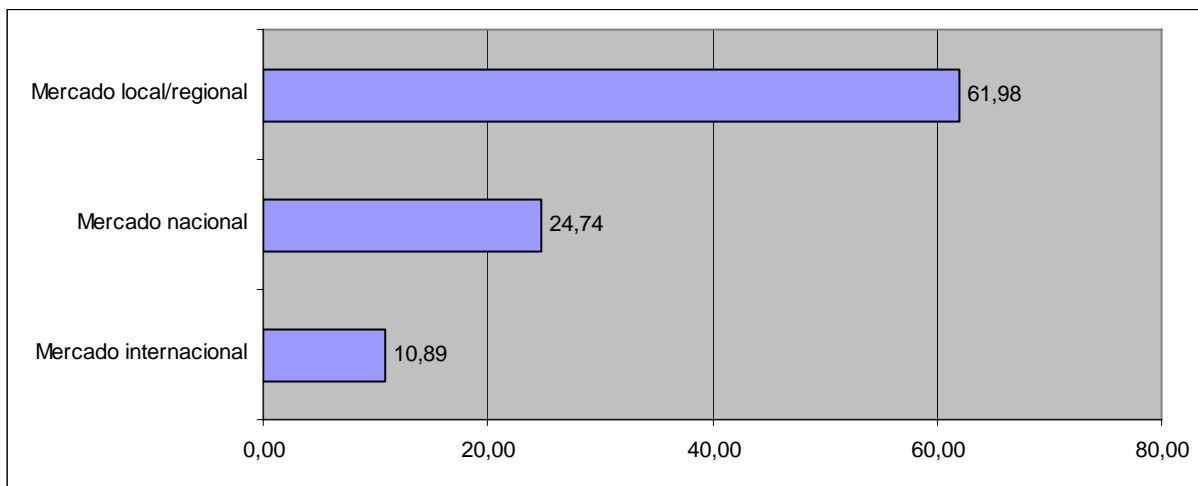


Por tanto, de cara al análisis de las políticas de formación y de necesidades de empleo, nos estamos moviendo en un entorno de empresa principalmente pequeña que cuenta entre 10 y 49 empleados.

### 3.4. Mercados en los que operan

El cuarto aspecto que nos sirve para caracterizar a las empresas murcianas encuestadas tiene que ver con el destino de sus ventas.

**GRÁFICO 3.5**  
*Ventas destinadas a los mercados locales/regionales, nacionales e internacionales (%)*



Así, el gráfico 3.5 muestra el porcentaje de ventas que las empresas, por término medio, destinan a los mercados locales o regionales, a los mercados nacionales y a los mercados internacionales.

Concretamente, el 61,98% de las ventas se destinan a los mercados locales, por lo que estamos ante empresas que principalmente sirven a los mercados de la Región de Murcia. Un porcentaje medio del 24,74 de las ventas son destinadas al mercado nacional, mientras que únicamente el 10,89% de las ventas se destina al mercado internacional.

Relacionado con los mercados internacionales, hay que señalar que únicamente un 26% del total de empresas encuestadas declararon que realizan algún tipo de exportación, lo que viene a corroborar la escasa apertura exterior de las empresas de la Región de Murcia.

En definitiva, a modo de resumen, el perfil dominante de las 962 empresas encuestadas en la Región de Murcia es el siguiente:

- Principalmente ubicada en a la zona de la Huerta de Murcia (Murcia, Alcantarilla, Beniel y Santomera) –aproximadamente un 42% de las mismas-.
- Perteneciente más probablemente a los sectores de actividad relacionados con construcción, alimentación y bebidas, hostelería, transporte, comercio o metalurgia.
- De tamaño pequeño principalmente, con un número de empleados que oscila entre los 10 y los 49, los cuales suelen tener contratos fijos en la mayoría de ocasiones

## 4. FORMACIÓN EN LA EMPRESA

### 4.1. El proceso de formación en la empresa.

Que la formación es cada vez en mayor medida un elemento clave para el desarrollo individual y para el progreso social, empresarial y económico es algo aceptado casi unánimemente por instituciones, empresas, empleados y por organizaciones empresariales y sindicales. Además, desde la perspectiva empresarial, actuar en un entorno caracterizado por la internacionalización, la competencia y el continuo cambio, hace que las empresas necesiten encontrar procesos y técnicas de dirección para desarrollar una gestión más eficiente que les permita obtener ventajas competitivas sostenibles (Becker y Gerhart, 1996; Lundy y Cowling, 1996).

Este hecho adquiere una mayor importancia, si cabe, si se tiene en cuenta que nos encontramos en lo que se puede calificar como la *era de los intangibles*; así, la ventaja competitiva y la obtención de mejores resultados viene, cada vez más, de la mano de las personas y por ello es necesario contar con adecuadas políticas de gestión y dirección de los recursos humanos que promuevan la atracción del personal competente, la motivación a través de las políticas retributivas, así como una adecuada gestión de los conocimientos y habilidades para lograr que el personal esté lo suficientemente cualificado para afrontar los nuevos retos competitivos.

Esto ha provocado que, en los últimos años, dentro del campo de la dirección de empresas, se haya empezado a prestar cada vez más atención a la gestión del capital humano –compuesto fundamentalmente por las capacidades, los valores y las aptitudes del personal-, en cuyo mantenimiento y desarrollo tiene un papel protagonista la formación y el desarrollo profesional de los empleados (Bueno, 2003).

Para comprender el por qué de esta situación es necesario conocer, en primer lugar, qué se entiende por formación en la empresa y cuál es la importancia que tiene para la empresa, examinando los beneficios que pueden suponerle. Además, también se hace un recorrido por la gestión del proceso de formación en las organizaciones, analizando sus tres fases: análisis de necesidades, desarrollo y aplicación y evaluación.

#### 4.1.1. La importancia de la formación

La capacitación, los conocimientos y las habilidades de las personas que trabajan en una organización son uno de sus principales activos para alcanzar y mantener una posición ventajosa. Para ello es preciso que las empresas estén atentas a cuál será la evolución de la capacitación de sus empleados para que cuenten con los conocimientos precisos en el

momento en que la empresa los requiera. A la preocupación por la capacitación y formación de los trabajadores no son ajenas instituciones relacionadas tanto con el campo empresarial, como sindical o la propia administración. Para comprender el por qué de esta situación es necesario conocer qué se entiende por formación en la empresa y examinar los beneficios que pueden suponerle.

La formación en la empresa puede entenderse como una metodología sistemática, destinada a mejorar las competencias técnicas y profesionales de las personas en sus puestos de trabajo, a enriquecer sus conocimientos, a desarrollar sus actitudes, a la mejora de sus capacidades y a enseñarles a aprender (Solé y Mirabet, 1997). También cabe considerarla como todo esfuerzo planificado para modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actitudes de los empleados para conseguir que su actuación sea la adecuada y pueda realizar convenientemente una tarea o trabajo dado (Armstrong, 1991; Buckley y Caple, 1991).

Se pueden identificar como rasgos distintivos de la formación en el ámbito empresarial los siguientes:

- Es una acción intencionada, realizada por la empresa de forma sistemática y planificada.
- Trata de transmitir a los empleados ciertos conocimientos, habilidades y actitudes.
- Conlleva un proceso de aprendizaje por parte de los empleados. El aprendizaje es el proceso por el que los individuos adquieren conocimientos, técnicas y actitudes a través de la experiencia, la reflexión, el estudio o la instrucción. Este proceso dará lugar a un cambio de comportamiento en el individuo que, según Andrés (2001), es el que realmente demuestra que se ha producido aprendizaje.
- Tiene como objetivo principal el que los empleados realicen mejor su trabajo, esto es, aumentar su rendimiento. Por tanto, podemos entender como finalidad última de la formación la mejora de la eficacia y eficiencia empresarial y, en consecuencia, de los resultados empresariales.

Cada vez se reconoce más la importancia que tiene la formación para la empresa y los beneficios que supone tanto para la misma como para los empleados que la reciben (Barba, 2002; Dolan et al., 2003). Con respecto a los destinatarios de la formación, los empleados, cabe destacar los siguientes beneficios:

- Mejora sus posibilidades de promoción o traslado a otros puestos más atractivos.
- Aumenta su seguridad en el empleo, por cuanto la empresa tratará de mantener en plantilla a los empleados en los que ha invertido.
- Reduce el número de accidentes laborales.
- Les permite obtener recompensas como consecuencia de la mejora a que da lugar en su actuación profesional.
- Aumenta su satisfacción laboral.

Entre las ventajas que la formación tiene para la empresa, tradicionalmente se han señalado las siguientes:

- Aumento de la productividad.
- Mejora de la calidad de sus productos o servicios.
- Aumento de la innovación de productos y procesos.
- Mayor facilidad para introducir cambios en la empresa, ya sea la incorporación de nuevas tecnologías o la modificación de métodos de gestión.
- Reducción de averías y paradas.
- Reducción del tiempo de realización del trabajo.
- Reducción del absentismo laboral y la rotación voluntaria.
- Mayor flexibilidad y capacidad de adaptación de la fuerza laboral.
- Incremento del compromiso del personal con la empresa.

Aunque los aspectos citados justifican suficientemente la importancia de la formación para la empresa, en la actualidad, se añade un beneficio adicional y es que la formación puede ayudar a desarrollar ventajas competitivas sostenibles.

En cualquier caso, para que puedan alcanzarse los efectos beneficiosos de la formación, es necesario que cumpla varios requisitos:

1. Debe conectarse con la estrategia de la empresa y apoyar su puesta en marcha.
2. Es preciso establecer un plan en el que, entre otros aspectos, se identifiquen las necesidades de formación, se establezcan con precisión los objetivos y se determinen los medios y métodos a utilizar para ello.
3. Hay que conseguir la colaboración y la aceptación de todos los implicados. Esto supone, por un lado, el apoyo de la dirección y, por otro, de los destinatarios y mandos a los que afecta más directamente; es preciso que responda a los intereses de los empleados, convirtiéndose para ellos en un medio de promoción profesional, personal y social.
4. Debe adaptarse a la realidad de la empresa y su cultura.

Esto supone, en definitiva, que la formación debe realizarse de acuerdo a una serie de procesos y procedimientos reglados y que implican un esfuerzo de planificación y gestión por parte de los directivos de la organización. El cómo se gestiona ese proceso de formación se aborda a continuación.

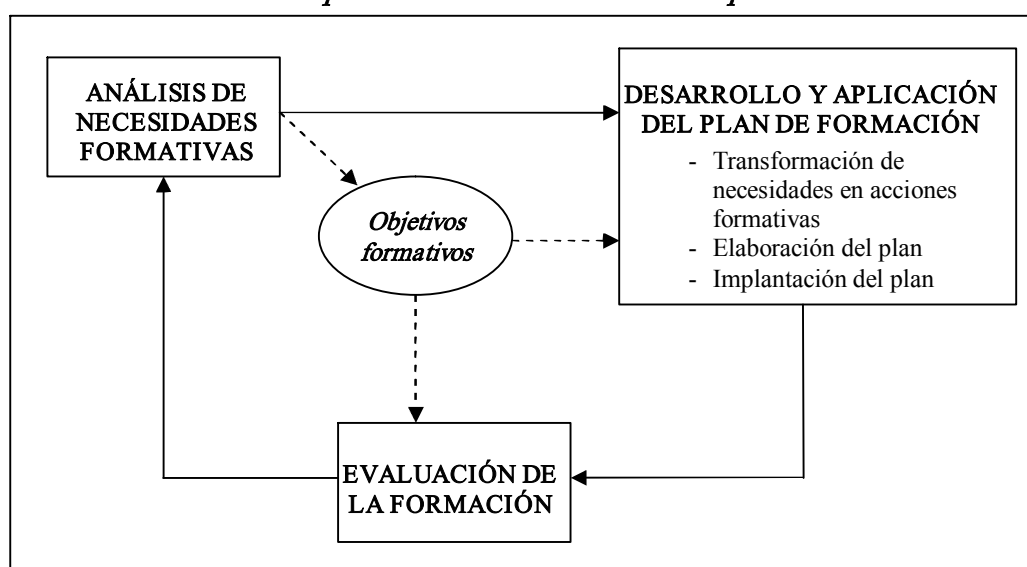
#### 4.1.2. Gestión del proceso de formación en la empresa

La formación eficaz puede mejorar el rendimiento y la motivación de los empleados, así como el potencial de la organización para hacer frente a la competencia. Una formación inadecuada o mal planificada, además de suponer un despilfarro de recursos para las organizaciones, puede ser una fuente de frustración para todos los que participan en ella. Para maximizar los

beneficios de la formación y evitar los inconvenientes de una mala aplicación, los responsables de la misma deben gestionarla y planificarla adecuadamente (Gómez-Mejía et al., 2001).

Así, el proceso de gestión y planificación de la formación ha de realizarse en tres etapas: análisis de las necesidades formativas, desarrollo y aplicación del plan de formación y evaluación de la formación, tal y como se representa en la figura 4.1.

**FIGURA 4.1**  
*El proceso de formación en la empresa*



Fuente: elaboración propia.

El primer paso en la gestión planificada de la formación en la empresa es detectar las necesidades formativas de la misma. Identificadas las necesidades formativas y priorizadas, el paso previo a la elaboración del plan de formación, es traducir dichas necesidades en objetivos formativos, los cuales van a servir de guía básica en el desarrollo de las dos siguientes fases.

En la segunda fase, la organización tiene como objetivo fundamental la conversión de necesidades de formación en un conjunto ordenado de actividades, en función de los objetivos formativos establecidos. En esta fase, los responsables de formación diseñan el tipo y modalidad de formación más adecuada a los objetivos formativos y la aplican a aquellos empleados que la necesitan.

En la tercera etapa, la organización debe valorar la eficacia de los programas concretos de formación, tratando de medir si realmente han conseguido satisfacer las necesidades y cumplir los objetivos que se habían marcado. La determinación de la eficacia y utilidad de la formación constituye un elemento clave para demostrar el valor de la formación para las organizaciones y cómo ésta es un elemento importante para la buena marcha de la empresa.

A continuación se ofrecen las recomendaciones para maximizar la eficacia de cada una de estas etapas.

#### 4.1.3. Análisis de necesidades formativas

Como se ha indicado en el apartado anterior, el primer paso en la planificación de la formación en la empresa es detectar las necesidades formativas de la misma. Por necesidades formativas de una empresa se entiende la diferencia o desfase existente entre las competencias actuales de los empleados y las que son deseables o requeridas para realizar sus funciones profesionales según el puesto de trabajo que ocupan.

Estas deficiencias se suelen manifestar cuando los niveles de rendimiento de los empleados son inferiores a los establecidos o esperados. Sin embargo, hay que tener en cuenta que no todos los problemas de rendimiento tiene como solución la formación. La formación solo puede ayudar cuando la fuente del bajo rendimiento es atribuible al propio trabajador, es decir, a que le falten determinados conocimientos o habilidades para realizar bien su trabajo e incluso ciertas actitudes (Gómez-Mejía, et al, 2001).

Pues bien, un análisis adecuado de las necesidades formativas de la empresa debe, en primer lugar, permitir determinar si la formación es o no necesaria y, en caso afirmativo, proporcionar información adecuada para diseñarla (Gómez-Mejía et al., 2001), esto es, para conocer contenidos, dónde realizar la formación, quién debe impartirla, y qué personas deben formarse en determinadas habilidades, conocimientos y actitudes (Dolan et al., 2003).

¿Cómo identificar las necesidades formativas? En general, los expertos aconsejan efectuar un análisis a tres niveles: organizacional, de tareas y de personas (Gómez-Mejía et al., 2001).

El análisis de necesidades a *nivel de organización* se basa en el examen del plan estratégico de la empresa y de los proyectos de inversión que ésta va a acometer en el futuro. En este sentido, es fundamental tener en cuenta los requerimientos de formación que van a suponer los nuevos proyectos empresariales, así como los cambios que la puesta en marcha de las estrategias suponen en cuanto a estructura organizativa, cultura organizativa o clima empresarial.

Algunos de los motivos que conducen a la organización a establecer proyectos e implantar estrategias tienen su origen en problemas tales como bajos niveles de eficiencia o mal clima organizacional. Otros lo tienen en los cambios del entorno a los que la empresa tiene que enfrentarse. En los últimos años, precisamente, los cambios derivados de innovaciones tecnológicas son los que han provocado mayor obsolescencia de conocimientos y han dado lugar a que la formación se convierta en una necesidad permanente para adaptarse a las

transformaciones económicas e industriales y a la nueva sociedad del conocimiento que se ha generado con la generalización de las tecnologías de la información y comunicación (Andrés, 2001).

En definitiva, en este nivel de análisis de necesidades se trata de examinar los cambios internos que las organizaciones han de realizar para implantar sus estrategias y cómo dichos cambios pueden afectar a las necesidades formativas.

Aunque el análisis de necesidades formativas a nivel de la organización es muy importante y se debe efectuar como punto de partida, lo cierto es que también es muy amplio y no permite detectar requerimientos pormenorizados de la formación. Por esta razón, se hace preciso un análisis de las necesidades formativas más específico, bien a nivel de las tareas que se han de realizar, bien a nivel de las personas que desempeñan los trabajos (Dolan et al., 2003).

El análisis de necesidades formativas a *nivel de las tareas* parte del análisis a nivel organizativo en cuanto que requiere conocer los proyectos a acometer y la estructura organizativa de la empresa. Sin embargo, se diferencia de aquél en que, utiliza información más detallada sobre los puestos de trabajo y las tareas que se desarrollan en la organización. Por lo tanto, para realizar el análisis de necesidades a nivel de tareas, se requiere elaborar la descripción de los puestos de trabajo de la empresa y los profesiogramas asociados a los mismos. A partir de ellos, se ha de identificar también el rendimiento estándar o normal esperado para cada puesto.

Este análisis consiste en la recogida sistemática y ordenada de datos de cada puesto de trabajo de la empresa, de modo que se identifiquen todas las tareas que incluyen y el peso relativo de cada una de ellas (eso es, la frecuencia con que se realizan y su importancia para la organización en cuanto a valor que añaden o posibles repercusiones de un rendimiento deficiente en las mismas), los métodos de realización de tales tareas, así como las condiciones físicas, de seguridad, de estrés y responsabilidad en que se ejecutan. Con esta información se puede determinar el rendimiento estándar o normal para cada puesto y los conocimientos, habilidades y actitudes que necesariamente deberá reunir la persona que lo ocupe, es decir el perfil de exigencias del puesto (Andrés, 2001).

Además de identificar necesidades formativas, el análisis a este nivel también debe ayudar a priorizar entre acciones de formación. Ésta debe dirigirse a las tareas más frecuentes, importantes y difíciles de aprender (Dolan et al., 2003).

Por último, el análisis de necesidades formativas a *nivel de persona* trata de determinar qué empleados necesitan formación y de qué tipo. Para ello, se ha de examinar cómo realizan su trabajo y, concretamente, su rendimiento, comparado con los estándares o expectativas de la organización. En este punto, es importante recordar que los problemas de rendimiento no son



siempre atribuibles al trabajador y, por tanto, sería inútil utilizar la formación cuando el problema escapa al control del empleado. Por ello, el análisis de necesidades formativas a nivel de las personas incluye tanto el análisis del rendimiento actual de los empleados como la identificación de sus conocimientos, habilidades y actitudes (Dolan et al., 2003). Por tanto, este último nivel permite conocer si la deficiencia de rendimiento es atribuible al trabajador así como detectar necesidades de formación futuras.

Para el análisis de necesidades formativas a nivel de las personas se pueden utilizar diferentes herramientas. En primer lugar, se puede recurrir al análisis de documentos y registros de personal, como inventarios de RRHH; resultados de las evaluaciones del rendimiento, estadísticas de personal (sobre asistencia, puntualidad, rotación, etc...), planificación de necesidades de personal y de plantillas (íntimamente relacionado con planificación de carreras profesionales), etc. Asimismo se puede recopilar información adicional utilizando métodos como la observación directa del modo en que el trabajador realiza su trabajo, se pueden llevar a cabo entrevistas o cuestionarios a los propios empleados o a sus mandos y clientes o se puede recurrir a reuniones con los empleados para detectar deficiencias de competencias, entre otros métodos.

Independientemente del procedimiento utilizado, una vez detectadas las necesidades formativas de una empresa, es necesario priorizarlas dado que éstas pueden ser amplias pero los recursos económicos, materiales y humanos de la organización suelen ser limitados (Andrés, 2001). Como se ha señalado anteriormente, el análisis de necesidades formativas a nivel de tareas ayuda a esta priorización, en tanto en cuanto analiza la frecuencia e importancia de las tareas incluidas en los puestos de trabajo. Asimismo, se han de utilizar criterios adicionales, aunque éstos pueden variar según la organización. Los básicos son:

- La relación coste-eficiencia de las necesidades formativas detectadas.
- Las necesidades derivadas de requisitos y obligaciones legales (por ejemplo, la necesidad de formar en prevención de riesgos laborales).
- Las exigencias de los órganos directivos.
- El tamaño e importancia del colectivo a atender.
- Los recursos disponibles en la empresa.

Identificadas las necesidades formativas y priorizadas, el paso previo a la elaboración del plan de formación, es traducir dichas necesidades en *objetivos formativos*. Un objetivo formativo es el resultado que se espera obtener de los sujetos que reciben la formación, una vez finalizada ésta (Pineda, 2002).

El establecimiento de objetivos requiere, en un primer paso, la definición del principio u objetivo general de la acción, el cual debe ser coherente con la política de recursos humanos de la empresa y con su plan estratégico. Una vez establecido el objetivo general, en un segundo paso hay que identificar objetivos específicos de la acción formativa, los cuales

deben estar relacionados con una o más de las necesidades en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes identificadas en el análisis de necesidades.

De gran importancia en el establecimiento de los objetivos de la formación es su formulación. Como requisitos básicos que deben cumplir los objetivos cabe destacar los siguientes (Gómez-Mejía, 2001; Pineda, 2002):

- Claros y precisos. Para ello, deben estar expresados no tanto en términos de conocimientos, habilidades o actitudes que se desea que adquieran los empleados como en términos de comportamiento o conducta que se espera observar tras la acción formativa.
- Mensurables. Cumplir éste y el anterior requisito será, además, de gran ayuda a la hora de evaluar la eficacia de la acción formativa.
- Comprendidos por todos los implicados.
- Vinculado con la finalidad última de la formación, esto es, con la necesidad organizativa que trata de cubrir.

Una vez definidos los objetivos formativos, se inicia la segunda etapa del proceso formativo: el desarrollo y aplicación de acción formativa, a la cual se dedica el apartado siguiente.

#### 4.1.4. Desarrollo y ejecución de la formación

En esta fase el programa de formación que resulte del estudio detallado de las necesidades deberá ser transformado en un conjunto ordenado de actividades. Concretamente, hay que tomar decisiones relativas a los contenidos a impartir, duración de la acción formativa, momento más adecuado para su desarrollo, lugar (en el puesto de trabajo o fuera del puesto), responsables de impartir la acción formativa, destinatarios y métodos a utilizar.

El **contenido** de la formación va a depender de los objetivos fijados, de las características del colectivo destinatario, del tiempo disponible, de la cultura y de los valores de la organización. A continuación se exponen las principales características de la formación atendiendo al tipo de habilidades que con ella se trate de transmitir, diferenciando entre formación general y específica.

La *formación general* es la que permite a los trabajadores adquirir unos conocimientos amplios, que serán de utilidad para mejorar la productividad futura de la empresa y es interpretada por los trabajadores como un signo del valor que representan para la empresa.

Este tipo de formación, además de mejorar los resultados de la empresa que la facilita, también aumenta el producto marginal de otras empresas, pues los conocimientos adquiridos podrían ser aplicados en otras organizaciones si el trabajador formado rescinde la relación laboral con la empresa que le formó. Esto hace que en algunas ocasiones se muestren

reticencias a la hora de asumir algunos de los costes que conlleva la formación y la organización trate de traspasarlos a los trabajadores, normalmente en forma de un menor salario durante el tiempo que ésta dura.

La *formación específica*, en cambio, proporciona al trabajador unos conocimientos que sobre todo son aplicables en la empresa que se los ha suministrado. Al poderse beneficiar de la mayor parte de los retornos de la formación, la empresa suele estar dispuesta a sufragar todos sus costes. Los beneficios de este tipo de formación, no son tan grandes para el empleado formado si la relación laboral llega a su fin, salvo que vaya a un puesto similar de empresas de la competencia.

Respecto de la **duración de la acción** va a depender de los objetivos, de las restricciones presupuestarias, de los contenidos, de los participantes, de los formadores, de las instalaciones y materiales disponibles (Bee y Bee, 1997). Si es excesiva acarreará muchos costes y puede resultar confusa al no centrarse en los aspectos relevantes. Si es escasa no logrará los objetivos deseados y serán necesarios nuevos gastos para cubrir las carencias detectadas (Buckley y Caple, 1991).

En relación al mejor **momento** para impartir el curso, la decisión principal radica en si se hará en horas de trabajo o fuera de ellas. El trabajador preferirá que se desarrolle dentro de la jornada laboral o, si no es posible, que se le pague como si fueran horas extraordinarias, mientras que la organización preferirá que sea fuera del horario de trabajo y sin compensación adicional, de modo que el empleado soporte parte de los gastos (Solé y Mirabet, 1997).

Otra de las decisiones que se deben de adoptar es el **lugar** donde se va a desarrollar la formación. Esta decisión puede estar limitada por el tipo de aprendizaje que se requiera, el grado deseado, así como por consideraciones relativas al coste y al tiempo (Dolan et al., 2003). Lo primero que la empresa deberá decidir es si se lleva a cabo dentro o fuera de la empresa. En el caso de elegir llevarla a cabo dentro de la empresa, existen nuevamente dos opciones: en el puesto de trabajo o fuera del mismo.

La *formación en el puesto* consiste en aprender mientras se trabaja, generalmente bajo la tutela de un trabajador experimentado, un supervisor o un instructor. Entre los métodos más usuales que se emplean para el desarrollo de esta formación se encuentran la rotación de puestos, los contratos en prácticas y los sistemas electrónicos de apoyo al rendimiento. Con este tipo de formación la empresa ahorra costes, evita la interrupción del trabajo productivo, logra que todos los conocimientos adquiridos sean aplicables, y consigue que a la vez que se aprende se vaya adquiriendo experiencia. Pero deberá, a su vez, prestar especial atención a la posible pérdida de negocio, cuando los aprendices provocan un mal servicio al cliente, y a los posibles daños en los equipos.

La *formación fuera del puesto* de trabajo se desarrolla en cursos especiales o en áreas o centros que han sido equipados y preparados especialmente para la formación (Armstrong, 1991). Resulta muy apropiada cuando hay que transmitir rápidamente información específica a grandes grupos, así como para presentar conceptos, principios y teorías.

Entre las ventajas que presenta destacan el riguroso control que se puede tener sobre el aprendizaje, el no provocar interrupciones en el centro de trabajo y la mayor rapidez con que se adquieren los conocimientos, por ser el aula un lugar que facilita el aprendizaje y la retención de conocimientos. Entre los inconvenientes se encuentran las mayores dificultades para transferir lo aprendido al puesto o la pérdida de tiempo de trabajo producida por asistir a la formación.

Por último, los trabajadores también pueden recibir la formación *fuera de la empresa*. Pese a que es la fórmula más cara y la que más dificulta el contacto de lo aprendido con el puesto y la empresa, muchas veces se utiliza para lograr un mayor clima de estudio y de intercambio de experiencias.

También debe considerarse quién va a **impartir la formación**. Los programas formativos pueden ser impartidos por una o varias personas, de dentro o fuera de la empresa, y la elección dependerá de dónde se lleve cabo el programa y del tipo de conocimiento o habilidades que se enseñen.

La *formación interna*, es aquella que es diseñada y estructurada por la propia organización; resulta adecuada cuando hay un gran número de personas que necesitan ser formadas, cuando las necesidades no son inmediatas, ya que generalmente este tipo de formación requiere un mayor tiempo para la planificación y se pretende que los miembros de la organización se formen juntos para que compartan conocimientos y experiencias.

La *formación externa* es la que se diseña e imparte por una organización distinta a aquella que va a usarla, lo que no implica que tenga que ser desarrollada fuera de la empresa. Las condiciones más favorables para utilizar este tipo de formación son que el número de alumnos sea reducido y los costes de inscribirlos en programas externos resulten inferiores a los de desarrollar un curso interno, que las competencias sobre las que gira la formación sean genéricas y que sea urgente cubrir las necesidades, ya que se puede disponer más fácilmente de este tipo de formación que de la formación interna.

En cuanto a los **destinatarios**, numerosos trabajos muestran que las características de los empleados influyen en la cantidad y tipo de formación que reciben. Será preciso, por tanto, conocer sus capacidades, conocimientos y otros aspectos como la edad, experiencia, disponibilidad de tiempo, motivación, etc. para adecuar los cursos y permitirles obtener el máximo provecho.

Otra decisión importante que hay que tomar es relativa a cuántos empleados van a formarse simultáneamente. Cuando el número de empleados es reducido, puede utilizarse la formación en el puesto. En el caso de que deba formarse a un gran número de personas en un breve periodo de tiempo, es posible que resulte más rentable utilizar otros sistemas (Dolan et al., 2003).

Respecto a los **métodos** para transmitir los conocimientos, es posible elegir entre varios. Nuevamente, la decisión de qué medio elegir está estrechamente relacionada con qué se va a enseñar y donde se va a desarrollar la acción formativa.

Si la formación se va a realizar en el puesto de trabajo, podemos emplear como métodos de formación la *rotación de puestos*, en el que el empleado va ocupando distintos puestos. De esta manera se aprende una gran variedad de competencias, el *aprendizaje*, cuando un compañero veterano sirve de modelo a uno nuevo; o bien la *asignación de tareas tuteladas*, que se emplea para aquellas personas que van a ocupar un puesto específico y consiste en trabajar en calidad de ayudante o asistente para quien actualmente ocupa el puesto.

Por otro lado, las técnicas más habituales de enseñanza fuera del puesto de trabajo son las diapositivas o videos, los ordenadores, las simulaciones o casos prácticos, las conferencias, el *role play* y la enseñanza a distancia.

Las *diapositivas y videos*, permiten mostrar la aplicación de la teoría y facilitan el aprendizaje al crear un alto interés entre los alumnos. Su principal problema es la imposibilidad de adaptación a los diferentes grupos.

La formación *asistida por ordenador*, estimulan el aprendizaje al permitir a los trabajadores revisar el material y las pruebas a su propio ritmo; no requiere la intervención de supervisores y ofrecen los mismos contenidos independientemente del instructor de los usuarios, del lugar, etc.

Las *simulaciones o casos prácticos*, suponen la descripción resumida de una situación concreta, normalmente sacada de la realidad, en la que se plantea un problema que requiere solución. Esta técnica permite la interacción del grupo y acerca la teoría a la práctica. Por otro lado, se trata de una técnica de diseño y de trabajo compleja, que en muchas ocasiones simplifica en exceso la realidad.

Los *seminarios y conferencias*, en las que un formador expone de forma sistemática los conocimientos, se utilizan fundamentalmente cuando es necesario transmitir mucha información a un gran número de personas al mismo tiempo. Sus principales problemas son el

desinterés que crean en algunas ocasiones, la falta de retroalimentación con los alumnos y el excesivo carácter teórico.

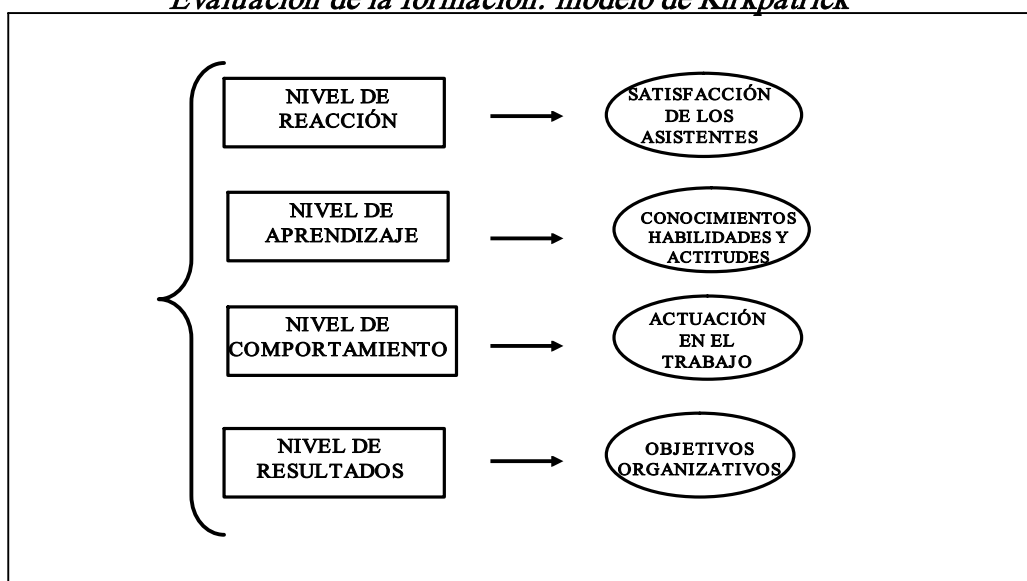
La *representación de papeles o role play* se realiza con grupos pequeños en los que a alguno de los participantes se les asigna un papel o personaje en una posible situación de trabajo. Deben actuar de igual modo que se supone que lo harían en la realidad. Al final, el resto de compañeros y el instructor realizan observaciones y comentarios. Pretende que cada alumno tome conciencia de las consecuencias de su comportamiento, de sus habilidades interpersonales y que gane confianza.

Por último, en la *enseñanza a distancia*, el alumno posee el material necesario (teoría y práctica) y es quien planifica su instrucción, adaptándola a su capacidad. Normalmente este tipo de programas se completan con tutorías e incluso, algunas veces, con clases para afianzar determinadas habilidades. Esto permite llegar a un gran número de trabajadores y conectar con distintos centros de la empresa. Sin embargo, la formación se estandariza de modo que no puede cubrir necesidades individuales.

#### 4.1.5. Evaluación de la formación

Tras la ejecución del plan de formación, es importante establecer mecanismos que evalúen su efectividad. Se trata, fundamentalmente de conocer si se han adquirido los conocimientos, las habilidades o las actitudes y si con ello se han satisfecho los objetivos planteados.

FIGURA 4.2.  
*Evaluación de la formación: modelo de Kirkpatrick*



Fuente: elaboración propia.

La evaluación de la formación, además de mostrar su utilidad, permite a la empresa mejorar los programas en años sucesivos, comparar la efectividad de diferentes métodos, proporcionar

retroalimentación a los formadores sobre su actuación y sobre los métodos empleados, motivar a los alumnos e indicar en qué grado se han alcanzado los objetivos fijados, además de justificar la existencia del departamento de formación. Pese a los inconvenientes que presenta, relacionados directamente con el coste, en tiempo y dinero, son más las razones que justifican el esfuerzo necesario para evaluar la formación.

Se han desarrollado diversos modelos para la evaluación de la formación. Por su claridad y por ser uno de los más completos se va a seguir el propuesto por Kirkpatrick (1999), representado en el figura 4.2.

Este modelo mide cuatro cuestiones básicas: la satisfacción de los asistentes, los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas, la actuación en el trabajo y la consecución de los objetivos organizativos. Estas dan lugar a cuatro niveles de evaluación: 1) nivel de reacción; 2) nivel de aprendizaje, 3) nivel de comportamiento y 4) nivel de resultados.

El *nivel de reacción* evalúa la satisfacción de los asistentes con el plan. Deben tenerse en cuenta diversos aspectos, como el contenido del programa, la estructura y el formato del mismo, las técnicas didácticas, las aptitudes y el estilo de los monitores, o la calidad del ambiente de enseñanza entre otras cuestiones. Debido a la facilidad para llevarlo a cabo y a la escasa experiencia en valorar otros niveles es el tipo de evaluación que más frecuentemente realizan las empresas.

El *nivel de aprendizaje*, trata de medir los conocimientos, actitudes y habilidades que se han asimilado. La medición del aprendizaje es más difícil y lleva más tiempo que la de la reacción, en parte porque debe hacerse una evaluación a medida de cada programa que refleje las condiciones del trabajo en cuestión.

El *nivel de comportamiento*, hace referencia al grado en que se observa un cambio en el desempeño del trabajo como consecuencia de la participación en acciones formativas. La evaluación de este nivel está muy conectada con el análisis de necesidades que se hizo al inicio del programa formativo. Si este análisis se ha llevado a cabo adecuadamente se habrán detectado cuáles son las carencias formativas y se habrán especificado correctamente las actuaciones que se deben dar en el trabajo para cubrirlas.

El *nivel de resultados*, es el nivel más importante y también el más difícil de medir. En esta fase se evalúa si los resultados finales que se obtienen como consecuencia de la asistencia de los trabajadores a cursos de formación permiten mejorar los resultados organizativos.

Estos resultados pueden medirse en términos monetarios, aumento de ventas, beneficios, reducción de costes, etc., o en términos no monetarios, disminución del absentismo, mejora

del clima laboral, etc. La elección de un tipo de indicador u otro dependerá los objetivos finales para los que se diseñó el curso de formación.

Pese a tratarse del nivel clave de la evaluación, son pocas las empresas que lo miden debido a la dificultad de obtener documentos y medidas, la dificultad para establecer la relación causa-efecto y por la multitud de variables de otra índole que pueden modificar los resultados obtenidos por la empresa. A pesar de esto se cree en la necesidad de intentar evaluar la incidencia de la formación en los resultados, ya que este tipo de información es una verdadera necesidad para la dirección de la empresa que tiende a cuantificar toda inversión en términos económicos. Además, si se demuestra que la formación puede contribuir al beneficio y deja de ser vista como un coste, su presupuesto puede estar más justificado, da lugar a un mayor compromiso de los trabajadores y sus directores, se sienten más responsables y se consigue que los objetivos del curso y su contenido se hagan más relevantes al centrarse en resultados monetarios y no sólo en la adquisición de información.

## **4.2. Actividad de formación efectuada por las empresas**

Una vez introducidos los conceptos básicos relativos al proceso y las características de la formación en las organizaciones, en este apartado se procede a realizar un análisis global de la actividad de formación efectuada por las empresas de la Región de Murcia. El objetivo fundamental es el de caracterizar la actividad formativa de las empresas de la muestra y compararla con lo que la teoría afirma en relación con la misma. Para ello, se van a examinar los siguientes aspectos: la importancia general que la formación tiene para las empresas, el número de acciones de formación que han realizado, la cobertura que alcanza la formación respecto al número de empleados, la inversión que las empresas han realizado en formación, la influencia que han tenido distintos factores en la realización de acciones de formación y, finalmente, las características de la formación suministrada por la empresa.

### 4.2.1. Importancia de la formación

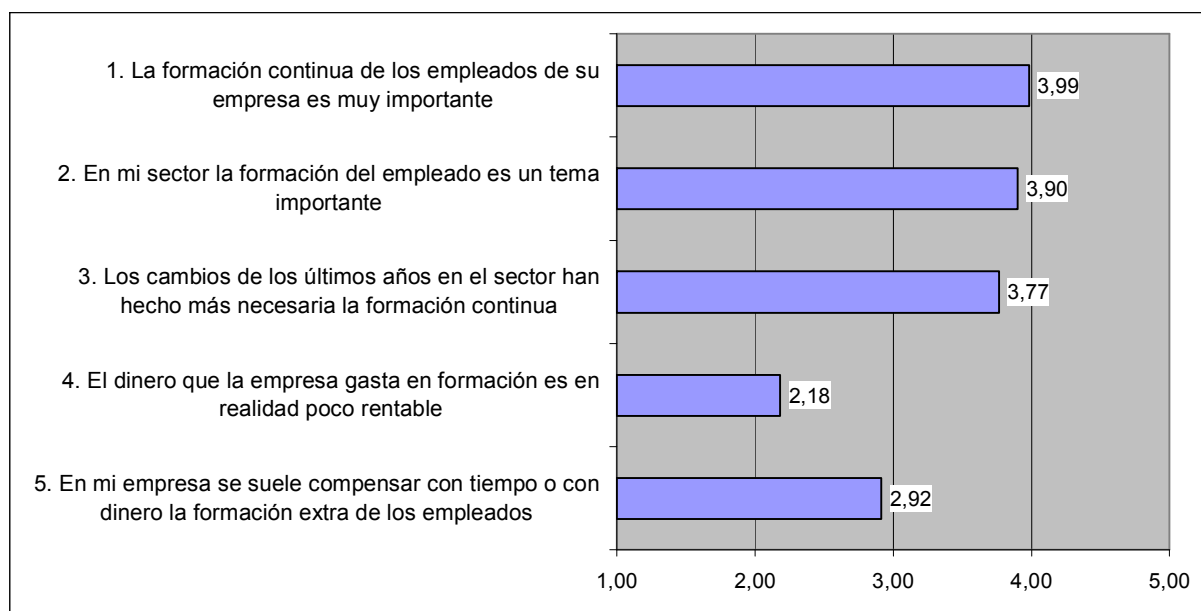
La primera de las cuestiones hace referencia a la percepción general que tienen las empresas de la Región de Murcia con respecto a la formación. Para ello, se les pidió que valoraran el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a diferentes aspectos relacionados con la formación en la empresa y en el sector en el que operan, así como con la valoración de la formación como inversión básica.

Como se puede apreciar en el gráfico 4.1, las empresas encuestadas han puesto de manifiesto el mayor grado de acuerdo con el hecho de que la formación continua es un aspecto muy importante para la empresa (3,99). En términos muy similares valoran las empresas la importancia de la formación del empleado dentro del sector en el que operan (3,90). Asimismo, las empresas se muestran muy de acuerdo (3,77) en señalar que los cambios que se



han producido en el sector en los últimos años han hecho más necesaria la formación continua. Por el contrario, las empresas no creen que el dinero que se gasta en formación sea poco rentable (2,18) y, muestran una opinión neutral con respecto a si la formación extra de los empleados se suele compensar con dinero o con tiempo.

**GRÁFICO 4.1**  
*Grado de acuerdo con diferentes afirmaciones relacionadas con la formación en la empresa (escala 1-5\*)*



\* 1 = Muy en desacuerdo a 5 = Muy de acuerdo

Adicionalmente se ha realizado un análisis de estos aspectos en función del tamaño, del área geográfica y del sector de actividad de las empresas encuestadas. Dichos análisis, que se muestran en los tres cuadros siguientes, nos sirven para examinar si existen diferencias significativas con respecto a la opinión que a las empresas les merece cada uno de los anteriores aspectos relacionados con la formación.

**CUADRO 4.1**  
*Grado de acuerdo con diferentes aspectos relacionados con la formación en la empresa según tamaño(escala 1-5\*)*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50 empleados)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)
1. La formación continua de los empleados es muy importante <sup>1</sup>	3,64	4,02	4,25
2. En el sector, la formación del empleado es un tema importante <sup>1</sup>	3,61	3,93	4,14
3. Los cambios en el sector han hecho necesaria la formación continua <sup>1</sup>	3,50	3,76	4,05
4. El dinero invertido por la empresa en formación es poco rentable	2,23	2,18	2,14
5. La formación extra de los empleados suele compensarse con tiempo o dinero <sup>1</sup>	2,89	2,80	3,15

\* 1 = Muy en desacuerdo a 5 = Muy de acuerdo

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

Comenzando por el análisis de las diferencias significativas en función del tamaño de la empresa, se puede observar, tal y como muestra el cuadro 4.1, que las empresas medianas y grandes –de 50 o más empleados- dan una mayor importancia a la formación continua y a los cambios que la han hecho necesaria, así como a la formación del sector en el que opera que las empresas pequeñas (de entre 10 y 50 empleados) o las microempresas –de menos de 10 empleados-, por este orden.

Asimismo, las empresas medianas y grandes suelen, en mayor medida que las pequeñas y que las microempresas, compensar la formación extra de los empleados con tiempo o dinero.

**CUADRO 4.2**  
***Grado de acuerdo con diferentes aspectos relacionados con la formación en la empresa según zona geográfica (escala 1-5\*)***

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. La formación continua de los empleados es muy importante <sup>1</sup>	4,08	4,13	4,22	3,87	3,30	4,12	3,41	4,19	4,15
2. En el sector, la formación del empleado es un tema importante <sup>1</sup>	3,95	4,17	4,17	3,76	3,27	4,05	3,47	4,04	4,01
3. Los cambios en el sector han hecho necesaria la formación continua <sup>1</sup>	3,95	3,92	3,70	3,68	3,19	3,78	3,41	4,12	4,03
4. El dinero invertido por la empresa en formación es poco rentable <sup>1</sup>	2,24	1,79	1,97	2,27	3,11	2,55	2,65	1,92	2,01
5. La formación extra de los empleados suele compensarse con tiempo o dinero <sup>1</sup>	2,60	3,17	1,75	3,05	3,16	2,69	3,24	3,04	3,53

\* 1 = Muy en desacuerdo a 5 = Muy de acuerdo

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

1. Altiplano
2. Alto y Bajo Guadalentín
3. Campo de Cartagena
4. Huerta de Murcia
5. Mar Menor
6. Noroeste
7. Oriental y Río Mula
8. Valle de Ricote y Vega Alta
9. Vega Media

Si se consideran las diferencias según área geográfica, el cuadro 4.2 nos ofrece los principales resultados. Como se observa en las cinco afirmaciones se encuentran diferencias significativas entre las empresas por razón de su área geográfica. En primer lugar, la formación continua de los empleados es considerada como más importante por las empresas del Campo de Cartagena y las del Valle de Ricote y Vega Alta (4,22 y 4,19, respectivamente); las que menos valoran la formación continua son las empresas del Mar Menor (3,30) y las de la zona Oriental y Río Mula (3,41).

En segundo lugar, las empresas que consideran muy importante la formación para mantenerse en su sector son las de las zonas del Alto y Bajo Guadalentín y del Campo de Cartagena (ambas lo valoran con 4,17); las que menos importancia dan a la formación en el sector son,

nuevamente, las de las zonas de Mar Menor y de Oriental y Río Mula (3,27 y 3,47, respectivamente).

En tercer lugar, las empresas que creen que los cambios del sector han hecho más necesaria la formación son las del Valle de Ricote y Vega Alta y las de la Vega Media (4,12 y 4,03, respectivamente); por el contrario, son las empresas de la zona del Mar Menor las que menos necesaria ven la formación para adaptarse a los cambios (3,19).

En cuarto lugar, las empresas que valoran más positivamente la inversión en formación son las del Alto y Bajo Guadalentín (1,79) junto con las del Valle de Ricote y las del Campo de Cartagena (1,92 y 1,97); en el otro extremo encontramos a las empresas del Mar Menor, que dudan de que la inversión en formación sea rentable (3,11).

Para finalizar con la información recogida en el cuadro 4.2, con relación a la compensación de la formación, las empresas de la Vega Media, con 3,53, son las que claramente más compensan la formación de sus empleados con tiempo o dinero; en cambio, las empresas del Altiplano y del Noroeste (2,60 y 2,69, respectivamente) son las que menos realizan este tipo de compensaciones.

Si atendemos, a continuación, a las diferencias entre empresas por razón del sector de actividad al que pertenecen, en el cuadro 4.3 se puede ver que se han detectado distintos comportamientos en tres de los cinco aspectos sobre la formación estudiados. Concretamente, si nos centramos en la importancia de la formación continua, las empresas que más la valoran son las pertenecientes a los sectores de comercio (4,20), de otras industrias manufactureras (4,17), de transporte (4,06) y de construcción (4,01), todos ellos por encima de 4 puntos. Las empresas que menos importancia dan a la formación continua son las de los sectores de agricultura y pesca (3,67) y de otras actividades sociales (3,85).

Con respecto a la rentabilidad de la formación, las empresas de los sectores de agricultura y pesca y de comercio son las que más creen que la inversión en formación es poco rentable (2,44); contrariamente, las empresas dedicadas a otras actividades sociales suponen que la actividad formativa es más rentable (1,96).

Por último, si analizamos las diferencias relativas a la compensación de la formación extra, encontramos que las empresas de los sectores de alimentación y bebidas, metalurgia y actividades inmobiliarias son las que en mayor medida suelen compensar la formación extra de sus empleados con tiempo o con dinero –valorando este ítem por encima de 3 en la escala-; por el contrario, las empresas que en menor medida suelen realizar esto son las del sector del transporte (2,55).

**CUADRO 4.3**  
**Grado de acuerdo con diferentes aspectos relacionados con la formación en la empresa según sector de actividad (escala 1-5\*)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. La formación continua de los empleados es muy importante <sup>1</sup>	3,67	3,94	3,92	4,17	4,01	4,20	3,93	4,06	3,98	3,85
2. En el sector, la formación del empleado es un tema importante	3,60	3,87	3,85	4,06	3,99	4,01	3,86	3,89	3,95	3,82
3. Los cambios en el sector han hecho necesaria la formación continua	3,40	3,75	3,77	3,90	3,81	3,91	3,78	3,76	3,72	3,70
4. El dinero invertido por la empresa en formación es poco rentable <sup>1</sup>	2,44	2,28	2,32	2,04	2,15	2,44	2,04	2,09	2,20	1,96
5. La formación extra de los empleados suele compensarse con tiempo o dinero <sup>1</sup>	2,90	3,22	3,15	2,91	2,75	2,93	2,86	2,55	3,10	2,85

\* 1 = Muy en desacuerdo a 5 = Muy de acuerdo

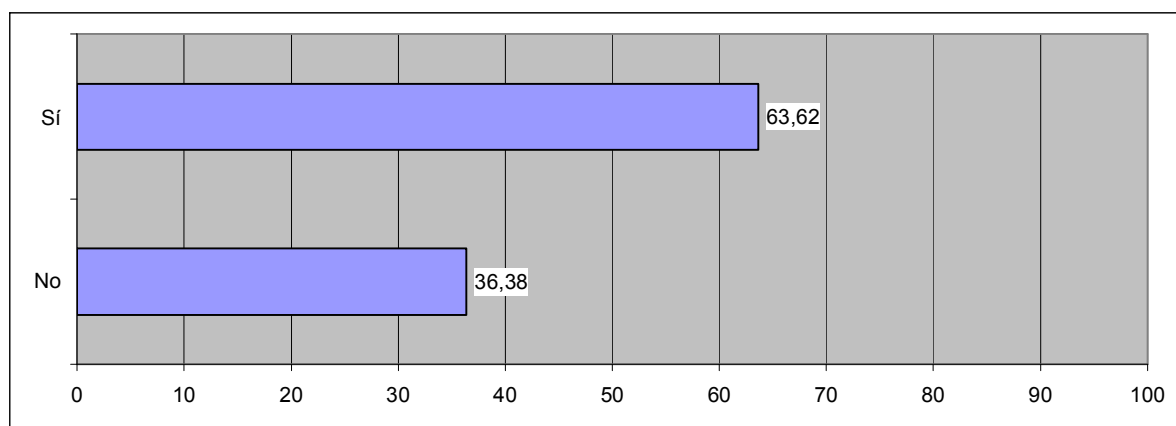
<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

1. Agricultura y Pesca
2. Alimentación y Bebidas.
3. Metalurgia
4. Otras industrias manufactureras.
5. Construcción
6. Comercio
7. Hostelería
8. Transporte
9. Actividades Inmobiliarias
10. Otras actividades sociales

#### 4.2.2. Realización de acciones de formación

Como se puede apreciar en el gráfico 4.2, del total de empresas de la Región de Murcia que fueron encuestadas, el 63,62% afirman que han realizado alguna acción de formación en los últimos 12 meses. El resto de empresas, que representan un significativo 36,38%, no han realizado actividad formativa alguna en el último año.

**GRÁFICO 4.2**  
**¿Ha realizado su empresa alguna acción de formación en los últimos 12 meses? (%)**



Para realizar un análisis más detallado de estos datos, se ha procedido a cruzarlos con los relativos al tamaño de la empresa, a la zona geográfica en la que se ubican y al sector de

actividad al que pertenecen. Los resultados se muestran en los tres cuadros siguientes, que pasamos a comentar a continuación.

**CUADRO 4.4**  
*¿Ha realizado su empresa alguna acción de formación en los últimos 12 meses? -según tamaño<sup>1</sup> (%)*

	Si	No	Total
Microempresas (<10 empleados)	64,3	35,7	100
Pequeñas (≥ 10 y < 50 empleados)	65,5	34,5	100
Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	89,4	10,6	100
<b>Total</b>	<b>63,6</b>	<b>36,4</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Analizando los resultados por tamaño de las empresas, podemos ver, como se muestra en el cuadro 4.4, que son las empresas de mayor tamaño, de 50 o más empleados, las que en mayor porcentaje realizan acciones de formación (en concreto, un 89,4% de ellas), tal y como era de esperar. Las empresas pequeñas, de entre 10 y 50 empleados, y las microempresas, de menos de 10 empleados, son con un 65,5% y un 64,3%, respectivamente, las que han realizado menos acciones de formación, lo que podría explicarse por su menor capacidad financiera y sus menores economías de escala para soportar el coste económico de las actividades de formación.

**CUADRO 4.5**  
*¿Ha realizado su empresa alguna acción de formación en los últimos 12 meses? -según zona geográfica<sup>1</sup> (%)*

	Si	No	Total
Altiplano	50,8	49,2	100
Alto y Bajo Guadalentín	73,9	26,1	100
Campo de Cartagena	52,0	48,0	100
Huerta de Murcia	66,7	33,3	100
Mar Menor	75,0	25,0	100
Noroeste	68,3	31,7	100
Oriental y Río Mula	58,8	41,2	100
Valle de Ricote y Vega Alta	61,3	38,7	100
Vega Media	63,6	36,3	100
<b>Total</b>	<b>63,6</b>	<b>36,4</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

En el cuadro 4.5 se muestran los resultados del análisis de las diferencias por zona geográfica con respecto a las acciones de formación realizadas por las empresas encuestadas. Como se puede observar, dichas diferencias se muestran significativas con respecto a los valores medios.

Así, las empresas de la zona del Mar Menor (con un 75%) y las del Alto y Bajo Guadalentín (con un 73,9%) son las que, en mayor proporción, han realizado acciones de formación en los últimos 12 meses. En el otro extremo encontramos las empresas del Altiplano y del Campo de

Cartagena que, con un 50,8% y un 52% respectivamente, se muestran como las que menos acciones de formación han realizado en el último año.

Finalmente, el cuadro 4.6 muestra las diferencias con respecto a la realización de actividades formativas según el sector de actividad de las empresas. Las diferencias con relación a los valores medios han sido significativas en todos los casos. Específicamente, las empresas que en mayor porcentaje han realizado acciones de formación son las dedicadas a la actividad del comercio (69,8%), las dedicadas a otras actividades sociales (68,8%) y las pertenecientes al sector de alimentación y bebidas (68,4%).

Las empresas que menos actividades de formación han realizado durante el último año son, con mucha diferencia, las especializadas en actividades inmobiliarias (44, 8%), seguidas por las pertenecientes al sector de agricultura y pesca (54,5%).

**CUADRO 4.6**  
*¿Ha realizado su empresa alguna acción de formación en los últimos 12 meses? (%) – según sector de actividad<sup>1</sup> (%)*

	Si	No	Total
Agricultura y pesca	54,5	45,5	100
Alimentación y bebidas	68,4	31,6	100
Metalurgia	63,5	36,5	100
Otras industrias manufactureras	67,7	32,3	100
Construcción	61,5	38,5	100
Comercio	69,8	30,2	100
Hostelería	66,0	34,0	100
Transporte	60,4	39,6	100
Actividades inmobiliarias	44,8	55,2	100
Otras actividades sociales	68,8	31,2	100
<b>Total</b>	<b>63,6</b>	<b>36,4</b>	<b>100</b>

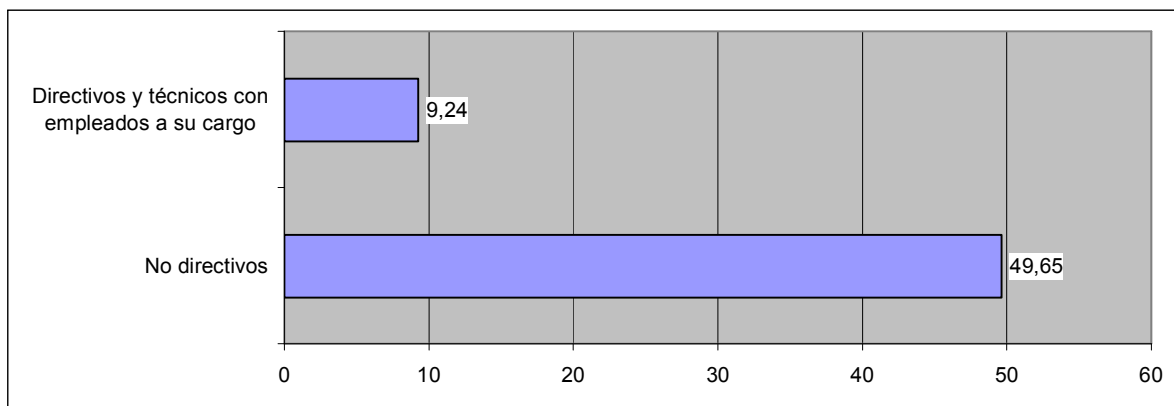
<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

#### 4.2.3. Cobertura de la formación

Otro de los aspectos que nos sirven para caracterizar la formación en las empresas de la Región de Murcia es el relativo a la cobertura de la formación, la cual se refiere al número de empleados que han participado en acciones de formación en los últimos 12 meses. Ante esta cuestión, como se puede ver en el gráfico 4.3, las empresas encuestadas afirman que el número medio de empleados que han participado en actividades formativas son, por un lado, 9,24 empleados directivos y técnicos con empleados a su cargo y, por otro, 49,65 empleados no directivos.

**GRÁFICO 4.3**

*Número de empleados que han participado en acciones de formación en los últimos 12 meses*



Si bien estos datos son relevantes, más interesante resulta analizarlos en función del tamaño de la empresa. Así se ha hecho y los resultados obtenidos se presentan en el cuadro 4.7, en el que se aprecian diferencias significativas en cuanto a la cobertura de formación realizada por las empresas de distintas dimensiones.

Como era de esperar, las empresas medianas y grandes son las que mayor cobertura de formación realizan: 17,7 empleados directivos y técnicos y 119,87 empleados no directivos. Si analizamos las empresas de menor tamaño vemos cómo, lógicamente, el número de empleados que ha participado en acciones de formación es menor, tanto para empleados directivos y técnicos con personal a su cargo (una media 4,52 en las pequeñas empresas y de 1,78 en las microempresas), como para los empleados no directivos (una media de 12,41 para las empresas pequeñas y de 3,41 para las microempresas).

**CUADRO 4.7**

*Número de empleados que han participado en acciones de formación en los últimos 12 meses según tamaño*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50 empleados)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)
1. Directivos y técnicos con empleados a su cargo <sup>1</sup>	1,78	4,52	17,17
2. No directivos <sup>1</sup>	3,41	12,41	119,87

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

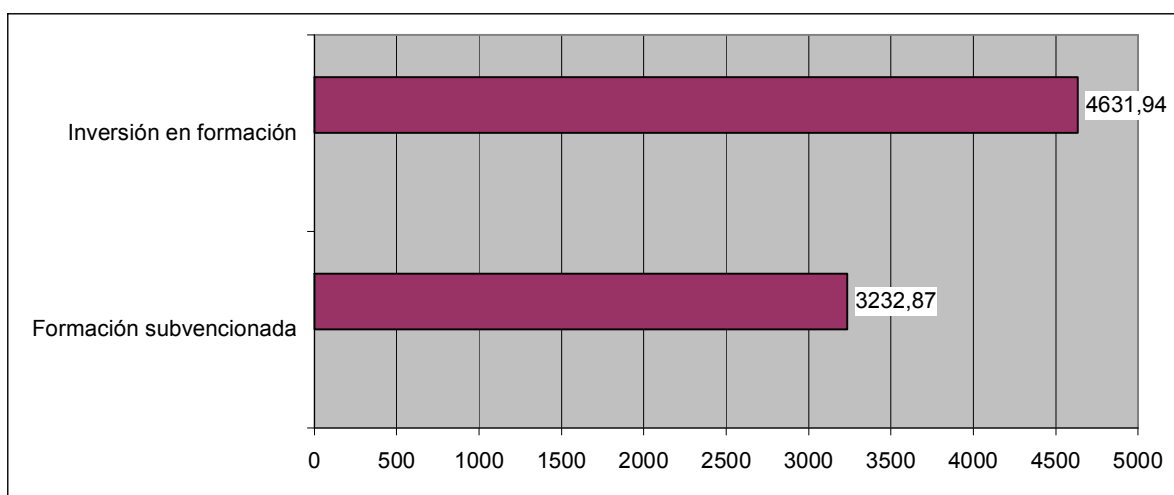
Finalmente, es preciso señalar que, con relación a la cobertura de la formación, no se han encontrado diferencias de comportamiento entre las empresas por razón de su zona geográfica o del sector de actividad al que pertenecen.

#### 4.2.4. Inversión en formación

Una de las cuestiones claves que también se han tratado en este trabajo es la que hace referencia a la inversión en formación. Para ello, se preguntó a las empresas de la Región de Murcia cuál es el importe que destinaron a formación en los últimos 12 meses y qué cantidades han obtenido durante ese plazo en forma de subvenciones provenientes de organismos e instituciones públicas.

**GRÁFICO 4.4**

*Inversión en formación en los últimos 12 meses y cantidades subvencionadas (en euros)*



En el gráfico 4.4 se recogen los principales datos que sobre estas cuestiones se han recogido de las empresas encuestadas. Como se puede apreciar, la inversión en formación media realizada por las empresas en el último año ha sido de 4.631,94 €, mientras que el importe medio de las subvenciones obtenidas para realizar actividades de formación asciende a 3.232,87 €, lo que supone un alto porcentaje de cobertura -69,8%-.

El análisis de las diferencias entre empresas por razón de su tamaño revela distintos comportamientos con respecto tanto a la inversión realizada como a las subvenciones recibidas. Así, tal y como muestra el cuadro 4.8, las empresas de mayor tamaño, como era de esperar, son las que mayores cantidades invierten en formación en este último año, con una media de 8.928,53 €; asimismo, las cantidades que éstas reciben en concepto de subvención son las más altas, con una media de 5.542,57 € en los últimos 12 meses (cobertura del 62,1%).

Las empresas pequeñas, por su parte, han realizado una inversión media de 2.191,28 €, recibiendo subvenciones por valor de 1.251,98 € -cobertura del 57,13%- . Las menores cantidades corresponden a las microempresas: una inversión media en el último año de 892 € y unas subvenciones de 303 €, lo que indica una cobertura del 33,97%, la más reducida de los tres colectivos de empresas.



**CUADRO 4.8**

***Inversión en formación en los últimos 12 meses y cantidades subvencionadas (en euros)***

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50 empleados)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)
1. Inversión en formación <sup>1</sup>	892,00	2191,28	8928,53
2. Formación subvencionada <sup>1</sup>	303,20	1251,98	5542,57
3. Porcentaje de subvención (%)	34,0%	57,1%	62,1%

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Por último, hay que señalar que no se han encontrado diferencias en cuanto a inversión en formación y subvenciones recibidas entre las empresas por razón de su zona geográfica o del sector de actividad al que pertenecen.

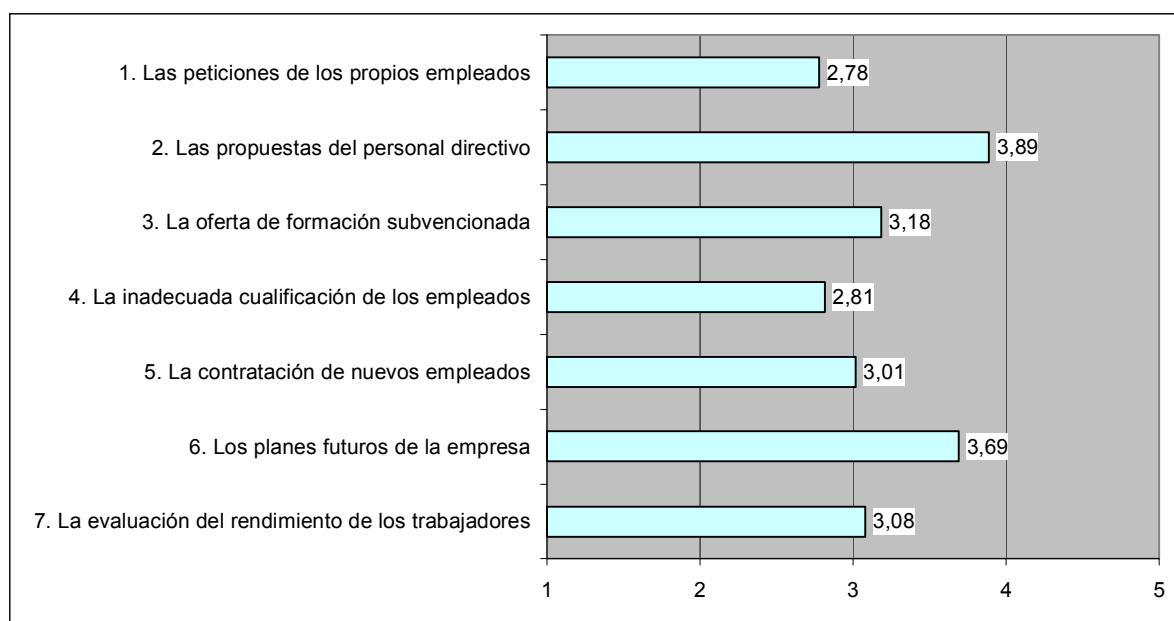
**4.2.5. Influencia de distintos factores en la realización de acciones de formación**

En este apartado se analiza el nivel de influencia que tienen diversos factores en la decisión de las empresas de la Región de Murcia de realizar actividades formativas. Concretamente, se le ha preguntado a las empresas en una escala de 1 a 5 sobre la influencia que le asignan a siete factores distintos.

Los resultados medios obtenidos se muestran en la figura 4.5. Así, los factores que más influyen en la decisión de dar formación son las propuestas de los directivos (3,89) y los planes futuros de la empresa (3,69).

**GRÁFICO 4.5**

***Influencia de factores en la decisión de realizar acciones formativas (escala 1-5\*)***



\* 1 = Mínima influencia a 5 = Máxima influencia

Por el contrario, los factores que menos inciden en la realización de actividades formativas son las peticiones de los empleados (2,78) y la inadecuada cualificación de los empleados (2,81).

Para realizar un análisis más detallado de estos datos, se ha considerado la influencia de estos factores diferenciando los comportamientos de las empresas según su tamaño, su zona geográfica y su sector de actividad. Los resultados se muestran en los cuadros 4.9, 4.10 y 4.11, que son comentados a continuación.

Si analizamos las diferencias por razón del tamaño, como se aprecia en el cuadro 4.9, únicamente se han encontrado diferencias significativas para tres factores: las propuestas del personal directivo, la inadecuada cualificación de los empleados y la contratación de nuevos empleados. Específicamente, las propuestas del personal directivo tienen más influencia en la realización de acciones formativas cuando se trata de una empresa mediana (3,98), seguida por la empresa pequeña (3,88) y, en último lugar, por la microempresa (3,69).

**CUADRO 4.9**

***Influencia de factores en la decisión de realizar acciones formativas según tamaño (escala 1-5\*)***

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50 empleados)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)
1. Las peticiones de los propios empleados	2,59	2,72	2,85
2. Las propuestas del personal directivo <sup>1</sup>	3,69	3,88	3,98
3. La oferta de formación subvencionada	3,03	3,23	3,17
4. La inadecuada cualificación de los empleados <sup>1</sup>	2,74	2,70	3,00
5. La contratación de nuevos empleados <sup>1</sup>	2,80	2,92	3,22
6. Los planes futuros de la empresa	3,62	3,68	3,73
7. La evaluación del rendimiento de los trabajadores	3,03	3,07	3,11

\* 1 = Mínima influencia a 5 = Máxima influencia

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

Por otro lado, la inadecuada cualificación de los empleados genera también mayores necesidades formativas para las empresas de mayor dimensión (3,00), seguidas prácticamente a la misma distancia por las pequeñas y microempresas (2,70 y 2,74, respectivamente). Igualmente, la contratación de nuevos empleados es valorada en mayor medida por las empresas medianas como factor que influye en la realización de actividades de formación (3,22), encontrando en segundo lugar a las empresas pequeñas (2,92) y, por último, a las microempresas (2,80).

Si se consideran las diferencias según área geográfica, el cuadro 4.10 nos ofrece los principales resultados. En este caso se han encontrado diferencias significativas para todos los ítems excepto para el número tres. Si nos centramos en el primer factor, se puede ver que las empresas que más influencia otorgan a las peticiones de los propios empleados como factor que origina actividades formativas son las de la zona Oriental y Río Mula (3,10), las de la

Huerta de Murcia (3,09) y las del Mar Menor (3,07); las que, con diferencia, menos valoran este factor son las del Campo de Cartagena (1,74).

En cuanto al segundo factor, se puede ver que las empresas de la Vega Media (4,25) y del Alto y Bajo Guadalentín (4,18) son las que más valoran la influencia de las propuestas del personal directivo como origen de las acciones de formación; en el otro extremo encontramos a las empresas del Noroeste (3,14) y del Altiplano (3,32).

El siguiente factor hace referencia a la influencia de la inadecuada cualificación de los empleados. Este factor influye en mayor medida en la formación impartida por las empresas de la Vega Media (3,23), siendo menos considerado por las empresas del Campo de Cartagena (1,57).

**CUADRO 4.10**

***Influencia de factores en la decisión de realizar acciones formativas según zona geográfica (escala 1-5\*)***

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Las peticiones de los propios empleados <sup>1</sup>	2,90	2,43	1,74	3,09	3,07	2,46	3,10	2,47	2,94
2. Las propuestas del personal directivo <sup>1</sup>	3,32	4,18	3,94	3,88	3,50	3,14	3,70	3,84	4,25
3. La oferta de formación subvencionada	3,39	3,06	3,00	3,11	3,77	2,93	3,30	3,21	3,49
4. La inadecuada cualificación de los empleados <sup>1</sup>	2,35	2,92	1,57	3,07	3,07	2,43	3,00	2,32	3,23
5. La contratación de nuevos empleados <sup>1</sup>	2,53	3,31	1,94	3,14	3,07	2,64	3,30	2,68	3,57
6. Los planes futuros de la empresa <sup>1</sup>	3,61	3,97	3,94	3,63	3,17	3,11	3,20	3,63	3,96
7. La evaluación del rendimiento de los trabajadores <sup>1</sup>	2,81	3,21	1,65	3,30	3,10	3,14	3,30	2,79	3,54

\* 1 = Mínima influencia a 5 = Máxima influencia

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

1. Altiplano
2. Alto y Bajo Guadalentín
3. Campo de Cartagena
4. Huerta de Murcia
5. Mar Menor
6. Noroeste
7. Oriental y Río Mula
8. Valle de Ricote y Vega Alta
9. Vega Media

El cuarto factor que recoge diferencias significativas es el referido a la influencia que la contratación de nuevos empleados tiene en la decisión de realizar acciones formativas. Nuevamente, como se aprecia en el cuadro, las empresas de la Vega Media son las que más valoran la influencia de este factor (3,57), mientras que las empresas del Campo de Cartagena son las que estiman que menos influye en sus decisiones sobre formación.

En quinto lugar destacamos el factor relativo a los planes futuros de la empresa: las empresas del Guadalentín, de la Vega Media y del Campo de Cartagena valoran muy por encima de la media (3,97, 3,96 y 3,94, respectivamente) la influencia que este factor tiene en sus decisiones sobre formación; en el otro extremo encontramos las empresas del Noroeste y del Mar Menor que, con 3,11 y 3,17 respectivamente, valoran por debajo de la media la influencia de este factor.

Finalmente, en cuanto a la evaluación del rendimiento de los trabajadores, las empresas que opinan que tienen una fuerte influencia en las decisiones de realizar acciones formativas son las de la Vega Media (3,54) y las de la zona Oriental y Río Mula (3,30); las empresas que consideran que este factor tiene una influencia mínima en las acciones de formación son, con mucha diferencia, las del Campo de Cartagena (1,65).

**CUADRO 4.11**  
***Influencia de factores en la decisión de realizar acciones formativas según sector de actividad (escala 1-5\*)***

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Las peticiones de los propios empleados <sup>1</sup>	2,70	2,93	2,65	2,79	2,81	2,30	2,94	2,33	2,77	3,33
2. Las propuestas del personal directivo	3,60	3,83	3,75	4,08	3,86	3,85	3,89	4,02	4,07	3,88
3. La oferta de formación subvencionada	3,41	3,19	3,00	3,30	2,96	3,08	3,35	3,28	3,03	3,30
4. La inadecuada cualificación de los empleados	3,03	2,88	2,63	2,71	2,70	2,91	2,95	2,50	2,77	3,05
5. La contratación de nuevos empleados	3,13	3,00	3,02	3,06	2,88	2,86	3,25	2,84	3,23	3,05
6. Los planes futuros de la empresa	3,43	3,67	3,60	3,75	3,59	3,55	3,83	3,91	3,87	3,70
7. La evaluación del rendimiento de los trabajadores	2,97	3,14	2,95	2,98	3,05	3,06	3,30	2,96	3,33	3,08

\* 1 = Mínima influencia a 5 = Máxima influencia

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

1. Agricultura y Pesca

2. Alimentación y Bebidas.

3. Metalurgia

4. Otras industrias manufactureras.

5. Construcción

6. Comercio

7. Hostelería

8. Transporte

9. Actividades Inmobiliarias

10. Otras actividades sociales

Por último, si atendemos a las diferencias entre empresas por razón del sector de actividad al que pertenecen, como se observa en el cuadro 4.11, únicamente dichas diferencias son significativas para el caso de las peticiones de los propios empleados. Específicamente, las empresas que más valoran la influencia de este factor en la decisión de realizar acciones formativas son las pertenecientes a otras actividades sociales (3,33) y a los sectores de hostelería (2,94) y de alimentación y bebidas (2,93). Por el contrario, las que menos creen que

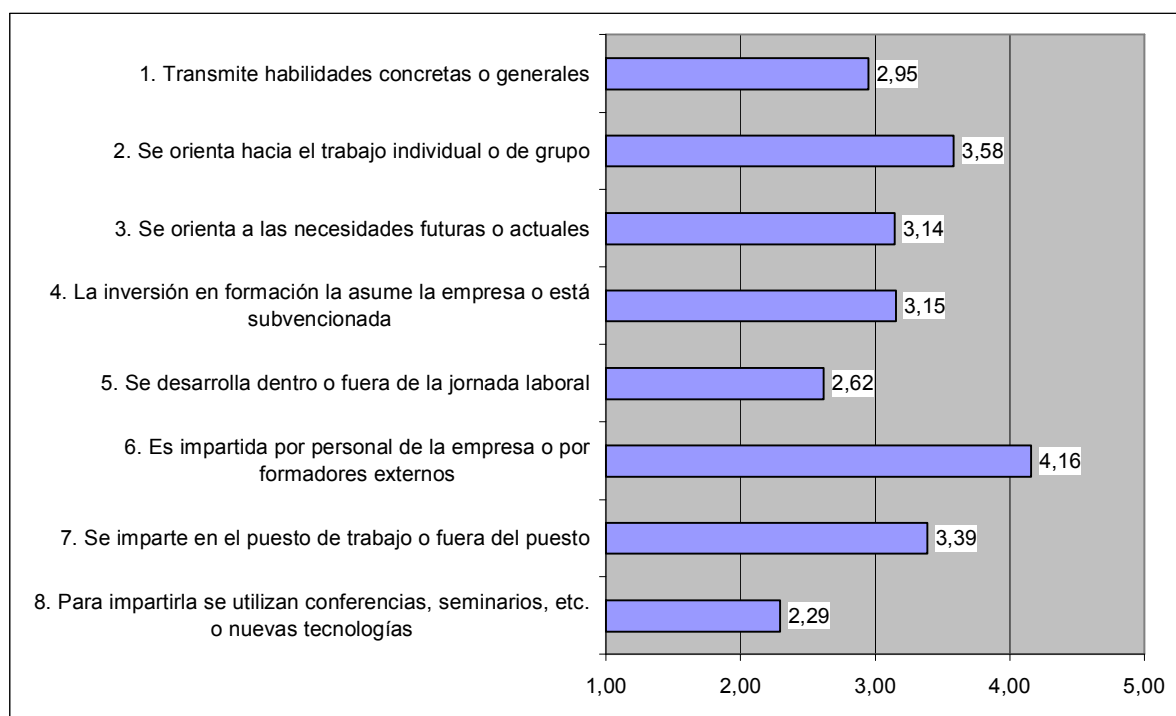
las peticiones de los empleados influyan en la formación son las empresas de los sectores de comercio (2,30) y de transporte (2,33).

#### 4.2.6. Características de la formación proporcionada

La última cuestión que ha servido para realizar el análisis de la formación en las empresas de la Región de Murcia hace referencia al tipo o características de la formación proporcionada por las mismas. Para ello, las empresas encuestadas tuvieron que contestar a ocho cuestiones en las que debían posicionarse con respecto a diferentes características de la formación que imparten: si transmite habilidades específicas o generales, si se orienta hacia el trabajo individual o de grupo, si cubre necesidades futuras o actuales, si la financia la empresa o está subvencionada, si se desarrolla dentro o fuera de la jornada laboral, si se imparte por personal de la empresa o por formadores externos, si se imparte en el puesto de trabajo o fuera del puesto y si se imparte con metodologías tradicionales o con nuevas tecnologías.

En un primer análisis de los datos medios se puede apreciar, tal y como muestra el gráfico 4.6, que las empresas han adoptado en muchos casos un posicionamiento a la mitad (cercano al 3 en una escala del 1 al 5). Así, por ejemplo, señalan que la formación transmite tanto habilidades específicas como generales (2,95), que se orienta a habilidades futuras y actuales (3,14) y que se financia a través de la empresa y de las subvenciones (3,15).

**GRÁFICO 4.6**  
*Características de la formación proporcionada (escala 1-5\*)*



\* 1 = Orientada hacia la primera afirmación del ítem a 5 = Orientada hacia la segunda afirmación del ítem

El desarrollo de la formación, en cambio, se realiza más dentro de la jornada laboral (2,62) e inequívocamente se utilizan metodologías tradicionales –conferencias, seminarios, etc.- (2,29). Por otro lado, la formación tiende a impartirse un poco más fuera del puesto de trabajo (3,39), se orienta un poco más hacia el trabajo en grupo (3,58) y es impartida mayoritariamente por formadores externos (4,16).

Con el objetivo de realizar un examen más detallado de estos datos, se han cruzado las 8 cuestiones anteriores con diferentes tipos de empresa clasificadas en función de su tamaño, de su zona geográfica y de su sector de actividad. El objetivo es el de analizar si existen diferencias significativas de comportamiento en las empresas con relación a las características de la formación que proporcionan. Los tres cuadros siguientes muestran los resultados obtenidos.

**CUADRO 4.12**  
***Características de la formación proporcionada según tamaño (escala 1-5\*)***

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50)
1. Transmite habilidades específicas o generales	2,97	3,04	2,82
2. Se orienta hacia el trabajo individual o de grupo	3,34	3,64	3,61
3. Se orienta hacia las necesidades futuras o actuales	3,21	3,17	3,08
4. La inversión en formación la asume la empresa o está subvencionada	3,19	3,19	3,10
5. Se desarrolla dentro o fuera de la jornada laboral <sup>1</sup>	2,84	2,75	2,35
6. Es impartida por personal de la empresa o por formadores externos <sup>1</sup>	4,46	3,92	4,25
7. Se imparte en el puesto de trabajo o fuera del puesto <sup>1</sup>	3,68	3,36	3,30
8. Para impartir la formación se utilizan conferencias, seminarios, lecturas, etc. o nuevas tecnologías	2,22	2,29	2,32

\* 1 = Orientada hacia la primera afirmación del ítem a 5 = Orientada hacia la segunda afirmación del ítem

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

El cuadro 4.12 muestra las diferencias con respecto a las características de la formación considerando los diferentes tamaños empresariales. Únicamente se han obtenido diferencias significativas para tres cuestiones. La primera hace referencia a si la formación se desarrolla dentro o fuera de la jornada laboral. Como se aprecia, las empresas más grandes –medianas- son las que se orientan más a desarrollar la formación fuera de la jornada laboral (2,35), seguidas por las empresas pequeñas (2,75) y, finalmente, por las microempresas (2,84), las cuales prácticamente están posicionadas a la mitad.

Con relación a quién imparte la formación, las microempresas están casi exclusivamente basadas en formadores externos (4,46), seguidas por las empresas medianas (4,25) y por las empresas pequeñas (3,92). Por último, con respecto al lugar en el que se imparte la formación, las microempresas son las que más se decantan por hacerla fuera del puesto de trabajo (3,68) en comparación con las pequeñas y medianas empresas (3,36 y 3,30).

Si se consideran las diferencias según la zona geográfica de la empresa, el cuadro 4.13 nos ofrece los principales resultados los cuales muestran diferencias significativas en cuatro de las ocho cuestiones tratadas. Con respecto al tipo de habilidades que transmite la formación, las empresas que más se orientan a habilidades generales son las del Mar Menor (4,00) y las de la zona Oriental y Río Mula (3,60); en cambio, las empresas que más orientan la formación a la transmisión de habilidades específicas son las del Noroeste (2,41).

La segunda cuestión hace referencia la formación individual o de grupo. Según los resultados, las empresas del Alto y Bajo Guadalentín (4,60) y las de la zona Oriental y Río Mula (4,40) son las que más orientan la formación hacia el trabajo en grupo, mientras que las del Valle de Ricote y Vega Alta (2,84) son las que más la enfocan hacia el trabajo individual.

Con respecto a cuándo se desarrolla la formación, las empresas de la zona Oriental y Río Mula y las del Mar Menor son las que más tratan de desarrollar la formación fuera de la jornada laboral (3,20 y 3,17, respectivamente); en el otro extremo encontramos que las empresas de la Vega Media (2,28) son las que más se empeñan en que la formación se realice dentro de la jornada.

**CUADRO 4.13**  
*Características de la formación proporcionada según zona geográfica (escala 1-5\*)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Transmite habilidades específicas o generales <sup>1</sup>	3,00	2,76	2,78	2,97	4,00	2,41	3,60	2,84	2,91
2. Se orienta hacia el trabajo individual o de grupo <sup>1</sup>	3,42	3,28	3,72	3,62	4,60	3,50	4,40	2,84	3,43
3. Se orienta hacia las necesidades futuras o actuales	3,32	3,31	2,97	3,11	3,31	3,00	3,00	3,26	3,12
4. La inversión en formación la asume la empresa o está subvencionada	3,26	2,80	3,09	3,20	3,76	3,37	3,40	3,05	3,07
5. Se desarrolla dentro o fuera de la jornada laboral <sup>1</sup>	2,42	2,48	2,66	2,71	3,17	2,43	3,20	2,37	2,28
6. Es impartida por personal de la empresa o por formadores externos	4,42	4,07	4,22	4,11	4,13	4,67	4,40	4,16	4,09
7. Se imparte en el puesto de trabajo o fuera del puesto	3,58	3,36	3,44	3,32	3,27	3,85	3,00	3,42	3,46
8. Para impartir la formación se utilizan conferencias, seminarios, lecturas, etc. o nuevas tecnologías <sup>1</sup>	2,32	2,07	1,54	2,49	2,90	1,89	3,00	1,84	2,39

\*1 = Orientada hacia la primera afirmación del ítem a 5 = Orientada hacia la segunda afirmación del ítem

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

1. Altiplano
2. Alto y Bajo Guadalentín
3. Campo de Cartagena
4. Huerta de Murcia
5. Mar Menor
6. Noroeste
7. Oriental y Río Mula
8. Valle de Ricote y Vega Alta
9. Vega Media

En cuanto a las metodologías utilizadas para la formación, las empresas que apuestan en mayor medida por las nuevas tecnologías son las de la zona Oriental y Río Mula (3,00) y las del Mar Menor (2,90), mientras que las del Campo de Cartagena (1,54) son las que se inclinan por los métodos más tradicionales.

Por último, si atendemos a las diferencias entre empresas por razón del sector de actividad al que pertenecen, como se observa en el cuadro 4.14, se han obtenido nuevamente diferencias significativas para cuatro de las ocho cuestiones planteadas, lo que indica unas características formativas relativamente homogéneas en los sectores.

La primera cuestión hace referencia a si la formación se orienta hacia el trabajo individual o de grupo. En este sentido, las empresas de otras actividades sociales, de actividades inmobiliarias y de hostelería (3,93, 3,90 y 3,90) son las que más orientan la formación hacia el trabajo en grupo; por el contrario, las empresas del transporte (3,03) son las que mantienen una orientación más individualista de la formación.

**CUADRO 4.14**

*Características de la formación proporcionada según sector de actividad (escala 1-5\*)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Transmite habilidades específicas o generales	3,20	3,10	2,97	2,67	2,90	2,63	3,13	2,91	2,90	3,16
2. Se orienta hacia el trabajo individual o de grupo <sup>1</sup>	3,77	3,77	3,47	3,42	3,52	3,26	3,90	3,03	3,90	3,93
3. Se orienta hacia las necesidades futuras o actuales	3,60	3,03	3,30	3,25	3,10	3,21	3,10	3,03	3,21	2,96
4. La inversión en formación la asume la empresa o está subvencionada <sup>1</sup>	3,67	3,40	2,89	2,94	2,75	3,07	3,38	3,04	3,25	3,45
5. Se desarrolla dentro o fuera de la jornada laboral <sup>1</sup>	3,07	2,49	2,36	2,50	2,23	2,31	3,48	2,64	2,62	2,83
6. Es impartida por personal de la empresa o por formadores externos	4,37	4,12	4,25	4,20	3,91	4,12	4,25	4,07	4,52	4,16
7. Se imparte en el puesto de trabajo o fuera del puesto	3,50	3,43	3,57	3,36	3,59	3,01	3,34	3,25	3,59	3,33
8. Para impartir la formación se utilizan conferencias, seminarios, lecturas, etc. o nuevas tecnologías <sup>1</sup>	2,50	2,50	1,97	2,09	2,03	2,23	2,38	2,14	2,48	2,73

\* 1 = Orientada hacia la primera afirmación del ítem a 5 = Orientada hacia la segunda afirmación del ítem

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

1. Agricultura y Pesca
2. Alimentación y Bebidas.
3. Metalurgia
4. Otras industrias manufactureras.
5. Construcción
6. Comercio
7. Hostelería
8. Transporte
9. Actividades Inmobiliarias
10. Otras actividades sociales



Otro de los aspectos diferenciadores es el relativo a la financiación de la formación: las empresas que mayores subvenciones obtienen para financiar la formación son las de los sectores de agricultura y pesca (3,67), de otras actividades sociales (3,45) y de alimentación y bebidas (3,40); en el otro extremo encontramos a las empresas de la construcción (2,75) que afirman financiar ellas mismas un mayor porcentaje de las actividades formativas.

La siguiente cuestión se refiere a dónde se desarrolla la formación. Según los resultados, las empresas del sector de hostelería son las que en mayor medida desarrollan la formación fuera de la jornada laboral (3,48), mientras que las empresas del sector de construcción (2,23) son las que en mayor medida la realizan durante la jornada laboral.

La última de las cuestiones hace referencia a la metodología utilizada para impartir la formación. Las empresas dedicadas a otras actividades sociales son las que suelen utilizar en mayor medida las nuevas tecnologías para impartir la formación (2,73); por el contrario, las empresas de los sectores de metalurgia (1,97) y de construcción (2,03) son las que utilizan sistemas más tradicionales –seminarios, conferencias, etc.- de formación de sus empleados.

En definitiva, después del análisis de las características generales de la actividad formativa de las empresas de la Región de Murcia, podemos establecer las siguientes conclusiones:

- La formación continua es un aspecto cada vez más importante para las empresas, la cual se ha hecho más necesaria a medida que los cambios y el nivel competitivo de los diferentes sectores se incrementa.
- Las empresas que más preocupación muestran por la formación son las que tienen mayores dimensiones –medianas y grandes, de más de 50 empleados-. Así mismo, en términos generales, las empresas de Valle de Ricote y de Campo de Cartagena parecen más concienciadas con la formación continua y su importancia para la competitividad. Por sectores, se pueden destacar las empresas de comercio, transporte y otras industrias manufactureras como las más interesadas en la formación continua.
- Casi dos tercios de las empresas encuestadas afirman que han realizado alguna acción de formación en los últimos 12 meses. Aún existe un significativo número de empresas que no realizan acciones de formación, con el consiguiente perjuicio para su supervivencia.
- Son las empresas de mayor tamaño, de la zona del Mar Menor y del Alto y Bajo Guadalentín y dedicadas a la actividad del comercio las que en mayor porcentaje realizan acciones de formación.

- El número medio de trabajadores que han participado en actividades formativas son, por un lado, 9,24 si se consideran a los empleados directivos y técnicos y, por otro, 49,65 si se tienen en cuenta a los empleados no directivos. Como era de esperar, las empresas de mayor tamaño son las que mayor cobertura de formación realizan: 17,7 empleados directivos y 119,87 empleados no directivos.
- La inversión en formación media realizada por las empresas en el último año ha sido de 4.631,94 €, mientras que el importe medio de las subvenciones obtenidas para realizar actividades de formación asciende a 3.237,87 €, lo que supone un alto porcentaje de cobertura: aproximadamente un 70%. Son las empresas de mayor tamaño las que mayores cantidades invierten en formación siendo, asimismo, las cantidades que éstas reciben en concepto de subvención las más altas.
- Los factores que más influyen en la decisión de dar formación por parte de las empresas son, por una parte, las propuestas de los directivos y, por otra, los planes futuros de la empresa. Esto es bastante positivo ya que denota un significativo nivel de planificación en la actividad formativa. Dicha planificación es mayor cuando se trata de empresas de mayor tamaño, tal y como era de esperar.
- En cuanto al tipo y características de la formación proporcionada por las empresas murcianas, estas señalan que la formación transmite tanto habilidades específicas como generales, que se orienta a habilidades futuras y actuales y que se financia a partes iguales entre la empresa y las subvenciones. El desarrollo de la formación se suele producir con más frecuencia dentro de la jornada laboral, utilizando metodologías fundamentalmente tradicionales –conferencias, seminarios, etc.-. Por otro lado, la formación tiende a impartirse más fuera del puesto de trabajo, se orienta ligeramente más hacia el trabajo en grupo que al individual y es impartida mayoritariamente por formadores externos.

## **5. SITUACIÓN ACTUAL Y EVOLUCIÓN FUTURA DE LA DEMANDA DE OCUPACIONES**

### **5.1. Ocupaciones, empleo y formación.**

Los esfuerzos y recursos que las instituciones europeas, nacionales y regionales destinan a la formación de los recursos humanos, con el fin, tanto de mejorar las condiciones de las empresas para competir y crear valor, como de contribuir a la lucha contra el desempleo, han registrado notables incrementos e intensas reordenaciones de cara a mejorar su eficiencia y eficacia. Este mayor esfuerzo y preocupación es consecuente con el creciente interés por la formación por parte del conjunto de la sociedad y, en particular, de las instituciones y de los agentes sociales y económicos.

Actualmente existe un amplio consenso sobre el papel clave que desempeña la formación para incrementar la productividad del factor trabajo, para facilitar la penetración de la tecnología en los procesos productivos, y para aumentar la empleabilidad y versatilidad de la mano de obra. La formación contribuye a mejorar la preparación de la mano de obra, un factor que aumenta sin duda la competitividad de las empresas, aunque no se debe olvidar ni minusvalorar la importancia del hecho de que una mejor formación y educación en sí mismas aumentan también la autoestima, la libertad y el espíritu crítico de la sociedad.

La creciente competitividad, la generalización de las nuevas técnicas de información y comunicación, la terciarización de la economía y la intensificación de innovaciones, tanto en productos como en procesos productivos y en gestión, que actúan como elementos diferenciadores y de competencia, están sometiendo al empleo de las economías desarrolladas, como la murciana, a adaptarse a unos nuevos requerimientos de cualificaciones.

En este apartado se exponen algunas reflexiones sobre las conexiones entre formación y crecimiento económico y sobre las transformaciones recientes experimentadas por la demanda de empleo y ocupaciones. En primer lugar, abordamos la relación de la formación con el desarrollo económico y la implicación del sector público en la provisión de formación. Posteriormente, nuestra reflexión se dirige a precisar la implicación que para la estructura de empleo y ocupaciones están teniendo los factores anteriormente comentados: terciarización de la economía, creciente competitividad e innovaciones tecnológicas.

#### 5.1.1 Formación y desarrollo económico

En los territorios menos avanzados económicamente el trabajo es el factor productivo más abundante. Cuando mejora su cualificación y calidad a través de la capacitación y la formación, se incrementa el potencial de crecimiento económico y desarrollo. Existe una

amplia literatura económica al respecto que documenta y cuantifica los efectos positivos del aumento del capital humano sobre la productividad y el crecimiento económico.

Entre los trabajos que se han ocupado de analizar las vías de influencia de la cualificación de la mano de obra sobre el crecimiento de la productividad, es destacable el Informe elaborado para la Comisión Europea, por De la Fuente y Ciccone (2003). Dicho trabajo cuantifica la contribución de la inversión en formación al crecimiento económico; concretamente, estos autores estiman que, en el contexto de los países de la OCDE, el capital humano explica aproximadamente el 22% del crecimiento de la productividad registrado durante el periodo comprendido entre 1960 y 1990.

Una segunda investigación que profundiza en la estrecha relación entre capital humano y crecimiento económico es la de Cuadrado y Roura (2001); en este trabajo se identifican las características que son comunes a las regiones europeas que han logrado mejores comportamientos de su productividad. Uno de los rasgos que comparten las regiones ganadoras, aquéllas regiones que logran mejoras de su productividad por encima de la media, es la disponibilidad de mano de obra con un mayor nivel de formación.

Se da, por otra parte, una clara correspondencia entre niveles de formación de la población ocupada -como aproximación a la dotación de capital humano- y niveles de productividad del trabajo. En efecto, los niveles de formación más reducidos se corresponden con niveles de productividad del trabajo inferiores a la media que, adicionalmente, condicionan las posibilidades de crecimiento y desarrollo.

La escasa dotación relativa de recursos humanos puede, pues, representar un obstáculo para las posibilidades de crecimiento económico y desarrollo. Entre los factores que propician esta situación en un determinado territorio pueden destacarse de acuerdo con Pérez y Serrano, 1998, entre otros, la mayor implantación relativa de actividades económicas que ejercen una menor demanda de mano de obra cualificada (agricultura, construcción, industria más tradicional...).

Desde el punto de vista del mercado de trabajo, contar con una mayor cualificación del capital humano es un factor decisivo para facilitar la recolocación de los trabajadores expulsados desde sectores como la agricultura, u otros simplemente en declive, hacia otras actividades de servicios demandantes de mano de obra cualificada que, por otra parte, se han revelado como las actividades con mayor dinamismo en la creación de empleo durante las últimas décadas. Estos trasvases de empleo vinculados a cambios en las estructuras productivas dan lugar, a su vez, a avances en la productividad, en la medida que las actividades económicas de destino son capaces de generar más valor añadido.

La mayor productividad de los trabajadores más cualificados, unida a las ventajas que proporciona en relación con unas más elevadas posibilidades de penetración del progreso técnico y desarrollo de nuevos productos, indudablemente influye en la creación de un entorno favorecedor de la generación de empleo y atracción de inversiones exteriores. Pero la creación de nuevas empresas y con ello de empleo, exige como requisito indispensable que haya personas suficientemente cualificadas para actuar como emprendedores y crearlas, algo que en última instancia también es más probable en la medida que se obtengan mejoras en los niveles de cualificación de la población activa.

La importancia de la formación es más patente aún, cuando tenemos en cuenta las tendencias más recientes vinculadas al desarrollo de las nuevas tecnologías de la información. La introducción de estas tecnologías en los procesos productivos impulsan fuertes incrementos de la productividad de los trabajadores más cualificados (y por tanto de sus salarios), mientras que los trabajadores menos cualificados son desplazados a puestos peor remunerados en términos relativos o bien pasan a ser desempleados. Por tanto, la mejora de las cualificaciones de la mano de obra incide positivamente no sólo en sus ingresos salariales -Raymond, 2002-, sino que además puede relacionarse también con una reducción de la probabilidad de estar desempleado y con unas mayores tasas de participación en el mercado de trabajo.

Una visión de conjunto de la extensa literatura económica que ha analizado las desigualdades territoriales en términos de producto per capita, sugiere que éstas pueden ser explicadas en gran medida por diferencias en las estructuras productivas, en los niveles de desarrollo tecnológico y en las dotaciones de capital físico y tecnológico, pero también, y crucialmente, por los diferentes niveles de cualificación y formación del capital humano. Las regiones o comarcas más pobres en términos de producción per capita afrontan típicamente una situación en la que los menores niveles tecnológicos y un reducido esfuerzo en actividades de I+D, se reflejan en un tejido productivo de baja intensidad tecnológica y reducida productividad, que combinado con una menor dotación de recursos humanos cualificados, da lugar a perspectivas de crecimiento y desarrollo económico inferiores respecto a los territorios más ricos.

En este contexto, como señala Raymond (2002), parece quedar espacio para la actuación de las políticas públicas a favor de un mayor crecimiento relativo de las áreas menos desarrolladas. Sin embargo, cualquier intervención pública debe encontrar la relación de compromiso adecuada entre equidad y eficiencia. Al margen de las transferencias directas a los ciudadanos de las zonas menos favorecidas, las actuaciones del sector público pueden seguir dos vías: inversión en infraestructuras e inversión en la formación de la población de los territorios más rezagados económicamente. Si el objetivo es la eficiencia, la inversión en infraestructuras debería realizarse en aquellos territorios más desarrollados, donde las nuevas infraestructuras tienen una mayor rentabilidad, si bien en este caso no estaríamos ante la opción que garantizase un mayor grado de equidad. Esta incompatibilidad entre equidad y eficiencia no aparece en el caso de la inversión pública en formación puesto que esta forma de

inversión tiende a ser más rentable en las áreas geográficas que registran menores niveles de producto per cápita (García Sánchez y Navarro, 2004).

En definitiva, la inversión en capacitación y formación es, con seguridad, una de las vías más apropiadas para potenciar el crecimiento económico de los territorios, como parece demostrar la experiencia reciente de Irlanda, donde la apuesta decidida por la acumulación de capital humano -aunque unido también a un tratamiento fiscal muy favorable a la inversión extranjera de sectores de mayor contenido tecnológico- ha permitido un avance espectacular de su convergencia real en el seno de la Unión Europea.

Esta última idea es particularmente relevante ya que los recursos humanos están llamados a desempeñar un papel cada vez más importante en el desarrollo económico de regiones como la murciana. Sin embargo, el sector empresarial percibe una relación entre capital humano y desarrollo regional mucho menos intensa de lo que sugiere la evidencia empírica disponible en la literatura económica (Monreal, 2004). Por el contrario, los agentes sociales, con un menor grado de implicación directa con la actividad productiva, tienen una percepción de la relación formación-desarrollo regional más acorde con la planteada en literatura económica.

#### 5.1.2. Demanda de ocupaciones y estructura de empleo

El mercado de trabajo está registrando en la economía murciana y española importantes procesos de transformación que afectan a la demanda de ocupaciones laborales. Por una parte, dado que cada ocupación laboral es compatible con cierto puesto de trabajo pero no con otros, la demanda que ejercen los empresarios de ocupaciones laborales condiciona las posibilidades de empleo de los trabajadores. Simultáneamente, la formación y cualificación de la que disponen los trabajadores constituye una restricción a la que se enfrentan las empresas para cubrir sus demandas de empleo.

Como se comentaba anteriormente, la terciarización de la economía, entendida como el aumento del peso relativo del sector servicios en el conjunto de la economía, ha generado y está generando modificaciones importantes en la demanda de ocupaciones laborales. De hecho, durante las últimas dos décadas se ha registrado un incremento de las ocupaciones que requieren tareas más cualificadas y de carácter no manual en detrimento de las que se caracterizan por menor cualificación y de tipo manual. La desagregación a nivel sectorial muestra que el empleo en las actividades primarias y la industria transformadora han perdido peso tanto a nivel nacional y regional, mientras que el empleo terciario ha crecido considerablemente (Cuadrado y Roura, 2001). Dentro del sector servicios, los servicios a la producción y los servicios sociales son los que han acaparado mayores creaciones de empleo (Iglesias y Llorente, 2000). Esta tendencia observada en la estructura sectorial del empleo se explica, entre otros factores, por la mayor interrelación del sector servicios con el resto de sectores de la economía -aumento de servicios a la producción-, así como por la evolución de

las actividades económicas más directamente relacionadas con el desarrollo del Estado del bienestar (servicios sociales).

El cambio registrado en la demanda de ocupaciones durante las dos últimas décadas se explica por tanto en mayor medida por el proceso de reestructuración sectorial y en menor medida por modificaciones intrasectoriales del empleo. No obstante, estas modificaciones intrasectoriales parecen estar teniendo una importancia creciente en las modificaciones observadas en la estructura de empleo durante los últimos años (Iglesias y Llorente, 2000). En este sentido, la industria química y el sector servicios (sanidad, correos y telecomunicaciones) tanto en la economía nacional como regional, son los sectores y ramas de actividad que registran las mayores modificaciones de sus demandas ocupacionales. Por el contrario, comercio, transporte y hostelería son las ramas dentro del sector servicios que menos han modificado su estructura ocupacional (Cuadrado y Roura, 2001).

En definitiva, los cambios en la importancia relativa de los sectores de actividad en la economía aparecen como los responsables principales de los cambios experimentados en la demanda de trabajo por ocupaciones laborales, confirmando que la demanda de empleo es una demanda derivada de la demanda de bienes y servicios existente en la economía.

A modo de resumen se puede asegurar que existe un consenso casi unánime sobre la importancia de la formación como factor impulsor del desarrollo económico de los territorios. La formación hace más versátiles y productivos a los trabajadores, y es posible establecer una relación directa entre nivel de cualificación y empleabilidad, especialmente en entornos cambiantes y competitivos.

El papel que desempeña la formación como determinante de la competitividad de las empresas y de la empleabilidad de los trabajadores es infravalorado con demasiada frecuencia tanto por empleadores como por empleados. Esta percepción aconseja una participación más activa del sector público que asegure una provisión eficiente de las acciones formativas en la economía, a la vez que permite internalizar las externalidades positivas asociadas a la formación.

La terciarización de la economía está generando transformaciones importantes en la demanda de ocupaciones laborales que requieren en mayor medida tareas más cualificadas y de carácter no manual en detrimento de las que se caracterizan por una menor cualificación. Estos cambios en la demanda de ocupaciones se explican por el proceso de reestructuración sectorial y, en menor medida, por modificaciones intrasectoriales del empleo que, no obstante parecen estar ganando protagonismo durante los últimos años.

## 5.2. Situación actual y futura de las ocupaciones

Con el objetivo de comprobar cual es la situación actual y futura de las ocupaciones en las empresas de la Región de Murcia, se ha analizado, por un lado, qué puestos de trabajo tienen actualmente las empresas encuestadas y, por otro, cuáles son los puestos de trabajo que prevén necesitar durante los próximos cinco años y para los que, consiguientemente, prevén la contratación de nuevos empleados.

En primer lugar, el gráfico 5.1 muestra los resultados relativos a los distintos puestos de trabajo por los que se ha preguntado a la totalidad de las empresas encuestadas por ser ocupaciones transversales que pueden encontrarse diferenciadas en las empresas independientemente del sector. En este gráfico se indica el porcentaje de las empresas de la muestra que tienen actualmente ocupados cada uno de los puestos.

Como se puede apreciar, los puestos que han sido incluidos para su estudio son 19; abarcan tanto ocupaciones y puestos de carácter directivo y técnico que tiene personal a su cargo (fundamentalmente los 9 primeros) como puestos de nivel más operativo (los puestos 10 a 19).

A nivel de **directivos y técnicos**, encontramos que los puestos que prácticamente tienen todas las empresas son los relacionados con dirección general y gerencia (97,4% de las empresas). En segundo lugar, y a cierta distancia de los anteriores, se encuentran los puestos de dirección de departamentos y de áreas especializadas, con un 55,6%, esto es, ocupados en un poco más de la mitad de las empresas encuestadas.

En tercer lugar, las empresas tienen tres tipos de puestos en porcentajes cercanos al 40%: técnicos de seguridad en el trabajo, técnicos en el control de calidad y profesionales de la economía y la administración de empresas. En cuarto lugar, se encuentran los profesionales técnicos de informática y los ingenieros técnicos, ocupados en aproximadamente el 30% de las empresas. Por último, los ingenieros superiores (21,1%) y los profesionales del derecho (13%) completan este primer grupo de puestos transversales de las empresas murcianas.

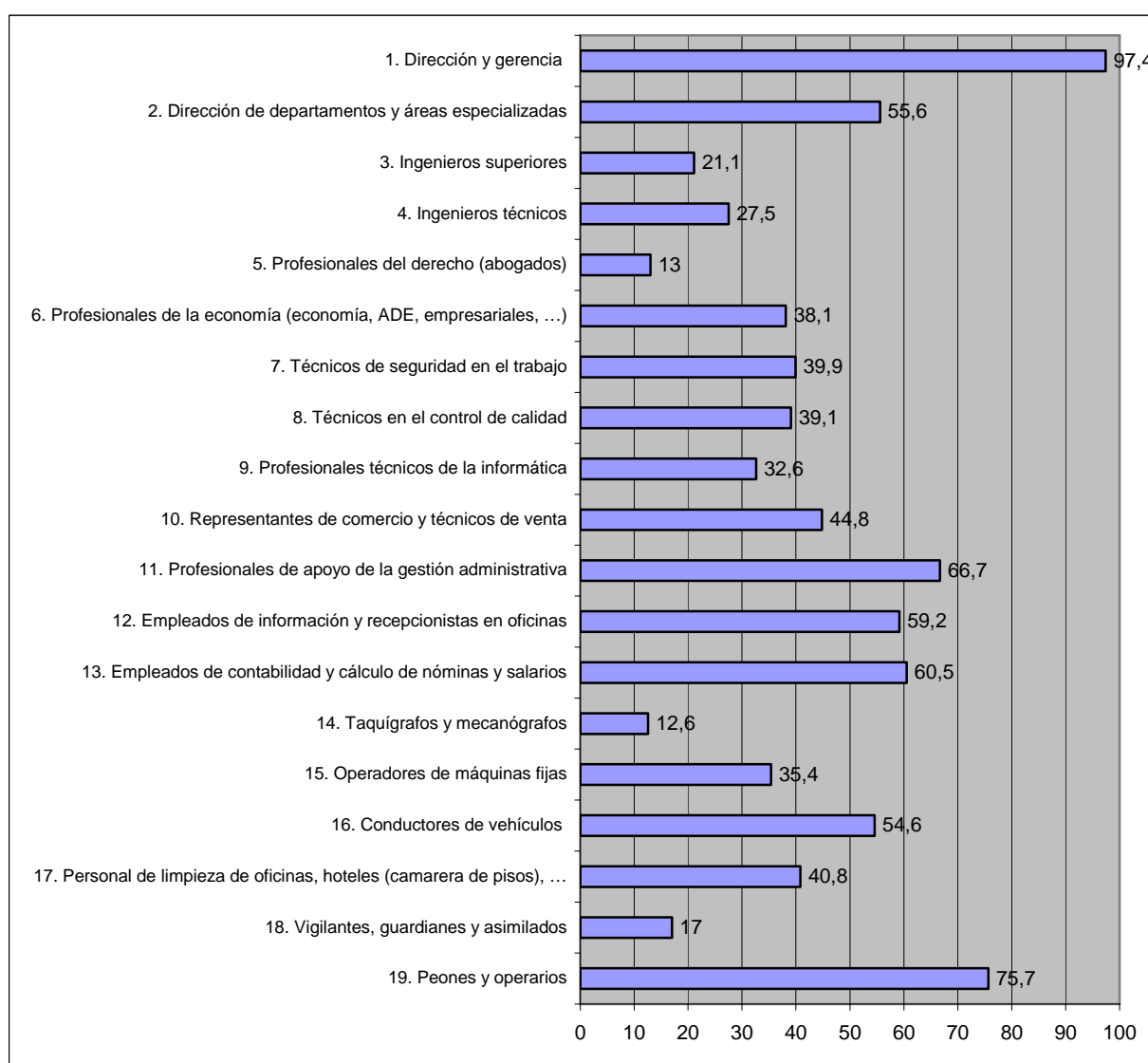
A nivel de personal **no directivo y operativo**, los puestos de peones y operarios en general son los más ocupados en las empresas de la muestra (75,7%) -concretamente por tres cuartas partes de las mismas-. A cierta distancia se encuentra los profesionales de apoyo a la gestión administrativa, puestos que están diferenciados y ocupados para dos tercios de las empresas encuestadas.

A continuación, existen tres puestos que tienen entre el 55% y el 60% de las empresas: empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios, empleados de información y



repcionistas en oficinas y conductores de vehículos. Seguidamente encontramos a dos puestos que poseen entre el 40% y el 45% de las empresas: representantes de comercio y técnicos de venta y personal de limpieza de oficinas, hoteles, etc. Después se encuentran los operadores de máquinas fijas, que aparecen en el 35,4% de las empresas. Finalmente, los puestos transversales comunes a todas las empresas menos ocupados a nivel operativo son los relacionados con la vigilancia, guardianes y asimilados (17%) y con la taquigrafía y la mecanografía (12,6%).

**GRÁFICO 5.1**  
*Puestos de trabajo que tienen ocupados actualmente las empresas (%)*



En el gráfico 5.2 se muestran los resultados obtenidos para estos mismos puestos, pero analizando, en este caso, si las empresas encuestadas tienen previsto contratar empleados para dichos puestos de trabajo de cara a los próximos cinco años.

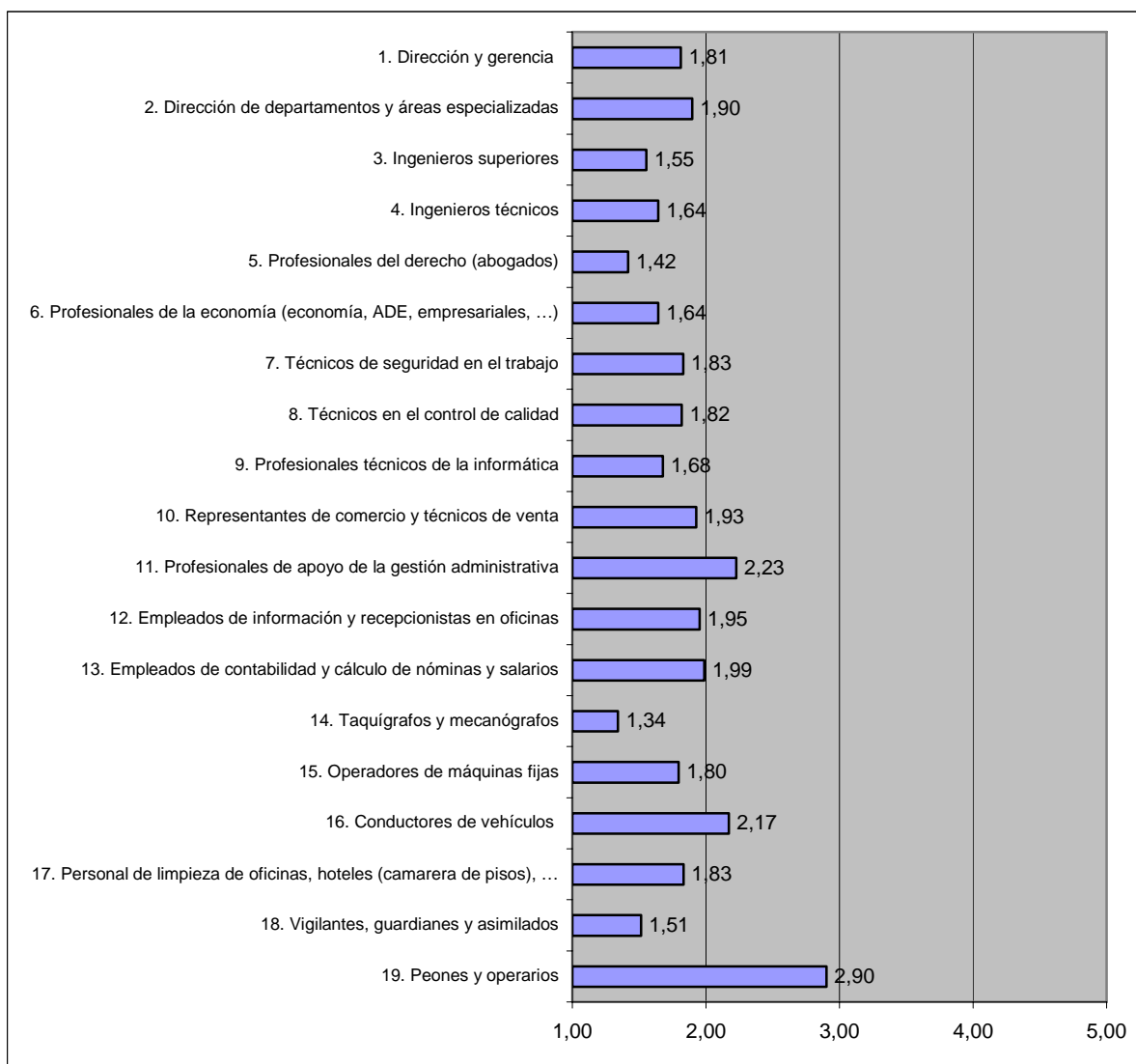
Como se puede observar, en general, las necesidades futuras van a ser relativamente bajas, ya que prácticamente todos los puestos son puntuados sobre el 1 y el 2 en una escala de 1 a 5, en

la que 1 representa que con seguridad no se van a contratar nuevos empleados para el puesto y el 5 indica que con seguridad sí se van a contratar nuevos empleados para el puesto objeto de estudio.

Si nos centramos en las ocupaciones de **directivos y técnicos**, los puestos que con más probabilidad las empresas necesitarán ocupar en los próximos cinco años son los de dirección de departamentos y áreas especializadas, los de dirección y gerencia, los de técnicos de seguridad en el trabajo y los de técnicos en el control de la calidad –todos ellos valorados en torno al 2-.

**GRÁFICO 5.2**

*Puestos de trabajo para los que las empresas prevén contratar empleados en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)*



\* 1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

El resto de puestos son valorados en torno al 1,5, e incluyen -por orden de importancia- los profesionales técnicos de la informática, los profesionales de la economía, los ingenieros técnicos, los ingenieros superiores y, finalmente, los profesionales del derecho.

Por lo que respecta a los puestos **no directivos y operativos**, los más necesitados en el futuro van a ser, con diferencia, los peones y operarios (2,90). Por encima del 2 también encontramos los profesionales de apoyo a la gestión administrativa y los conductores de vehículos. En torno al 2 se sitúan los empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios, los empleados de información y recepcionistas en oficinas, el personal de limpieza de oficinas, hoteles, etc. y los operadores de máquinas fijas. Los puestos menos demandados en el futuro van a ser los de personal de vigilancia y los taquígrafos y mecanógrafos.

Para hacer un análisis más exhaustivo de las ocupaciones, se han cruzado los datos de dichas ocupaciones tanto en la actualidad como de cara al futuro con los diferentes tamaños de las empresas, con las distintas zonas geográficas en la que éstas se ubican y, finalmente, con los sectores de actividad en los que operan. En los tres epígrafes siguientes se recogen los resultados obtenidos en cada área.

#### 5.2.1. Situación actual y futura de las ocupaciones según el tamaño de la empresa

El cuadro 5.1 refleja los resultados obtenidos según el tamaño de la empresa. Como se puede apreciar, los análisis muestran diferencias significativas por razón del tamaño para todos los puestos analizados en la encuesta y que están actualmente ocupados en las empresas de la Región de Murcia.

Por lo que respecta a los puestos de **directivos y técnicos**, como se puede apreciar en el cuadro 5.1, la tendencia es absolutamente clara en todos los puestos. Las empresas de mayor tamaño –medianas y grandes– son las que en mayor porcentaje cuentan actualmente con dichos puestos. En todos los casos dicho porcentaje se sitúa significativamente por encima de los valores medios.

A continuación se encuentran las empresas pequeñas, cuyos porcentajes de ocupación de estos puestos se sitúa claramente por debajo del de las empresas medianas y grandes –a excepción de los puestos de dirección general y gerencia– pero, a la vez, netamente por encima de los porcentajes de las microempresas. En este sentido, como se puede apreciar, las microempresas son las que menores niveles de ocupación de estos puestos manifiestan; ello podría explicarse por el hecho de su reducido tamaño en cuanto a número de empleados, lo que hace que no necesiten en exceso puestos de dirección o de técnicos con empleados a su cargo, puestos que ocupará, normalmente, el propietario o, dependiendo de la empresa uno o unos pocos empleados.

**CUADRO 5.1**

*Puestos de trabajo genéricos que existen actualmente en las empresas según tamaño (%)*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50)
1. Dirección y gerencia <sup>1</sup>	94,9	98,3	98,4
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas <sup>1</sup>	18,7	57,1	91,5
3. Ingenieros superiores <sup>1</sup>	2,3	17,0	48,2
4. Ingenieros técnicos <sup>1</sup>	5,1	23,6	58,4
5. Profesionales del derecho <sup>1</sup>	2,7	8,8	31,3
6. Profesionales de la economía <sup>1</sup>	10,9	35,5	71,1
7. Técnicos de seguridad en el trabajo <sup>1</sup>	12,5	35,0	77,6
8. Técnicos en el control de calidad <sup>1</sup>	9,4	37,3	73,6
9. Profesionales técnicos de la informática <sup>1</sup>	11,7	27,9	63,0
10. Representantes de comercio y técnicos de venta <sup>1</sup>	22,7	44,2	69,0
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa <sup>1</sup>	42,0	71,3	84,1
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas <sup>1</sup>	33,6	59,3	85,7
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios <sup>1</sup>	30,5	62,6	87,8
14. Taquígrafos y mecanógrafos <sup>1</sup>	6,7	9,9	23,9
15. Operadores de máquinas fijas <sup>1</sup>	14,5	34,5	59,4
16. Conductores de vehículos <sup>1</sup>	25,4	58,7	77,6
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles <sup>1</sup>	16,5	44,4	59,6
18. Vigilantes, guardianes y asimilados <sup>1</sup>	4,7	13,2	36,9
19. Peones y operarios <sup>1</sup>	62,0	75,9	89,7

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

En cuanto a los puestos **no directivos y operativos**, la tendencia nuevamente es similar. Son las empresas medianas y grandes las que en mayor porcentaje tienen ocupados actualmente los puestos estudiados y se sitúan siempre por encima de los porcentajes medios.

Las empresas pequeñas se sitúan en segundo lugar, con porcentajes mucho más próximos a los valores medios. Finalmente, las microempresas son las que tienen menores porcentajes de ocupación de estos puestos, situándose en valores significativamente inferiores a la media. Es probable que esta situación sea como consecuencia de que las microempresas, además de tener menor número de empleados, tampoco cuentan con la departamentalización y especialización de tareas para necesitar puestos tan diferenciados a este nivel.

En el cuadro 5.2 se muestran los resultados para los puestos estudiados en cuanto a la demanda prevista de los mismos por las empresas de cara a los próximos cinco años. En este caso, se analizan las diferencias entre empresas según su tamaño con respecto a la posibilidad de que tengan que ocupar estos puestos de trabajo en el futuro. Como se puede ver, nuevamente las diferencias son significativas para todos los puestos analizados.

Además, tal y como sucedía anteriormente, tanto para puestos de **directivos y técnicos** como para puestos no directivos y operativos, encontramos siempre la misma tendencia. Claramente las empresas de mayor tamaño –medianas y grandes- prevén mayores posibilidades de necesitar personal para los puestos de trabajo, situándose en todos los casos por encima de la

media. A continuación están las empresas pequeñas, que se sitúan muchas veces cerca de los valores medios en intención de contratar en los próximos años a empleados para estos puestos de trabajo. Finalmente, aparecen las microempresas, que son las que con menor probabilidad necesitarán cubrir estos puestos en el futuro y que se sitúan por debajo de los valores medios y a una distancia significativa de las pequeñas y medianas en intención de contratar.

### CUADRO 5.2

*Puestos de trabajo genéricos que prevén necesitar las empresas en los próximos cinco años según tamaño (escala 1 a 5\*)*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50)
1. Dirección y gerencia <sup>1</sup>	1,34	1,93	2,02
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas <sup>1</sup>	1,24	2,02	2,36
3. Ingenieros superiores <sup>1</sup>	1,15	1,48	2,11
4. Ingenieros técnicos <sup>1</sup>	1,19	1,56	2,28
5. Profesionales del derecho <sup>1</sup>	1,18	1,34	1,81
6. Profesionales de la economía <sup>1</sup>	1,20	1,63	2,12
7. Técnicos de seguridad en el trabajo <sup>1</sup>	1,29	1,81	2,43
8. Técnicos en el control de calidad <sup>1</sup>	1,31	1,79	2,39
9. Profesionales técnicos de la informática <sup>1</sup>	1,26	1,60	2,25
10. Representantes de comercio y técnicos de venta <sup>1</sup>	1,37	1,99	2,40
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa <sup>1</sup>	1,60	2,36	2,63
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas <sup>1</sup>	1,44	1,99	2,41
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios <sup>1</sup>	1,43	2,02	2,52
14. Taquígrafos y mecanógrafos <sup>1</sup>	1,16	1,31	1,59
15. Operadores de máquinas fijas <sup>1</sup>	1,35	1,80	2,26
16. Conductores de vehículos <sup>1</sup>	1,53	2,27	2,67
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles <sup>1</sup>	1,34	1,94	2,14
18. Vigilantes, guardianes y asimilados <sup>1</sup>	1,16	1,48	1,94
19. Peones y operarios <sup>1</sup>	2,42	2,90	3,43

\* 1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

En definitiva, como resumen de este primer apartado podemos destacar que existen claras diferencias entre las empresas por razón de su tamaño con respecto al volumen de ocupaciones actuales y futuras. Específicamente, las empresas de mayores dimensiones – medianas y grandes- son las que en mayor porcentaje tienen ocupados los puestos de trabajo objeto de análisis, tanto a nivel de personal directivo y técnico como a nivel personal no directivo y operativo, y son las que mayores intenciones muestran de ocuparlos en un futuro. En una situación intermedia se sitúan las empresas pequeñas y, finalmente, son las microempresas las que menores porcentajes de ocupación de puestos presentan en la actualidad y menores intenciones tienen de hacerlo en el futuro.

### 5.2.2. Situación actual y futura de las ocupaciones según la zona geográfica

En este segundo apartado se van a analizar las diferencias existentes tanto en las ocupaciones actuales como futuras dependiendo de la zona geográfica donde se localiza la empresa. Los resultados obtenidos se muestran en los cuadros 5.3 y 5.4.

En el primero de ellos se pueden ver los resultados relativos a los puestos de trabajo que existen actualmente en las empresas y en el segundo los relativos a los puestos de trabajo que prevén necesitar en los próximos cinco años.

Como se puede apreciar, la mayor parte de los análisis han dado diferencias significativas entre empresas de las distintas zonas geográficas. Los comentarios de estos resultados se efectúan específicamente para cada una de las nueve zonas geográficas en las que se han desagregado las empresas de la Región de Murcia. Los siguientes apartados se encargan de ello.

#### *5.2.2.1. Altiplano*

Las empresas pertenecientes a la zona del Altiplano abarcan fundamentalmente los territorios de Jumilla y Yecla. Para comentar los resultados de esta zona, se procede en primer lugar a analizar los resultados para los puestos actuales (primera columna del cuadro 5.3) y, posteriormente, se examinan los datos para los puestos o contrataciones futuros (primera columna del cuadro 5.4).

Por lo que respecta a las *ocupaciones actuales* (cuadro 5.3, primera columna), si atendemos a los puestos **directivos y técnicos** (nueve primeros puestos) hemos de decir que las empresas del Altiplano tienen un porcentaje de puestos ocupados que, en general, está por debajo de los niveles medios globales a nivel regional. Solamente encontramos porcentajes en torno a los niveles medios regionales para puestos de dirección y gerencia y para puestos de ingenieros técnicos. Para el resto, los porcentajes son significativamente inferiores a la media.

Si nos centramos en los puestos **no directivos y operativos** (diez puestos restantes), existen tres puestos que, con relación a la media regional, tienen un mayor peso en las empresas del Altiplano: representantes de comercio y técnicos de venta –aunque esta diferencia no es estadísticamente significativa–, operadores de máquinas fijas y peones y operarios. El resto de puestos están ocupados en las empresas del Altiplano en menor porcentaje que la media regional.

Con relación a las *ocupaciones futuras* (cuadro 5.4, primera columna), la tendencia anterior viene a mantenerse. Si nos fijamos en los puestos **directivos y técnicos**, se puede concluir que

las empresas del Altiplano prevén que van a necesitar estos puestos en menor medida con relación a la media regional.

**CUADRO 5.3**  
***Puestos de trabajo genéricos que existen actualmente en las empresas según zona geográfica (%)***

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1. Dirección y gerencia <sup>1</sup>	98,4	99,2	99,2	96,8	100,0	95,1	100,0	87,1	97,4	<b>97,4</b>
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas <sup>1</sup>	45,9	64,7	68,0	53,1	47,5	51,2	23,5	41,9	60,0	<b>55,6</b>
3. Ingenieros superiores	18,3	24,1	12,8	22,5	30,0	14,6	29,4	6,5	25,2	<b>21,2</b>
4. Ingenieros técnicos	26,7	33,1	19,2	28,1	35,0	22,5	11,8	19,4	32,8	<b>27,5</b>
5. Profesionales del derecho <sup>1</sup>	3,3	7,7	5,6	14,9	10,3	51,2	0,0	10,0	14,5	<b>13,0</b>
6. Profesionales de la economía <sup>1</sup>	28,3	27,4	29,6	41,1	45,0	70,7	29,4	41,9	38,8	<b>38,1</b>
7. Técnicos de seguridad en el trabajo <sup>1</sup>	24,6	37,6	45,6	38,2	23,1	67,5	35,3	30,0	49,6	<b>39,9</b>
8. Técnicos en el control de calidad <sup>1</sup>	24,6	42,7	43,2	38,9	22,5	50,0	29,4	30,0	45,6	<b>39,1</b>
9. Profesionales técnicos de informática	27,9	33,1	25,6	35,0	30,0	47,5	23,5	22,6	33,6	<b>32,6</b>
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	49,2	39,5	36,0	49,1	32,5	52,5	35,3	41,9	45,7	<b>44,8</b>
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa <sup>1</sup>	63,9	50,4	85,6	67,6	70,0	75,0	58,8	58,1	60,7	<b>66,7</b>
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas <sup>1</sup>	55,7	61,2	44,0	61,1	55,0	65,0	35,3	61,3	70,9	<b>59,2</b>
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios <sup>1</sup>	55,7	57,3	44,0	61,6	70,0	97,5	47,1	74,2	62,1	<b>60,5</b>
14. Taquígrafos y mecanógrafos <sup>1</sup>	9,8	13,3	8,0	9,6	17,5	13,6	5,9	16,1	27,6	<b>12,6</b>
15. Operadores de máquinas fijas <sup>1</sup>	42,6	35,5	33,1	31,2	32,5	61,5	35,3	33,3	41,7	<b>35,4</b>
16. Conductores de vehículos <sup>1</sup>	47,5	64,4	58,4	48,8	57,5	82,5	52,9	48,4	56,4	<b>54,6</b>
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles <sup>1</sup>	29,5	52,2	47,2	37,7	38,5	62,5	52,9	38,7	31,9	<b>40,8</b>
18. Vigilantes, guardianes, asimilados <sup>1</sup>	21,3	26,1	13,6	12,5	17,9	40,0	5,9	10,0	20,5	<b>17,0</b>
19. Peones y operarios <sup>1</sup>	85,2	82,1	81,3	67,2	77,5	92,3	88,2	83,9	77,6	<b>75,7</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

1. Altiplano
2. Alto y Bajo Guadalentín
3. Campo de Cartagena
4. Huerta de Murcia
5. Mar Menor
6. Noroeste
7. Oriental y Río Mula
8. Valle de Ricote y Vega Alta
9. Vega Media

Sólo hay dos excepciones: cuando se trata de ingenieros técnicos y superiores, las empresas del Altiplano prevén que pueden ser más necesitados en los próximos cinco años, aunque las diferencias con la media regional son muy pequeñas. Centrándonos en los puestos **no directivos y operativos**, la tendencia se sigue cumpliendo: las empresas del Altiplano tendrán menores probabilidades de ocupar estos puestos en los próximos años, a excepción de tres puestos –taquígrafos y mecanógrafos, personal de vigilancia y peones y operarios- que se sitúan en torno a los niveles medios de la región.

En definitiva, las empresas del Altiplano ocupan en el presente, y cabe deducir de los datos del trabajo de campo que van a seguir ocupando en el futuro en menor medida que el conjunto de empresas de la región los puestos analizados.

**CUADRO 5.4**

***Puestos de trabajo genéricos que prevén necesitar las empresas en los próximos cinco años según zona geográfica (escala 1 a 5ª)***

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1. Dirección y gerencia <sup>1</sup>	1,27	1,41	3,86	1,30	1,05	3,28	1,00	1,63	2,03	<b>1,81</b>
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas <sup>1</sup>	1,47	1,64	3,39	1,56	1,13	2,54	1,06	1,73	2,16	<b>1,90</b>
3. Ingenieros superiores <sup>1</sup>	1,62	1,60	1,54	1,43	1,10	1,95	1,00	1,62	2,01	<b>1,55</b>
4. Ingenieros técnicos <sup>1</sup>	1,68	1,70	1,65	1,51	1,20	2,12	1,06	1,66	2,09	<b>1,64</b>
5. Profesionales del derecho <sup>1</sup>	1,22	1,36	1,35	1,28	1,05	2,74	1,00	1,69	1,82	<b>1,42</b>
6. Profesionales de la economía <sup>1</sup>	1,57	1,53	2,07	1,39	1,08	2,95	1,00	1,67	2,04	<b>1,64</b>
7. Técnicos de seguridad en el trabajo <sup>1</sup>	1,45	1,64	2,59	1,57	1,18	3,15	1,12	1,87	2,18	<b>1,83</b>
8. Técnicos en el control de calidad <sup>1</sup>	1,62	1,77	2,65	1,53	1,18	2,63	1,18	1,76	2,14	<b>1,82</b>
9. Profesionales técnicos de informática <sup>1</sup>	1,52	1,54	1,94	1,50	1,27	2,37	1,18	1,90	2,15	<b>1,68</b>
10. Representantes de comercio y técnicos de venta <sup>1</sup>	1,82	1,78	2,40	1,74	1,43	2,51	1,59	1,77	2,32	<b>1,93</b>
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa <sup>1</sup>	1,72	1,85	3,75	1,94	1,62	3,00	1,76	1,97	2,29	<b>2,23</b>
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas <sup>1</sup>	1,57	1,75	2,44	1,81	1,53	2,56	1,41	2,00	2,33	<b>1,95</b>
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios <sup>1</sup>	1,60	1,77	2,47	1,83	1,75	3,18	1,53	2,00	2,21	<b>1,99</b>
14. Taquígrafos y mecanógrafos <sup>1</sup>	1,37	1,37	1,26	1,21	1,08	1,41	1,18	1,57	1,89	<b>1,34</b>
15. Operadores de máquinas fijas <sup>1</sup>	1,68	1,59	2,30	1,60	1,38	2,59	1,41	1,83	2,13	<b>1,80</b>
16. Conductores de vehículos <sup>1</sup>	1,72	2,18	2,98	1,86	1,88	3,24	1,94	1,97	2,45	<b>2,17</b>
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles <sup>1</sup>	1,50	1,73	2,70	1,54	1,30	3,10	1,41	2,00	1,93	<b>1,83</b>
18. Vigilantes, guardianes, asimilados <sup>1</sup>	1,48	1,52	1,66	1,32	1,18	2,51	1,12	1,62	1,83	<b>1,51</b>
19. Peones y operarios <sup>1</sup>	2,97	3,19	3,77	2,48	2,25	3,62	2,59	3,10	3,10	<b>2,90</b>

<sup>a</sup> 1 = Mínima probabilidad de necesitar el puesto a 5 = Máxima probabilidad de necesitar el puesto

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (ANOVA)

1. Altiplano
2. Alto y Bajo Guadalentín
3. Campo de Cartagena
4. Huerta de Murcia
5. Mar Menor
6. Noroeste
7. Oriental y Río Mula
8. Valle de Ricote y Vega Alta
9. Vega Media

#### 5.2.2.2. Alto y Bajo Guadalentín

Las empresas pertenecientes a la zona del Alto y Bajo Guadalentín abarcan fundamentalmente los territorios de Águilas, Lorca, Puerto Lumbreras, Aledo, Alhama de Murcia, Librilla, Totana y Mazarrón. Para comentar los resultados obtenidos, nos basamos en la segunda columna del cuadro 5.3 para analizar los puestos actuales y en la segunda columna del cuadro 5.4 para analizar las futuras contrataciones.

Centrándonos en los *puestos actuales* (segunda columna del cuadro 5.3), como se puede observar, para los puestos **directivos y técnicos**, las empresas de la zona del Alto y Bajo Guadalentín tienen un mayor número de puestos de dirección general y de dirección de departamentos que la media, así como de técnicos informáticos y de control de calidad; en



cambio, sucede lo contrario con relación a los profesionales del derecho y la economía y los relacionados con la seguridad en el trabajo.

Si atendemos a **puestos no directivos y operativos**, las empresas de esta zona se caracterizan por tener un menor número de empleados en puestos de apoyo a la gestión administrativa, de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios y de representación comercial y técnicos de venta.

El resto de puestos –empleados de información, mecanógrafos, conductores de vehículos, personal de limpieza de oficinas, hoteles, etc., vigilantes guardianes y asimilados y peones y operarios en general- tienen una implantación en la empresa por encima de los valores medios.

En cuanto a la intención de ocupar estos puestos en los *próximos cinco años* (segunda columna del cuadro 5.4), las empresas de la zona del Alto y Bajo Guadalentín, para puestos **directivos y técnicos**, manifiestan en general una tendencia a la contratación por debajo de los niveles medios de las empresas regionales, con excepción de los puestos de ingeniero técnico y superior. Por otro lado, si consideramos los puestos **no directivos y operativos**, se mantiene la misma tendencia: la intención de las empresas es la de ocupar en menor medida todos los puestos en el futuro, con la excepción de mecanógrafos, conductores de vehículos y vigilantes, guardianes y asimilados –cuyos valores están en torno a la media- y, sobre todo, con la salvedad de los peones y operarios, que van a ser contratados claramente en mayor número que la media de las empresas murcianas, cosa que puede explicarse por el importante peso del sector agrario en esta comarca.

#### 5.2.2.3. Campo de Cartagena

Las empresas pertenecientes a la zona del Campo de Cartagena abarcan fundamentalmente los territorios de Fuente Álamo, La Unión y Cartagena. Para comentar los resultados, se procede en primer lugar a analizar los puestos actuales (tercera columna del cuadro 5.3) y, posteriormente, se examinan los puestos futuros (tercera columna del cuadro 5.4).

Para los *puestos actuales*, si nos centramos en los que tienen carácter **directivo o técnico**, las empresas del Campo de Cartagena tienen mayor número de contratados en puestos de dirección general y de departamentos, así como en técnicos en seguridad en el trabajo y en control de calidad; por el contrario, los profesionales del derecho, de la economía y de la informática están menos ocupados si lo comparamos con los valores medios.

La ocupación de puestos **no directivos y operativos** está repartida: los puestos de representantes de comercio y técnicos de venta, profesionales de apoyo a la gestión administrativa, los conductores de vehículos, el personal de limpieza de oficinas, hoteles, etc.,

y los peones y operarios son ocupados en un porcentaje superior a la media. En cambio, los empleados de información y recepcionistas en oficinas, de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios, taquígrafos y mecanógrafos, operadores de máquinas fijas y vigilantes, guardianes y asimilados aparecen ocupados en un porcentaje inferior a los valores medios.

Con respecto a las *ocupaciones futuras* (tercera columna del cuadro 5.6), las empresas del Campo de Cartagena tienen una clara intención de contratar un mayor número de empleados para los puestos de dirección y gerencia y técnicos que el resto de empresas, con la excepción de los puestos de ingeniería y de profesionales del derecho, que se sitúan en torno a la media. La misma tendencia se observa para puestos **no directivos y operativos**: en todos los casos las empresas de esta zona geográfica tienen la intención de ocupar con mayor probabilidad dichos puestos, con la excepción de mecanógrafos.

En suma, las empresas del Campo de Cartagena se sitúan en torno a los valores medios o un poco por encima con respecto a las ocupaciones actuales, pero su intención claramente para el futuro es la de contratar un mayor número de trabajadores para dichos puestos, claramente por encima de la media de las empresas murcianas.

#### 5.2.2.4. Huerta de Murcia

Las empresas pertenecientes a la zona de la Huerta de Murcia abarcan fundamentalmente los territorios de Murcia, Alcantarilla, Beniel y Santomera. Para comentar los resultados obtenidos, nos basamos en la cuarta columna del cuadro 5.3 –puestos actuales- y en la cuarta columna del cuadro 5.4 –contrataciones futuras-.

Si analizamos las *ocupaciones actuales*, vemos que hay una tendencia general a ocupar en menor porcentaje los puestos con relación a la media de las empresas. Así, los puestos **directivos y técnicos** de dirección general y de departamentos, técnicos en seguridad en el trabajo y en el control de calidad se sitúan por debajo de la media; únicamente los puestos relacionados con la economía, el derecho y la informática se sitúan ligeramente por encima de la media. La misma tendencia se cumple cuando analizamos puestos **no directivos y operativos**: todos los puestos se sitúan por debajo de la media y únicamente los puestos de representantes de comercio y técnicos de venta, apoyo a la gestión administrativa, contabilidad y cálculo de nóminas y salarios e información y recepcionistas en oficinas se sitúan en torno a los valores medios o levemente por encima de la contratación media de las empresas murcianas.

Con relación a las *ocupaciones futuras* (cuarta columna del cuadro 5.4), la situación confirma la tendencia anterior, pero aún clarifica más las intenciones de las empresas de la Huerta de Murcia. Como se observa, tanto para puestos directivos y técnicos como para puestos no directivos y operativos, en comparación con la media global, las empresas prevén una menor

probabilidad de ocupar estos puestos en los próximos cinco años, por lo que se puede pensar que las perspectivas de estas empresas son peores con respecto al empleo.

En resumen, las empresas de la zona de la Huerta de Murcia tienen un porcentaje de puestos ocupados relativamente inferiores a las medias globales. Esto se ve mucho más claro si se analiza la probabilidad de nuevas contrataciones en el futuro, la cual es, según la opinión de estas empresas, bastante más baja que la media. Esto es muy importante si se considera que más de un tercio de las empresas encuestadas se ubica en esta zona geográfica. Una posible explicación puede estar en la saturación de oferta de empleo en esta zona, dado que hablamos de la capital, Murcia, y de sus alrededores, en las cuales se concentra una gran cantidad de población.

#### 5.2.2.5. *Mar Menor*

Las empresas pertenecientes a la zona del Mar Menor abarcan fundamentalmente los municipios de Torre Pacheco, Los Alcázares, San Javier y San Pedro del Pinatar. El área geográfica del Mar Menor engloba a los municipios con mayor renta económica de la Región de Murcia como consecuencia, entre otros elementos relevantes, de que en la actividad económica de esta zona participan, en mayor medida que en la Región en su conjunto, los sectores o ramas de actividad que han registrado un mayor crecimiento durante los últimos ejercicios (construcción, turismo, agricultura, etc.).

Consecuentemente con esta característica de la zona analizada y su especialización económica, las empresas de esta zona son intensivas en empleo con escasa cualificación (construcción y agricultura) y con una cierta tecnología incorporada a sus procesos productivos (transformación y manipulación de productos agrícolas).

Adicionalmente, las previsiones de contratación que revelan los empresarios de la zona (cuadro 5.4) delatan que las expectativas económicas en la zona del Mar Menor son más modestas que en el conjunto regional, desde aquí se comprende que las expectativas de creación de empleos en la zona del Mar Menor sean más modestas que en el conjunto regional.

Para comentar los resultados obtenidos, nos basamos en la quinta columna del cuadro 5.3 –puestos actuales- y en la misma columna del cuadro 5.4 –contrataciones futuras-. Concretamente, los aspectos más destacables de los *puestos actuales* en esta comarca respecto a los puestos de trabajo que existen en las empresas es la mayor presencia en las empresas de puestos de ingenieros superiores e ingenieros técnicos, así como de profesionales de la economía; asimismo destaca el grado de ocupación de los puestos de dirección y gerencia que alcanza a la totalidad de las empresas encuestadas. Por el contrario, están infra-representados

respecto al conjunto regional los puestos de técnicos de seguridad en el trabajo y de técnicos en el control de la calidad.

En lo relativo a la ocupación de los puestos **no directivos y operativos** es de destacar la presencia por encima de la media de los puestos de empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios así como la de los profesionales de apoyo a la gestión administrativa. Por debajo de la media encontramos el grupo de representantes de comercio y técnicos de venta.

Si atendemos a las previsiones de contratación u *ocupaciones futuras*, en todos los casos el indicador, independientemente de que se trate de personal directivo o no, presenta valores inferiores a la media del conjunto de las empresas regionales. Además, al margen de peones y operarios, las siguientes ocupaciones para que las empresas encuestadas expresen una mayor predisposición para la contratación de personal son las de conductores de vehículos y la de empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios.

#### 5.2.2.6. Noroeste

Las empresas pertenecientes a la zona del Noroeste abarcan fundamentalmente los territorios de Caravaca de la Cruz, Calasparra, Bullas, Cehegín y Moratalla. En esta zona geográfica coinciden actualmente, respecto a lo que sucede en el conjunto regional, una menor especialización de la actividad económica y unas expectativas sobre la evolución futura de la economía y, por tanto, de la creación de empleo, más favorables.

Para comentar los resultados obtenidos, nos basamos en la sexta columna del cuadro 5.3 –ocupaciones actuales- y en la sexta columna del cuadro 5.4 –ocupaciones futuras-. Particularmente, es especialmente reseñable en la comarca del Noroeste para los *puestos actuales* una presencia considerablemente superior a la media regional de la mayoría de las ocupaciones analizadas. Las diferencias más amplias se dan para los puestos de **directivos y técnicos** en las ocupaciones de profesionales del derecho, profesionales de la economía, técnicos de seguridad en el trabajo, técnicos en el control de calidad y profesionales técnicos de informática.

Para el personal **no directivo**, los puestos que están ocupados por encima de la media del conjunto de empresas regionales son los de empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios, los profesionales de apoyo a la gestión administrativa, los conductores de vehículos, los operadores de máquinas fijas y el personal de limpieza de oficinas, hoteles, (camareras de pisos), ...

En cuanto a las *previsiones de contratación* en los diferentes puestos –sexta columna del cuadro 5.4-, el indicador toma valores superiores a la media regional para todas las ocupaciones tanto de **directivos y técnicos** como de personal **operativo**. No obstante, estas

previsiones son más optimistas en los puestos de dirección y gerencia, técnicos de seguridad en el trabajo, empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios, conductores de vehículos, personal de limpieza de oficinas, hoteles, etc. y, como en el conjunto de la Región, peones y operarios.

#### 5.2.2.7. *Oriental y Río Mula*

Las empresas pertenecientes a la zona Oriental y Río Mula abarcan fundamentalmente los municipios de Abanilla, Fortuna, Mula, Albudeite, Campos del Río y Pliego. Para comentar los resultados obtenidos, nos basamos en la séptima columna del cuadro 5.3 –puestos u ocupaciones actuales- y en la séptima columna del cuadro 5.4 –ocupaciones o contrataciones futuras-.

De las respuestas obtenidas de las empresas de esta zona geográfica, cabe asegurar que se dan dos grandes características. Por un lado, la gran adecuación existente del empleo a la actividad económica dominante en la zona Oriental y Río Mula. Por el otro, se prevé por parte de las empresas encuestadas, un menor dinamismo futuro que lo que se prevé para el conjunto de empresas de la Región de Murcia.

Concretamente, debemos subrayar en la estructura de *puestos actual* para **directivos y técnicos**, tanto la presencia por encima de la media de personal de dirección y gerencia como de ingenieros superiores, encontrándose el resto de perfiles cubiertos en porcentajes muy inferiores a los de la media de la Región de Murcia.

Por lo que respecta al resto del personal, se observa un comportamiento similar. Con la excepción de los peones y operarios y del personal de limpieza de oficinas, hoteles, etc. el resto de ocupaciones están menos presentes que en el resto de comarcas murcianas, lo que es especialmente llamativo para los puestos de dirección de departamentos y áreas especializadas o profesionales del derecho si nos referimos a directivos y técnicos, o a empleados de información y recepcionistas en oficinas para el resto de puestos.

La *evolución futura de las ocupaciones* sugiere que las empresas no contratarán personal para ocupar los puestos analizados en los próximos años, con unas respuestas siempre representativas de un menor dinamismo en esta comarca respecto del conjunto de la Región, es de resaltar que la mayor opinión de cara a las contrataciones futuras es la relativa a los puestos de peones y operarios.

#### 5.2.2.8. *Valle de Ricote y Vega Alta*

Las empresas pertenecientes a la zona de Valle de Ricote y Vega Alta abarcan fundamentalmente los municipios de Ricote, Archena, Ojós, Ulea, Villanueva del Río Segura, Abarán, Cieza y Blanca.

El Valle de Ricote y la Vega Alta registra actualmente una distribución de ocupaciones en la que destaca una menor participación de puestos cualificados de lo que como media se utiliza en el conjunto regional. Este menor recurso a los puestos y al empleo cualificado se acompaña de unas previsiones sobre la evolución futura del empleo en la zona del Valle de Ricote y la Vega Alta similar a lo que se prevé para el conjunto de la economía regional.

Para comentar los resultados obtenidos con más detalle, nos basamos en la columna número ocho del cuadro 5.3 –puestos u ocupaciones actuales- y en idéntica columna del cuadro 5.4 –contrataciones futuras-. Para las *ocupaciones actuales* en lo relativo a puestos de carácter **directivo y técnico**, con excepción de los profesionales de la economía, todos tienen una menor presencia en esta; es de resaltar el déficit de ocupaciones como ingenieros superiores, dirección de departamentos y áreas especializadas, dirección y gerencia, técnicos de seguridad en el trabajo y profesionales técnicos de la informática con respecto a la media regional.

Si miramos, a continuación el resto de **ocupaciones no directivas y operativas**, por encima de la media se sitúan, además de los peones y operarios, los empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios, seguidos de los empleados de información y recepcionistas en oficinas y de los taquígrafos y mecanógrafos, encontrándose todas las demás por debajo de la media.

En lo que respecta a las *ocupaciones futuras*, la situación en esta comarca, como anteriormente señalábamos, reproduce en términos generales la situación general de la Comunidad Autónoma, aunque los valores que se obtienen (cuadro 5.4) están, por lo general por debajo de la media. Únicamente el indicador correspondiente a ocupaciones de peones y operarios anticipa unas ciertas perspectivas de contratación favorables de personal en esta ocupación por encima de la media regional.

#### 5.2.2.9. Vega Media

Las empresas pertenecientes a la zona de la Vega Media abarcan fundamentalmente los municipios de Alguazas, Lorquí, Las Torres de Cotillas, Molina de Segura y Ceutí. La estructura de empleo de esta comarca recoge fielmente la adecuación del empleo a la estructura económica de la zona analizada.

De hecho, se observa la gran importancia relativa del sector servicios en esta área geográfica pues se traduce claramente a la composición actual de empleos. La dinámica económica de la Vega Media parece, en función de las expectativas de creación de empleo que manifiestan las

empresas encuestadas, que seguirá siendo favorable con un comportamiento superior al registrado en la Región de Murcia en su conjunto.

Para comentar los resultados obtenidos con más detalle, nos basamos en los datos recogidos en la novena columna del cuadro 5.3 –para los puestos actuales- y en la misma columna del cuadro 5.4 –contrataciones futuras-. Respecto del patrón regional detectado para las *ocupaciones actuales*, la Vega Media se caracteriza por una sobre representación de tres ocupaciones: taquígrafos y mecanógrafos y empleados de información y recepcionistas en oficinas cuando se trata de **personal operativo** y técnicos de seguridad en el trabajo cuando nos centramos en **directivos o técnicos**.

Al mismo tiempo, dos ocupaciones destacan del resto por tener una menor presencia en las empresas en relación al total regional: personal de limpieza de oficinas y hoteles y, en menor medida, profesionales de apoyo a la gestión administrativa.

Las *previsiones de contratación* durante los próximos cinco años son más optimistas que a nivel regional en todas las ocupaciones que se estudian; aunque los valores medios por sí mismos no implican que en los próximos años asistamos en esta comarca a un proceso de contratación especialmente dinámico. En cualquier caso, las previsiones más optimistas se dan para los puestos de **directivos o técnicos** relativos a profesionales técnicos de informática, técnicos de seguridad en el trabajo y en el control de calidad y para profesionales de la economía. Los representantes de comercio y técnicos de venta, los empleados de información y recepcionistas en oficinas, los conductores de vehículos y peones y operarios son las ocupaciones con más proyección dentro del grupo de puestos **no directivos y operativos**.

### 5.2.3. Situación actual y futura de las ocupaciones según el sector de actividad

El análisis de las ocupaciones demandadas por los distintos sectores de actividad permite conocer, dada la adecuación del empleo a la actividad económica para la que se demanda, el perfil y características del modelo económico de la zona analizada. Concretamente, el recurso al empleo de reducida o escasa cualificación es muy importante en la región, lo que ayuda a entender la reducida productividad del trabajo en la economía murciana y la menor penetración de tecnología en los procesos productivos de algunos sectores de actividad.

Adicionalmente, las previsiones de contratación para el futuro que realizan las empresas en los distintos sectores de actividad permite anticipar que las previsiones para el futuro parecen decantarse por un mantenimiento o, en su caso crecimiento, del actual modelo económico en el que el empleo de baja cualificación es demandado en mayor medida que en el agregado nacional dado el importante peso que seguirán teniendo en la economía regional sectores como la construcción, la hostelería y la agricultura, entre otros, que son ámbitos de actividad económica con fuerte ocupación e intensivos en mano de obra.

La visión de conjunto de la situación actual en términos de ocupaciones por sectores de actividad revela también la mayor presencia en las empresas de la región de aquellas ocupaciones que hemos denominado transversales, como consecuencia de que pueden ser comunes a la mayor parte de los sectores<sup>1</sup>, a diferencia del resto de ocupaciones (números 20 y siguientes de cada sector) que son más específicas o propias del sector de actividad.

Además, determinados puestos están presentes, como cabía esperar, en prácticamente todas las empresas: dirección y gerencia o peones y operarios; si bien esto último es un resultado fácilmente predecible, lo era algo menos que en las previsiones de contratación aparezcan en los primeros lugares la ocupación de peones y operarios<sup>2</sup> y en menor medida -con excepciones- las de puestos más específicos o propios de cada sector de actividad.

No obstante, y sin cuestionar la tendencia anteriormente apuntada, también es relevante que los empresarios del conjunto de sectores económicos de la Región de Murcia –tal como se pone de manifiesto en las reuniones mantenidas con ellos-, reclaman con urgencia la necesidad que tienen de cubrir ocupaciones más directamente relacionadas con los procesos productivos que requieren, sin lugar a dudas, un cierto nivel de cualificación y especialización.

---

<sup>1</sup> Ocupaciones o puestos números 1 a 19 para cada uno de los sectores (cuadros 5.5 a 5.14)

<sup>2</sup> La ocupación de peón no conlleva alguna cualificación. Sin embargo el término operario trasladado al campo de las ocupaciones crea ambigüedad porque no necesariamente supone descalificación. Muchas tareas que se adscriben a la ocupación de operario incorporan especialización y, por tanto, cualificación. Por ello creemos que la unión de peones y operarios dentro del mismo campo ocupacional está sesgando la realidad. El diccionario de la Real Academia Española define el término “operario/a como sinónimo de obrero/a y equivalente a trabajador manual”, lo que obviamente no implica descalificación profesional alguna.



Si en el corto y medio plazo, la cobertura de estas necesidades de ocupaciones va incrementándose –mediando la formación ad hoc-, cabe esperar un cambio progresivo en el actual modelo económico en el que el empleo de baja cualificación pesa más de lo que debiera en una buena articulación de la economía regional, en su productividad y eficiencia. Los datos actuales de ocupaciones y la demanda futura de las mismas apuntan a que se empieza a caminar ya en la buena dirección.

Seguidamente, se revisa la demanda de ocupaciones por sectores de actividad, centrándonos sobre todo en aquellas ocupaciones específicas que destacan por su mayor presencia relativa o actual, o porque muestran unas mejores previsiones de contratación. Los cuadros 5.5 al 5.14 resumen los resultados obtenidos de la encuesta que sirven como base para el análisis de este apartado.

#### *5.2.3.1. Agricultura y pesca*

El análisis tanto de las ocupaciones actuales como de las previsiones futuras de contratación para dichos puestos de trabajo en el sector de agricultura y pesca, permite detectar la incertidumbre dominante en este sector, que ante las dificultades previstas para la utilización de un recurso fundamental como es el agua y una creciente competencia de las producciones extracomunitarias, presenta unas perspectivas de nuevas contrataciones inferiores al conjunto regional (cuadro 5.5 y gráfico 5.2).

Adicionalmente, las ocupaciones en las que se prevén demandar más empleos, y consecuentemente, la estructura relativa de empleo que se deduce de estas previsiones, permiten confirmar que el modelo agrícola que se proyecta desarrollar en el futuro es muy similar al actual, aunque se observa una mayor presencia y demanda del trabajo cualificado.

La estructura de las *ocupaciones transversales* dominante en la agricultura (cuadro 5.5, ocupaciones 1 a 19 y gráfico 5.1) está claramente diferenciada de la media regional por la presencia, en un menor porcentaje, de puestos de representantes de comercio y técnicos de venta, dirección de departamentos y áreas especializadas, empleados de información y recepcionistas en oficinas y empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios, entre otros.

Por el contrario, los puestos con una mayor presencia en las empresas de agricultura y pesca son los de dirección y gerencia (98,2%), peones y operarios (89,1%), conductores de vehículos (60%) y los de profesionales de apoyo a la gestión administrativa (50%).

En cuanto a las *ocupaciones más específicas* del sector agrario (cuadro 5.5, ocupaciones 20 a 32), destacan los operadores de maquinaria agrícola móvil (45,5%), los trabajadores

cualificados en actividades agrícolas (35,8%) y los trabajadores cualificados en huertas, viveros y jardines (25,9%).

**CUADRO 5.5**  
***Agricultura y pesca***  
***Puestos de trabajo ocupados actualmente (%) y puestos que prevén ocupar con nuevas contrataciones las empresas en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)***

	Ocupados actualmente	Nuevas contrataciones
1. Dirección y gerencia	98,2	1,22
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	29,1	1,44
3. Ingenieros superiores	18,5	1,31
4. Ingenieros técnicos	27,3	1,47
5. Profesionales del derecho (abogados)	5,7	1,13
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	25,9	1,27
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	26,9	1,42
8. Técnicos en el control de calidad	35,8	1,51
9. Profesionales técnicos de la informática	22,2	1,22
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	16,7	1,42
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	50,0	1,51
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	33,3	1,40
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	40,7	1,49
14. Taquígrafos y mecanógrafos	9,3	1,20
15. Operadores de máquinas fijas	25,5	1,57
16. Conductores de vehículos	60,0	1,89
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	26,4	1,35
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	18,9	1,29
19. Peones y operarios	89,1	3,15
20. Químicos	5,5	1,13
21. Veterinarios	9,1	1,18
22. Biólogos, botánicos, zoólogos y asimilados	5,5	1,11
23. Agente de compras de bienes y servicios	10,9	1,15
24. Trabajadores cualificados en actividades agrícolas (excepto en huertas, viveros y jardines)	35,8	1,75
25. Trabajadores cualificados en huertas, viveros y jardines	25,9	1,55
26. Trabajadores cualificados en actividades ganaderas	12,7	1,27
27. Trabajadores cualificados en la cría de especies acuáticas	7,3	1,22
28. Pescador y trabajadores cualificados en actividades piscícolas	7,3	1,22
29. Operadores de maquinaria agrícola móvil	45,5	1,93
30. Montadores de estructuras metálicas	3,6	1,16
31. Operadores de máquinas herramientas	11,1	1,24
32. Marineros de cubierta de barco y asimilados	3,6	1,13

\* 1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

Desde la perspectiva de las *nuevas contrataciones*, como anteriormente se ha indicado, son más bien reducidas con la conocida excepción de los puestos de peones y operarios, que, de hecho, son la única ocupación donde el indicador supera el valor promedio de 3. Siguen a esta ocupación dentro del grupo de *ocupaciones transversales* caracterizadas por unas previsiones algo menos pesimistas que en el resto de ocupaciones dentro del mismo sector, los puestos de: conductores de vehículos, técnicos de control de calidad, profesionales de apoyo de la gestión administrativa y empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios. En el apartado de

ocupaciones más específicas del sector, destacan las de operadores de maquinaria agrícola móvil y las de trabajadores cualificados en actividades agrícolas (excepto en huertas, viveros y jardines).

#### 5.2.3.2. Alimentación y bebidas

Las empresas murcianas encuadradas en este importante sector de la economía regional prevén una evolución futura en lo relativo a puestos de trabajo y potencialidad de nuevas ocupaciones similar a la del conjunto de las empresas regionales. Similarmente, las previsiones de demanda futura de nuevas ocupaciones y empleos proyectan un sector que no parece que vaya a modificar su actual composición de empleos cualificados frente a no cualificados sino que apuesta por continuar con el actual modelo de ocupaciones, dominante en el sector de alimentación y bebidas.

Particularmente, las empresas de este sector aparecen caracterizadas por una mayor presencia en su estructura de *ocupaciones transversales*; además de los puestos de dirección y gerencia y los de peones y operarios (cuadro 5.6, ocupaciones 1 a 19), destacan las relativas a profesionales de apoyo a la gestión administrativa (68,1%), los empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios (67,5%), los conductores de vehículos (63,2%) y los puestos de técnicos en el control de calidad (60,3%).

Las *ocupaciones propias del sector* más frecuentes en estas empresas (cuadro 5.6, ocupaciones 20 a 32) son las de operadores y las de encargados de operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas con porcentajes del 56,0% y del 52,6% respectivamente, los químicos (39,3%), los trabajadores conserveros de frutas y verduras y los agente de compras de bienes y servicios (28,4%).

Si nos atenemos a las respuestas obtenidas, las *nuevas contrataciones* en este sector durante los próximos años se concentrarían fundamentalmente en *puestos transversales*: peones y operarios, conductores de vehículos, profesionales de apoyo de la gestión administrativa, representantes de comercio y técnicos de venta, empleados de información y recepcionistas en oficinas, operadores de máquinas fijas y técnicos en el control de calidad con puntuaciones superiores a 2.

En las *ocupaciones específicas* que alcanzan valoraciones superiores a dos, y que consiguientemente serán las que con mayor probabilidad prevén contratar las empresas, están los puestos de operadores y encargados de operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas, seguidas por las de trabajadores conserveros de frutas y hortalizas, quedando todos los demás puestos propuestos con calificaciones muy bajas.

**CUADRO 5.6**

*Alimentación y bebidas*

***Puestos de trabajo ocupados actualmente (%) y puestos que prevén ocupar con nuevas contrataciones las empresas en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)***

	Ocupados actualmente	Nuevas contrataciones
1. Dirección y gerencia	96,6	1,93
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	57,8	1,95
3. Ingenieros superiores	23,5	1,78
4. Ingenieros técnicos	25,0	1,81
5. Profesionales del derecho (abogados)	19,8	1,68
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	41,4	1,86
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	44,8	2,03
8. Técnicos en el control de calidad	60,3	2,16
9. Profesionales técnicos de la informática	35,0	1,89
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	58,3	2,40
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	68,1	2,49
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	64,7	2,26
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	67,5	2,16
14. Taquígrafos y mecanógrafos	11,5	1,44
15. Operadores de máquinas fijas	56,1	2,23
16. Conductores de vehículos	63,2	2,51
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	48,3	2,09
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	26,7	1,77
19. Peones y operarios	92,2	3,31
20. Químicos	39,3	1,79
21. Veterinarios	7,7	1,26
22. Biólogos, botánicos, zoólogos y asimilados	18,8	1,45
23. Agente de compras de bienes y servicios	28,4	1,65
24. Matarifes y trabajadores de las industrias cárnicas y del pescado	12,1	1,33
25. Panaderos, pasteleros y confiteros	19,0	1,67
26. Trabajadores del tratamiento de la leche y elaboración de productos lácteos; heladeros.	6,9	1,28
27. Trabajadores conserveros de frutas y verduras	28,4	1,81
28. Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas	13,8	1,34
29. Encargado de operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas.	52,6	2,20
30. Montadores y ensambladores	17,2	1,41
31. Operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas.	56,0	2,33
32. Operadores de robots industriales	18,8	1,65

\* 1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

*5.2.3.3. Metalurgia*

La estructura de las 19 primeras ocupaciones analizadas en las empresas del sector de metalurgia (cuadro 5.7 y gráfico 5.1) es bastante similar a la detectada para la empresa regional promedio, con la particularidad de un mayor peso de los puestos de operadores de máquinas fijas y peones y operarios. Por el contrario, están menos presentes en estas empresas, respecto de la media regional, los profesionales de la economía y los profesionales técnicos de la informática.

Las *ocupaciones transversales* más relevantes (cuadro 5.7 ocupaciones 1 a 19) son, por detrás de los puestos de dirección y gerencia y los de peones y operarios, las de profesionales de apoyo a la gestión administrativa (66,7%), operadores de máquinas fijas (65,6%), conductores de vehículos (64,6%), seguidas por los puestos de empleados de información y recepcionistas en oficinas (57,3%) y por los de dirección de departamentos y áreas especializadas (56,8%).

### CUADRO 5.7

#### *Metalurgia*

#### *Puestos de trabajo ocupados actualmente (%) y puestos que prevén ocupar con nuevas contrataciones las empresas en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)*

	Ocupados actualmente	Nuevas contrataciones
1. Dirección y gerencia	99,0	1,99
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	56,8	2,22
3. Ingenieros superiores	27,1	1,80
4. Ingenieros técnicos	34,4	1,98
5. Profesionales del derecho (abogados)	9,4	1,60
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	30,2	1,88
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	41,7	2,20
8. Técnicos en el control de calidad	39,6	2,05
9. Profesionales técnicos de la informática	25,0	2,00
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	47,9	2,37
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	66,7	2,55
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	57,3	2,22
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	62,5	2,16
14. Taquígrafos y mecanógrafos	13,7	1,40
15. Operadores de máquinas fijas	65,6	2,51
16. Conductores de vehículos	64,6	2,58
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	35,4	1,98
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	13,7	1,55
19. Peones y operarios	96,9	3,60
20. Químicos	6,3	2,48
21. Jefes de taller y encargados en la metalurgia	70,8	1,77
22. Agente de compras de bienes y servicios	25,5	2,22
23. Encargados moldeadores, soldadores, montador estructuras metálicas	52,1	1,49
24. Jefes de equipos mecánicos y ajustadores de equipos electrónicos	17,7	1,33
25. Moldeadores y macheros	13,8	2,37
26. Soldadores y oxicortadores	55,8	1,51
27. Chapistas y caldereros	13,5	1,87
28. Montadores de estructuras metálicas	32,3	1,37
29. Montadores y empalmadores de cables	11,5	1,66
30. Herreros y forjadores	25,3	1,46
31. Trabajadores de la fabricación de herramientas, mecánicos y ajustadores, modelistas, matriceros y asimilados	16,7	1,75
32. Ajustadores operadores de máquinas-herramienta	28,1	1,42
33. Pulidores de metales y afiladores de herramientas	20,8	1,51
34. Mecánicos y ajustadores maquinaria y equipos eléctricos	20,0	1,43
35. Mecánicos de precisión en metales y materiales similares	15,8	1,46
36. Operadores en instalaciones obtención/transformación de metales	11,6	1,91
37. Encargado de operadores de máquinas para trabajar metales	36,8	1,62
38. Operadores de robots industriales	15,8	0,00

\* 1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

Por lo que respecta a las *ocupaciones más específicas* del sector y, por otra parte, las más ocupadas en la actualidad, son las de jefes de taller y encargados en la metalurgia (70,8%), soldadores y oxicortadores (55,8%) y las de encargados de moldeadores, soldadores y montadores de estructuras metálicas (52,1%). Aunque con porcentajes inferiores al 50%, también cabe hacer referencia por su presencia en las empresas de la muestra a los puestos de encargado de operadores de máquinas para trabajar metales y los puestos de ajustadores operadores de máquinas-herramientas.

Las empresas entrevistadas consideran que durante los *próximos años* la contratación en el sector se concentrará –para ocupaciones transversales- en puestos de peones y operarios, conductores de vehículos, profesionales de apoyo a la gestión administrativa, operadores de máquinas fijas, representantes de comercio y técnicos de venta, dirección de departamentos y demás áreas especializadas y técnicos de seguridad en el trabajo.

Las mejores perspectivas de contratación referentes a ocupaciones específicas son las relativas a químicos, moldeadores y macheros, agente de compras de bienes y servicios, operadores en instalaciones para la obtención y transformación de metales, chapistas y caldereros y jefes de taller y encargados en la metalurgia.

#### 5.2.3.4. *Otras industrias manufactureras*

El conjunto de empresas que podemos englobar en la agrupación denominada *otras industrias manufactureras* parece reflejar un menor dinamismo en la creación de empleo que el resto de empresas de la Región de Murcia (cuadro 5.8 y gráfico 5.1). Este menor dinamismo, se acompaña de unas expectativas sobre la evolución futura del empleo claramente peor que las observadas para el conjunto regional<sup>3</sup>.

Las empresas dedicadas a otras actividades manufactureras se caracterizan por tener una mayor ocupación de los puestos de trabajo que hemos denominado transversales (cuadro 5.8 ocupaciones 1 a 19). Las divergencias más acusadas respecto de la media regional aparecen en operadores de máquinas fijas, representantes de comercio y técnicos de venta e ingenieros superiores, puestos que están ocupados en porcentajes muy superiores al del conjunto de empresas (cuadro 5.8 y gráfico 5.1).

---

<sup>3</sup> El hecho de que bajo la denominación de *otras industrias manufactureras* estemos incluyendo un amplísimo número de subsectores puede explicar, al menos parcialmente, los resultados que se obtienen tanto para los puestos ocupados en la actualidad como en las perspectivas de nuevas contrataciones cuando nos centramos en el análisis de las ocupaciones propias de cada subsector.

**CUADRO 5.8**

*Otras industrias manufactureras*

***Puestos de trabajo ocupados actualmente (%) y puestos que prevén ocupar con nuevas contrataciones las empresas en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)***

	Ocupados actualmente	Nuevas contrataciones
1. Dirección y gerencia	95,9	1,74
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	67,3	1,90
3. Ingenieros superiores	41,2	1,99
4. Ingenieros técnicos	43,3	1,85
5. Profesionales del derecho (abogados)	11,5	1,49
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	55,7	1,85
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	50,0	1,98
8. Técnicos en el control de calidad	49,5	1,99
9. Profesionales técnicos de la informática	40,8	1,77
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	68,4	2,27
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	73,5	2,16
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	72,4	1,78
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	73,5	1,93
14. Taquígrafos y mecanógrafos	13,7	1,53
15. Operadores de máquinas fijas	70,1	2,39
16. Conductores de vehículos	57,1	1,95
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	35,1	1,68
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	20,6	1,77
19. Peones y operarios	93,8	3,25
20. Agente de compras de bienes y servicios	18,3	1,27
21. Relojeros y mecánicos de instrumentos de precisión	1,1	1,11
22. Joyeros, orfebres y plateros	0,0	1,08
23. Cajistas, monotipistas y asimilados	2,2	1,13
24. Grabadores de imprenta y trabajadores asimilados	7,6	1,21
25. Trabajadores de los laboratorios fotográficos y asimilados	5,4	1,20
26. Encuadernadores y asimilados	5,4	1,17
27. Impresores de serigrafía y estampadores en plancha y en textiles	4,3	1,17
28. Trabajadores de la cerámica, alfareros y asimilados	4,3	1,20
29. Pintores decoradores en vidrio, cerámica y otros materiales	3,3	1,21
30. Artesanos en madera y materiales similares	7,6	1,23
31. Artesanos en tejidos, cueros y materiales similares	6,5	1,27
32. Trabajadores del tratamiento de la madera	10,9	1,32
33. Preparadores de fibra	4,3	1,20
34. Tejedores con telares artesanos o de tejidos de punto y asimilados	1,1	1,14
35. Sastres, modistos y sombrereros	6,5	1,17
36. Peleteros y trabajadores asimilados	1,1	1,08
37. Patronistas y cortadores de tela, cuero y piel	10,9	1,22
38. Costureros a mano, bordadores y asimilados	7,6	1,17
39. Tapiceros, colchoneros y asimilados	10,0	1,29
40. Curtidores y preparadores de pieles	0,0	1,11
41. Zapateros y asimilados	2,2	1,08
42. Encargado de operadores de máquinas fijas	40,7	1,78
43. Montadores y ensambladores	26,4	1,73
44. Operadores de robots industriales	13,2	1,52

\*1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

Los *puestos transversales* con una mayor presencia de personas ocupándolos son los relacionados con empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios (73,5%), los profesionales de apoyo a la gestión administrativa (73,5%), empleados de información y recepcionistas en oficinas (72,4%), operadores de máquinas fijas (70,1%), representantes de comercio y técnicos de venta (68,4%) y los puestos de dirección de departamentos y áreas especializadas (67,3%).

En cuanto a las *ocupaciones específicas* del sector, la propia diversidad de actividades económicas incluidas en el mismo explica la escasa representación de la mayor parte de estos puestos, con la salvedad de encargado de operadores de máquinas fijas (40,7%) y montadores y ensambladores (26,4%). Otras ocupaciones específicas con una mayor representación son agente de compras de bienes y servicios (18,3%), operadores de robots industriales (13,2%), trabajadores del tratamiento de la madera (10,9%), patronistas y cortadores de tela, cuero y piel (10,9%), y tapiceros, colchoneros y asimilados (10,0%).

Las *previsiones de contratación* favorecen a las ocupaciones transversales; además de peones y operarios, las mejores proyecciones se registran para puestos de operadores de máquinas fijas, representantes de comercio y técnicos de venta y profesionales de apoyo a la gestión administrativa, seguidos por los ingenieros superiores, los técnicos de seguridad en el trabajo y los de control de calidad. Entre los puestos específicos, a la vista de los valores obtenidos, se puede anticipar un escaso dinamismo de la contratación durante los próximos años.

#### 5.2.3.5. Construcción

La construcción es una de las actividades económicas cuyo importante dinamismo y favorable comportamiento en los últimos años ayuda a explicar el importante crecimiento registrado por la economía murciana durante los últimos ejercicios. De hecho, la construcción representa actualmente un poco más del 10% del PIB regional; nótese al respecto, que la construcción es un sector de actividad claramente procíclico que registra tradicionalmente en la economía española valores que oscilan entre el 7% del PIB de la economía (durante los momentos de recesión) y el 11% (durante los auges).

El actual dinamismo de la construcción, convertido en uno de los motores del crecimiento de la economía regional, queda patente cuando se analiza su actual estructura de empleos y dificultades para cubrir algunos de ellos (que analizaremos en el próximo apartado de este capítulo). Este dinamismo del sector de la construcción parece proyectarse hacia el futuro cuando analizamos las expectativas de creación de empleo que manifiestan las empresas del sector.

En el grupo de *ocupaciones comunes* a todos los sectores (cuadro 5.9, ocupaciones 1 a 19), las empresas del sector de la construcción únicamente destacan por una mayor presencia de



ingenieros técnicos y de peones y operarios. Los puestos de representantes de comercio y técnicos de venta y personal de limpieza de oficinas están menos presentes en estas empresas (cuadro 5.9 y gráfico 5.1).

### CUADRO 5.9

#### Construcción

*Puestos de trabajo ocupados actualmente (%) y puestos que prevén ocupar con nuevas contrataciones las empresas en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)*

	Ocupados actualmente	Nuevas contrataciones
1. Dirección y gerencia	96,9	1,93
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	47,7	1,92
3. Ingenieros superiores	26,4	1,73
4. Ingenieros técnicos	41,1	2,02
5. Profesionales del derecho (abogados)	15,5	1,40
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	36,9	1,69
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	46,5	1,98
8. Técnicos en el control de calidad	32,3	1,88
9. Profesionales técnicos de la informática	26,6	1,68
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	27,0	1,71
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	61,4	2,22
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	56,7	2,02
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	52,3	1,97
14. Taquígrafos y mecanógrafos	14,5	1,33
15. Operadores de máquinas fijas	30,7	1,69
16. Conductores de vehículos	54,3	2,23
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	24,6	1,62
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	8,7	1,29
19. Peones y operarios	89,8	3,47
20. Arquitectos y urbanistas	8,1	1,53
21. Arquitectos técnicos	20,8	1,68
22. Delineantes y diseñadores artísticos	39,2	1,94
23. Encargados de obra y otros encargados en la construcción	44,0	2,30
24. Agente de compras de bienes y servicios	36,8	1,99
25. Albañiles y mamposteros	45,6	2,37
26. Trabajadores en hormigón armado, enfoscadores, ferrallistas y asimilados	20,8	1,76
27. Carpinteros (excepto carpinteros de estructuras metálicas)	4,8	1,34
28. Revocadores, escayolistas y estuquistas	8,8	1,30
29. Techadores	12,8	1,46
30. Instaladores de material aislante térmico / insonorización	10,4	1,41
31. Fontaneros e instaladores de tuberías	20,8	1,77
32. Electricista de construcción y asimilados	20,8	1,59
33. Pintores, barnizadores, empapeladores y asimilados	11,2	1,46
34. Cristaleros	9,6	1,30
35. Personal de limpieza	13,6	1,58
36. Parqueteros, soldadores y asimilados	19,2	1,57
37. Conductores de maquinaria de movimientos de tierras y equipos similares	22,4	1,75
38. Operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria similar de movimiento de materiales	41,3	2,19

\*1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

No obstante, si miramos al sector en sí mismo, destacan las ocupaciones relativas a los profesionales de apoyo a la gestión administrativa (61,4%), empleados de información y recepcionistas en oficinas (56,7%), conductores de vehículos (54,3%) y empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios (52,3%), a reserva, claro está, de los puestos de dirección y gerencia y los de peones y operarios, puestos ocupados en porcentajes cercanos o superiores al 90%.

Los *puestos específicos* del sector presentes en un mayor porcentaje de empresas son los de albañiles y mamposteros (45,6%), encargados de obra y otros encargados en la construcción (44,0%), operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria similar (41,3%), delineantes y diseñadores artísticos (39,2%) y agente de compras de bienes y servicios (36,8%).

Las *perspectivas de contratación* del sector, como siempre las más optimistas para el puesto de peones y operarios, identifican como ocupaciones potencialmente más dinámicas en el sector: conductores de vehículos, profesionales de apoyo de la gestión administrativa, ingenieros técnicos, empleados de información y recepcionistas en oficinas y técnicos de seguridad en el trabajo, entre las genéricas.

En relación a las ocupaciones específicas, destacan albañiles y mamposteros, encargados de obra y otros encargados en la construcción, operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria similar de movimiento de materiales, delineantes y diseñadores artísticos, fontaneros e instaladores de tuberías y trabajadores en hormigón armado, enfoscadores, etc.

#### 5.2.3.6. Comercio

El sector del comercio está sujeto en toda la economía española en general, y en la murciana en particular, a un claro proceso de reestructuración y redimensionamiento de sus actividades ante los cambios culturales, de hábitos y renta que registra la economía española. Este proceso se detecta también en el comercio de la Región de Murcia cuando se analiza la distribución de empleos y las perspectivas futuras sobre la evolución del empleo en el comercio murciano.

El primer aspecto concreto reseñable para este sector de actividad (cuadro 5.12 y gráfico 5.1) es el mayor peso (comparado con la empresa media murciana) de determinados puestos genéricos como representante de comercio y técnicos de venta, conductores de vehículos, profesionales técnicos de la informática o empleados de información y recepcionistas. Este rasgo parece ser una consecuencia inmediata del tipo de actividades incluidas en este sector, que del mismo modo debería relacionarse con la menor presencia de puestos de operadores de máquinas fijas.

**CUADRO 5.10**

**Comercio**

***Puestos de trabajo ocupados actualmente (%) y puestos que prevén ocupar con nuevas contrataciones las empresas en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)***

	Ocupados actualmente	Nuevas contrataciones
1. Dirección y gerencia	99,0	2,00
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	67,7	2,09
3. Ingenieros superiores	26,3	1,60
4. Ingenieros técnicos	32,6	1,67
5. Profesionales del derecho (abogados)	13,5	1,62
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	47,4	1,83
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	42,1	1,95
8. Técnicos en el control de calidad	47,9	1,88
9. Profesionales técnicos de la informática	49,0	1,83
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	67,7	2,15
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	67,4	2,17
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	72,9	1,90
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	67,7	2,01
14. Taquígrafos y mecanógrafos	16,1	1,39
15. Operadores de máquinas fijas	25,0	1,60
16. Conductores de vehículos	75,0	2,43
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	54,2	1,84
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	24,2	1,59
19. Peones y operarios	81,7	2,79
20. Agente de compras de bienes y servicios	27,8	1,51
21. Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público	35,2	1,73
22. Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados	45,7	1,87
23. Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados	35,9	1,89
24. Vendedores a domicilio y por teléfono	13,0	1,33
25. Empleados de control de abastecimiento e inventario	34,8	1,90
26. Fotógrafos y operadores de grabación imagen-sonido	1,1	1,14
27. Ayudantes en veterinaria	1,1	1,11
29. Ópticos y optometristas	1,1	1,14
29. Decoradores y diseñadores artísticos	6,5	1,33
30. Ayudantes farmacéuticos	0,0	1,11
31. Empleados para el cuidado de niños	1,1	1,14
32. Panaderos, pasteleros, confiteros	1,1	1,15
33. Tapiceros y colchoneros	1,1	1,18

\* 1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

Entre las *ocupaciones transversales*, destacan como las más ocupadas en la actualidad las de conductores de vehículos (75,0%), empleados de información y recepcionistas en oficinas (72,9%), y los representantes de comercio y técnicos de venta, los profesionales de apoyo a la gestión administrativa, los empleados de contabilidad y de cálculo de nóminas y los de dirección de departamentos y áreas especializadas con porcentajes que superan ligeramente el 67% (cuadro 5.12).

Las *ocupaciones específicas* más relevantes en el sector (esto es, existentes en un mayor número de empresas) son: encargado de sección dentro de un comercio y asimilados (45,7%), dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados (35,9%), cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público (35,2%), empleados de control de abastecimiento e inventario (34,8%), y agente de compras de bienes y servicios (27,8%).

En lo que respecta a la *evolución futura de la estructura de ocupaciones*, la contratación de nuevo personal en el sector tenderá a concentrarse en puestos genéricos, especialmente en peones y operarios, conductores de vehículos, profesionales de apoyo a la gestión administrativa, representantes de comercio y técnicos de venta o dirección de departamentos y áreas especializadas.

En cuanto a los puestos más específicos del sector, destacan los de empleados de control de abastecimiento e inventario, los de dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados y los de encargado de sección dentro de un comercio y asimilados. Sin embargo, los resultados obtenidos no apuntan hacia un sector que dé especiales muestras de dinamismo a medio plazo.

#### 5.2.3.7. *Hostelería*

El sector turístico en la Región de Murcia está creciendo a un mayor ritmo que la actividad económica regional en su conjunto. Este mayor dinamismo ha permitido que aumente durante los últimos años la participación de la actividad turística en la economía regional murciana hasta alcanzar actualmente el 8,5% del PIB regional. Simultáneamente, este proceso de mayor dinamismo y crecimiento relativo se está compatibilizando con un gran esfuerzo desde el sector privado por aumentar la categoría y calidad de sus servicios, aspecto éste claramente palpable en los alojamientos turísticos de la región. Estas dos características: mayor crecimiento relativo y esfuerzo por la mejora en la categoría de los alojamientos y en la calidad del servicio prestado a los clientes, se corroboran y manifiestan en las expectativas de creación de empleo manifestadas por las empresas del sector.

Las *ocupaciones, dentro de este apartado más general*, que destacan por su presencia en las empresas del sector son las de personal de limpieza (78,4%), las de profesionales de apoyo a la gestión administrativa (62,9%) y la de los empleados de contabilidad, nóminas y salarios (51,5%); por último, se constata una menor presencia de peones y operarios que en otros sectores (54,2%).

Las *ocupaciones específicas* presentes en un mayor número de empresas del sector son: camareros, bármanes y asimilados (91,7%), cocineros y otros preparadores de comidas (84,4%), jefes de cocineros, de camareros y asimilados (76,0%), y a cierta distancia, cajeros,

taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público (51,6%) y agentes de compras de bienes y servicios (44,8%).

### CUADRO 5.11

#### Hostelería

*Puestos de trabajo ocupados actualmente (%) y puestos que prevén ocupar con nuevas contrataciones las empresas en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)*

	Ocupados actualmente	Nuevas contrataciones
1. Dirección y gerencia	99,0	1,90
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	49,5	1,99
3. Ingenieros superiores	4,1	1,15
4. Ingenieros técnicos	7,2	1,09
5. Profesionales del derecho (abogados)	7,2	1,15
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	18,6	1,31
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	25,8	1,63
8. Técnicos en el control de calidad	32,0	1,73
9. Profesionales técnicos de la informática	17,5	1,51
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	22,7	1,56
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	62,9	2,26
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	40,2	1,88
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	51,5	2,08
14. Taquígrafos y mecanógrafos	10,9	1,24
15. Operadores de máquinas fijas	11,5	1,32
16. Conductores de vehículos	19,8	1,55
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	78,4	2,70
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	17,5	1,54
19. Peones y operarios	54,2	2,51
20. Agente de compras de bienes y servicios	44,8	1,33
21. Recepcionistas en establecimientos distintos a oficinas	37,2	1,87
22. Agentes de viajes	0,0	1,09
23. Empleados de agencias de viajes	1,1	1,04
24. Filólogos, intérpretes y traductores	6,3	1,31
25. Técnicos de empresas y actividades turísticas	17,9	1,51
26. Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público	51,6	2,39
27. Cocineros y otros preparadores de comidas	84,4	3,26
28. Camareros, bármanes y asimilados	91,7	3,41
29. Jefes de cocineros, de camareros y asimilados	76,0	2,99
30. Guías y azafatas de tierra	2,2	1,23
31. Bañista-Socorrista	8,6	1,41

\* 1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

Si atendemos a las *previsiones de contratación* en las empresas de hostelería, las más positivas se refieren a puestos específicos del sector, con dos ocupaciones destacadas en este sentido: camareros, bármanes y asimilados (3,41), y cocineros y otros preparadores de comidas (3,26). Otros puestos para los que se advierten mejores perspectivas de contratación son: jefes de cocineros, de camareros y asimilados, cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público y recepcionistas en establecimientos distintos a oficinas.

A nivel de ocupaciones generales, destacan los puestos de personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos)..., peones y operarios, profesionales de apoyo a la gestión administrativa y puestos de dirección de departamentos y áreas especializadas.

#### 5.2.3.8. Transporte

La estructura de las ocupaciones genéricas y específicas del sector así como las expectativas sobre la evolución futura del empleo del sector evidencia el redimensionamiento de las empresas que está registrando el sector. En el transporte se está observando actualmente, tanto una importante crisis de viabilidad en las empresas de mayor tamaño, como la búsqueda infructuosa de empleos necesarios para poder mantener un volumen de actividad que se sigue manifestando elevado.

### CUADRO 5.12

#### *Transporte*

***Puestos de trabajo ocupados actualmente (%) y puestos que prevén ocupar con nuevas contrataciones las empresas en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)***

	Ocupados actualmente	Nuevas contrataciones
1. Dirección y gerencia	99,0	2,27
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	63,2	2,07
3. Ingenieros superiores	5,3	1,29
4. Ingenieros técnicos	11,6	1,43
5. Profesionales del derecho (abogados)	12,5	1,26
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	42,1	1,69
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	37,9	1,67
8. Técnicos en el control de calidad	35,8	1,85
9. Profesionales técnicos de la informática	34,7	1,40
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	46,3	1,68
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	66,0	2,35
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	54,2	1,86
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	62,8	2,06
14. Taquígrafos y mecanógrafos	16,1	1,34
15. Operadores de máquinas fijas	17,9	1,57
16. Conductores de vehículos	70,8	2,71
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	32,3	1,74
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	20,8	1,64
19. Peones y operarios	50,0	2,27
20. Agente de compras de bienes y servicios	21,3	1,53
21. Empleados de oficina de servicios de transportes	72,6	2,57
22. Conductores de automóviles y furgonetas	38,9	1,78
23. Conductores de autobuses	14,7	1,47
24. Conductores de camiones	62,1	2,66
25. Conductores de motocicletas y ciclomotores	5,4	1,17
26. Mecánicos y ajustadores de vehículos de motor	40,4	2,02
27. Operadores de grúas, camiones, montacargas y maquinaria similar	24,2	1,98
28. Filólogos e intérpretes	9,6	1,41

\* 1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

Las ocupaciones transversales en las empresas del sector (cuadro 5.12 y gráfico 5.1) presentan como rasgo diferenciador del conjunto regional una menor presencia de ingenieros superiores, ingenieros técnicos, operadores de máquinas fijas, así como, de peones y operarios.

Dentro de este grupo de *puestos más generales* los más ocupados son los conductores de vehículos (70,8%), profesionales de apoyo a la gestión administrativa (66,0), empleados de contabilidad (62,8%) y las direcciones de departamento y área especializada (63,2%).

Las *ocupaciones específicas* más destacadas en el sector son: empleados de oficina de servicios de transportes (72,6%), conductores (de camiones -62,1%- y de automóviles y furgonetas -38,9%-), seguidas de mecánicos y ajustadores de vehículos de motor (40,4%).

Las *perspectivas de contratación* de personal en el sector durante los próximos años señalan que las ocupaciones más dinámicas serán, en el grupo de las generales: las de conductores de vehículos, profesionales de apoyo a la gestión administrativa, peones y operarios, puestos de dirección y gerencia y de personal para la dirección de departamentos y áreas especializadas. En el grupo de puestos más específicos, destacan los de conductores de camiones, empleados de oficina de servicios de transportes, mecánicos y ajustadores de vehículos de moto y operadores de grúas, camiones, montacargas y maquinaria similar.

#### 5.2.3.9. Actividades inmobiliarias

Las actividades inmobiliarias –con carácter general- parece que no serán en los próximos años, según las expectativas de creación de empleo reveladas, tan halagüeñas como lo han sido durante los últimos años. Esta perspectiva futura responde al previsible enfriamiento de la demanda de viviendas para el futuro inmediato. En el caso de la Región de Murcia, ya aparecen, en opinión de empresarios consultados, los primeros síntomas de enfriamiento de la demanda, particularmente la de origen extranjero, por lo que es razonable pensar que en el inmediato escenario de las actividades inmobiliarias poco va a crecer la contratación de trabajadores más allá de lo que lo haga la actividad económica regional en su conjunto. Si a esto último se añade la desintermediación en las actividades inmobiliarias que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están produciendo en este sector, se comprenden las perspectivas menos favorables de las actividades inmobiliarias frente a las registradas, y anteriormente comentadas, del sector de la construcción.

Es especialmente destacable la menor presencia de todas las ocupaciones genéricas en las empresas de este sector cuando se comparan con el promedio regional (cuadro 5.15 y gráfico 5.1). En este grupo de ocupaciones, las diferencias más pronunciadas se detectan en los puestos de peones y operarios, conductores de vehículos, personal de limpieza de oficinas, técnicos de control de calidad y operadores de máquinas fijas.

No obstante, las *ocupaciones que en mayor porcentajes están ocupadas* son las de dirección y gerencia (95,5%), los puestos de apoyo a la gestión administrativa (65,7%), empleados de contabilidad (49,3%) y de información y recepcionistas en oficinas (53,7%), seguidos de los de dirección de departamento y de áreas especializadas (43,3%) y los de técnicos de seguridad en el trabajo (38,8%).

### CUADRO 5.13

#### *Actividades inmobiliarias*

#### *Puestos de trabajo ocupados actualmente (%) y puestos que prevén ocupar con nuevas contrataciones las empresas en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)*

	Ocupados actualmente	Nuevas contrataciones
1. Dirección y gerencia	95,5	1,37
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	43,3	1,39
3. Ingenieros superiores	16,4	1,28
4. Ingenieros técnicos	20,9	1,39
5. Profesionales del derecho (abogados)	11,9	1,22
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	34,3	1,40
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	38,8	1,57
8. Técnicos en el control de calidad	20,9	1,34
9. Profesionales técnicos de la informática	31,3	1,52
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	37,3	1,69
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	65,7	1,94
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	53,7	1,85
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	49,3	1,73
14. Taquígrafos y mecanógrafos	10,8	1,26
15. Operadores de máquinas fijas	18,2	1,45
16. Conductores de vehículos	29,9	1,72
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	19,4	1,24
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	4,5	1,12
19. Peones y operarios	36,4	1,98
20. Agente de compras de bienes y servicios	18,5	1,26
21. Agentes inmobiliarios	13,6	1,24
22. Tasadores y subastadores	6,1	1,21
23. Encargados de obra y otros encargados en la construcción	22,7	1,45
24. Agente de compras de bienes y servicios	13,6	1,29
25. Albañiles y mamposteros	12,1	1,29
26. Carpinteros (excepto carpinteros de estructuras metálicas)	1,5	1,06
27. Revocadores, escayolistas y estuquistas	4,5	1,15
28. Techadores	1,5	1,06
29. Fontaneros e instaladores de tuberías	3,0	1,09
30. Electricista de construcción y asimilados	3,0	1,09
31. Pintores, barnizadores, empapeladores y asimilados	1,5	1,06
32. Cristaleros	1,5	1,06
33. Personal de limpieza	13,8	1,37
34. Parqueteros, soldadores y asimilados	6,1	1,12
35. Conductores de vehículos	25,8	1,55
36. Operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria similar de movimiento de materiales	16,7	1,44

\* 1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.



Del grupo de *ocupaciones específicas* (cuadro 5.13), las que aparecen con mayor frecuencia son: conductores de vehículos (25,8%), encargados de obra y otros encargados en la construcción (22,7%), agente de compra de bienes y servicios (18,5%), operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria similar (16,7%) y agentes inmobiliarios (13,6%).

Las *previsiones de contratación* de las empresas dedicadas a actividades inmobiliarias reflejan la impresión de un escaso dinamismo en todas las ocupaciones, genéricas y específicas. Entre las primeras se puede destacar la mayor presencia de los puestos de gestión administrativa, contabilidad y de información y recepcionistas en oficinas junto a los de peones y operarios.

En el caso de las segundas, las expectativas menos negativas son para los puestos de conductores de vehículos, encargados de obra y otros encargados de la construcción y por último, los de operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria similar de movimiento de materiales.

#### 5.2.3.10. Otras actividades sociales

La agrupación de empresas que ubicamos bajo el subepígrafe “otras actividades sociales” (cuadro 5.14) parece que van a comportarse, al menos en su previsible evolución del empleo, de forma similar a como evoluciona la actividad económica en general.

La estructura de las *ocupaciones genéricas* en las empresas de este sector se separa del promedio regional por la mayor presencia de los puestos de empleados de información y recepcionistas en oficinas y profesionales de apoyo de la gestión administrativa. Entre estas ocupaciones genéricas, están menos presentes los puestos de peones y operarios, técnicos en el control de calidad, y operadores de máquinas fijas (cuadro 5.14 y gráfico 5.1 –ocupaciones 1 a 19-).

Las ocupaciones con un mayor nivel de ocupación son las de dirección y gerencia (95,4%), profesionales de apoyo de la gestión administrativa (78,0%), empleados de información y recepcionistas en oficinas (71,6%) y empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios (65,1%).

Las *ocupaciones específicas* que aparecen más frecuentemente son: agente de compras de bienes y servicios (37,1%), cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público (15,1%), especialistas en métodos didácticos y pedagógicos (15,1%), y fotógrafos y operadores de equipos de grabación de imagen y sonido (14,2%).

En cuanto a las *perspectivas de contratación* de las empresas son, en general, poco optimistas y, en todo caso, permiten anticipar un mayor dinamismo de los puestos genéricos en relación

a los puestos específicos. Dentro de estos últimos sobresalen las expectativas para las ocupaciones de agente de compras de bienes y servicios y para los especialistas en métodos didácticos y pedagógicos.

### CUADRO 5.14

#### *Otras actividades sociales*

***Puestos de trabajo ocupados actualmente (%) y puestos que prevén ocupar con nuevas contrataciones las empresas en los próximos cinco años (escala 1 a 5\*)***

	Ocupados actualmente	Nuevas contrataciones
1. Dirección y gerencia	95,4	1,38
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	60,6	1,69
3. Ingenieros superiores	17,4	1,32
4. Ingenieros técnicos	25,7	1,45
5. Profesionales del derecho (abogados)	16,5	1,39
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	41,3	1,37
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	35,8	1,57
8. Técnicos en el control de calidad	29,4	1,48
9. Profesionales técnicos de la informática	39,4	1,69
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	44,0	1,75
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	78,0	2,19
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	71,6	1,99
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	65,1	1,98
14. Taquígrafos y mecanógrafos	8,3	1,20
15. Operadores de máquinas fijas	22,0	1,42
16. Conductores de vehículos	45,9	1,87
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	44,0	1,72
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	12,8	1,40
19. Peones y operarios	59,6	2,31
20. Agente de compras de bienes y servicios	37,1	1,66
21. Fotógrafos y operadores de equipos de grabación de imagen y sonido	14,2	1,34
22. Animadores comunitarios	4,7	1,16
23. Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público	15,1	1,34
24. Croupiers y otros empleados de salas de juego y apuestas	4,7	1,12
25. Asistentes domiciliarios	1,9	1,10
26. Empleados para el cuidado de niños	3,8	1,15
27. Peluqueros, especialistas en tratamiento de belleza y trabajadores asimilados	5,7	1,16
28. Psicólogos	11,3	1,34
29. Especialistas en métodos didácticos y pedagógicos	15,1	1,44
30. Coreógrafos y bailarines	1,9	1,08
31. Recogedores de basura y obreros asimilados	9,4	1,33
32. Cocineros	6,6	1,21
33. Camareros	8,5	1,21
34. Bañista, socorrista	5,7	1,19
35. Empleados de hogar	2,9	1,15

\*1 = Mínima seguridad de necesitar personal para el puesto a 5 = Máxima seguridad de necesitar personal para el puesto.

En lo que respecta a las ocupaciones genéricas, ocupa el primer lugar la de peones y operarios, seguida de los profesionales de apoyo de la gestión administrativa, de los empleados de información y recepcionistas en oficinas y empleados de contabilidad, seguidos por los conductores de vehículos.

#### *5.2.3.11. Conclusiones*

Cuando se analiza la situación actual y previsible situación futura de las ocupaciones y el empleo en la Región de Murcia, lo primero que destaca es la adecuación, como por otra parte es fácilmente predecible, de la estructura de empleo y sus características a la estructura económica dominante en la Región de Murcia. De esta forma, sobresale en gran medida el empleo de baja o reducida cualificación que es demandado en mayor proporción en la Región de Murcia que en el conjunto de la economía española. Este mayor recurso al empleo de baja cualificación es consecuencia, por un lado, de la especialización sectorial de la economía murciana, y por otro, de la apuesta empresarial en la gran mayoría de sectores de actividad, por un empleo menos cualificado, que consecuentemente es peor retribuido y permite por tanto una competencia en precios que no sería posible con empleos mejor remunerados.

Adicionalmente, la dimensión media de la empresa regional que, como es conocido, es inferior a la media de las empresas españolas, y la menor implantación de tecnología, permiten explicar simultáneamente el mayor recurso a ocupaciones de tipo genérico que a ocupaciones de rango específico.

Las previsiones sobre contratación que en un futuro realizarán las empresas denotan similarmente las expectativas que sobre la evolución de la economía tienen las empresas ubicadas en la región. Desde el análisis agregado de las expectativas de contratación de las empresas murcianas se deduce que el modelo económico actual no está en revisión por parte de las empresas sino que se proyecta hacia el futuro en términos muy parecidos a como es en la actualidad. Esta proyección hacia el futuro del actual modelo económico y empresarial es consecuencia lógica, por una parte, del importante dinamismo de la economía regional murciana (y de sus empresas) durante las dos últimas décadas y, por otra, de cierta inercia en el comportamiento de la cultura empresarial del empresario murciano.

Todo ello explica que el crecimiento económico registrado en la región muestre una escasez apremiante de unos empleos que, como característica fundamental, presentan una cualificación concreta, de carácter medio, y con una formación específica para la ocupación demandada. En general, casi todos los sectores de actividad, especialmente los de mayor crecimiento (hostelería, construcción, transporte, agroalimentario, agricultura, etc.) reclaman con urgencia ocupaciones directamente relacionadas con los procesos productivos que requieren un cierto nivel de cualificación y especialización.

A continuación y desagregando por ramas de actividad, en los términos de las agrupaciones previstas para este trabajo podemos, desde la estructura actual de empleos (genéricos frente a específicos y cualificados frente a no cualificados) y las previsiones futuras de contratación formuladas por las empresas confirmar, y en su caso, matizar algunos de los comentarios generales anteriormente expresados sobre la situación actual y futura de las ocupaciones.

Se observa que la agricultura prevé un menor dinamismo futuro que para el conjunto de la economía regional (en consecuencia con varios de los interrogantes que se le plantean actualmente: disponibilidad de agua, competencia extracomunitaria, etc.). Adicionalmente, se detecta una apuesta futura por una mayor especialización productiva deducida de las positivas perspectivas de ocupación de trabajadores cualificados en cultivos y control de éstos.

Alimentación y bebidas presenta un dinamismo presente y futuro similar al del conjunto de la economía regional. Desde la composición de empleos que se demanda para el futuro se deduce que el modelo económico actual del sector de alimentación y bebidas se prevé un comportamiento futuro en términos similares a como se observa en la actualidad.

La metalurgia es una de las actividades que, como consecuencia de sus características productivas, presenta una de las mayores proporciones de ocupaciones específicas. Adicionalmente, se prevé una demanda de ocupaciones que profundizará en los requerimientos de cualificaciones concretas. Para las actividades manufactureras las previsiones y perspectivas son peores que en el conjunto de la actividad económica regional. Siendo las previsiones de contratación más optimistas para los puestos de trabajo genéricos que para los específicos.

La construcción sigue presentando unas perspectivas futuras más favorables que las que se obtienen para el agregado de la economía murciana. Estas mejores previsiones reclaman con urgencia oficios especializados, con formación en ocasiones muy concreta, para los que la demanda actual ya es importante y no siempre adecuadamente satisfecha.

Respecto al comercio, se detecta desde la composición del empleo y de su previsible evolución, la reestructuración que está acometiendo el sector. De hecho, se prevé demandar en mayor medida puestos específicos, como por ejemplo empleados de control de abastecimientos o inventarios o encargados de sección, que estarían destinados a empresas de mayor tamaño y no tanto para comercios tradicionales o de menor tamaño. No obstante, no se prevé a nivel agregado un gran dinamismo como consecuencia de una reestructuración que no afectará por igual a todas las empresas del sector.

La hostelería sigue apostando por una mayor categoría de sus alojamientos turísticos y una mejor calidad del servicio ofrecido; ello es consecuencia de la actual estructura de empleo del sector y de su comparación con la previsible evolución futura de la demanda de empleo en el

sector de la hostelería. Se sigue precisando desde hace ya unos años cocineros y camareros con formación y experiencia. Esta demanda no parece remitir sino todo lo contrario, desde las perspectivas de ocupación futura visualizadas desde las empresas del sector.

Respecto al transporte, la estructura de empleo actual muestra la coexistencia de dos dimensiones empresariales claramente contrapuestas: unas pocas grandes empresas en un sector muy atomizado. Las previsiones futuras parecen confirmar el redimensionamiento al que se enfrenta el sector en el que las grandes empresas de transporte por carretera no parecen disponer de los empleados con la cualificación y experiencia demandadas. Finalmente, las actividades inmobiliarias presentan una estructura de empleo que no está dominada por las ocupaciones genéricas en un sector con unas perspectivas futuras peores que las del conjunto de la actividad económica regional. Únicamente las ocupaciones relacionadas con la reparación y adecuación de las construcciones parecen presentar un mayor dinamismo para el futuro.

Las actividades englobadas bajo el paraguas de “otras actividades sociales” parece que se van a comportar en los próximos años de forma similar a como se prevé que evolucione la actividad económica general. El amplio abanico de actividades recogidas en esta agrupación nos exige prudencia en nuestras conclusiones; no obstante, las ocupaciones genéricas (relacionadas con las ventas o la educación) parecen presentar un futuro inmediato más optimista.

### **5.3. Puestos de difícil cobertura según el sector de actividad**

El análisis de los puestos de trabajo de difícil cobertura que se realiza a continuación en este apartado, se desarrolla a partir de tres fuentes de información. La primera es la relativa a los resultados cuantitativos obtenidos desde la encuesta contestada por una muestra representativa de las empresas de la Región de Murcia y que sirve de soporte principal a este Estudio como se ha señalado en apartados anteriores de este trabajo. La segunda hace referencia a la información que sobre vacantes y ofertas pendientes de contratación nos ha facilitado el Servicio Regional de Empleo y Formación –obtenida directamente desde las Oficinas de Empleo- y la tercera y última fuente, hace referencia a la información cualitativa procedente de las reuniones mantenidas con empresarios de los diferentes sectores productivos en las comarcas de Altiplano, Cartagena, Lorca, Murcia y Noroeste, que trabajan y conocen los problemas de cada uno de los sectores que se analizan.

La encuesta aplicada para la recogida de la información que nos ha permitido conocer las necesidades y tendencias de la formación en la Región de Murcia y, posteriormente, elaborar el oportuno Informe, incorpora dos cuestiones, la 13 y la 14 con el fin de conocer directamente de las empresas qué puestos de trabajo presentan más dificultades a la hora de reclutar o encontrar los candidatos con el perfil o cualificación apropiados. En la primera de

estas cuestiones (pregunta número 13), se solicitaba a las empresas que señalaran los puestos de difícil cobertura actualmente; con la segunda cuestión se trataba, por el contrario, de indagar acerca de qué puestos, a juicio de las empresas, van a ser de difícil cobertura, o van a plantear más dificultades para encontrar candidatos apropiados en el mercado de trabajo, con un horizonte temporal de cinco años.

La información de la encuesta se enriquece con la información facilitada por las Oficinas de Empleo del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia; con ésta se pueden conocer los puestos de trabajo pendientes de cubrir, también conocidos como vacantes, mes a mes. Esta información nos señala, en principio, qué empleos, dado que no se cubre su oferta, tienen una mayor dificultad para ser cubiertos. Sin embargo, existen problemas con la información facilitada por las Oficinas de Empleo del Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia, derivados de la reducida intermediación de estas oficinas en el mercado de trabajo. De hecho, muchas ofertas de empleo se materializan al margen de las mencionadas oficinas, en cuyo caso su función se limita a registrar y oficializar la contratación cuando el emparejamiento entre demanda y oferta ya se ha materializado. Adicionalmente, la existencia de vacantes en un tipo de empleo concreto desincentiva la aparición de nuevas ofertas de este empleo. Por tanto, las vacantes como indicador de dificultades de contratación pueden estar sesgadas a la baja para los puestos más difíciles de cubrir y tener simultáneamente sesgos sectoriales muy importantes.

Finalmente, las reuniones con empresarios realizadas sobre esta problemática en cinco grandes comarcas de la Región de Murcia, tal como se indica en el capítulo dos sobre metodología, complementa las dos fuentes de información anteriores y sin duda, por su carácter y contenido, permite un enriquecimiento y concreción mayor de la información obtenida. En las mencionadas reuniones, una de las cuestiones que explícitamente se planteaba a los empresarios, es la relativa a los puestos actuales o futuros que para la empresa o para el sector de actividad son difíciles de cubrir.

En general, el conjunto de sectores y subsectores de actividad de la economía regional, en términos de mano de obra, demanda y utiliza, como ya se comentó anteriormente, unos niveles de cualificación inferior a la media nacional. Esta menor cualificación de la mano obra empleada ayuda a entender la menor productividad del trabajo en la economía murciana, pero también los salarios, que son claramente inferiores a la media nacional. En general, el mayor déficit en los puestos de trabajo aparece en aquellos que están relacionados con la producción, comercialización y logística. Consecuentemente, el precio de mercado de la mano de obra con formación y especializada en las ocupaciones directamente relacionadas con la producción es superior debido a la escasez existente de este tipo de empleos.

A continuación, en los siguientes apartados, evaluamos y analizamos los aspectos más significativos que se deducen de las respuestas reflejadas en la encuesta y de las

informaciones obtenidas mediante entrevistas personales para los diferentes sectores de actividad económica.

### 5.3.1. Agricultura y pesca

La agricultura es un sector que sirve como actividad de entrada en el mercado de trabajo tanto por la población autóctona de escasa cualificación, como por una gran parte de la población inmigrante. Este carácter de entrada implica que el sector de la agricultura está sujeto a una muy elevada rotación y movilidad de sus empleados menos cualificados (por otra parte los más abundantes en una muy notable proporción), lo que genera que en momentos puntuales esta reducida fidelidad por parte de los empleados a la empresa que les contrata genere déficit de peones u operarios, tanto en el campo como en almacenes de manipulación de la producción agrícola.

Estos déficit de mano de obra se han cubierto en ocasiones recurriendo a la contratación en los países de origen de la población inmigrante, y en otras, simplemente con ajustes de las producciones que en todo caso son temporales pues estos déficit son, como decíamos, relevantes únicamente en momentos del tiempo en el que coinciden una menor oferta laboral y unas puntas de trabajo relevantes.

Los puestos que han resultado más difíciles de cubrir actual o recientemente por las empresas agrícolas de la Región (cuadro 5.15) son principalmente los de peones y operarios de escasa cualificación en los términos anteriormente comentados, los de operadores de maquinaria agrícola móvil (en particular carretilleros), los de trabajadores cualificados en actividades agrícolas y los de operadores de máquinas fijas. Además, las entrevistas mantenidas, nos llevan a reincluir en este grupo los puestos de mecánicos de mantenimiento y de encargados responsables de almacenes.

**CUADRO 5.15**  
***Agricultura y Pesca***

***Puestos de trabajo de difícil cobertura (número de empresas)***

<b>ACTUAL O RECIENTEMENTE</b>		<b>EN EL FUTURO</b>	
• Trabajadores cualificados en actividades agrícolas	9	• Peones y operarios	9
• Operadores de maquinaria agrícola móvil	9	• Trabajadores cualificados en actividades agrícolas	8
• Peones y operarios	9	• Operadores de maquinaria agrícola móvil	6
• Operadores de máquinas fijas	4	• Operadores de máquinas fijas	4

La dificultad para cubrir la mayor parte de estas ocupaciones se explica por el carácter de entrada que tiene, como hemos comentado, el sector agrícola, dado que los empleados con esta cualificación suelen abandonar, tras algunos ejercicios, el sector de la agricultura y pasar a ser empleados en la construcción o en la industria. Indiscutiblemente, las condiciones de

trabajo de este sector y las retribuciones percibidas por los trabajadores ayudan a entender este proceso del empleo agrícola.

De cara a los próximos años, las empresas agrícolas esperan seguir teniendo problemas para encontrar personal que les permita cubrir sus necesidades de mano de obra en los mismos puestos referidos anteriormente. Es de destacar la futura demanda de trabajadores cualificados en actividades agrícolas y cultivos intensivos, de los que ya aparecen algunas dificultades, como consecuencia de la previsible especialización del sector en la región ante la competencia extracomunitaria, las dificultades de provisión del recurso agua y el encarecimiento del suelo sobre todo en los municipios costeros de la Región de Murcia.

### 5.3.2. Alimentación y bebidas

En el sector de alimentación y bebidas las dificultades más acusadas se han registrado, según las empresas entrevistadas (cuadro 5.16), en los puestos de peones y operarios, de panaderos, pasteleros y confiteros, de conductores de vehículos, representantes de comercio y técnicos de venta (tanto para el mercado nacional como el de exportación) y de operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas como puestos más importantes.

Eventualmente, también se han encontrado dificultades para la contratación de químicos, matarifes y trabajadores de las industrias cárnicas y del pescado, técnicos de seguridad en el trabajo y para los puestos de dirección y gerencia.

En la *conserva*, subsector relevante en la región, a las dificultades anteriores se añaden las que encuentran las empresas para contratar carretilleros, mecánicos electricistas en general y de autómatas, montadores de cerradoras y mecánicos de caldera.

En otro subsector relevante a nivel regional como el *vinícola*, los problemas para contratar los empleados adecuados surgen, además de con los trabajadores comerciales –para los que las empresas buscan un perfil caracterizado por un buen conocimiento del vino y su mercado, con idiomas y orientación internacional-, con algunos oficios relacionadas con la producción en bodegas (como especialista en bodega, enólogos con cierta experiencia y personal técnico especialista en enología o sumiller). También se encuentran algunos problemas en los meses de recolección para contar con un número suficiente de trabajadores, pese a no requerirse una especial cualificación.

De cara a los próximos años, se prevén mayores dificultades en los procesos de contratación correspondientes a los puestos mencionados (peones y operarios, panaderos, pasteleros y confiteros, conductores de vehículos y representantes de comercio y técnicos de venta), así como en el caso de matarifes y trabajadores de las industrias cárnicas y del pescado.



**CUADRO 5.16**  
**Alimentación y bebidas**  
**Puestos de trabajo de difícil cobertura (número de empresas)**

ACTUAL O RECIENTEMENTE		EN EL FUTURO	
• Peones y operarios	23	• Peones y operarios	25
• Panaderos, pasteleros y confiteros	18	• Panaderos, pasteleros y confiteros	18
• Conductores de vehículos	11	• Conductores de vehículos	11
• Representantes de comercio y técnicos de venta	10	• Representantes de comercio y técnicos de venta	9
• Operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas	8	• Matarifes y trabajadores de las industrias cárnicas y del pescado	6
• Químicos	5	• Operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas	4
• Matarifes y trabajadores de las industrias cárnicas y del pescado	5	• Técnicos de seguridad en el trabajo	4
• Técnicos de seguridad en el trabajo	4	• Ingenieros superiores	4
• Dirección y gerencia	4		

Aunque con una menor incidencia que los anteriores, también se citan como puestos de difícil cobertura de cara al futuro los de operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas (puestos que tienen todos ellos un gran impacto en el sector agroalimentario regional), los técnicos de seguridad en el trabajo y los ingenieros superiores.

### 5.3.3. Metalurgia

El sector de la metalurgia afronta en la actualidad dificultades para cubrir varios puestos de trabajo que requieren una formación especializada. El cuadro 5.17 señala que las tres principales ocupaciones con dificultades de cobertura en la actualidad son las de peones y operarios, soldadores y oxicortadores, y la de encargados de moldeadores, soldadores y montadores de estructuras metálicas.

Con un menor peso también aparecen como necesidades actuales las de conductores de vehículos, montadores de estructuras metálicas, herreros y forjadores y ajustadores de máquinas herramientas.

De las fuentes de información complementarias sobresalen los problemas de cobertura, además de con vendedores con experiencia y formación previa, en montadores de estructuras metálicas, herreros y forjadores; en lo relativo a puestos de *fabricación mecánica*, hay déficit de torneros, fresadores y matriceros; de instaladores de aire acondicionado, calefacción y gas; y en mantenimiento industrial el déficit está en soldadores, neumática, electricidad e hidráulica.

En *automoción* los principales puestos de difícil cobertura son: mecánicos, chapistas, pintores, electricidad del automóvil y vendedores y, por último, a nivel general, operadores de instalaciones para la obtención y transformación de metales.

**CUADRO 5.17**

***Metalurgia***

***Puestos de trabajo de difícil cobertura (número de empresas)***

ACTUAL O RECIENTEMENTE		EN EL FUTURO	
• Peones y operarios	26	• Peones y operarios	25
• Soldadores y oxicortadores	24	• Soldadores y oxicortadores	21
• Encargados de moldeadores, soldadores y montadores de estructuras metálicas	6	• Montadores de estructuras metálicas	6
• Conductores de vehículos	5	• Herreros y forjadores	4
• Montadores de estructuras metálicas	5	• Encargados de moldeadores, soldadores y montadores de estructuras metálicas	4
• Herreros y forjadores	4	• Jefes de taller y encargados en metalurgia	3
• Ajustadores operadores de máquinas-herramientas	3	• Ajustadores operadores de máquinas-herramienta	3
		• Pulidores de metales y afiladores de herramientas	3

De cara al futuro próximo, las dificultades provendrán, según las previsiones realizadas por las empresas del sector, de la práctica totalidad de los puestos comentados y, en particular, de las áreas de las ocupaciones de vendedores y comerciales, chapistas y pintores para el caso del sector del automóvil, instaladores de aire acondicionado o calefacción, gasistas, torneros y fresadores; una última lectura del cuadro 5.17 también permite deducir las dificultades que se prevén para la contratación de jefes de taller y encargados en metalurgia y de pulidores de metales.

5.3.4. Otras industrias manufactureras

En el conjunto de actividades agrupadas en este epígrafe destacan como puestos más difíciles desde el punto de vista de encontrar personal con los perfiles adecuados (cuadro 5.18) los de peones y operarios, los de operadores de máquinas fijas, los de ingenieros –técnicos y superiores-, los de encargados de operadores de máquinas fijas, los técnicos en el control de calidad, los profesionales técnicos de la informática y los representantes de comercio y técnicas de venta.

El subsector de la *madera y el mueble*, con una especial relevancia en la comarca del Altiplano, incluye, además de la dificultad para contratar comerciales con conocimientos de idiomas y orientación internacional, los puestos de tapiceros, cosedores para el mueble tapizado –escasez actual y previsiblemente futura-, diseñadores con habilidad para preparar plantillas, ebanistas, artesanos en la madera y materias similares; también se hace referencia a la dificultad para encontrar instaladores y montadores de muebles.

De cara al futuro, las dificultades son coincidentes en lo relativo a la disponibilidad de suficiente número de peones y operarios o de operadores de máquinas fijas, y serán mayores

en lo relativo a las ocupaciones de operadores de robots industriales, ingenieros técnicos y montadores y ensambladores.

**CUADRO 5.18**  
**Otras industrias manufactureras**  
**Puestos de trabajo de difícil cobertura (número de empresas)**

ACTUAL O RECIENTEMENTE		EN EL FUTURO	
• Peones y operarios	17	• Peones y operarios	13
• Operadores de máquinas fijas	16	• Operadores de máquinas fijas	13
• Ingenieros superiores	5	• Operadores de robots industriales	5
• Ingenieros técnicos	5	• Ingenieros técnicos	4
• Encargado de operadores de máquinas fijas	4	• Montadores y ensambladores	4
• Técnicos en el control de calidad	4		
• Profesionales técnicos de la informática	4		
• Representantes de comercio y técnicos de venta	4		
• Artesanos en madera y materiales similares	3		

### 5.3.5. Construcción

El sector de la construcción, actividad muy intensiva en empleo, presenta, en parte como consecuencia de su gran dinamismo actual, una importante escasez relativa de algunos oficios especializados. En particular, los puestos más difíciles de cubrir en el sector de la construcción en la actualidad son: encargados de obra y otros encargados de la construcción, peones y operarios, albañiles y manposteros, electricistas de la construcción y asimilados, ingenieros técnicos, operadores de grúas camiones montacargas y similares, trabajadores en hormigón armado, enfoscadores, ferrallistas y asimilados y carpinteros (cuadro 5.19).

**CUADRO 5.19**  
**Construcción**  
**Puestos de trabajo de difícil cobertura (número de empresas)**

ACTUAL O RECIENTEMENTE		EN EL FUTURO	
• Encargados de obra y otros encargados de la construcción	19	• Peones y operarios	17
• Peones y operarios	17	• Encargados de obra y otros encargados de la construcción	14
• Albañiles y manposteros	14	• Albañiles y manposteros	14
• Electricista de construcción y asimilados	11	• Electricista de construcción y asimilados	9
• Ingenieros técnicos	7	• Ingenieros técnicos	7
• Operadores de grúas camiones montacargas y de maquinaria de movimiento de materiales	7	• Trabajadores en hormigón armado, enfoscadores, ferrallistas y asimilados	7
• Trabajadores en hormigón armado, enfoscadores, ferrallistas y asimilados	7	• Carpinteros (excepto de estructuras metálicas)	7
• Carpinteros (excepto de estructuras metálicas)	6	• Operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria de movimiento de materiales	7
• Arquitectos técnicos	5	• Arquitectos técnicos	5
• Parqueteros, soladores y asimilados	4	• Pintores, barnizadores, empapeladores y asimilados	5

De acuerdo con las informaciones obtenidas de las reuniones con los empresarios del sector y por las vacantes existentes en las oficinas de empleo, las ocupaciones más deficitarias son:

yesáires, alicadores, enlosadores-parqueteros, encofradores, ferrallistas, estructuristas, pintores, electricistas, carpinteros, gruistas y colocadores de ladrillo de cara vista. Adicionalmente, los empresarios entrevistados también señalan los problemas para encontrar jefes y encargados de obra, delineantes y diseñadores artísticos; y en general, destacan la dificultad para encontrar profesionales.

Para los próximos años las empresas consideran que estos mismos puestos seguirán planteando problemas a la hora de encontrar el personal con el perfil o cualificación adecuados (cuadro 5.19). En las previsiones sobre qué puestos serán difíciles de cubrir en el futuro se añaden, además de los puestos de trabajo anteriormente citados para los que existen problemas actualmente, también aquellos otros con algunos problemas en la actualidad y que de continuar el ritmo de actividad en la construcción se agudizará aún más dicha escasez en el futuro: escayolistas, operadores de grúa y colocadores de techos desmontables, así como los de arquitectos técnicos y de pintores, barnizadores, empapeladores y asimilados (cuadro 5.19).

### 5.3.6. Comercio

Este sector afronta las mayores dificultades para la contratación de mano de obra en los puestos de representante de comercio y técnico de ventas -es apremiante la necesidad de vendedores con formación y conocimiento de idiomas- (cuadro 5.20). Existen también problemas para contratar profesionales de apoyo a la gestión administrativa -falta formación en gerencia con preparación específica en herramientas de gestión empresarial orientadas al aumento de productividad y rentabilidad del comercio-. Aunque en menor medida, existen también problemas en la contratación de dependientes y encargados de almacén.

**CUADRO 5.20**  
**Comercio**

***Puestos de trabajo de difícil cobertura (número de empresas)***

ACTUAL O RECIENTEMENTE		EN EL FUTURO	
• Representantes de comercio y técnicos de venta	17	• Representantes de comercio y técnicos de venta	17
• Peones y operarios	14	• Peones y operarios	12
• Conductores de vehículos	11	• Conductores de vehículos	9
• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa	8	• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa	7
• Dirección de departamentos y áreas especializadas	7	• Dirección de departamentos y áreas especializadas	5
• Ingenieros técnicos	7	• Operadores de máquinas fijas	5
• Operadores de máquinas fijas	5	• Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados	5
• Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados	5	• Encargado de sección dentro de un comercio o asimilados	5
• Encargado de sección dentro de un comercio o asimilados	4		
• Técnicos en el control de calidad	4		

Para los próximos cinco años las empresas en este sector de actividad prevén que los puestos más difíciles de cubrir serán los de representantes de comercio y técnicos de ventas, conductores de vehículos, profesionales de apoyo a la gestión administrativas, los de dirección de departamentos y áreas especializadas y los de dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos o mercados.

### 5.3.7. Hostelería

El sector de la hostelería viene exhibiendo un notable dinamismo durante los últimos ejercicios. Como consecuencia de este crecimiento, acompañado por la reducida retribución y especiales condiciones de trabajo del sector, han surgido problemas en empleos en los que la demanda de los empleadores no está siendo satisfecha, según los requerimientos de cualificaciones y destrezas demandados por las empresas.

Concretamente, las empresas de hostelería afrontan los mayores problemas para encontrar personal con la cualificación adecuada (cuadro 5.21) en los puestos de cocineros y otros preparadores de comidas, camareros –camarero de sala-, bármanes, maitres y asimilados, así como jefes de cocineros, de camareros y asimilados. Además, son estos mismos los puestos que las empresas consideran que seguirán teniendo problemas en los próximos años.

Por otra parte, también hay dificultades, y se prevé que las seguirá habiendo para los puestos de recepcionista en establecimientos distintos a oficinas, de representantes de comercio y técnicos de venta y en los de empleados de información y recepcionistas en oficinas, aunque todos ellos en menor medida que los indicados en primer lugar.

### **CUADRO 5.21**

#### *Hostelería*

#### *Puestos de trabajo de difícil cobertura (número de empresas)*

<b>ACTUAL O RECIENTEMENTE</b>		<b>EN EL FUTURO</b>	
• Cocineros y otros preparadores de comida	46	• Cocineros y otros preparadores de comida	46
• Camareros, bármanes y asimilados	45	• Camareros, bármanes y asimilados	46
• Jefes de cocineros, de camareros y asimilados	9	• Jefes de cocineros, de camareros y asimilados	9
• Recepcionista en establecimientos distintos a oficinas	3	• Recepcionista en establecimientos distintos a oficinas	3
• Representantes de comercio y técnicos de venta	2	• Representantes de comercio y técnicos de venta	2
• Empleados de información y recepcionistas en oficinas	2	• Empleados de información y recepcionistas en oficinas	2

Asimismo, debe subrayarse que la demanda de idiomas, especialmente de inglés y de alemán, destaca como una cualificación que puede ser requerida, pero no está suficientemente satisfecha, en varias de las ocupaciones del sector.

### 5.3.8. Transporte

Los puestos que las empresas del sector consideran más difíciles de cubrir son los de conductores de camiones, especialmente para grandes recorridos, y con permisos de conducir E+C (camión trailer) o E+C1 (camión con remolque). En este sentido, hay problemas en todo tipo de conductores (automóviles, furgonetas, autobuses,...). También existen algunas dificultades para encontrar personal de logística y gestión de almacenes y representantes de comercio y técnicos de venta (tanto de tráfico nacional, como internacional). Aunque en menor medida, también hay problemas para la contratación de mecánicos y ajustadores de vehículos a motor.

#### **CUADRO 5.22**

##### ***Transporte***

##### ***Puestos de trabajo de difícil cobertura (número de empresas)***

<b>ACTUAL O RECIENTEMENTE</b>		<b>EN EL FUTURO</b>	
• Conductores de camiones	22	• Conductores de camiones	20
• Conductores de vehículos	14	• Conductores de vehículos	10
• Representantes de comercio y técnicos de venta	7	• Peones y operarios	6
• Peones y operarios	6	• Representantes de comercio y técnicos de venta	5
• Conductores de autobuses	5	• Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	5
• Conductores de automóviles y furgonetas	4	• Conductores de autobuses	4
• Mecánicos y ajustadores de vehículos de motor	3	• Conductores de automóviles y furgonetas	4
• Empleados de información y recepcionistas en oficinas	3	• Profesionales técnicos de la informática	3
		• Mecánicos y ajustadores de vehículos a motor	3

De cara a los próximos años, los puestos en los que las empresas afrontarán mayores dificultades son prácticamente idénticos a los actuales con el añadido de los puestos de profesionales de apoyo de la gestión administrativa, técnicos de la informática y mecánicos y ajustadores de vehículos a motor (cuadro 5.22).

### 5.3.9. Actividades inmobiliarias

Desde el punto de vista de las empresas del sector, las mayores dificultades para encontrar personal con el perfil adecuado se dan (cuadro 5.23) en los puestos de encargados de obra y otros encargados de la construcción, de profesionales técnicos de la informática, albañiles y manposteros, ingenieros –superiores y técnicos- y representantes de comercio y técnicos de venta; también ha aparecido en las reuniones con los empresarios la dificultad para encontrar técnicos en el control de calidad.

La práctica totalidad de los puestos anteriores son los que previsiblemente plantearán problemas durante los próximos años, con la incorporación de las ocupaciones de dirección de departamentos y áreas especializadas y de los profesionales de apoyo a la gestión administrativa (cuadro 5.23).

**CUADRO 5.23**  
**Actividades inmobiliarias**  
**Puestos de trabajo de difícil cobertura (número de empresas)**

ACTUAL O RECIENTEMENTE		EN EL FUTURO	
• Encargados de obra y otros encargados de la construcción	4	• Encargados de obra y otros encargados de la construcción	6
• Profesionales técnicos de la informática	4	• Profesionales técnicos de la informática	2
• Albañiles y manposteros	3	• Albañiles y manposteros	2
• Ingenieros superiores	2	• Ingenieros superiores	2
• Ingenieros técnicos	2	• Dirección de departamentos y áreas especializadas	2
• Representantes de comercio y técnicos de venta	2	• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa	2

### 5.3.10. Otras actividades sociales

Las empresas dedicadas a las actividades incluidas en este sector de actividad señalan el puesto de representantes de comercio y técnicos de venta como el más importante para el que tienen dificultades de cobertura, seguido de los puestos de profesionales de apoyo a la gestión administrativa, de vigilantes, guardianes y asimilados y los puestos de dirección de departamentos y áreas especializadas.

Con un menor peso en el conjunto de empresas encuestadas, también figuran los puestos de profesionales de la informática y de la economía, ingenieros técnicos, fotógrafos y operadores de equipos de grabación de imagen y sonido y camareros.

**CUADRO 5.24**  
**Otras actividades sociales**  
**Puestos de trabajo de difícil cobertura (número de empresas)**

ACTUAL O RECIENTEMENTE		EN EL FUTURO	
• Representantes de comercio y técnicos de venta	11	• Representantes de comercio y técnicos de venta	11
• Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	7	• Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	6
• Vigilantes, guardianes y asimilados	6	• Vigilantes, guardianes y asimilados	6
• Dirección de departamentos y áreas especializadas	5	• Dirección de departamentos y áreas especializadas	5
• Profesionales técnicos de la informática	4	• Profesionales técnicos de la informática	4
• Ingenieros técnicos	3	• Ingenieros técnicos	3
• Profesionales de la economía	3	• Empleados de información y recepcionistas en oficinas	3
• Fotógrafos y operadores de equipos de grabación de imagen y sonido	3	• Fotógrafos y operadores de equipos de grabación de imagen y sonido	3
• Camareros	3	• Camareros	3

En cuanto a las perspectivas para los próximos años, la ocupación de representantes de comercio y técnicos de venta es considerada por las empresas como fuente de dificultades para encontrar la mano de obra necesaria, a la que hay que añadir el puesto de profesionales de apoyo a la gestión administrativa, vigilantes, guardianes y asimilados, dirección de

departamentos y áreas especializadas, profesionales técnicos de la informática y de ingenieros técnicos como los más relevantes.

### 5.3.11. Conclusiones

El análisis de los puestos de trabajo de difícil cobertura se desarrolla a partir de tres fuentes de información: los resultados cuantitativos que se derivan de las respuestas obtenidas de una muestra representativa de las empresas de la Región de Murcia, la información que sobre vacantes y ofertas pendientes de contratación nos ha facilitado el Servicio Regional de Empleo y Formación –obtenida directamente desde las Oficinas de Empleo-, y la información cualitativa procedente de las reuniones mantenidas con empresarios de los diferentes sectores productivos.

En general, el mayor déficit en los puestos de trabajo aparece en aquellas ocupaciones que están relacionadas con la producción y la logística. Similarmente, los comerciales y vendedores con formación específica del sector y de técnicas de ventas aparecen también como puestos de difícil cobertura en casi todos los sectores de actividad analizados. Un elemento preocupante, y que debería ser tenido en cuenta por los gestores de la formación en la Región de Murcia, es que de la información obtenida por sectores de actividad se deduce que para el futuro próximo se prevé, por parte de los empresarios, que los puestos de trabajo que actualmente presentan problemas para ser cubiertos sigan presentando similar problemática.

Respecto a la agricultura en particular, dado que se trata de un sector utilizado como actividad de entrada al mercado de trabajo, en momentos puntuales existen déficit de peones, tanto en el campo como en almacenes de manipulación de la producción agrícola. Adicionalmente, el carácter de entrada explica que los empleos con cierta cualificación (operadores de maquinaria agrícola móvil, en particular carretilleros, trabajadores cualificados en actividades agrícolas, operadores de máquinas fijas y mecánicos de mantenimiento y encargados responsables de almacenes) presenten problemas de contratación pues los empleados suelen abandonar, tras algunos ejercicios, el sector de la agricultura y pasar a ser empleados en otros sectores donde encuentran mejores condiciones laborales.

En alimentación y bebidas las dificultades más acusadas se han detectado en los puestos de panaderos, pasteleros y confiteros, conductores de vehículos, representantes de comercio y técnicos de venta (tanto para el mercado nacional como el de exportación) y operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas.

En el caso de las empresas de la *conserva*, deben añadirse carretilleros, mecánicos electricistas en general y de autómatas, montadores de cerradoras y mecánicos de caldera. En



el subsector *vitivinícola*, los problemas surgen, además de con los trabajadores comerciales en algunos oficios relacionadas con la producción en bodegas.

De cara a los próximos años en el sector de alimentación y bebidas se prevén dificultades aún mayores en los procesos de contratación correspondientes a los puestos mencionados anteriormente, así como en el caso de matarifes y trabajadores de las industrias cárnicas y del pescado.

El sector de la metalurgia afronta en la actualidad dificultades para cubrir varios puestos de trabajo que requieren una formación especializada: soldadores y oxicortadores, encargados de moldeadores, montadores de estructuras metálicas, vendedores, herreros y forjadores; torneros, fresadores y matriceros; instaladores de aire acondicionado, calefacción y gas; neumática, electricidad e hidráulica; en *automoción* las dificultades se centran en mecánicos, chapistas, pintores, electricidad del automóvil y vendedores y, por último, operadores de instalaciones para la obtención y transformación de metales.

Para el resto de actividades industriales, los puestos donde las dificultades son mayores a la hora de encontrar personal con los perfiles adecuados son los de encargados y operadores de máquinas fijas, ingenieros –técnicos y superiores-, y técnicos de control de calidad. En el subsector de la *madera y el mueble*, se suma además, la dificultad para contratar comerciales con conocimientos de idiomas y orientación internacional, los puestos de tapiceros, cosedores para el mueble tapizado, diseñadores, ebanistas, artesanos en la madera e instaladores y montadores de muebles.

El sector de la construcción registra una importante escasez relativa de algunos oficios especializados como: encargados de obra, ingenieros técnicos, albañiles y manposteros, yesáires, alicatadores, enlosadores-parqueteros, pintores, carpinteros, electricistas, operadores de grúas y similares, trabajadores en hormigón armado, enfoscadores, ferrallistas, estructuristas y colocadores de ladrillo cara vista.

El sector del comercio afronta las mayores dificultades para la contratación de mano de obra en los puestos de vendedores con formación y conocimiento de idiomas, en gerencia con preparación específica en herramientas de gestión empresarial orientadas al aumento de productividad y rentabilidad del comercio y en encargados de almacén.

De cara a los próximos años, las empresas del comercio prevén que los puestos más difíciles de cubrir serán, además de los anteriores, conductores de vehículos y de dirección de departamentos y áreas especializadas.

El sector de la hostelería afronta los mayores problemas para encontrar personal con la cualificación adecuada en los puestos de cocineros y camareros, así como jefes de cocineros,

de camareros y asimilados. Adicionalmente, también hay dificultades, para los puestos de representantes de comercio y técnicos de venta.

Los puestos que plantean más dificultades a las empresas del sector transporte son: conductores de camiones grandes, especialmente para largos recorridos, aunque, en menor medida, hay problemas para todo tipo de conductores (automóviles, furgonetas, autobuses,...). También existen algunas dificultades para encontrar personal de logística y gestión de almacenes y representantes de comercio y técnicos de venta (tanto de tráfico nacional, como internacional). De cara a los próximos años, además de los anteriores, las empresas afrontarán dificultades con los puestos de profesionales de apoyo de la gestión administrativa, técnicos de la informática y mecánicos y ajustadores de vehículos a motor.

Las mayores dificultades para las empresas del sector inmobiliario se dan en los puestos relacionados con la conservación y reparación (encargados de obra, albañiles y manposteros, ingenieros –superiores y técnicos-), representantes de comercio y técnicos de venta; técnicos en el control de calidad y profesionales técnicos de la informática.

Finalmente, las empresas agrupadas bajo la denominación “otras actividades sociales” tienen problemas además de para encontrar comerciales y técnicos de venta con la adecuada preparación, con los profesionales de apoyo a la gestión y dirección.

## **5.4. Previsión de contrataciones 2006-2010**

### 5.4.1. Evolución prevista de la contratación por ocupaciones

En este último epígrafe del capítulo 5 del trabajo se presentan los resultados de la previsión de la contratación por ocupaciones en la economía regional murciana para los próximos cinco años.

Al realizar cualquier ejercicio de previsión en economía es necesario hacer constar por parte del equipo investigador que realiza las previsiones, una serie de matizaciones y precisiones basadas en los supuestos realizados para que el lector interesado en las proyecciones conozca las debilidades y servidumbres, tanto estadísticas como metodológicas, de las proyecciones realizadas.

Cuando éstas se refieren al empleo, el conjunto de supuestos necesarios para realizar previsiones necesariamente aumenta, dado que es necesario considerar elementos que son de compleja previsión, como por ejemplo, cómo será la tecnología en el futuro, cómo se comportarán los movimientos migratorios o cuál será el esfuerzo e interés de los empleados en el desarrollo de su trabajo.

Adicionalmente, cuando la proyección hacia el futuro se realiza para periodos medios y largos, como es el caso que nos ocupa, en el que las previsiones se estiman a cinco años, las matizaciones a considerar crecen lógicamente conforme nos alejamos en el tiempo desde el momento presente. Ello aconseja, por tanto, prestar la debida cautela a las previsiones realizadas.

El procedimiento seguido para elaborar las previsiones sobre contratación, se basa en la aplicación de las tasas de crecimiento del empleo en cada sector de la actividad regional y en la evolución de la contratación en aquellas ocupaciones que pueden enmarcarse en cada uno de los sectores analizados.

La validez de este procedimiento depende inicialmente de dos aspectos: primero, de la fiabilidad de las predicciones sobre la evolución del empleo regional; y, segundo, de que la relación entre la trayectoria seguida por la contratación en cada ocupación y la evolución del empleo agregado sea suficientemente estable.

A continuación, se describe brevemente, en primer lugar, cómo se ha estimado el crecimiento futuro del empleo regional y, posteriormente, presentamos el escenario previsto para la contratación. En ambos casos se irán precisando los supuestos necesarios para la validez de nuestras previsiones.

### 5.4.2. Proyecciones del empleo regional

El crecimiento del empleo, tanto agregado como por sectores de actividad en la economía murciana, durante los próximos años, se ha estimado a partir de la asociación obtenida entre variaciones del empleo y cambios en el PIB regional. Por tanto, teóricamente nuestra proyección del comportamiento futuro del empleo tiene como fundamento económico la invariabilidad de los parámetros de la denominada Ley de Okun inversa que, como es sabido, en su formulación inicial establecía una relación entre el desempleo, por un lado, y la evolución de la producción de la economía respecto a la producción potencial, por el otro.

Las previsiones del comportamiento del PIB regional durante los próximos años resultan de aplicar, a las previsiones de crecimiento de la economía española proporcionadas por la Comisión Europea<sup>4</sup>, un diferencial positivo, pero decreciente, que se deriva del comportamiento reciente de la economía nacional y regional. Nuestra estimación recoge así el hecho del mayor dinamismo relativo de la economía murciana respecto a la española, pero también, el hecho de la creciente convergencia de las tasas de crecimiento económico de la economía murciana y española.

**CUADRO 5.25**

***Escenario de predicción: previsión de comportamiento del PIB y del empleo***

	España PIB(*)	Murcia PIB(**)	Murcia Empleo Total	Murcia Empleo Agricultura	Murcia Empleo Industria	Murcia Empleo Construcción	Murcia Empleo Servicios
2001	3.54	4.42	4.93	-0.39	2.74	10.00	5.68
2002	2.68	4.00	4.34	5.27	0.12	4.55	5.41
2003	3.00	4.01	3.70	2.78	1.58	9.74	3.30
2004	3.09	3.24	3.08	2.13	4.43	6.36	3.56
2005	3.40	3.97	2.40	-0.19	3.54	4.99	3.13
2006	3.20	3.70	3.34	3.01	3.37	4.99	3.72
2007	3.00	3.44	3.00	1.84	4.07	5.85	3.50
2008	3.00	3.41	2.65	0.68	3.59	5.11	3.29
2009	3.00	3.38	2.61	0.54	3.25	4.66	3.27
2010	3.00	3.35	2.58	0.41	3.20	4.57	3.24

(\*) 2001-2004: Contabilidad Nacional de España, base 2000 (INE). 2005-2007: previsiones, Comisión Europea (2005). 2008-2010: previsión propia.

(\*\*) 2001-2004: Contabilidad Regional de España, base 2000 (INE). 2005-2010: previsiones, elaboración propia.

Finalmente, la evolución del empleo regional durante los próximos años se ha aproximado a partir de la Ley de Okun inversa y por tanto desde la asociación observada entre

---

<sup>4</sup> Las predicciones de crecimiento económico de la Comisión Europea únicamente alcanzan hasta 2007. Para los años 2008, 2009 y 2010 hemos supuesto tres escenarios: uno neutral (cuadro 5.25) que mantiene la tasa de crecimiento anual constante en el 3% anual y dos escenarios, menos y más favorable, recogidos en los cuadros 5.25a y 5.25b, respectivamente, que se presentan en las páginas siguientes.

variaciones del empleo y de la producción desde 1995 hasta 2004. El escenario de predicción obtenido se recoge en el cuadro 5.25<sup>5</sup>.

### 5.4.3. Proyecciones de contratación por ocupaciones

En este caso, el supuesto básico de partida es que la trayectoria de la contratación en cada ocupación particular puede asociarse a la evolución del empleo del sector de actividad más afin; esto es, el sector donde se encuadran con mayor probabilidad las empresas que contratan la mano de obra (cuadro 5.26).

Las proyecciones sobre la contratación prevista en cada ocupación se han calculado, pues, aplicando a los últimos datos de contratación disponibles, años 2000 a 2005, las tasas de crecimiento sectoriales previstas para cada periodo.

Conviene advertir que la bondad de estas previsiones puede verse condicionada por el cumplimiento de algunos otros supuestos básicos como son: ausencia de diferencias significativas en la penetración de la innovación tecnológica de proceso y de producto en las ocupaciones consideradas respecto a lo acaecido durante los últimos años; similar modificación de la estructura de las ocupaciones (tanto intra como intersectorialmente) a lo registrado durante los últimos ejercicios; y ausencia de cambios significativos en la temporalidad de la contratación por ocupaciones.

**CUADRO 5.26**  
*Clasificación sectorial*

<b>Ocupaciones</b>	<b>Sector de actividad</b>
0. Ocupaciones transversales	Total
1. Agricultura	Agricultura y pesca
2. Alimentación y bebidas	
3. Metalurgia	Industria
4. Otras manufacturas	
5. Construcción y actividad inmobiliaria	Construcción
6. Comercio	
7. Hostelería	Servicios
8. Transporte	
9. Otras actividades sociales	

<sup>5</sup> Alternativamente, y frente a la estimación realizada basada en los fundamentos económicos y supuestos anteriormente precisados en el marco de tres posibles escenarios de crecimiento económico y desde las previsiones realizadas por la Comisión Europea, se aplicó también un método estrictamente estadístico para obtener previsiones de la evolución del volumen de contratación por ocupaciones. En concreto, en este escenario más de carácter “chartista” (frente al análisis basado en fundamentos) se han generado predicciones a través del procedimiento de alisado exponencial denominado Holt-Winters, con capacidad para producir resultados aceptables a pesar de su relativa simplicidad. Estas predicciones se basan exclusivamente en el comportamiento más reciente exhibido por la contratación en cada ocupación y se elaboraron como referencia adicional. No obstante, una vez analizado por parte del equipo investigador los resultados obtenidos mediante el alisado Holt-Winters se optó por las predicciones obtenidas sobre los fundamentos y supuestos de comportamiento económicos anteriormente precisados.

Debemos destacar que esta proyección hacia el futuro del modelo productivo de la economía murciana, que implican los supuestos anteriores necesarios para la validez de las proyecciones de contratación, es la constante que hemos obtenido para todas las ramas de actividad sobre las previsiones de contratación que se preguntaron en las encuestas realizadas a empresas para la elaboración de este trabajo.

Dicho de otra forma, los supuestos establecidos sobre similar penetración tecnológica e igual variación intra e intersectorial del empleo, no son sólo supuestos simplificadores para las proyecciones estimadas, sino también el resultado de la información obtenida en las encuestas realizadas a los empleadores de la Región de Murcia sobre evolución futura de la estructura económica de la región.

#### 5.4.4. La contratación por ocupaciones

Una vez precisados los distintos escenarios económicos, así como los fundamentos económicos en los que se basan nuestras proyecciones y los supuestos de comportamiento necesarios para la robustez de nuestras previsiones, los cuadros 5.27 a 5.46 recogen la evolución que estimamos como más precisa para las distintas ocupaciones analizadas en este trabajo agrupadas por ramas y sectores de actividad.

El escenario económico que consideramos como el más plausible, y por tanto el utilizado inicialmente, es el recogido en el cuadro 5.25 a partir de la previsión de la Comisión Europea para la economía española. Por tanto, suponiendo adicionalmente que se mantiene la relación entre variación del PIB y creación de empleo (Ley de Okun inversa) y, entre ésta y las contrataciones registradas (temporalidad invariable en las contrataciones), se aplica la evolución prevista del empleo total (cuadro 5.25) a las contrataciones que hemos denominado ocupaciones transversales.

Para el resto de ocupaciones hemos seguido el criterio de aplicación previsto, y anteriormente explicado, por los cuadros 5.25a y 5.25b. Esto es, a cada ocupación se le aplica la previsión de comportamiento del empleo del sector de actividad al que razonablemente se debe adscribir la ocupación en cuestión.

No obstante, algunas precisiones y salvedades deben realizarse en este sentido. Para los sectores o ramas de actividad más dinámicos –como por ejemplo el turismo–, sectores en los que se ha previsto un crecimiento superior al de la actividad regional en términos agregados, la evolución prevista para las contrataciones, se explica por la utilización del cuadro 5.25b (que hace referencia a un *mejor escenario* futuro).

Por el contrario, para las ocupaciones adscritas a sectores de actividad que suponemos tendrán un comportamiento también dinámico, aunque inferior en términos relativos al registrado por la actividad económica en general -como es el caso de la agricultura o la pesca-, hemos aplicado el cuadro 5.25a (*peor escenario*).

De esta forma, los distintos escenarios previstos normal, peor y mejor (cuadros 5.25, 5.25a y 5.25b respectivamente) han sido utilizados para prever el comportamiento de sectores de actividad que entendemos, por diversas razones que escapan a la realización de este trabajo, tendrán también distintos comportamientos relativos en los años venideros.

**CUADRO 5.25a**  
*Peor escenario*

	España PIB(*)	Murcia PIB(**)	Murcia Empleo Total	Murcia Empleo Agricultura	Murcia Empleo Industria	Murcia Empleo Construcción	Murcia Empleo Servicios
2001	3.54	4.42	4.93	-0.39	2.74	10.00	5.68
2002	2.68	4.00	4.34	5.27	0.12	4.55	5.41
2003	3.00	4.01	3.70	2.78	1.58	9.74	3.30
2004	3.09	3.24	3.08	2.13	4.43	6.36	3.56
2005	3.00	3.50	2.40	-0.19	3.54	4.99	3.13
2006	2.80	3.24	2.73	0.94	3.08	4.44	3.34
2007	2.80	3.21	2.39	-0.22	3.22	4.55	3.13
2008	2.75	3.13	2.35	-0.34	2.89	4.10	3.10
2009	2.75	3.10	2.24	-0.72	2.80	3.96	3.04
2010	2.75	3.07	2.21	-0.84	2.68	3.79	3.01

(\*) 2001-2004: Contabilidad Nacional de España, base 2000 (INE). 2005-2007: previsiones, Comisión Europea (2005). 2008-2010: previsión propia.

(\*\*) 2001-2004: Contabilidad Regional de España, base 2000 (INE). 2005-2010: previsiones, elaboración propia.

**CUADRO 5.25b**  
*Mejor escenario*

	España PIB(*)	Murcia PIB(**)	Murcia Empleo Total	Murcia Empleo Agricultura	Murcia Empleo Industria	Murcia Empleo Construcción	Murcia Empleo Servicios
2001	3.54	4.42	4.93	-0.39	2.74	10.00	5.68
2002	2.68	4.00	4.34	5.27	0.12	4.55	5.41
2003	3.00	4.01	3.70	2.78	1.58	9.74	3.30
2004	3.09	3.24	3.08	2.13	4.43	6.36	3.56
2005	3.40	3.97	2.40	-0.19	3.54	4.99	3.13
2006	3.20	3.70	3.34	3.01	3.37	4.99	3.72
2007	3.30	3.78	3.00	1.84	4.07	5.85	3.50
2008	3.25	3.69	3.10	2.20	3.80	5.51	3.57
2009	3.25	3.66	2.99	1.80	3.85	5.54	3.50
2010	3.25	3.63	2.94	1.66	3.72	5.36	3.47

(\*) 2001-2004: Contabilidad Nacional de España, base 2000 (INE). 2005-2007: previsiones, Comisión Europea (2005). 2008-2010: previsión propia.

(\*\*) 2001-2004: Contabilidad Regional de España, base 2000 (INE). 2005-2010: previsiones, elaboración propia.

#### 5.4.5. Previsión de contrataciones transversales y según sectores de actividad

Teniendo en cuenta el marco general descrito en los epígrafes anteriores, a continuación, en los cuadros 5.27 a 5.46 se presenta la previsión de contrataciones de cara a los próximos 5 años tanto para las ocupaciones que se han considerado *transversales* (cuadros 5.27 a 5.31), como para las adscritas a los diferentes *subsectores de actividad* analizados<sup>6</sup> (cuadros 5.32 a 5.46).

En todos los casos se resaltan **en negrita** y *cursiva* las ocupaciones que, de acuerdo con la información obtenida de distintas fuentes primarias (encuesta y entrevistas a expertos), se considera que son de difícil cobertura en la actualidad y de cara al futuro. En este sentido hay que señalar que, independientemente del número de contrataciones previstas, las ocupaciones pueden ser de difícil cobertura, como consecuencia de que no hay una adecuada consistencia entre los perfiles existentes en el mercado de trabajo y los demandados por las empresas; no cabe duda que, a medida que es mayor la cualificación que se pide para una ocupación, crece en importancia el papel que juega la actividad formativa, de cara a facilitar el ajuste.

De esta forma se puede conocer, no únicamente las necesidades actuales más perentorias de ocupaciones en el mercado de trabajo regional, sino adicionalmente, y bajo las premisas de comportamiento anteriormente establecidas, la cuantificación del número de contrataciones que se prevén por el mercado de trabajo de la Región de Murcia. Éstas deberían ser tenidas en cuenta para evitar que las debilidades de formación de la mano de obra de la Región se conviertan en estrangulamientos del crecimiento económico regional.

Finalmente, el ejercicio de estimación realizada, y que debe ser tomada con la necesaria cautela atendiendo a los supuestos bajo los que se efectúa, resulta funcionalmente útil en la medida que permite aproximar, por el volumen de contrataciones previstas en cada ocupación, la importancia y número de cursos formativos que para unas u otras ocupaciones deberían ser ofertados, en función, de la evolución más o menos dinámica que en el futuro tengan tanto la actividad económica regional en términos agregados como los distintos sectores y ramas de actividad que conforman la economía regional.

---

<sup>6</sup> Agricultura y pesca, Alimentación y bebidas, Metalurgia, Otras industrias manufactureras, Construcción y actividades inmobiliarias, Comercio, Hostelería, Transporte y Otras actividades sociales.



**CUADRO 5.27<sup>(\*)</sup>**  
***Previsión de contrataciones: Ocupaciones transversales***

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• <b><i>Peones de industrias manufactureras</i></b>	40304	41511	42612	43726	44852
• Peones de obras públicas y mantenimiento de carreteras, presas y construcciones similares	1943	2001	2054	2108	2162
• Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camareras de piso) y otros establecimientos similares	28528	29382	30162	30950	31747
• <b><i>Representantes de comercio y técnicos de ventas</i></b>	5365	5525	5697	5867	6040
• <b><i>Vigilantes, guardianes y asimilados</i></b>	3248	3345	3434	3524	3615
• <b><i>Guardias jurados y personal de seguridad privado</i></b>	1396	1438	1483	1527	1572
• Secretarios administrativos y asimilados	2897	2983	3063	3143	3224
• <b><i>Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</i></b>	1922	1980	2032	2085	2139
• <b><i>Empleados de información y recepcionistas en oficinas</i></b>	833	858	881	904	927
• Auxiliares administrativos con tareas de atención al público no clasificados anteriormente	2622	2700	2772	2844	2918
• Auxiliares administrativos sin tareas de atención al público no clasificados anteriormente	1690	1740	1786	1833	1880
• Taquígrafos y mecanógrafos	14567	15004	15402	15804	16211
• Telefonistas	1301	1340	1376	1412	1448
• Empleados de oficina de servicios estadísticos, financieros y bancarios	1135	1169	1200	1231	1263
• Empleados de oficina de servicios de producción	550	566	581	596	612

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

CUADRO 5.28<sup>(\*)</sup>*Previsión de contrataciones: Ocupaciones transversales (continuación)*

	2006	2007	2008	2009	2010
• Empleados de ventanilla de bancos y de correos	463	477	489	502	515
• <i>Programadores de aplicaciones informáticas y controladores de equipos informáticos</i>	488	502	516	529	543
• <i>Otros profesionales de nivel superior de informática</i>	134	138	142	146	150
• <i>Analistas de sistemas y asimilados</i>	40	42	43	44	45
• <i>Analistas aplicaciones y programadores informáticos de nivel medio</i>	60	62	63	65	67
• Otros profesionales de nivel medio de informática	249	257	263	270	277
• Agrónomos y asimilados	106	110	113	115	118
• <i>Ingenieros en construcción y obra civil</i>	216	222	228	234	240
• Ingenieros de metalurgia	51	52	54	55	56
• Ingenieros en electrónica y telecomunicaciones	69	71	73	75	77
• Otros ingenieros superiores (excepto agropecuarios)	143	147	151	155	159
• <i>Ingenieros mecánicos</i>	112	115	118	121	124
• Ingenieros químicos	57	59	60	62	63
• Ingenieros en electricidad	111	114	117	120	123
• Ingenieros técnicos en electricidad	142	146	150	154	158

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

CUADRO 5.29<sup>(\*)</sup>*Previsión de contrataciones: Ocupaciones transversales (continuación)*

	2006	2007	2008	2009	2010
• Ingenieros técnicos en electrónica y telecomunicaciones	62	64	66	67	69
• Ingenieros técnicos químicos	24	24	25	26	26
• Ingenieros técnicos de minas y metalurgia	44	46	47	48	49
• <b><i>Ingenieros técnicos mecánicos</i></b>	169	175	179	184	189
• Otros ingenieros técnicos (excepto en especialidades agrícolas y forestales)	153	158	162	166	170
• Economistas	134	138	142	146	150
• Profesionales de nivel superior en contabilidad	67	69	71	73	75
• Diplomados y profesionales de nivel medio en contabilidad	68	70	72	74	76
• Abogados	133	137	141	145	148
• Otros diversos profesionales del derecho	66	68	70	72	74
• Técnicos de seguridad en el trabajo	426	439	450	462	474
• <b><i>Técnicos en el control de calidad</i></b>	288	297	305	313	321
• Agentes de compras	111	114	117	120	123
• Dirección de departamento de operaciones en empresas de transporte, almacenamiento y comunicaciones de 10 o más asalariados	290	299	307	315	323
• Profesionales de nivel superior en recursos humanos	305	314	322	331	339
• Dirección de departamentos de administración y finanzas	168	173	178	183	187

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.30<sup>(\*)</sup>**  
***Previsión de contrataciones: Ocupaciones transversales (continuación)***

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• <b><i>Dirección de departamentos de comercialización y ventas</i></b>	256	264	271	278	285
• Dirección general y presidencia ejecutiva en empresas de 10 o más asalariados	76	79	81	83	85
• Otros profesionales de nivel superior en organización y administración de empresas	190	196	201	206	212
• Dirección de departamentos de relaciones laborales y de recursos humanos	30	31	32	33	33
• Dirección de departamentos de abastecimiento y distribución	34	35	36	37	38
• Dirección de departamento de producción en empresas industriales de 10 o más asalariados	27	28	28	29	30
• Dirección de departamento de producción y operaciones de otras empresas no clasificadas anteriormente de 10 o más asalariados	50	51	52	54	55
• Dirección de departamento de operaciones en empresas de intermediación y servicios a otras empresas de 10 o más asalariados	10	11	11	11	12
• Dirección de departamento de operaciones en empresas de servicios personales, de limpieza y similares de 10 o más asalariados	51	52	54	55	56
• Dirección de departamento de operaciones en empresas de hostelería de 10 o más asalariados	19	19	20	20	21
• Dirección de departamento de operaciones en empresas de comercio de 10 o más asalariados	10	11	11	11	12
• Dirección de departamentos de publicidad y relaciones públicas	11	12	12	12	13
• Dirección de departamento de producción en empresas de construcción de 10 o más asalariados	21	21	22	22	23
• Dirección de departamentos de servicios informáticos	6	6	7	7	7
• Profesionales de nivel superior de la publicidad y de las relaciones públicas	59	61	62	64	66
• Dirección de departamento de producción en explotac. agrarias, forestales y pesqueras	7	7	8	8	8

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

CUADRO 5.31<sup>(\*)</sup>*Previsión de contrataciones: Ocupaciones transversales (continuación)*

	2006	2007	2008	2009	2010
• Gerencia de explotaciones agrarias, de caza, de pesca y de silvicultura con menos de 10 asalariados	6	6	7	7	7
• Gerencia de empresas de servicios de cuidados personales, de limpieza y similares con menos de 10 asalariados	6	6	7	7	7
• <b>Gerencia de empresas de comercio al por menor con menos de 10 asalariados</b>	45	47	48	49	51
• <b>Gerencia de empresas de comercio al por mayor con menos de 10 asalariados</b>	21	21	22	22	23
• Gerencia de empresas de transporte, almacenamiento y comunicaciones, sin asalariados	51	52	54	55	56
• Gerencia de empresas de intermediación y servicios a otras empresas con menos de 10 asalariados	29	30	31	31	32
• <b>Gerencia de empresas de construcción, con menos de 10 asalariados</b>	24	24	25	26	26
• Gerencia de otras empresas, con menos de 10 asalariados, no incluidas anteriormente	23	23	24	25	25
• Gerencia de empresas industriales, con menos de 10 asalariados	26	27	27	28	29
• Gerencia de empresas de restauración con menos de 10 asalariados	18	18	19	19	20
• Gerencia de empresas de transporte, almacenamiento y comunicaciones con menos de 10 asalariados	194	200	205	211	216

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.32<sup>(\*)</sup>**  
**Previsión de contrataciones: Agricultura y pesca**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• <b>Peones agrícolas</b>	133207	132917	132464	131514	130411
• <b>Trabajadores cualificados por cuenta ajena en actividades agrícolas, excepto en huertas, viveros y jardines</b>	17285	17248	17189	17066	16923
• Trabajadores cualificados por cuenta ajena en huertas, viveros y jardines	10044	10022	9988	9916	9833
• Peones agropecuarios	2581	2575	2567	2548	2527
• <b>Operadores de maquinaria agrícola móvil</b>	848	846	843	837	830
• Pescadores por cuenta ajena de altura	330	329	328	326	323
• <b>Operadores de máquinas-herramienta</b>	312	311	310	308	305
• Ingenieros técnicos en especialidades agrícolas y forestales	335	334	333	331	328
• Peones ganaderos	526	525	523	519	515
• <b>Trabajadores cualificados por cuenta ajena en actividades agropecuarias</b>	218	218	217	215	213
• Trabajadores cualificados por cuenta ajena en actividades ganaderas, incluidas las de animales de compañía y de piel valiosa	178	177	177	175	174
• Veterinarios	163	162	162	160	159
• Marineros de cubierta de barco y asimilados	152	152	152	150	149
• Biólogos, botánicos, zoólogos y asimilados	124	124	123	123	122
• Técnicos agrónomos, zootécnicos y forestales	138	138	138	137	135

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.33<sup>(\*)</sup>**  
***Previsión de contrataciones: Agricultura y pesca (continuación)***

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• Taladores, tronzadores y otros trabajadores forestales	104	104	103	103	102
• Peones forestales	87	87	86	86	85
• Trabajadores cualificados por cuenta ajena en actividades avícolas	62	61	61	61	60
• Trabajadores cualificados por cuenta ajena en la cría de especies acuáticas	41	41	41	41	41
• Otros trabajadores cualificados por cuenta ajena en actividades ganaderas	28	28	28	28	28

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.34<sup>(\*)</sup>**  
***Previsión de contrataciones: Alimentación y bebidas***

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• <b><i>Trabajadores conserveros de frutas y verduras</i></b>	8533	8880	9199	9498	9802
• Matarifes y trabajadores de las industrias cárnicas y del pescado	2228	2318	2401	2479	2559
• <b><i>Operadores de máquinas para elaborar productos derivados de frutas, verduras y frutos secos</i></b>	315	328	340	351	362
• Químicos	188	194	199	204	209
• Encargado de operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios, bebidas y tabaco	133	139	144	148	153
• <b><i>Operadores de máquinas para elaborar productos derivados de carne, pescado y marisco</i></b>	98	102	106	109	113
• Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas	97	101	105	108	112
• Trabajadores del tratamiento de la leche y elaboración de productos lácteos. heladeros	81	84	87	90	93
• Operadores de máquinas para elaborar bebidas alcohólicas y no alcohólicas, excepto jugos de frutas	48	49	51	53	55
• Operadores de máquinas para tratar la leche y elaborar productos lácteos y de heladería	23	24	25	25	26
• Operadores de robots industriales	16	16	17	17	18

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.



**CUADRO 5.35<sup>(\*)</sup>**  
*Previsión de contrataciones: Metalurgia*

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• <i>Soldadores y oxicortadores</i>	3961	4122	4270	4409	4550
• Mecánicos y ajustadores de maquinaria agrícola e industrial	2337	2432	2519	2601	2685
• Mecánicos y reparadores de equipos eléctricos	1565	1629	1687	1742	1798
• Chapistas y caldereros	1257	1308	1355	1399	1444
• <i>Montadores de estructuras metálicas</i>	1827	1901	1969	2033	2098
• <i>Montadores de maquinaria mecánica</i>	1065	1108	1148	1185	1223
• Ajustadores y reparadores de equipos electrónicos	413	430	446	460	475
• Instaladores y reparadores de líneas eléctricas	491	511	529	547	564
• Montadores de equipos electrónicos	226	236	244	252	260
• Técnicos en mecánica	218	227	235	243	251
• <i>Trabajadores de la fabricación de herramientas, mecánicos y ajustadores, modelistas, matriceros y asimilados</i>	163	170	176	182	188
• Montadores y empalmadores de cables	126	131	136	140	145
• <i>Herreros y forjadores</i>	110	114	118	122	126
• Montadores de maquinaria eléctrica	123	128	133	137	141
• <i>Jefes de taller y encargados de moldeadores, soldadores, montadores de estructuras metálicas y afines</i>	117	122	126	130	134

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.36<sup>(\*)</sup>**  
***Previsión de contrataciones: Metalurgia (continuación)***

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• Técnicos en metalurgia y minas	60	62	65	67	69
• Operadores en hornos de segunda fusión, máquinas de colar y moldear metales, operadores de trenes de laminación	56	58	60	62	64
• Operadores de máquinas pulidoras, galvanizadoras y recubridoras de metales	55	57	59	61	63
• <b><i>Ajustadores operadores de máquinas-herramienta</i></b>	47	48	50	52	53
• Jefes de taller de máquinas agrícolas e industriales	32	33	35	36	37
• Jefes de equipos de mecánicos y ajustadores de equipos eléctricos y electrónicos	34	35	37	38	39
• Jefes de taller de vehículos de motor	34	35	37	38	39
• Operadores en hornos de minerales y en hornos de primera fusión de metales	34	35	37	38	39
• Pulidores de metales y afiladores de herramientas	29	30	31	32	33
• Moldeadores y macheros	12	13	13	14	14
• Operadores en instalaciones de tratamiento térmico de metales	13	14	14	15	15

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.37<sup>(\*)</sup>**  
**Previsión de contrataciones: Otras industrias manufactureras**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• <i>Ebanistas y trabajadores asimilados</i>	1067	1110	1150	1187	1225
• Relojeros y mecánicos de instrumentos de precisión	940	978	1013	1046	1079
• Lavaderos, planchadores, y asimilados	921	958	993	1025	1058
• <i>Montadores ensambladores de productos de madera y de materiales similares</i>	846	880	912	941	971
• <i>Operadores de máquinas para fabricar productos de madera y corcho</i>	290	302	313	323	334
• <i>Operadores de serrerías, de máquinas de contrachapado y en instalaciones conexas para el tratamiento de la madera</i>	100	104	108	112	115
• <i>Operadores de máquinas para fabricar productos de materias plásticas</i>	733	763	790	816	842
• <i>Operadores de máquinas de coser y bordar</i>	550	572	593	612	632
• <i>Operadores de máquinas para la fabricación del calzado, marroquinería y guantería de piel</i>	406	423	438	452	467
• <i>Operadores de maquinaria para fabricar productos derivados de minerales no metálicos</i>	503	524	543	560	578
• <i>Operadores de máquinas para tratar pieles y cuero</i>	92	96	99	102	106
• <i>Operadores de máquinas para imprimir</i>	262	272	282	291	300
• <i>Operadores de máquinas para blanquear, teñir, limpiar y tintar</i>	104	109	113	116	120
• <i>Operadores de máquinas para fabricar productos de papel y cartón</i>	145	151	156	161	166
• <i>Operadores de máquinas para fabricar productos de caucho</i>	140	145	150	155	160
• <i>Operadores en instalaciones para la preparación de minerales y rocas</i>	130	136	140	145	150

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.38<sup>(\*)</sup>**  
**Previsión de contrataciones: Otras industrias manufactureras (continuación)**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• <b><i>Operadores de máquinas para elaborar productos de panadería, repostería, artículos de chocolate y productos a base de cereales</i></b>	96	100	104	107	110
• <b><i>Operadores de máquinas para molturar cereales y especias</i></b>	33	34	36	37	38
• <b><i>Operadores en instalaciones para la fabricación de papel y cartón</i></b>	43	45	47	48	50
• <b><i>Operadores de máquinas quebrantadoras, trituradoras y mezcladoras de sustancias químicas</i></b>	61	63	66	68	70
• <b><i>Operadores de máquinas de preparar fibras, hilar y devanar</i></b>	52	54	56	58	59
• <b><i>Operadores de telares y otras máquinas tejedoras</i></b>	24	25	26	26	27
• <b><i>Otros operadores de máquinas para fabricar productos textiles y artículos de piel y cuero</i></b>	31	32	33	35	36
• Zapateros, marroquinos y guantería piel	576	599	621	641	661
• Costureros a mano, bordadores y asimilados (excepto calzado, marroquinería y guantería de piel)	560	583	604	624	644
• Artesanos en tejidos, cueros y materiales similares	354	368	381	393	406
• Patronistas y cortadores de tela, cuero y piel (excepto calzado, marroquinería y guantería de piel)	269	280	290	299	309
• Técnicos en electricidad	515	536	555	573	591
• Curtidores y preparadores de pieles	266	276	286	296	305
• Tronzadores, labrantes y grabadores de piedra	177	184	191	197	203
• Ensambladores de productos metálicos, de caucho y de plástico	238	247	256	265	273

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.39<sup>(\*)</sup>**  
***Previsión de contrataciones: Otras industrias manufactureras (continuación)***

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• Técnicos en electrónica y telecomunicaciones	181	188	195	201	208
• Trabajadores de la cerámica, alfareros y asimilados	128	133	138	143	147
• Trabajadores del tratamiento de la madera y del corcho	269	280	290	299	309
• Instaladores y reparadores de equipos telefónicos y telegráficos	271	282	292	301	311
• Sastres, modistos, sombrereros y corbateros	83	86	89	92	95
• Tejedores con telares artesanos o de tejidos de punto y asimilados	48	49	51	53	55
• Cajistas, monotipistas y asimilados	50	52	53	55	57
• Peones de la minería, canteras y otras industrias extractivas	147	153	158	163	169
• Impresores de serigrafía y estampadores en plancha y en textiles	83	86	89	92	95
• Pintores decoradores en vidrio, cerámica y otros materiales	100	104	108	112	115
• Grabadores imprenta y trabajadores asimilados	56	58	60	62	64
• Peleteros y trabajadores asimilados	21	22	22	23	24
• Trabajadores de los laboratorios fotográficos y asimilados	27	28	29	30	31
• Artesanos en madera y materiales similares	19	19	20	21	21
• Encargado de operadores de máquinas para fabricar productos textiles, piel y cuero	38	40	41	43	44
• Preparadores de fibra	36	38	39	40	42
• Encuadernadores y asimilados	25	26	27	28	28

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

CUADRO 5.40<sup>(\*)</sup>*Previsión de contrataciones: Construcción y actividades inmobiliarias*

	2006	2007	2008	2009	2010
• <i>Albañiles y mamposteros</i>	48732	50952	53040	55138	57226
• <i>Peones de la construcción de edificios</i>	29556	30902	32168	33441	34707
• <i>Trabajadores en hormigón armado, enfoscadores, ferrallistas y asimilados</i>	10900	11396	11863	12333	12799
• <i>Carpinteros (excepto carpinteros de estructuras metálicas)</i>	4235	4428	4610	4792	4973
• <i>Pintores, barnizadores, empapeladores y asimilados</i>	4011	4193	4365	4538	4710
• Revocadores, escayolistas y estuquistas	3797	3969	4132	4296	4458
• Fontaneros e instaladores de tuberías	3206	3352	3490	3628	3765
• <i>Electricistas de construcción y asimilados</i>	3216	3362	3500	3639	3776
• Parqueteros, soladores y asimilados	2159	2257	2350	2443	2535
• Conductores de maquinaria de movimientos de tierras y equipos similares	1958	2048	2131	2216	2300
• <i>Encargados y jefes de equipo en obras estructurales de la construcción</i>	1617	1690	1760	1829	1899
• Otros trabajadores de las obras estructurales de construcción	1419	1484	1545	1606	1667
• <i>Operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria similar de movimiento de materiales</i>	1172	1225	1275	1326	1376
• <i>Delineantes y diseñadores técnicos</i>	761	796	829	861	894
• Cristaleros	456	477	497	516	536
• Instaladores de material aislante térmico y de insonorización	489	511	532	553	574

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

CUADRO 5.41<sup>(\*)</sup>*Previsión de contrataciones: Construcción y actividades inmobiliarias (continuación)*

	2006	2007	2008	2009	2010
• Agentes inmobiliarios	528	553	575	598	621
• <i>Arquitectos técnicos</i>	284	297	309	321	334
• Personal de limpieza de fachadas de edificios y deshollinadores	251	262	273	284	294
• Otros trabajadores diversos de acabado de construcciones	231	241	251	261	271
• <i>Ingenieros técnicos en construcción y obra civil</i>	163	170	177	184	191
• Arquitectos, urbanistas e ingenieros planificadores de tráfico	88	92	95	99	103
• Técnicos en edificación, prevención e investigación de incendios	74	78	81	84	87
• Techadores	54	57	59	61	64
• Encargado de operadores de maquinaria de movimiento de tierras y de materiales	55	58	60	63	65
• Jefes de taller y encargados de trabajadores de acabado de edificios	55	58	60	63	65
• Tasadores, peritos y subastadores	4	4	5	5	5

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.42<sup>(\*)</sup>**  
***Previsión de contrataciones: Comercio***

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• <b><i>Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados</i></b>	31759	32872	34045	35236	36459
• Cajeros, taquilleros (excepto bancos y correos)	3125	3234	3350	3467	3587
• <b><i>Panaderos, pasteleros y confiteros</i></b>	2867	2967	3073	3181	3291
• Tapiceros, colchoneros y asimilados	1175	1216	1260	1304	1349
• Fotógrafos y operadores de equipos de grabación de imagen y sonido	1261	1305	1352	1399	1448
• Empleados de control de abastecimientos e inventario	1704	1764	1827	1891	1956
• Vendedores a domicilio y por teléfono	686	710	735	761	787
• <b><i>Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados</i></b>	470	486	504	521	539
• Ayudantes farmacéuticos	398	412	427	442	457
• Decoradores y diseñadores artísticos	341	353	366	379	392
• Ópticos y optometristas	159	164	170	176	182
• Ayudantes de veterinaria	26	27	28	29	30
• Otros operadores de equipos ópticos y electrónicos	36	38	39	40	42

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.



**CUADRO 5.43<sup>(\*)</sup>**  
*Previsión de contrataciones: Hostelería*

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• <i><b>Camareros, bármanes y asimilados</b></i>	48817	50527	52330	54160	56040
• <i><b>Cocineros y otros preparadores de comidas</b></i>	8504	8802	9116	9435	9762
• <i>Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas</i>	6037	6249	6454	6665	6881
• Guías y azafatas de tierra	4472	4629	4794	4962	5134
• Bañista-socorrista	1124	1164	1205	1247	1291
• Mozos de equipaje y asimilados	862	892	924	956	989
• <i><b>Jefes de cocineros, de camareros y asimilados</b></i>	342	354	367	380	393
• Técnicos de empresas y técnicos de actividades turísticas	189	195	202	209	217
• Filólogos, intérpretes y traductores	138	143	148	153	158
• Empleados de agencias de viajes	90	93	97	100	104
• Agentes de viaje	76	78	81	84	87
• Gerencia de hoteles con menos de 10 asalariados	23	24	24	25	26

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.44<sup>(\*)</sup>**  
***Previsión de contrataciones: Transporte***

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• <b><i>Peones del transporte y descargadores</i></b>	21291	22037	22762	23506	24268
• <b><i>Conductores de camiones</i></b>	15616	16163	16695	17240	17799
• <b><i>Taxistas y conductores de automóviles y furgonetas</i></b>	4317	4468	4615	4766	4920
• <b><i>Mecánicos y ajustadores de vehículos de motor</i></b>	1973	2042	2109	2178	2248
• <b><i>Conductores de autobuses y tranvías</i></b>	1256	1300	1343	1387	1432
• Operadores de carretillas elevadoras	1112	1151	1189	1227	1267
• Conductores de motocicletas y ciclomotores	725	750	775	800	826
• Instructores de vuelo, navegación y conducción de vehículos	240	248	256	265	273
• Empleados de oficina de servicios de transportes	122	127	131	135	139

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.45<sup>(\*)</sup>**  
***Previsión de contrataciones: Otras actividades sociales***

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• Empleados de servicios de correos (excepto empleados de ventanilla)	6369	6592	6809	7032	7260
• Animadores comunitarios	4045	4187	4324	4466	4610
• Peluqueros, especialistas en tratamiento de belleza y trabajadores asimilados	3091	3199	3304	3412	3523
• Empleados para el cuidado de niños	1998	2068	2136	2205	2277
• Asistentes domiciliarios	1951	2019	2086	2154	2224
• Educadores sociales	922	954	986	1018	1051
• Otros empleados en el cuidado de personas y asimilados	603	624	644	665	687
• Otros diversos trabajadores de servicios personales	483	500	517	534	551
• Limpiacristales, lavacoches y asimilados	562	582	601	621	641
• Barrenderos y asimilados	468	484	500	516	533
• Empleados del hogar	406	420	434	448	462
• Croupieres y otros empleados de salas de juego y apuestas	390	404	417	431	444
• Técnicos en educación infantil	381	394	407	420	434
• Agentes de encuestas	322	333	344	355	366
• Especialistas en métodos didácticos y pedagógicos	368	381	394	406	420

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

**CUADRO 5.46<sup>(\*)</sup>**  
***Previsión de contrataciones: Otras actividades sociales (continuación)***

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
• Psicólogos	221	229	236	244	252
• Promotores de igualdad de oportunidades para la mujer y otros profesionales de apoyo a la promoción social	225	233	241	248	257
• Recogedores de basura	194	201	207	214	221
• Músicos, cantantes y bailarines de espectáculos en cabarets y similares	156	161	166	172	177
• Operadores en instalaciones de incineración, de tratamiento de aguas y otros operadores en plantas similares	139	144	149	153	158
• Locutores de radio, televisión y otros presentadores	122	127	131	135	139
• Bibliotecarios, documentalistas y asimilados	111	115	119	123	126
• Técnicos educadores de educación especial	93	97	100	103	106
• Agentes de igualdad de oportunidades para la mujer y otros diplomados en trabajo social	86	89	92	95	98
• Payasos, prestidigitadores, acróbatas y profesionales similares	74	76	79	81	84
• Terapeutas ocupacionales	46	47	49	50	52
• Empleados de pompas fúnebres y embalsamadores	38	40	41	42	44
• Coreógrafos y bailarines	24	25	26	26	27
• Operadores de máquinas para fabricar accesorios fotográficos y cinematográficos	7	8	8	8	8

(\*) En **negrita** y *cursiva* ocupaciones de difícil cobertura.

## 6. NECESIDADES FORMATIVAS ACTUALES Y FUTURAS: ACTIVIDADES A DESARROLLAR

En este apartado se analizan las principales necesidades formativas y actividades de formación que demandan las empresas de la muestra tanto por necesidades actuales (a un plazo más corto) como por necesidades futuras que las empresas prevén que surgirán en los próximos cinco años.

La información que se recoge en este apartado responde a dos cuestiones básicas. Por un lado, claramente son necesidades de formación de los trabajadores actuales y futuros de las empresas encuestadas, pero, por otro, también estas actividades de formación nos indican áreas de competencias, conocimientos y habilidades que las empresas necesitan o necesitarán mejorar, y en muchos casos incorporar directamente desde el mercado de trabajo, por no contar con dichas habilidades en la propia empresa o por la dificultad de generarlas internamente, con lo que también, y sobre todo cuando miramos a un mayor plazo, nos están indicando por dónde se deberían centrar las líneas prioritarias de formación de cara, tanto a los desempleados como a otros colectivos de interés.

Este apartado, pues, viene a complementar el análisis desarrollado en el epígrafe anterior relativo a las ocupaciones y su evolución futura.

Concretamente, su contenido se organiza en cuatro apartados. En el primero de ellos se presentan las acciones formativas que demandan las empresas regionales por necesidades actuales; a continuación se efectúa una síntesis de las mismas de acuerdo con los segmentos delimitados para el análisis de la información: tamaño de la empresa, localización geográfica y sector de actividad. En los dos últimos apartados de este epígrafe, se hace lo mismo, pero en ese caso, centrados en las necesidades formativas que, en opinión de las empresas, surgirán en los próximos cinco años.

### 6.1. Acciones formativas más demandadas por necesidades actuales

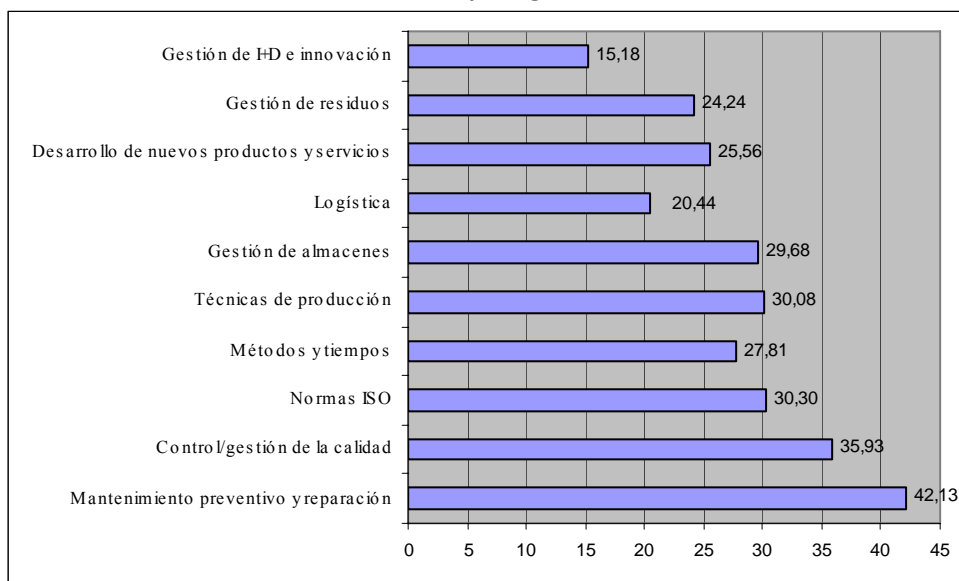
El análisis de las necesidades de formación actuales que tienen las empresas se realiza atendiendo a la naturaleza de las actividades, agrupándose éstas en siete bloques: (1) producción y logística, (2) comercial y marketing, (3) dirección y gerencia, (4) nuevas tecnologías, (5) administración y finanzas, (6) recursos humanos y (7) otras acciones.

El primer bloque lo forman las actividades de formación dirigidas a cubrir las necesidades con las que cuentan las empresas en materia de **producción y logística**. Dentro de esta área y de acuerdo con el gráfico 6.1, se observa que la actividad más demandada en la actualidad es la relacionada

con *mantenimiento preventivo y reparación* (42,1%); en segundo lugar aparece la formación relacionada con el *control y gestión de calidad* (35,9%), seguido de las *normas ISO* (30,3%), las *técnicas de producción* (30,1%) y la *gestión de almacenes* (29,6%).

Como acción de formación menos solicitada por las empresas en este ámbito se sitúan las acciones formativas relacionadas con la *gestión de I+D e innovación* (15,1%).

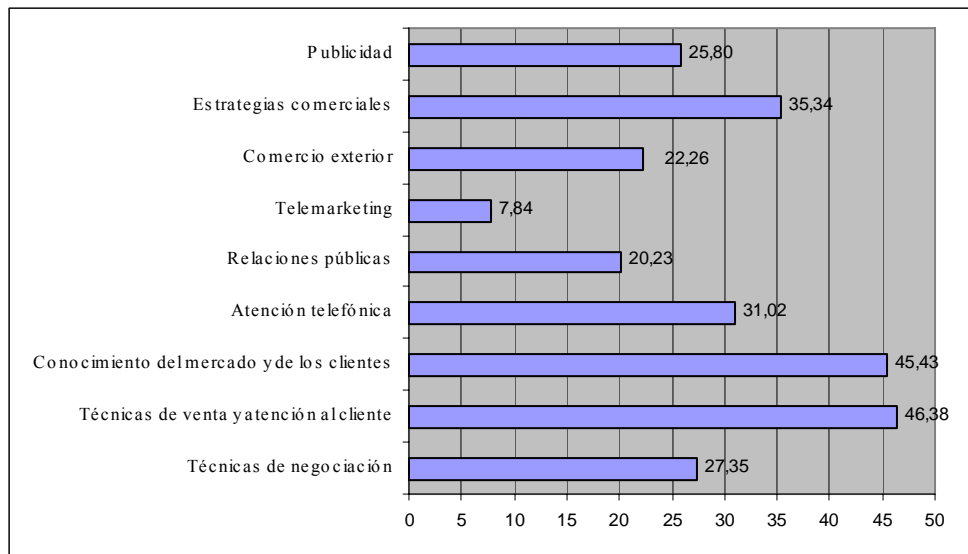
**GRÁFICO 6.1**  
**Actividades de formación demandadas por necesidades actuales:**  
**Producción y Logística (%)**



En el ámbito **comercial y marketing** (gráfico 6.2), el contraste de la demanda es más acentuado que en el caso anterior; así observamos que hay actividades de formación muy requeridas por las empresas, como es el caso de *técnicas de venta y atención al cliente* (46,3%), *conocimiento del mercado y de los clientes* (45,4%) y *estrategias comerciales* (35,3%); por el contrario, las actividades de formación que tienen un menor requerimiento dentro de este grupo de acciones formativas, son el *telemarketing*, que apenas es demandado por 1 de cada 10 empresas (7,8%) - probablemente el escaso uso que se está haciendo de este servicio explica, a su vez, la baja petición del mismo- y las *relaciones públicas*, aunque en este caso la demanda asciende al 20,2% de empresas.

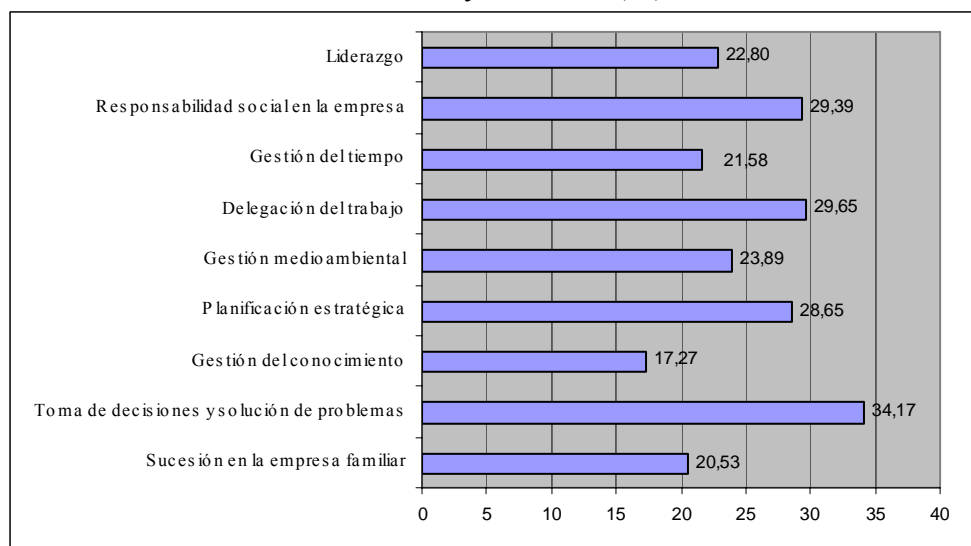
En el área de **dirección y gerencia** existe una demanda de formación bastante similar para todas las acciones formativas propuestas, ya que la mayoría de actividades formativas son reclamadas por un porcentaje de empresas comprendido entre el 20 y el 30 por ciento (gráfico 6.3), destacando la formación sobre *delegación del trabajo*, *responsabilidad social en la empresa* y *planificación estratégica*.

**GRÁFICO 6.2**  
**Actividades de formación demandadas por necesidades actuales:**  
**Comercial y Marketing (%)**



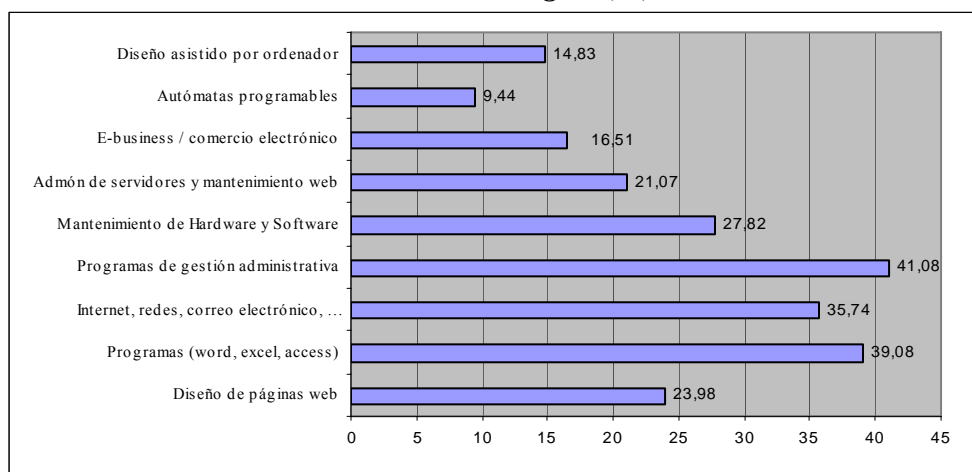
La excepción se da en la actividad de *toma de decisiones y solución de problemas* que es solicitada por un porcentaje ligeramente superior -34,1%- , y en *gestión del conocimiento*, actividad pedida por algo menos del 20%, concretamente el 17,2%.

**GRÁFICO 6.3**  
**Actividades de formación demandadas por necesidades actuales:**  
**Dirección y Gerencia (%)**



En relación a las actividades formativas relativas al área de **nuevas tecnologías** (gráfico 6.4), tema central en la empresa actual, la demanda de formación se concentra especialmente en las actividades *programas de gestión administrativa* (41%), *programas informáticos (Word, Excel, Access, ...)* -39,1%- e *Internet, redes, correo electrónico, ...* acciones de capacitación que demandan el 35,7% de las empresas de la muestra. Esta reclamación coincide, a su vez, con los usos más extendidos de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. La acciones relativas al *mantenimiento de Hardware y de Software* con una solicitud por parte de las empresas del 27,8% y al *diseño de páginas Web* (23,9%) con una demanda intermedia.

**GRÁFICO 6.4**  
*Actividades de formación demandadas por necesidades actuales:*  
*Nuevas tecnologías (%)*



Por otra parte, sólo el 9,4% de las empresas solicitan como actividad de formación a realizar en la actualidad capacitación sobre *autómatas programables*, tecnología, sin duda muy específica, que es aplicada solamente por un reducido número de empresas de la muestra.

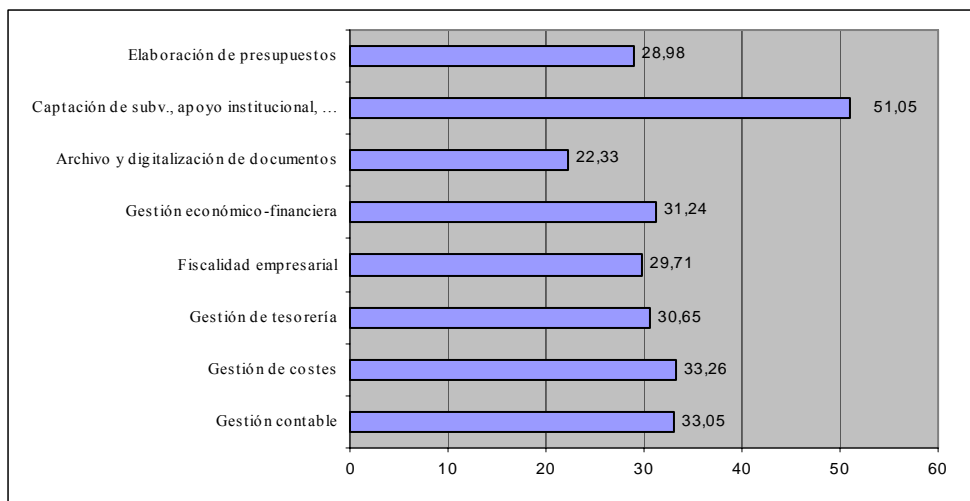
En el bloque que hace relación a **administración y finanzas** se observa que las distintas actividades de formación contenidas en él y que están relacionadas con la gestión, son requeridas prácticamente por igual; en torno a tres, de cada diez empresas. Así, las empresas demandan principalmente actividades de formación en *gestión de costes* (33,2%), *gestión contable* (33%), *gestión económico-financiera* (31,2%) y *gestión de tesorería* (30,6%), como se puede observar en el gráfico 6.5.

Hay que subrayar que la actividad de formación relativa a la *captación de subvenciones y apoyo institucional* es una de las necesidades de formación más solicitada en la actualidad; de hecho, más de la mitad de las empresas entrevistadas la identifican como una de sus necesidades de formación prioritaria.



### GRÁFICO 6.5

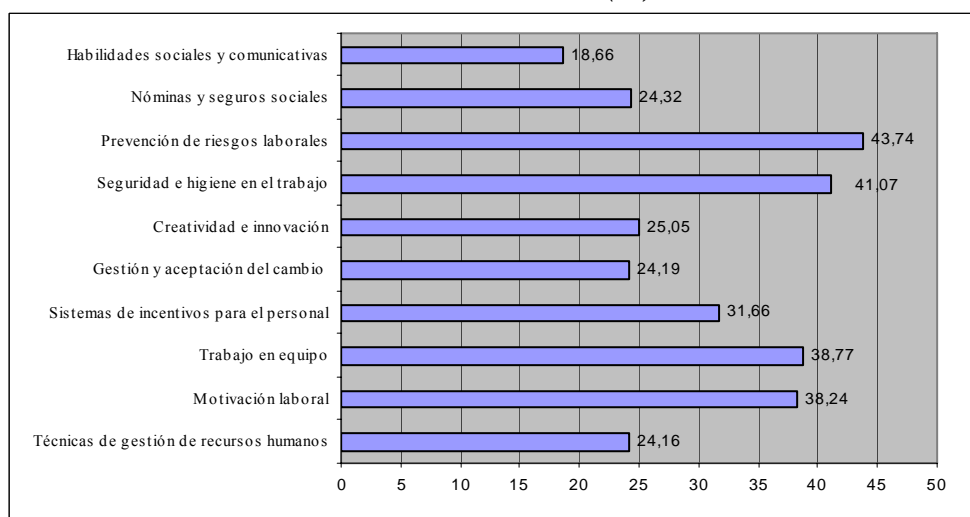
**Figura 6.5: Actividades de formación demandadas por necesidades actuales: Administración y finanzas (%)**



En el campo de los **recursos humanos** la demanda se concentra, fundamentalmente, en torno a cuatro actividades de formación. Destaca la gran importancia que las empresas conceden a la *prevención de riesgos laborales* y a la *seguridad e higiene en el trabajo*; estas actividades son reclamadas por el 43,7% y el 41% de empresas respectivamente. A éstas, les siguen en importancia, *motivación laboral* y *trabajo en equipo* que son actividades de formación demandadas por cerca del 38% de las empresas (gráfico 6.6).

### GRÁFICO 6.6

**Actividades de formación demandadas por necesidades actuales: Recursos Humanos (%)**

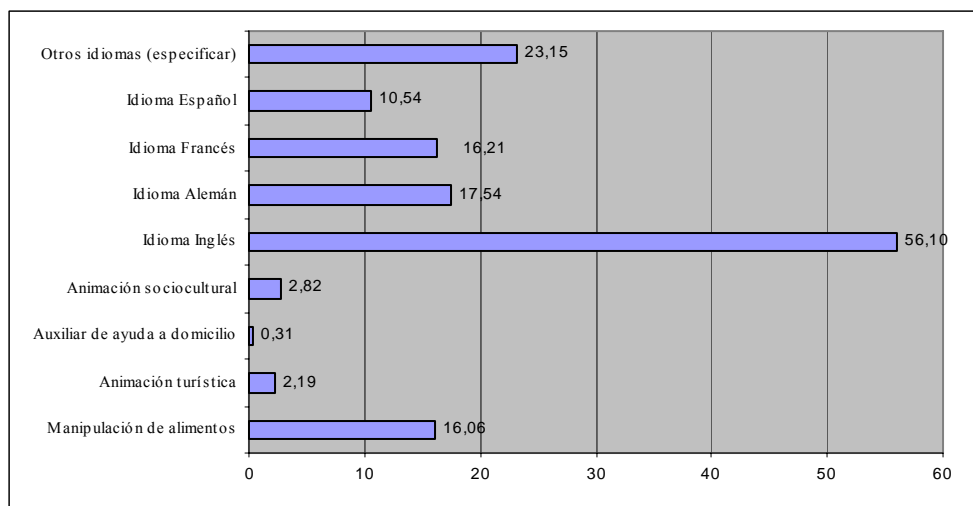


Cabe hacer referencia en este punto a la escasa petición que a nivel agregado efectúan las empresas sobre *habilidades sociales y comunicativas* -18,6%-.

En el capítulo de actividades de formación denominado **otras acciones** (gráfico 6.7), hay que destacar la importancia que las empresas dan, en general, a la formación en idiomas, ocupando el primer lugar en este ámbito la demanda de *idioma inglés*. El 56,1% de las empresas entrevistadas reclaman esta actividad formativa; también demandan la enseñanza de otros idiomas como *alemán* o *francés*, aunque en porcentajes claramente inferiores del 17,5% y del 16,2% respectivamente. En esta misma línea hay que resaltar la solicitud por parte de las empresas de conocer *otros idiomas* -23,1% de empresas-, siendo los más citados por las empresas el: italiano, chino, japonés y árabe.

Nada o poco relevantes son las actividades de formación relacionadas con *auxiliar de ayuda a domicilio* (0,3%), *animación turística* (2,1%) y *animación sociocultural* (2,8%). Dos causas pueden explicar esta baja demanda: por una parte, la escasa representación en el conjunto de la muestra de empresas que puedan requerir las citadas acciones y, por otra parte, que la extensión de los servicios referidos es potencialmente creciente, aunque en términos relativos su peso es todavía bajo en el conjunto de la actividad de las empresas regionales.

**GRÁFICO 6.7**  
**Actividades de formación demandadas por necesidades actuales:**  
**Otras acciones (%)**



Tras haber analizado, de manera general, cuáles son las necesidades de formación más demandadas en la actualidad por el conjunto de las empresas regionales, se va a realizar, en los epígrafes siguientes, un análisis de las mismas más pormenorizado, teniendo en cuenta algunas de las características más relevantes de dichas empresas; concretamente se atenderá la demanda de

formación en función del tamaño de la empresa, la zona geográfica en la que está ubicada y el sector en el que desarrolla la actividad.

### 6.1.1. Actividades formativas demandadas según el tamaño de la empresa

En este apartado, se examina la demanda de formación de las empresas por necesidades actuales, en función del tamaño de las mismas, y se observa que la intensidad de la demanda por parte de las empresas varía en función del número de empleados que tienen.

Como regla general se puede decir que las necesidades de formación aumenta al mismo tiempo que lo hace el tamaño de las empresas. Es así para el caso de todas las actividades de formación, a excepción de *sucesión en la empresa familiar* (cuadro 6.3) y *diseño de páginas Web* (cuadro 6.4), donde destaca la petición de las mismas entre las empresas pequeñas.

Hecha esta consideración general pasamos al detalle de cada uno de los bloques de actividades de formación. En el cuadro 6.1, referido al área de **producción y logística**, se observa que existen determinadas actividades muy poco reclamadas por las microempresas, es el caso de *logística* (8,3%) y *gestión de I+D e innovación* (7,5%). Estas actividades de formación, aunque sean más requeridas por las empresas pequeñas, medianas y grandes (concretamente *logística* es demandada por el 20,2% y el 33,8% respectivamente, y *gestión de I+D e innovación* por el 12% y el 29,2% correspondientemente), en el contexto de cada uno de los citados colectivos de empresas son -a su vez-, las actividades de formación menos solicitadas.

**CUADRO 6.1**  
**Actividades de formación demandadas en la actualidad según el tamaño de la empresa:**  
**Producción y Logística**

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Mantenimiento preventivo y reparación <sup>1</sup>	28,9	42,4	55,6	42,1
2. Control/gestión de la calidad <sup>1</sup>	17,6	35,6	55,7	35,9
3. Normas ISO <sup>1</sup>	14,1	29,5	49,0	30,3
4. Métodos y tiempos <sup>1</sup>	20,4	28,0	35,4	27,8
5. Técnicas de producción <sup>1</sup>	23,4	26,5	43,8	30,1
6. Gestión de almacenes <sup>1</sup>	14,5	31,1	43,0	29,7
7. Logística <sup>1</sup>	8,3	20,2	33,8	20,4
8. Desarrollo de nuevos productos y servicios <sup>1</sup>	16,5	25,0	36,1	25,6
9. Gestión de residuos <sup>1</sup>	11,4	23,0	40,3	24,2
10. Gestión de I+D e innovación <sup>1</sup>	7,5	12,0	29,2	15,2

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Conviene señalar también cierta coincidencia en las actividades de formación más demandadas. Todas las empresas, independientemente del tamaño, solicitan en primer lugar, *mantenimiento*

*preventivo y reparación* y, en segundo lugar, las empresas pequeñas y las medianas y grandes reclaman *control/gestión de la calidad* (el 35,6% de las empresas pequeñas y el 55,7% de las medianas y grandes), seguido de las *normas ISO* en tercer lugar. Las microempresas piden sobre todo capacitación en *técnicas de producción* (23,4%).

En el ámbito **comercial y marketing** existen determinadas actividades de formación que son necesidades actuales para un número importante de empresas, independientemente de su tamaño (cuadro 6.2). Es el caso de la actividad de *técnicas de venta y atención al cliente*, que es demandada por el 35,9% de las microempresas, por el 47,9% de las empresas pequeñas y por el 54,6% de las empresas medianas y grandes. Existe una demanda similar en relación al *conocimiento del mercado y de los clientes*; ésta es solicitada por el 33,2% de las microempresas, el 47,7% de las pequeñas y por el 54,2% de las empresas medianas y grandes. El tercer lugar lo ocupa para todos los segmentos de empresas, la formación sobre *estrategias comerciales*.

**CUADRO 6.2**  
**Actividades de formación demandadas en la actualidad según el tamaño de la empresa:**  
**Comercial y Marketing**

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Técnicas de negociación <sup>1</sup>	19,2	27,5	35,7	27,4
2. Técnicas de venta y atención al cliente <sup>1</sup>	35,9	47,9	54,6	46,4
3. Conocimiento del mercado y de los clientes <sup>1</sup>	33,2	47,7	54,2	45,4
4. Atención telefónica <sup>1</sup>	14,5	35,9	39,3	31,0
5. Relaciones públicas <sup>1</sup>	13,0	22,0	24,7	20,2
6. Telemarketing <sup>1</sup>	3,9	6,9	13,8	7,8
7. Comercio exterior <sup>1</sup>	12,6	22,1	32,8	22,3
8. Estrategias comerciales <sup>1</sup>	26,8	36,4	42,5	35,3
9. Publicidad <sup>1</sup>	16,3	28,4	31,0	25,8

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Sobresale de manera relevante sobre el resto de las actividades, por su escasa demanda, *telemarketing*. Solamente el 7,8% de las empresas entrevistadas la han señalado como necesidad, tal como ya se indicó anteriormente, resultado que se confirma para todos los segmentos de empresas analizados.

A pesar de que, como regla general, la reclamación de formación aumenta conforme se amplía el tamaño de la empresa, el bloque **dirección y gerencia** (cuadro 6.3) muestra una excepción, como ya se indicó al inicio de este epígrafe. La formación sobre *sucesión en la empresa familiar* en las empresas de menos de 10 trabajadores es demandada, como actividad de formación, por el 15,3% de las mismas. En las empresas pequeñas el porcentaje de demanda aumenta al 24,3%, pero en las medianas y grandes vuelve a descender llegando a alcanzar el valor de 18,9%, el más bajo de todas las actividades de formación para este colectivo de empresas.

### CUADRO 6.3

*Actividades de formación demandadas en la actualidad según el tamaño de la empresa:  
Dirección y Gerencia*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Sucesión en la empresa familiar <sup>1</sup>	15,3	24,3	18,9	20,5
2. Toma de decisiones y solución problemas <sup>1</sup>	20,7	37,6	42,0	34,2
3. Gestión del conocimiento <sup>1</sup>	9,0	16,9	26,9	17,3
4. Planificación estratégica <sup>1</sup>	16,9	27,5	43,0	28,7
5. Gestión medioambiental <sup>1</sup>	10,2	24,7	36,9	23,9
6. Delegación del trabajo <sup>1</sup>	15,7	31,0	41,8	29,7
7. Gestión del tiempo <sup>1</sup>	12,9	19,7	34,2	21,6
8. Responsabilidad social en la empresa <sup>1</sup>	16,1	31,6	39,3	29,4
9. Liderazgo <sup>1</sup>	12,1	22,3	35,3	22,8

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

De ello se deduce que la formación en relación a la *sucesión en la empresa familiar* en las empresas, es una necesidad actual mayor en el caso de las empresas que cuentan con más de 10 trabajadores y menos de 50, empresas que responden, en buena medida, a la categoría de empresa familiar.

La *toma de decisiones y solución de problemas* es la actividad de formación más solicitada por el conjunto de las empresas (el 34,2% de las entrevistadas), si bien la empresa mediana y grande duplica la petición de de este tipo de formación respecto de las de menor tamaño. Conviene destacar aquí la importancia de las actividades *planificación estratégica*, *delegación del trabajo* y *responsabilidad social en la empresa*, especialmente la primera: el 16,9% de las microempresas, el 27,5% de las pequeñas y el 43% de las medianas y grandes la solicitan.

Las acciones de formación que menos requieren las empresas en este ámbito de actuación, independientemente del tamaño, son *gestión del conocimiento*, *gestión medioambiental* (en las micro y en las pequeñas empresas), *gestión del tiempo* y *liderazgo*.

En el campo de las **nuevas tecnologías** (cuadro 6.4), el hecho mencionado con anterioridad se vuelve a repetir. Se observa, con carácter general, una demanda relativamente baja en este ámbito, aunque las necesidades de formación manifestadas son mayores a medida que crece el tamaño de la empresa. Así, el *diseño de páginas Web* es demandado por el 12,5% de las microempresas frente al 29% de las empresas pequeñas y al 26,8% de las empresas de mayor tamaño -medianas y grandes-.

### CUADRO 6.4

#### *Actividades de formación demandadas en la actualidad según el tamaño de la empresa: Nuevas tecnologías*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Diseño de páginas Web <sup>1</sup>	12,5	29,0	26,8	24,0
2. Programas (Word, Excel, Access) <sup>1</sup>	25,9	42,6	46,3	39,1
3. Internet, redes, correo electrónico, ... <sup>1</sup>	26,2	38,3	41,0	35,7
4. Programas de gestión administrativa <sup>1</sup>	29,3	43,9	48,2	41,1
5. Mantenimiento de Hardware y Software <sup>1</sup>	13,3	31,5	36,1	27,8
6. Admón de servidores y mantenimiento Web <sup>1</sup>	10,6	23,3	28,1	21,1
7. E-business / comercio electrónico <sup>1</sup>	12,9	14,4	24,3	16,5
8. Automatas programables <sup>1</sup>	3,9	8,5	17,2	9,4
9. Diseño asistido por ordenador <sup>1</sup>	8,2	15,8	20,1	14,8

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Más baja es aún la petición de formación de la actividad *automatas programables*. Esto constituye una necesidad sólo para el 9,4% de las empresas, si bien, son las empresas medianas y grandes las que más reclaman esta actividad, concretamente el 17,2%.

La actividad de formación más demandada es *programas de gestión administrativa*, la cual adquiere importancia en todas las empresas, independientemente del tamaño. Aquí las diferencias relativas no son tan marcadas como se vienen expresando en la mayor parte de las actividades de los distintos bloques, con unos valores del 29,3% para las empresas micro, el 43,9% para las empresas pequeñas y el 48,2% para las empresas medianas y grandes. Asimismo ocupan los primeros lugares de importancia, para todos los tamaños, la formación sobre *programas informáticos (Word, Excel, Access, ...)*, *Internet, redes, correo electrónico, ...* y *programas de gestión administrativa*.

El cuadro 6.5 recoge las actividades de formación solicitadas por las empresas en materia de **administración y finanzas**. En él se observa que la mayor parte de las empresas (en torno al 50%, independientemente del tamaño) requieren la actividad de *captación de subvenciones y apoyo institucional*. Esta actividad, junto con *idioma inglés* (contenida en el apartado de **otras actividades**), son las acciones más reclamadas por las empresas.

Igualmente es muy demandada por las empresas, ocupando los primeros lugares para todos los tamaños, la actividad formativa relacionada con la *gestión contable* y con la *gestión de costes*. La menos pedida para todos los tamaños es la relativa a *archivo y digitalización de documentos y elaboración de presupuestos*.

**CUADRO 6.5**

**Actividades de formación demandadas en la actualidad según el tamaño de la empresa:  
Administración y finanzas**

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Gestión contable <sup>1</sup>	20,5	36,7	39,3	33,1
2. Gestión de costes <sup>1</sup>	19,2	36,8	41,4	33,3
3. Gestión de tesorería <sup>1</sup>	18,8	33,0	38,5	30,7
4. Fiscalidad empresarial <sup>1</sup>	18,0	33,3	35,1	29,7
5. Gestión económico-financiera <sup>1</sup>	18,0	35,0	38,0	31,2
6. Archivo y digitalización de documentos <sup>1</sup>	11,4	24,2	30,2	22,3
7. Captación de subv., apoyo institucional, ...	51,0	49,0	54,9	51,1
8. Elaboración de presupuestos <sup>1</sup>	14,6	32,5	37,5	29,0

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

En el área de **recursos humanos** (cuadro 6.6) existe una situación bien polarizada entre la demanda de las empresas micro, por una parte, y la demanda de las empresas medianas y grandes, por otra. Al respecto conviene señalar, como ejemplo, el caso de *técnicas de gestión de los recursos humanos*, actividad solicitada sólo por el 9,8% de las microempresas, mientras que en las empresas medianas y grandes la reclamación asciende a 40,3%. O el caso de *gestión y aceptación del cambio y habilidades sociales y comunicativas*, con unos porcentajes de 9,4% para las microempresas y del 34,7% y 31,3% para las medianas y grandes respectivamente.

**CUADRO 6.6**

**Actividades de formación demandadas en la actualidad según el tamaño de la empresa:  
Recursos Humanos**

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Técnicas gestión de recursos humanos <sup>1</sup>	9,8	23,6	40,3	24,2
2. Motivación laboral <sup>1</sup>	21,5	44,0	45,1	38,2
3. Trabajo en equipo <sup>1</sup>	21,5	43,5	48,0	38,8
4. Sistemas de incentivos para el personal <sup>1</sup>	16,8	35,8	39,7	31,7
5. Gestión y aceptación del cambio <sup>1</sup>	9,4	26,9	34,7	24,2
6. Creatividad e innovación <sup>1</sup>	14,8	24,8	36,4	25,1
7. Seguridad e higiene en el trabajo <sup>1</sup>	23,4	44,4	53,3	41,1
8. Prevención de riesgos laborales <sup>1</sup>	26,2	46,2	57,6	43,7
9. Nóminas y seguros sociales <sup>1</sup>	14,8	23,9	35,1	24,3
10. Habilidades sociales y comunicativas <sup>1</sup>	9,4	17,1	31,3	18,7

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Actividades como *seguridad e higiene en el trabajo, prevención de riesgos laborales, motivación laboral y trabajo en equipo* son las que más interesan a las empresas, independientemente del número de empleados que éstas posean. Si bien hay que señalar, respecto a dichas actividades, la proximidad porcentual relativa en la demanda que hacen las pequeñas y las medianas y grandes. En el caso concreto de *motivación laboral y trabajo en equipo* tenemos que los valores en la

empresa pequeña son respectivamente de 44% y 43,5% y en la empresa mediana y grande del 45,1% y 48%.

En el capítulo de **otras acciones** destaca la petición de la actividad de formación *idioma inglés* (cuadro 6.7). Esta actividad se muestra en la actualidad como una de las necesidades de formación más importantes para todas las empresas, sean micro (53,7%), pequeñas (54,9%) o medianas y grandes (60,8%), tal y como podemos observar en el cuadro 6.7. El resto de idiomas (francés, alemán, español y otros...) son también objeto de interés como actividad de formación, aunque no lo sean para un número tan importante de empresas. Por el contrario, las actividades *animación turística, auxiliar de ayuda a domicilio y animación sociocultural*, no tienen un peso relevante, ya que en ningún caso superan el 3% en cuanto a la demanda. Las razones posibles de esta baja demanda, se indicaron anteriormente –apartado 6.1-.

### CUADRO 6.7

#### *Actividades de formación demandadas en la actualidad según el tamaño de la empresa: Otras Acciones*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Manipulación de alimentos <sup>1</sup>	14,4	11,8	25,8	16,1
2. Animación turística	1,2	2,4	2,9	2,2
3. Auxiliar de ayuda a domicilio	0,4	0,4	0,0	0,3
4. Animación sociocultural	3,1	2,4	3,3	2,8
5. Idioma Inglés	53,7	54,9	60,8	56,1
6. Idioma Alemán <sup>1</sup>	9,4	17,4	26,6	17,5
7. Idioma Francés <sup>1</sup>	7,8	16,0	25,6	16,2
8. Idioma Español <sup>1</sup>	5,8	11,9	13,0	10,5
9. Otros idiomas	20,0	16,0	36,4	23,1

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte del conjunto de las empresas de la Región de Murcia, atendiendo a su tamaño.

Las empresas **medianas y grandes** solicitan prioritariamente:

- Idioma inglés (60,8%)
- Prevención de riesgos laborales (57,5%)
- Control y gestión de la calidad (55,7%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (55,6%)
- Captación de subvenciones y apoyo institucional (54,9%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (54,5%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (54,1%)



Las empresas *pequeñas* demandan principalmente:

- Idioma inglés (54,9%)
- Captación de subvenciones y apoyo institucional (49%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (47,9%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (47,6%)
- Prevención de riesgos laborales (46,1%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (44,4%)
- Motivación laboral (43,9%)

Las *microempresas* reclaman ante todo formación en:

- Idioma inglés (53,7%)
- Captación de subvenciones y apoyo institucional (50,9%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (35,9%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (33,2%)
- Programas de gestión administrativa (29,3%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (28,9%)
- Estrategias comerciales (26,7%)

#### 6.1.2. Actividades de formación demandadas según la zona geográfica

A continuación se analizan las necesidades de formación actuales que presentan las empresas en función de la zona geográfica en la que desempeñan su actividad. La variable zona geográfica, para su análisis, se ha clasificado en las nueve categorías anteriormente definidas.

Los resultados de los análisis de los datos recogidos en las encuestas sobre esta materia se recogen en los cuadros 6.8 a 6.14. En ellos se muestra para cada grupo de actividades de formación el porcentaje de empresas que las demanda en cada una de las siguientes zonas.

##### *6.1.2.1. Altiplano*

Se inicia el análisis destacando las necesidades actuales que más demandan, en materia de **producción y logística**, las empresas que desarrollan su actividad en la zona del Altiplano (cuadro 6.8). La acción de formación más solicitada es la relacionada con *control/gestión de la calidad* (37,2%). Existe otra serie de acciones de formación que son demandadas por una cantidad ligeramente inferior a la anterior, como es el caso de las actividades de formación relacionadas con *gestión de almacenes* (31,6%), *mantenimiento preventivo y reparación* (31%), *gestión de residuos* (30,5%), *gestión de I+D e innovación* (28,8%) y *desarrollo de nuevos productos y servicios* (28,3%), junto a *técnicas de producción* con el mismo valor porcentual (28,3%).

En el área de **comercial y marketing** (cuadro 6.9), las empresas que desarrollan su producción en la zona que se está examinando se caracterizan, sobre todo, por demandar actividades de formación relacionadas con *técnicas de venta y atención al cliente* (41,6%) y *relaciones públicas* (41,6%); es conveniente destacar especialmente esta última, ya que la reclamación en la zona del Altiplano duplica la demanda media del total de las empresas entrevistadas, la cual representa tan sólo un 20,2%. Destaca también la solicitud de otras actividades de formación como *estrategias comerciales* (38,9%), *conocimiento del mercado y de los clientes* (38,3%) y *comercio exterior y técnicas de negociación*, en ambas actividades la demanda supone el 35%.

En el bloque de actividades de formación relacionadas con **dirección y gerencia** existen también peticiones importantes de acciones a realizar. Destacan *gestión del tiempo* (39,2%) y *delegación del trabajo* (37,5%). La menos solicitada es la actividad de formación relacionada con *sucesión en la empresa familiar*, que tan sólo es demandada por el 16% de las empresas que desarrollan sus actividades en esta zona geográfica (cuadro 6.10).

Si nos centramos en el ámbito de **nuevas tecnologías** (cuadro 6.11), la actividad de formación más demandada es, en primer lugar, la relacionada con *programas de gestión administrativa* (54,1%), algo más de la mitad de las empresas de la zona del Altiplano la demandan. También es elevada la petición que se produce de actividades de formación relacionadas con el uso de *Internet, redes, correo electrónico, ...* (47,5%) y las relacionadas con el uso de *programas (Word, Excel, Access, ...)* (45%).

*E-business/comercio electrónico, ...* es una actividad a resaltar también, ya que presenta una demanda relativamente elevada, en torno a una de cada tres empresas la solicitan (35%); este dato contrasta con la demanda media del conjunto de empresas para esta actividad, cuyo valor se sitúa tan sólo en torno al 16,5%.

Actividades como *mantenimiento de Hardware y Software* (18,6%), *administración de servidores y mantenimiento Web* (18,3%) y *automatas programables* (10,3%) son actividades solicitadas por una proporción baja de empresas de la zona.

En el campo de **administración y finanzas** la actividad de formación más demandada es la relacionada con *captación de subvenciones y apoyo institucional* (46,7%), seguida de cerca por la formación dirigida a *elaboración de presupuestos* (40%). La petición que se produce con respecto al resto de actividades pertenecientes a este bloque en la zona del Altiplano es bastante uniforme, ya que se sitúa entre el 25% y 37%, y es bastante parecida a la demanda media del conjunto de empresas entrevistadas en la Región (cuadro 6.12).

Respecto a la demanda actual de formación que se produce en relación al bloque **recursos humanos**, destacan especialmente las actividades relacionadas con *motivación laboral* (54,1%), *prevención de riesgos laborales* (50,8%), *trabajo en equipo* (49,1%) y *seguridad e higiene en el trabajo* (44,2%). Por el contrario, destacan por la baja demanda, las actividades relacionadas con *gestión y aceptación del cambio* (19,6%) y *nóminas y seguros* (16,3%), que, apenas, son solicitadas por una de cada cinco empresas (cuadro 6.13).

Para concluir el análisis de la zona del Altiplano conviene destacar que, en el apartado de **otras acciones** (cuadro 6.14), aunque el *idioma inglés* es una necesidad bastante demandada por las empresas que desarrollan sus actividades en dicha zona (38,3%), si la comparamos con el resto de zonas de la Región, se observa que es el espacio donde menos se solicita. Igualmente, es conveniente también señalar cómo la formación en *idioma francés* (21,3%) y *otros idiomas* (50%), es una reclamación que adquiere suficiente peso.

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona geográfica del **Altiplano**:

- Programas de gestión administrativa (54,1%)
- Motivación laboral (54,1%)
- Prevención de riesgos laborales (50,8%)
- Trabajo en equipo (49,1%)
- Internet, redes, correo electrónico, ... (47,5%)
- Captación de subvenciones y apoyo institucional (46,6%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (45%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (44,2%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (41,6%)
- Relaciones públicas (41,6%)
- Elaboración de presupuestos (40%)
- Gestión del tiempo (39,2%)

#### 6.1.2.2. Alto y Bajo Guadalentín

Las empresas que desarrollan su actividad en la zona del Alto y Bajo Guadalentín se caracterizan, entre otras cosas, porque en materia de **producción y logística** demandan actividades formativas relacionadas especialmente con *control y la gestión de la calidad* (48,3%), *normas ISO* (41,3%) y *gestión de residuos* (40,5%). La petición de cada una de estas actividades de formación en esta zona geográfica es superior a la demanda media del conjunto de empresas entrevistadas (cuadro 6.8).

En el ámbito **comercial y marketing** se pueden identificar dos actividades de formación cuya reclamación actual se encuentra próxima al 50%, siendo dichas actividades las siguientes: *conocimiento del mercado y de los clientes* (48,7%) y *técnicas de venta y atención al cliente* (44,8%). Por el contrario, la actividad de formación *telemarketing* (8,7%) se configura como la menos demandada por las empresas de esta zona geográfica, apenas una de cada diez empresas la solicitan (cuadro 6.9).

En el análisis de lo que sucede en el caso de las actividades formativas relacionadas con **dirección y gerencia** se observa (cuadro 6.10), que las empresas que desarrollan su actividad en esta zona geográfica presentan cierta uniformidad en sus peticiones; es decir, la mayoría de la demanda de actividades pertenecientes a esta área se sitúa en un porcentaje comprendido entre el 20% y el 30%. La excepción a este comportamiento general lo constituyen las actividades *toma de decisiones y solución de problemas*, cuya solicitud asciende al 38,6%, por lo que es la actividad más demandada, y *gestión medioambiental* con una solicitud del 36,2%.

Si nos centramos en el campo de **nuevas tecnologías**, información que se recoge en el cuadro 6.11, se observa que se produce un fuerte contraste en la demanda. Existen, por una parte, determinadas acciones de formación que cuentan con una petición elevada, como es el caso de actividades de formación relacionadas con *programas de gestión administrativa* (43,2%), *Internet, redes, correo electrónico, ...* (37,9%) y *programas (Word, Excel, Access, ...)* (36,7%). Por otra parte, hay actividades de formación cuya demanda es muy baja, como es el caso de *diseño de páginas Web* (18,8%), *diseño asistido por ordenador* (13,2%) y *autómatas programables* (11,4%).

Tal y como se puede observar en el cuadro 6.12, dentro del área de **administración y finanzas**, existen determinadas actividades como *gestión económico-financiera* (37,6%), *fiscalidad empresarial* (35,9%), *gestión de la tesorería* (33,9%), y *captación de subvenciones y apoyo institucional* (33,9%), que son demandadas por cerca de una de cada tres empresas de la zona.

Conviene subrayar la última de las actividades a la que se ha hecho referencia, *captación de subvenciones y apoyo institucional*, por el hecho de que la demanda de la misma difiere bastante de la media de empresas entrevistadas de la Región. Sólo el 33,9% la reclaman en la zona del Alto y Bajo Guadalentín y, por el contrario, el 51% la reclaman en el resto de la Región. Llama también la atención esta acción de formación porque, como regla general, es una de las actividades más solicitadas en la actualidad, ya que un buen número de empresas - independientemente del sector o zona geográfica a la que pertenecen-, la piden.

El análisis de la formación en temas relacionados con el bloque de **recursos humanos** permite decir que las actividades de formación más demandadas en la zona del Alto y Bajo Guadalentín son las relacionadas con *prevención de riesgos laborales* (68,3%) y *seguridad e higiene en el trabajo* (61,5%), actividades de formación solicitadas por casi dos de cada tres empresas. *Trabajo en equipo* (47%) y *motivación laboral* (41,5%) también destacan, ya que casi la mitad de las empresas encuestadas las demandan como actividades de formación necesarias en la actualidad (cuadro 6.13).

Se cierra el análisis de esta zona geográfica con el bloque **otras acciones**, señalando que la demanda en relación al *mantenimiento de alimentos* (34,1%) es elevada, y haciendo notar que el *idioma inglés* (50,9%) sigue representando, también para las empresas ubicadas en esta zona geográfica, una de las principales necesidades actuales; de hecho la mitad de las empresas encuestadas la reclaman (cuadro 6.14).

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona geográfica del **Alto y Bajo Guadalentín**:

- Prevención de riesgos laborales (68,3%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (61,5%)
- Idioma inglés (50,8%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (48,7%)
- Control y gestión de la calidad (48,3%)
- Trabajo en equipo (47%)
- Gestión de costes (44,9%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (44,8%)
- Programas de gestión administrativa (43,2%)
- Motivación laboral (41,5%)
- Gestión contable (41,5%)
- Normas ISO (41,3%)

#### 6.1.2.3. Campo de Cartagena

En materia de **producción y logística** (cuadro 6.8), las demandas de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el Campo de Cartagena se concentran, especialmente, en torno a dos actividades: *mantenimiento preventivo y reparación* (60,8%) y *control y gestión de la calidad* (53,2%); en ambos casos, la solicitud supera ampliamente la demanda media de las empresas entrevistadas en la Región; la media, en el caso de la primera actividad de formación, asciende a 42,1% y en el caso de la segunda a 35,9%.

Conviene destacar la baja necesidad de capacitación que manifiestan las empresas en actividades de formación relacionadas con *técnicas de producción* (19,5%), *métodos y tiempos* (7,2%) y *gestión de I+D e innovación* (5,6%).

Dentro del marco **comercial y marketing** destaca, especialmente, la alta demanda que se produce de las actividades de formación *conocimiento del mercado y de los clientes* (77,6%), *atención telefónica* (76,8%) y *técnicas de venta y atención al cliente* (75,2%), esto es, casi ocho de cada diez empresas de la zona las solicitan. *Publicidad* también se presenta con una demanda importante para las empresas que desarrollan su actividad en esta zona geográfica (57,7%). Por el contrario, la petición que se produce de *telemarketing* (3,2%), es prácticamente irrelevante (cuadro 6.9).

En relación con **dirección y gerencia** se observan fuertes contrastes entre la demanda media del conjunto de las empresas de algunas actividades y la solicitud de esas mismas actividades por las empresas de la zona geográfica que se está analizando. En esta dirección aparece que la actividad de formación *toma de decisiones y solución de problemas* es la más demandada por la media de empresas (la solicitan el 34,2% de las empresas); también lo es para las empresas del Campo de Cartagena, si bien, en este caso la demanda asciende al 76%, es decir se duplica con respecto a la media.

En el caso de la actividad relacionada con *delegación del trabajo* la diferencia, entre la demanda media y la demanda en esta zona geográfica, también es muy elevada; la primera supone el 29,7%, mientras que la segunda el 63,2%, más del doble, como se puede observar en el cuadro 6.10.

Algo parecido es lo que sucede con la actividad de formación *responsabilidad social en la empresa*, la cual es solicitada por el 76%, mientras que la media se localiza en torno al 30%.

Lo contrario sucede con la actividad de formación *gestión del tiempo*, la cual es demandada por un número relativamente considerable de empresas entrevistadas en la Región (21,6%), mientras que la petición de las empresas que ejercen su actividad en el Campo de Cartagena sólo llega al 4%.

Si se observa el cuadro 6.11 se puede comprobar cómo la demanda de actividades relacionadas con **nuevas tecnologías** es especialmente elevada para las empresas que desarrollan su actividad en el Campo de Cartagena. La mayoría de las actividades de formación son solicitadas por más de la mitad de las empresas. Frente a estos datos contrasta, por su baja demanda, algunas de las acciones formativas pertenecientes a este bloque de nuevas tecnologías, como *diseño asistido*

*por ordenador* (17,4%), *e-business/comercio electrónico, ...* (11,2%) y *autómatas programables* (10,4%).

Algo bastante parecido sucede con las actividades pertenecientes al área de **administración y finanzas**. En esta parcela casi todas las actividades obtienen una demanda superior al 70%, petición que, además, es ampliamente superior a la media. La única excepción es la actividad relacionada con *archivo y digitalización de documentos*, cuya petición asciende al 34,4% (cuadro 6.12).

Las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona del Campo de Cartagena se caracterizan por poseer una demanda bastante elevada de actividades de formación relacionadas con **recursos humanos** (cuadro 6.13); de hecho la solicitud de todas las actividades, con la única excepción de *habilidades sociales y comunicativas* (12%), supera ampliamente la demanda media. Destacan especialmente actividades como *motivación laboral* (77,6%), *seguridad e higiene en el trabajo* (76,8%), *prevención de riesgos laborales* (75,2%) y *trabajo en equipo* (72%).

Para finalizar el análisis de esta zona, hay que destacar que en el bloque **otras acciones** (cuadro 6.14), el *idioma inglés* (56%) es señalado también, por las empresas de esta zona geográfica, como una necesidad actual bastante importante, junto a *idioma español* (22,8%) e *idioma francés* (20,8%). En relación con este apartado destaca, además, la petición de la actividad de formación *manipulación de alimentos* (23,2%), que es solicitada por casi una de cada cuatro empresas.

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona geográfica del Campo de Cartagena:

- Motivación laboral (77,6%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (77,6%)
- Atención telefónica (76,8%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (76,8%)
- Toma de decisiones y solución de problemas (76%)
- Responsabilidad social en la empresa (76%)
- Fiscalidad empresarial (76%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (75,2%)
- Prevención de riesgos laborales (75,2%)
- Gestión de costes (75,2%)
- Gestión de tesorería (75,2%)
- Gestión económico-financiera (75,2%)

#### 6.1.2.4. Huerta de Murcia

Las empresas que desarrollan su actividad empresarial en esta zona solicitan, en el área de **producción y logística** (cuadro 6.8), formación respecto a *mantenimiento preventivo y reparación* (actividad solicitada por el 37,6% de las empresas). Otras actividades de formación como *métodos de tiempos* (34%) y *técnicas de producción* (32,6%) alcanzan también una demanda considerable; de hecho, en torno a una de cada tres empresas de la zona las solicitan.

En el ámbito **comercial y marketing** la demanda se concentra especialmente en las actividades de *técnicas de venta y atención al cliente* (40,2%) y *conocimiento del mercado y de los clientes* (38,4%).

Destaca especialmente, por su bajo porcentaje, *telemarketing*. Esta actividad tan sólo es solicitada por el 5,4% de las empresas encuestadas de la zona, tal y como se puede observar en el cuadro 6.9.

Si se analiza el bloque de **dirección y gerencia**, que se encuentra recogido en el cuadro 6.10, se puede observar que las actividades de formación contenidas en él no son especialmente demandadas por las empresas de la Huerta de Murcia; de hecho, la actividad de formación más pedida es *planificación estratégica*, y, aún así, tan sólo es solicitada por el 25,4% de las empresas encuestadas de esa zona. Conviene señalar que sus valores están siempre ubicados por debajo de la demanda media del conjunto de las empresas entrevistadas.

Las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona de la Huerta de Murcia tampoco demandan especialmente actividades de formación relacionadas con **nuevas tecnologías** (cuadro 6.11). Aquí también se observa una solicitud bastante más baja que la media, siendo así en todas las actividades de este bloque. Si bien, las actividades de formación más solicitadas son: *programas de gestión administrativa* (27,3%), *programas (Word, Excel, Access, ...)* (26,1%) e *Internet, redes, correo electrónico, ...* (22,7%).

Con la excepción de la formación en *captación de subvenciones y apoyo institucional* cuya solicitud asciende al 56,9%, el resto de actividades de formación pertenecientes al área de **administración y finanzas** apenas llegan a ser demandadas por el 15% de las empresas (cuadro 6.12). Se observa una regularidad en los valores que presentan las actividades de formación de este bloque.

En el área de **recursos humanos** sucede, prácticamente, lo mismo que se ha dicho hasta el momento en los bloques de actividades de formación anteriores. La demanda de formación que presentan las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona de la Huerta de



Murcia es notoriamente baja. Si bien, destacan las siguientes acciones de formación: *prevención de riesgos laborales* (26,5%), *trabajo en equipo* (26,1%), *motivación laboral* (23,9%), y *seguridad e higiene en el trabajo* con el 24,8% (cuadro 6.13). Sin excepción, todas las actividades de formación son menos reclamadas por las empresas de esta zona que la media de las empresas entrevistadas de la Región.

Para concluir el análisis de las actividades de formación más demandadas por necesidades actuales de las empresas de la Huerta de Murcia podríamos destacar que, al igual que para el resto de empresas entrevistadas, la actividad de formación *idioma inglés* se configura como la más importante, llegando la petición al 62%, tal y como se puede observar en el cuadro 6.14. Son poco relevantes los valores del resto de actividades de formación presentados en este bloque y denominado **otras acciones**.

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona geográfica de la **Huerta de Murcia**:

- Idioma inglés (61,9%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional (56,8%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (40,2%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (38,4%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (37,6%)
- Otros idiomas (37,5%)
- Métodos y tiempos (34%)
- Estrategias comerciales (33,7%)
- Técnicas de producción (32,6%)
- Programas de gestión administrativa (27,3%)
- Prevención de riesgos laborales (26,5%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (26,1%)
- Trabajo en equipo (26,1%)

#### 6.1.2.5. Mar Menor

Analizando las peticiones que las empresas del Mar Menor han expresado en materia de **producción y logística** (cuadro 6.8), se observa que estas demandas se concentran, especialmente, en la actividad de formación *mantenimiento preventivo y reparación* (30%). El resto de actividades pertenecientes a este bloque apenas son solicitadas por las empresas encuestadas, tal y como podemos observar en dicho cuadro.

En el área de **comercial y marketing** la demanda se incrementa con respecto a la de las actividades de formación del bloque anterior, si bien ésta sigue siendo baja. Destaca, dentro de

este bloque, las actividades de formación *conocimiento del mercado y de los clientes y estrategias comerciales*; en ambos casos la demanda se sitúa en torno al 22,5% (cuadro 6.9).

En el caso de **dirección y gerencia** la demanda de formación tampoco es elevada, si bien se puede hacer notar, en primer lugar, que la formación en materia de *liderazgo* es la más solicitada dentro de este bloque (27,5%); y, en segundo lugar, que al igual que sucedía en bloques anteriores, existen actividades de formación que no son requeridas y, que la formación relacionada con *toma de decisiones y solución de problemas* (12,5%), que para casi todas las empresas es una de las más necesarias, para las empresas del Mar Menor no lo es, ya que apenas una de cada diez empresas de la zona la reclaman (cuadro 6.10).

En **nuevas tecnologías** se observa un incremento considerable de las actividades de formación que solicitan las empresas con respecto a bloques anteriores. Conviene subrayar la petición, especialmente, de actividades de formación en *programas (Word, Excel, Access, ...)* con el 35% y en *programas de gestión administrativa* con el 32,5%. No obstante, sigue habiendo determinadas actividades que no son solicitadas por ninguna de las empresas de esta zona geográfica, como es el caso de la formación en materia de *e-business/comercio electrónico,...* y *autómatas programables* (cuadro 6.11).

Si se observa el cuadro 6.12, que contiene las actividades de formación en el campo de **administración y finanzas**, se puede comprobar cómo las empresas que desarrollan su acción empresarial en la zona del Mar Menor piden, básicamente, las actividades relacionadas con la formación en *captación de subvenciones y apoyo institucional*; la demanda de esta actividad es tan elevada que es solicitada por tres de cada cuatro empresas (75%), un porcentaje ampliamente superior al de la media del conjunto de las empresas entrevistadas.

En relación a los **recursos humanos** hay que destacar que la solicitud de actividades es significativamente baja. Ninguna de las actividades de este bloque es demandada por más del 10% de las empresas de la zona, a excepción de la formación en *trabajo en equipo* que es reclamada por el 15% de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona del Mar Menor (cuadro 6.13).

Finalmente y para concluir, se puede destacar que, a pesar de presentar esta zona unas demandas más bien bajas -como se ha visto a lo largo del análisis que se ha realizado de las distintas actividades de formación que se han considerado en los bloques anteriores-, en el bloque de **otras acciones** (cuadro 6.14), el *idioma inglés* es considerado, por las empresas de esta zona geográfica, como una de las necesidades actuales más importantes y, por tanto, más solicitadas (62,5%).

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona geográfica del **Mar Menor**:

- Captación de subvenciones y apoyo institucional (75%)
- Idioma inglés (62,5%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (35%)
- Programas de gestión administrativa (32,5%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (30%)
- Liderazgo (27,5%)
- Diseño de páginas Web (27,5%)
- Planificación estratégica (25%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (22,5%)
- Estrategias comerciales (22,5%)
- Delegación del trabajo (20%)

#### 6.1.2.6. Noroeste

En el área de **producción y logística** destaca, especialmente, la petición de las actividades de formación relacionadas con *gestión de residuos* (56,4%), la cual es demandada por más de la mitad de las empresas de la zona, y *mantenimiento preventivo y reparación* (51,2%), solicitada por dos de cada cuatro empresas. El *control y gestión en la calidad* y la formación con respecto a *normas ISO* también presentan una elevada demanda que, en ambos casos, supera el 48%.

El análisis de la formación en temas cercanos al ámbito **comercial y marketing** revela que, en este bloque, las necesidades actuales se centran, prioritariamente, en actividades formativas dirigidas a *técnicas de venta y atención al cliente* y a *conocimiento del mercado y de los clientes*; en ambos casos la demanda asciende a 65,8%. La diferencia de éstas y del resto de actividades de este bloque, con respecto al valor medio de las empresas entrevistadas de la Región, es importante, especialmente, en el caso de las actividades de formación mencionadas, cuyas diferencias son: en *relaciones públicas* de 34,8%, *publicidad* 32,7% y *atención telefónica* 25,1% (cuadro 6.9).

Respecto a las necesidades actuales de formación vinculadas directamente con **dirección y gerencia**, es preciso destacar que las actividades de formación contenidas en este bloque tienen una demanda elevada; de hecho la mayoría de ellas son reclamadas por más de la mitad de las empresas de la zona, tal y como se puede observar en el cuadro 6.10. La solicitud más baja, en torno a una de cada tres empresas, se concentra en las actividades *sucesión en las empresas familiares* (37,5%) y *gestión del conocimiento* (35,9%).

Siguiendo en la misma línea se encuentran las actividades de formación relacionadas con **nuevas tecnologías**. También en este caso las necesidades actuales de formación que presentan las empresas de esta zona son elevadas. Las excepciones son las acciones de formación vinculadas, por una parte, a *diseño asistido por ordenador* y *e-business/comercio electrónico*, ... (22,5% en ambos casos), demandadas por cerca de dos de cada diez empresas, y, por otra parte, la actividad dirigida a la formación de *autómatas programables* que es demandada sólo por el 8,1% (cuadro 6.11). Las acciones de formación más solicitadas son: *programas de gestión administrativa* (80,5%) y *programas (Word, Excel, Access)* (78,1%).

En el bloque de **administración y finanzas** destaca el hecho de que todas las actividades de formación incluidas en él son solicitadas por, aproximadamente, las tres cuartas partes de las empresas de la zona, lo cual supone una demanda importante de las actividades de formación contenidas en él.

Hay que subrayar la necesidad de formación en materia de gestión que tienen las empresas. Concretamente, *gestión contable* es solicitada por el 75,6%, *gestión de costes* por el 73,2%, y *gestión de tesorería* por el 76,9%. Otro aspecto que destaca es el siguiente: como regla general, la demanda de actividades formativas relacionadas con *captación de subvenciones y apoyo institucional* es muy elevada, independientemente de la zona; en este caso, en la zona del Noroeste, sigue siendo importante (52,5%), ya que la solicitan cerca de la mitad de las empresas encuestadas. No obstante, esta acción se sitúa como la actividad de este bloque que presenta la demanda más baja; es decir, aún siendo elevada en relación a la demanda del resto de actividades formativas del bloque, es -sin embargo-, la que menos porcentaje obtiene (cuadro 6.12).

Al analizar lo que ocurre en el área de **recursos humanos** se puede comprobar que la situación, examinada en bloques anteriores, nuevamente se repite: la demanda de actividades de formación contenidas en él es bastante importante (cuadro 6.13).

Hay que referirse especialmente al caso de las actividades de formación *seguridad e higiene en el trabajo y prevención de riesgos laborales*, las cuales son solicitadas por casi la totalidad de las empresas de la zona, unas nueve de cada diez empresas la reclaman. También las actividades relacionadas con *nóminas y seguros sociales* y *trabajo en equipo* son de las más demandadas (78% y 73,1% respectivamente).

En el caso de las empresas del Noroeste y dentro del bloque **otras acciones**, los idiomas en general y el *idioma español* en particular, son peticiones formativas actuales bastante importantes, concretamente el español es demandado por siete de cada diez empresas (cuadro

6.14). Otra actividad que cabe indicar por su relevancia para las empresas de esta zona geográfica es *manipulación de alimentos* (36,6%).

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona geográfica del **Noroeste**:

- Seguridad e higiene en el trabajo (87,8%)
- Prevención de riesgos laborales (87,8%)
- Programas de gestión administrativa (80,4%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (78%)
- Nóminas y seguros sociales (78%)
- Gestión de tesorería (76,9%)
- Gestión contable (75,6%)
- Fiscalidad empresarial (75,6%)
- Gestión de costes (73,1%)
- Gestión económico-financiera (73,1%)
- Trabajo en equipo (73,1%)
- Conocimiento del español (73,1%)

#### 6.1.2.7. Oriental y Río Mula

Es conveniente comenzar el análisis de las actividades de formación más demandadas en la actualidad por las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona Oriental y del Río Mula, recordando que el número de empresas entrevistadas es bajo, concretamente 17; si bien, aunque la muestra es representativa de la población de empresas del lugar, dicho número explica la particularidad del análisis de los datos que se hace a continuación.

Refiriéndonos a las actividades de formación que pertenecen al bloque de **producción y logística**, se observa la elevada demanda de las actividades de *mantenimiento preventivo y reparación y métodos y tiempos*; en ambos casos la petición asciende a 41,1%. Aún así existe una diferencia clara entre ambas actividades de formación. Mientras que la primera de ellas se sitúa en torno a la media, la segunda se encuentra muy por encima de ella, llegando a suponer casi el doble, tal y como se puede observar en el cuadro 6.8.

Por lo que se observa en los cuadros 6.9 y 6.10 las empresas de esta zona geográfica no suelen demandar actividades relacionadas con **comercial y marketing** ni con **dirección y gerencia**. De hecho, en el primero de los bloques, sólo la actividad relacionada con *estrategias comerciales* su demanda es significativa (41,1%). En el caso del segundo bloque, la actividad de formación más solicitada es *planificación estratégica* (11,8%), siendo tan sólo demandada por una de cada diez empresas.

Las acciones de formación relacionadas con **nuevas tecnologías** presentan un ligero aumento en su demanda, destacando especialmente *programas de gestión administrativa*, que es solicitada por casi el 30% de las empresas de la zona (cuadro 6.11).

Llama la atención lo que sucede en el caso de las acciones de formación relacionadas con **administración y finanzas**. Las empresas de esta zona que han sido entrevistadas no solicitan acciones de este tipo, a excepción de la actividad relacionada con *captación de subvenciones y apoyo institucional*; esta actividad de formación la reclaman, prácticamente, todas las empresas (94,1%), tal y como se puede observar en el cuadro 6.12.

Las acciones de formación incluidas dentro del ámbito de los **recursos humanos**, tampoco son actividades demandadas por las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona que se está analizando; de hecho, sólo son pedidas *gestión y aceptación del cambio, creatividad e innovación y habilidades sociales y comunicativas* (las tres con menos del 6%); el resto de actividades de formación de este bloque no son demandadas por ninguna de las empresas (cuadro 6.13).

En el apartado de **otras acciones**, las tres únicas actividades de formación solicitadas son: *idioma inglés* (88,2%), *idioma alemán* (23,5%) y manipulación de alimentos (5,9%), tal como se indica en el cuadro 6.14.

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona geográfica del **Oriental y Río Mula**:

- Captación de subvenciones y apoyo institucional (94,1%)
- Idioma inglés (88,2%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (41,1%)
- Métodos y tiempos (41,1%)
- Estrategias comerciales (41,1%)
- Programas de gestión administrativa (29,4%)
- Técnicas de producción (23,5%)
- Idioma alemán (23,5%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (17,6%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (17,6%)
- Diseño de páginas Web (17,6%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (17,6%)

#### 6.1.2.8. Valle de Ricote y Vega Alta

Examinemos ahora la zona geográfica del Valle de Ricote y Vega Alta, en relación al área de **producción y logística**. Las empresas que desarrollan su actividad empresarial en esta zona geográfica, solicitan -especialmente-, acciones de formación relacionadas con *mantenimiento preventivo y reparación* (40%), *control y gestión de la calidad* (38,7%) y *normas ISO* (32,2%), como se puede observar en el cuadro 6.8. El resto de actividades pertenecientes a este bloque son demandadas por un porcentaje de empresas relativamente bajo (entre el 10% y el 20%).

En el bloque relacionado con **comercial y marketing**, dos son las actividades más solicitadas: *técnicas de venta y atención al cliente* (29%) y *estrategias comerciales* (23,3%).

Llama la atención la distancia que se da entre la demanda de las empresas de la zona y la demanda de las empresas de la Región, en cuanto a la actividad de formación *atención telefónica*. Las empresas de la zona la solicitan solamente en un 6,4% de los casos, mientras que la media de empresas entrevistadas en la Región la señalan, como necesidad de capacitación, en un 31% de los casos (cuadro 6.9).

En el área de **dirección y gerencia** (cuadro 6.10), destacan como las actividades de formación más demandadas por las empresas de esta zona la formación en *toma de decisiones y solución de problemas* (29%) y *planificación estratégica* (25,8%). El resto de acciones de formación del bloque son solicitadas por una cantidad de empresas ligeramente inferior, siendo la menos demandada la formación en materia de *sucesión en la empresa familiar*, la cual es solicitada sólo por una de cada diez empresas (10%).

Si nos centramos en el bloque de **nuevas tecnologías**, el cual recoge las actividades que aluden a este sector (cuadro 6.11), se puede observar cómo la acción más demandada por las empresas de esta zona geográfica es la que hace referencia a *programas de gestión administrativa*, cuya petición se eleva al 32,3%, prácticamente una de cada tres empresas. El resto de actividades de formación de este bloque apenas son demandadas, como término medio, son solicitadas por una de cada diez empresas. Más aún, hay acciones de formación que escasamente son reclamadas, como es el caso de la formación en *e-business/comercio electrónico...*, que sólo es una actividad pedida por el 3,3% de las empresas.

En materia de **administración y finanzas** destaca *gestión contable* (22,6%), que se configura como la actividad de formación de este bloque más demandada en la actualidad por las empresas de esta zona geográfica.

En relación a otras acciones de formación incluidas en este bloque, *captación de subvenciones y apoyo institucional* representa sólo el 16,7%, encontrándose muy por debajo de la media del

conjunto de empresas entrevistadas (51%); esto resulta llamativo por el hecho de que esta actividad, como ya se apuntó anteriormente, es una de las más demandadas por las empresas en general. Sin embargo, las empresas de la zona geográfica que estamos analizando no la reclaman de manera especial (cuadro 6.12).

En el caso de las acciones formativas pertenecientes al bloque de **recursos humanos** destaca *prevención de riesgos laborales*; esta es la actividad de formación más demandada (29%), tal y como se puede ver en el cuadro 6.13.

Existen otras actividades de formación, como por ejemplo la formación en *gestión y aceptación del cambio y nóminas y seguros sociales*, que son muy poco demandadas por las empresas, tan sólo un 3,2% y 9,7% respectivamente las solicitan.

Finalmente se puede comprobar cómo, una vez más, del bloque **otras acciones**, *idioma inglés* (22,6%) es nuevamente una de las actividades más demandadas. También destaca en esta comarca la demanda de otros idiomas (cuadro 6.14). Conviene señalar también la actividad de formación *manipulación de alimentos*, pues su solicitud tiene cierto interés (22,6%).

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona geográfica del **Valle de Ricote y Vega Alta**:

- Mantenimiento preventivo y reparación (40%)
- Control y gestión de la calidad (38,7%)
- Otros idiomas (33,3%)
- Normas ISO (32,2%)
- Programas de gestión administrativa (32,2%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (29%)
- Toma de decisiones y solución de problemas (29%)
- Prevención de riesgos laborales (29%)
- Motivación laboral (26,6%)
- Planificación estratégica (25,8%)
- Estrategias comerciales (23,3%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (23,3%)
- Técnicas de gestión de recursos humanos (23,3%)

#### 6.1.2.9. Vega Media

La Vega Media viene a completar el análisis de las actividades de formación más demandadas en la actualidad en función de las zonas geográficas en las que las empresas desarrollan su actividad



empresarial en la Región de Murcia. El examen de esta zona es la tarea que se acomete a continuación.

El cuadro 6.8 recoge las actividades de formación más reclamadas por las empresas en materia de **producción y logística**; en él se observa que la petición de este tipo de actividades de formación es muy elevada, destacando especialmente la solicitud de formación relacionada con *mantenimiento preventivo y reparación* (50%) y *control/gestión de la calidad* (49,1%). La actividad menos solicitada de este bloque es *gestión de I+D e innovación* (26,5%), que, aún siendo bajo su valor, es demandada por una de cada cuatro empresas.

En el ámbito **comercial y marketing** la situación indicada con anterioridad se repite nuevamente, al presentar, igualmente, una demanda elevada (cuadro 6.9). Las actividades de formación vinculadas a este bloque más reclamadas por las empresas de la zona de la Vega Media son: *técnicas de venta y atención al cliente* (53%), *conocimiento del mercado y de los clientes* (47,3%) y *estrategias comerciales* (45,2%). Por el contrario la menos solicitada es *telemarketing* (18,1%).

Dentro del área de **dirección y gerencia** las acciones de formación que más se solicitan en la actualidad son las que están referidas a *planificación estratégica* (34,2%), *toma de decisiones y solución de problemas* (35%), y *delegación del trabajo* (33,3%). Por el contrario, la actividad menos demandada es la relacionada con *gestión del conocimiento* (14,8%), como se puede observa en el cuadro 6.10.

El análisis de la formación en temas relacionados con **nuevas tecnologías** (cuadro 6.11), nos permite observar que las actividades de formación más reclamadas en la actualidad por las empresas de esta zona geográfica, son las relacionadas con *programas (Word, Excel, Access, ...)* (45,7%), *Internet, redes, correo electrónico, ...* (43,1%) y *programas de gestión administrativa* (42,2%).

En el campo que se ha denominado **administración y finanzas** aparece que la demanda de las actividades de formación incluidas en él es muy uniforme; casi todas ellas son solicitadas, aproximadamente, por una de cada tres empresas. Destaca *captación de subvenciones y apoyo institucional* (54,3%); la demanda de esta actividad de formación se incrementa con respecto a la del resto de actividades. Dicha acción de formación es solicitada por cerca de la mitad de las empresas encuestadas de esta zona geográfica (cuadro 6.12).

Respecto a la demanda actual de formación en materia de **recursos humanos**, cuatro son las actividades que más se solicitan, y están relacionadas con *prevención de riesgos laborales* (50,9%), *seguridad e higiene en el trabajo* (44,8%), *motivación laboral* (43,5%) y *trabajo en*

*equipo* (40%); dicho grupo de actividades es demandado por cuatro de cada diez empresas. El resto de actividades de formación, aunque en una proporción ligeramente inferior a las referidas, también conviene tenerlas en cuenta, ya que son pedidos por un número significativo de empresas, tal como se puede observar en el cuadro 6.13.

Para concluir este análisis y en relación a **otras acciones** de formación, de nuevo destaca la demanda de formación en idiomas, especialmente en *idioma inglés* (53%), seguido de *idioma alemán* (23,9%); en este caso es solicitado por más de la mitad de las empresas de la zona. *Manipulación de alimentos* también es una necesidad actual, demandada por el 22,2% de las empresas entrevistadas en la Vega Media (cuadro 6.14).

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la zona geográfica del Vega Media:

- Captación de subvenciones y apoyo institucional (54,3%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (53%)
- Idioma inglés (52,9%)
- Prevención de riesgos laborales (50,8%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (50%)
- Control y gestión de la calidad (49,1%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (47,3%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (45,6%)
- Estrategias comerciales (45,2%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (44,8%)
- Normas ISO (43,8%)
- Motivación laboral (43,4%)
- Gestión de almacenes (43,4%)

**CUADRO 6.8**  
*Actividades de formación demandadas en la actualidad por zona geográfica: Producción y logística*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Mantenimiento preventivo y reparación <sup>1</sup>	31,0	37,0	60,8	37,6	30,0	51,2	41,1	40,0	50,0	42,1
2. Control y gestión de la calidad <sup>1</sup>	37,2	48,3	53,2	25,1	12,5	48,7	5,8	38,7	49,1	35,9
3. Normas ISO <sup>1</sup>	18,6	41,3	36,0	24,8	7,5	48,2	0,0	32,2	43,8	30,3
4. Métodos y tiempos <sup>1</sup>	16,9	27,4	7,2	34,0	5,0	34,2	41,1	6,6	43,1	27,8
5. Técnicas de producción <sup>1</sup>	28,3	31,3	19,5	32,6	10,0	35,9	23,5	10,0	43,0	30,0
6. Gestión de almacenes <sup>1</sup>	31,6	36,7	45,6	21,9	5,0	40,0	0,0	19,3	43,4	29,6
7. Logística <sup>1</sup>	15,0	25,4	26,6	16,5	0,0	38,4	0,0	12,9	31,3	20,4
8. Desarrollo de nuevos productos y servicios <sup>1</sup>	28,3	30,4	26,0	24,5	2,5	38,4	11,7	12,9	31,3	25,5
9. Gestión de residuos <sup>1</sup>	30,5	40,5	38,4	13,7	2,5	56,4	0,0	13,3	29,3	24,2
10. Gestión de I+D e innovación <sup>1</sup>	28,8	21,7	5,6	10,0	5,0	42,1	0,0	16,6	26,5	15,1

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.9**  
*Actividades de formación demandadas en la actualidad por zona geográfica: Comercial y marketing*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Técnicas de negociación <sup>1</sup>	35,0	29,3	31,7	24,1	5,0	35,0	0,0	20,0	39,1	27,3
2. Técnicas de venta y atención al cliente <sup>1</sup>	41,6	44,8	75,2	40,2	17,5	65,8	17,6	29,0	53,0	46,3
3. Conocimiento del mercado y de los clientes <sup>1</sup>	38,3	48,7	77,6	38,4	22,5	65,8	17,6	19,3	47,3	45,4
4. Atención telefónica <sup>1</sup>	33,3	28,0	76,8	19,4	2,5	56,1	0,0	6,4	36,2	31,0
5. Relaciones públicas <sup>1</sup>	41,6	22,8	16,0	14,9	0,0	55,0	0,0	3,3	31,9	20,2
6. Telemarketing <sup>1</sup>	11,8	8,7	3,2	5,4	0,0	23,0	0,0	3,2	18,1	7,8
7. Comercio exterior <sup>1</sup>	35,0	19,8	19,2	20,2	5,0	30,7	11,7	10,0	36,2	22,2
8. Estrategias comerciales	38,9	30,4	36,0	33,7	22,5	48,7	41,1	23,3	45,2	35,3
9. Publicidad <sup>1</sup>	30,0	22,6	57,7	15,9	2,5	58,5	0,0	10,0	31,5	25,8

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.10**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad por zona geográfica: Dirección y gerencia*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Sucesión en la empresa familiar <sup>1</sup>	16,0	22,2	48,0	13,5	0,0	37,5	0,0	10,0	23,3	20,5
2. Toma de decisiones y solución de problemas <sup>1</sup>	32,1	38,6	76,0	21,5	12,5	61,0	0,0	29,0	35,0	34,2
3. Gestión del conocimiento <sup>1</sup>	21,4	19,3	13,7	17,6	10,0	35,9	0,0	16,7	14,8	17,3
4. Planificación estratégica	25,0	29,9	34,4	25,4	25,0	42,5	11,8	25,8	34,2	28,7
5. Gestión medioambiental <sup>1</sup>	30,4	36,2	39,2	12,4	7,5	59,0	0,0	16,1	31,9	23,9
6. Delegación del trabajo <sup>1</sup>	37,5	24,8	63,2	19,5	20,0	53,9	0,0	16,7	33,3	29,7
7. Gestión del tiempo <sup>1</sup>	39,3	30,8	4,0	19,0	12,5	53,9	0,0	16,7	28,5	21,6
8. Responsabilidad social en la empresa <sup>1</sup>	29,1	26,7	76,0	17,9	15,0	61,5	0,0	12,9	25,2	29,4
9. Liderazgo <sup>1</sup>	25,0	24,1	32,5	16,4	27,5	56,1	5,9	13,3	24,4	22,8

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.11**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad por zona geográfica: Nuevas tecnologías*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Diseño de páginas Web <sup>1</sup>	26,7	18,8	50,4	14,2	27,5	42,5	17,7	12,9	30,4	24,0
2. Programas (Word, Excel, Access, ...) <sup>1</sup>	45,0	36,8	71,2	26,1	35,0	78,1	17,7	19,4	45,7	39,1
3. Internet, redes, correo electrónico, ... <sup>1</sup>	47,5	37,9	69,6	22,7	10,0	70,7	5,9	16,1	43,1	35,7
4. Programas de gestión administrativa <sup>1</sup>	54,1	43,2	70,4	27,3	32,5	80,5	29,4	32,3	42,2	41,1
5. Mantenimiento de Hardware y Software <sup>1</sup>	18,6	25,4	68,8	16,8	10,0	67,5	0,0	16,1	29,3	27,8
6. Admón de servidores y mantenimiento Web <sup>1</sup>	18,3	17,1	50,4	12,7	5,0	47,4	5,9	6,5	27,6	21,1
7. E-business / comercio electrónico, ... <sup>1</sup>	35,0	20,9	11,2	12,5	0,0	22,5	5,9	3,3	31,3	16,5
8. Automatas programables <sup>1</sup>	10,3	11,4	10,4	5,2	0,0	8,1	0,0	6,7	27,0	9,4
9. Diseño asistido por ordenador <sup>1</sup>	28,3	13,2	17,4	10,1	5,0	22,5	11,8	10,0	26,1	14,8

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.12**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad por zona geográfica: Administración y finanzas*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Gestión contable <sup>1</sup>	37,7	41,5	74,4	15,7	10,0	75,6	0,0	22,6	38,8	33,1
2. Gestión de costes <sup>1</sup>	34,4	44,9	75,2	17,7	2,5	73,2	0,0	9,7	37,9	33,3
3. Gestión de tesorería <sup>1</sup>	29,5	33,9	75,2	16,1	10,0	76,9	0,0	9,7	32,8	30,7
4. Fiscalidad empresarial <sup>1</sup>	24,6	35,9	76,0	14,4	2,5	75,6	0,0	13,3	31,9	29,7
5. Gestión económico-financiera <sup>1</sup>	31,2	37,6	75,2	16,9	2,5	73,2	0,0	19,4	31,0	31,2
6. Archivo y digitalización de documentos <sup>1</sup>	24,6	25,6	34,4	14,0	15,0	57,5	11,8	6,7	30,2	22,3
7. Captación de subv., apoyo institucional, ... <sup>1</sup>	46,7	33,9	41,3	56,9	75,0	52,5	94,1	16,7	54,3	51,1
8. Elaboración de presupuestos <sup>1</sup>	40,0	29,9	69,1	13,1	15,0	68,3	0,0	9,7	35,3	29,0

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.13**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad por zona geográfica: Recursos humanos*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Técnicas de gestión de recursos humanos <sup>1</sup>	34,4	33,9	37,6	14,9	0,0	46,3	0,0	23,3	31,3	24,2
2. Motivación laboral <sup>1</sup>	54,1	41,5	77,6	23,9	10,0	65,8	0,0	26,7	43,5	38,2
3. Trabajo en equipo <sup>1</sup>	49,1	47,0	72,0	26,1	15,0	73,1	0,0	22,6	40,0	38,8
4. Sistemas de incentivos para el personal <sup>1</sup>	38,9	35,5	68,8	19,7	5,0	50,0	0,0	20,0	36,5	31,7
5. Gestión y aceptación del cambio <sup>1</sup>	19,6	25,6	68,2	13,2	5,0	43,5	5,8	3,2	25,2	24,2
6. Creatividad e innovación <sup>1</sup>	27,8	29,9	44,8	18,0	0,0	42,5	5,8	10,3	31,3	25,1
7. Seguridad e higiene en el trabajo <sup>1</sup>	44,2	61,5	76,8	24,8	2,5	87,8	0,0	23,3	44,8	41,1
8. Prevención de riesgos laborales <sup>1</sup>	50,8	68,3	75,2	26,5	2,5	87,8	0,0	29,0	50,9	43,7
9. Nóminas y seguros sociales <sup>1</sup>	16,3	32,2	40,8	15,3	2,5	78,0	0,0	9,7	30,4	24,3
10. Habilidades sociales y comunicativas <sup>1</sup>	29,5	24,7	12,0	15,4	0,0	55,0	5,8	13,3	22,6	18,7

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.14**  
*Actividades de formación demandadas en la actualidad por zona geográfica: Otras acciones*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	<b>Total</b>
1. Manipulación de alimentos <sup>1</sup>	8,2	34,2	23,2	6,8	7,5	36,6	5,9	22,6	22,2	16,1
2. Animación turística <sup>1</sup>	3,3	6,0	5,6	0,7	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	2,2
3. Auxiliar de ayuda a domicilio <sup>1</sup>	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,3
4. Animación sociocultural	1,6	5,2	6,4	1,7	2,5	4,9	0,0	3,2	0,9	2,8
5. Idioma Inglés <sup>1</sup>	38,3	50,9	56,0	62,0	62,5	53,7	88,2	22,6	53,0	56,1
6. Idioma Alemán <sup>1</sup>	14,8	21,2	16,9	15,0	12,5	34,2	23,5	3,2	23,9	17,5
7. Idioma Francés <sup>1</sup>	21,3	19,1	20,8	11,0	7,5	46,3	0,0	6,5	21,6	16,2
8. Idioma Español <sup>1</sup>	9,8	13,9	22,8	2,2	15,0	73,2	0,0	3,2	3,5	10,5
9. Otros idiomas	50,0	32,0	0,0	37,5	0,0	18,2	0,0	33,3	6,3	23,1

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

### 6.1.3. Actividades formativas demandadas según el sector de actividad

Una vez analizadas las actividades formativas actuales más demandadas, sobre la base de la zona geográfica en la que las empresas desarrollan su actividad, se van a examinar nuevamente las necesidades de formación actuales que presentan las empresas desde la óptica del sector o rama de actividad a la cual pertenecen.

Los resultados de los análisis de los datos recogidos en las encuestas sobre esta materia se presentan en los cuadros adjuntos 6.15 a 6.21. En ellos se muestra, para cada grupo de actividades formativas, el porcentaje de empresas que las demandan para cada uno de los sectores que, a continuación, se indican.

#### *6.1.3.1. Agricultura y Pesca*

Las empresas que pertenecen a este sector de actividad centran la demanda de las actividades de formación relacionadas con **producción y logística**, en aquéllas relacionadas con *mantenimiento preventivo y reparación* (32,7%) y con *control/gestión de la calidad* (30,9%). Es de destacar el hecho de que apenas se solicite la actividad de *logística* ya que sólo es requerida por el 1,9% de las empresas (cuadro 6.15).

En materia **comercial y marketing**, al igual que sucedía en relación al bloque anterior, no son demasiado elevadas las peticiones de actividades de formación que las empresas de este sector realizan. No obstante, hay que poner de relieve -tal y como se puede apreciar en el cuadro 6.16-, la demanda de formación relacionada, en primer lugar, con *conocimiento del mercado y de los clientes* (33,3%), y, en segundo lugar, con *técnicas de venta y atención al cliente* (22,2%).

Por el contrario, las empresas de este sector están poco interesadas en actividades relacionadas con *publicidad* (3,7%), *relaciones públicas* (1,9%) y *telemarketing* (0%).

Aunque la demanda de actividades de formación relacionadas con **dirección y gerencia**, es más baja que para bloques anteriores, el análisis realizado permite observar que una de cada cinco empresas (20%), solicitan actividades de formación en los ámbitos de la *toma de decisiones y solución de problemas y planificación estratégica* (cuadro 6.17). Otras actividades de formación pertenecientes a este bloque son requeridas con unos valores porcentuales ligeramente inferiores a los anteriores; dichas actividades son *gestión*

*medioambiental y responsabilidad social en la empresa*, interesándose por ellas el 18,2% de las empresas entrevistadas del sector.

Después de examinar detenidamente el cuadro 6.18 se puede decir que, en relación a **nuevas tecnologías**, la demanda no es muy importante; de hecho sólo cuatro actividades de formación cuentan con un porcentaje superior al 10%, siendo éstas: *programas de gestión administrativa* (21,8%), *programas (Word, Excel, Access, ...)* (18,2%), *Internet, redes, correo electrónico, ...* y *mantenimiento de Hardware y Software* (en ambos casos la demanda asciende a 10,9%).

En el campo de **administración y finanzas**, el análisis de los datos permite afirmar, nuevamente, que las actividades de formación de este bloque tampoco son demasiado demandadas. La excepción la configura la actividad de formación relacionada con *captación de subvenciones y apoyo institucional* que es requerida por casi la mitad de las empresas del sector (41,8%), tal y como se puede observar en el cuadro 6.19. Los valores del resto de las actividades de formación oscilan entre el 18,2% (*gestión de tesorería*) y 9,1% (*archivo y digitalización de documentos*).

Respecto a los **recursos humanos**, las necesidades actuales de formación se centran en dos acciones, *prevención de riesgos laborales y seguridad e higiene en el trabajo*; ambas actividades son demandadas por aproximadamente una de cada tres empresas, exactamente la primera por el 34,6% y la segunda por el 32,7%.

Las acciones de formación menos demandadas son las relacionadas con *técnicas de gestión de recursos humanos* (5,5%) y *habilidades sociales y comunicativas* (3,6%), como se puede ver en el cuadro 6.20.

La actividad de formación relacionada con el *idioma inglés*, del bloque **otras acciones**, es especialmente subrayada por las empresas del sector, representando la demanda el 30,9%; aún así, se observa que es notoriamente más baja que la del resto de empresas de otros sectores, casi la mitad de la demanda media. La petición de formación en *idioma español* supone la mitad (14,6%) de lo que representa el *idioma inglés*, tal como se puede observar en el cuadro 6.21. Tiene también interés señalar la actividad de formación *manipulación de alimentos*, ya que es solicitada por una de cada cinco empresas (20%).



A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector **agricultura y pesca**:

- Captación de subvenciones, apoyo institucional (41,8%)
- Prevención de riesgos laborales (34,5%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (33,3%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (32,7%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (32,7%)
- Idioma inglés (30,9%)
- Control y gestión de la calidad (30,9%)
- Técnicas de producción (29%)
- Gestión de residuos (22,2%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (22,2%)
- Normas ISO (21,8%)
- Programas de gestión administrativa (21,8%)
- Comercio exterior (20,3%)
- Estrategias comerciales (20,3%)

#### 6.1.3.2. Alimentación y Bebidas

El análisis de las necesidades de formación actuales que presentan las empresas en relación con el área de **producción y logística** (cuadro 6.15), lleva a destacar la demanda de las actividades de formación *mantenimiento preventivo y reparación*, solicitadas por más de la mitad de las empresas de este sector (55,7%), *control/gestión de la calidad* (49,1%), *técnicas de producción* (47%), *métodos y tiempos* (42,2%) y *gestión de almacenes* (41,4%).

En materia de **comercial y marketing** la solicitud se concentra en las actividades formativas *técnicas de venta y atención al cliente* (48,3%), *estrategias comerciales* (47,8%) y *conocimiento del mercado y de los clientes* (47,4%), todas ellas demandadas por casi la mitad de las empresas, como se puede observar también en el cuadro 6.16.

La actividad de formación *telemarketing* es, por el contrario, la menos requerida de este bloque, apenas una de cada diez empresas se interesa por ella (11,2%).

Las actividades de formación más demandadas actualmente en el área de **dirección y gerencia**, por parte de las empresas de este sector, se recogen en el cuadro 6.17. Aproximadamente, una de cada tres empresas se interesan por *planificación estratégica* (35,1%) y *toma de decisiones y solución de problemas* (32,7%). *Delegación en el trabajo*

(30,7%), *responsabilidad social en la empresa* (30,1%) y *gestión medioambiental* (28,1%) son también acciones especialmente solicitadas por las empresas de este sector.

De las actividades formativas contenidas en **nuevas tecnologías** (cuadro 6.18), destacan *programas (Word, Excel, Access, ...)* (37,4%), *programas de gestión administrativa* (36,5%) e *Internet, redes, correo electrónico, ...* (33,9%). Estas son las tres actividades más solicitadas por las empresas, en contraste con *diseño asistido por ordenador*, que es la menos requerida con el 14%.

La actividad de formación que presenta una demanda mayor en el área de **administración y finanzas** es *captación de subvenciones y apoyo institucional* (60,5%). Si se observa el cuadro 6.19 se puede comprobar que la diferencia entre esta actividad de formación y la segunda más reclamada es notoriamente considerable: la siguiente actividad *gestión de costes* es solicitada por el 35,7% de las empresas, casi la mitad respecto a la anterior.

En el área de **recursos humanos** los intereses de formación de las empresas de este sector, se centran en: *seguridad e higiene en el trabajo* (41,2%), *prevención de riesgos laborales* (40,4%), *trabajo en equipo* (40,4%) y *motivación laboral* (36,0%). La demanda del resto de actividades de formación se sitúa en torno al 20%, con la excepción de *sistemas de incentivos para el personal*, cuya solicitud asciende a 27,7% (cuadro 6.20).

Finalmente, se puede concluir diciendo que las principales demandas de formación que tienen las empresas del sector alimentación y bebidas en relación al bloque de **otras acciones** (cuadro 6.21), se centran en las acciones *idioma inglés* y *manipulación de alimentos*, pedidas por el 58,6% y 50% respectivamente.

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector **alimentación y bebidas**:

- Captación de subvenciones y apoyo institucional (60,5%)
- Idioma inglés (58,6%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (55,6%)
- Manipulación de alimentos (50%)
- Control y gestión de la calidad (49,1%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (48,2%)
- Estrategias comerciales (47,7%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (47,4%)
- Técnicas de producción (46,9%)
- Métodos y tiempos (42,2%)

- Gestión de almacenes (41,3%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (41,2%)
- Trabajo en equipo (40,3%)
- Prevención de riesgos laborales (40,3%)
- Normas ISO (38,6%)

### 6.1.3.3. Metalurgia

A continuación se analiza la demanda actual de las actividades de formación de aquellas empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector de la metalurgia, centrandó la atención, en primer lugar, en aquellas actividades que pertenecen al grupo de **producción y logística** (cuadro 6.15). En dicho cuadro se observa que la actividad de formación más demandada en relación a este grupo es *mantenimiento preventivo y reparación*, siendo esta actividad una necesidad actual para más de la mitad de las empresas entrevistadas (63,2%).

Existen, además, otras actividades como *técnicas de producción, control/gestión de la calidad, gestión de almacenes y desarrollo de nuevos productos y servicios* que alcanzan una demanda también bastante considerable (54,2%, 43,2%, 41,1% y 40,9% respectivamente).

El conocimiento y manejo de *estrategias comerciales* al interior del bloque **comercial y marketing**, es una solicitud bastante importante; de hecho, es una actividad de formación requerida por la mitad de las empresas (50%). *Conocimiento del mercado y de los clientes* también se constituye como una actividad especialmente reclamada (45,8%), al igual que otras actividades de formación como *técnicas de venta y atención al cliente* (43,8%) y *atención telefónica* (40,6%), datos todos ellos recogidos en el cuadro 6.16.

La demanda de formación en relación al área de **dirección y gerencia** se encuentra recogida en el cuadro 6.17 en el que se destaca el interés por las actividades de formación *delegación del trabajo* (37,5%) y *toma de decisiones y solución de problemas* (37,5%). *Planificación estratégica, gestión del tiempo, gestión medioambiental y responsabilidad social en la empresa* son actividades solicitadas por más del 25% de las empresas entrevistadas (31,3%, 28,1%, 27,1% y 26,3% respectivamente).

Si se examina el área de **nuevas tecnologías** (cuadro 6.18), se puede observar que la petición es especialmente elevada en el caso de *Internet, redes, correo electrónico, ...*

(43,8%), *programas (Word, Excel, Access, ...)* y *programas de gestión administrativa* (en ambos casos la demanda asciende a 42,7%).

De este bloque de actividades de formación *e-business/comercio electrónico* es la actividad de formación por la que menos se interesan las empresas de este sector (15,8%).

Al igual que para el resto de empresas, independientemente del sector al que pertenezca su actividad empresarial, *captación de subvenciones* y *apoyo institucional* supone una de las principales necesidades actuales. Concretamente, en este sector que se está estudiando, la demanda en relación a esta actividad formativa es requerida por más de la mitad de las empresas 58,3%. Aún así, en materia de **administración y finanzas** existen otras actividades de formación especialmente solicitadas, como son *gestión económico-financiera* (42,7%), *fiscalidad empresarial* (40,6%), *gestión de costes* (39,6%) y *gestión contable* (38,5%), recogidas todas ellas en el cuadro 6.19.

Hay que subrayar, asimismo, que más de la mitad de las empresas entrevistadas coinciden en señalar que es necesario llevar a cabo formación relacionada con *prevención de riesgos laborales* (54,2%). También un elevado porcentaje de empresas opinan que las actividades del bloque **recursos humanos**, *seguridad e higiene en el trabajo* (46,9%) y *motivación laboral* (41,7%) son acciones de formación necesarias en la actualidad (cuadro 6.20).

En el bloque de **otras acciones** (cuadro 6.21), se observa que las empresas de este sector demandan formación en relación a idiomas, especialmente *idioma inglés* (52,1%), seguido de *alemán*, aunque con un porcentaje muy lejano al anterior (15,6%).

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector **metalurgia**:

- Mantenimiento preventivo y reparación (63,1%)
- Captación de subvenciones y apoyo institucional (58,3%)
- Prevención de riesgos laborales (54,1%)
- Técnicas de producción (54,1%)
- Idioma inglés (52%)
- Estrategias comerciales (50%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (46,8%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (45,8%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (43,7%)
- Internet, redes, correo electrónico, ... (43,7%)
- Control y gestión de la calidad (43,1%)

- Programas (Word, Excel, Access, ...) (42,7%)
- Gestión económico-financiera (42,7%)
- Motivación laboral (41,6%)
- Gestión de almacenes (41%)

#### 6.1.3.4. Otras industrias manufactureras

En el área de **producción y logística** sobresale la actividad de formación *gestión/control de la calidad*, siendo ésta demandada por dos de cada cinco empresas (41,1%); además, el 38,3% de las empresas entrevistadas piden formación en relación a *técnicas de producción* y el 35,4% lo hacen en relación a la actividad *gestión de almacenes* (cuadro 6.15).

En el cuadro 6.16 se observa que las actividades formativas que más se solicitan en la actualidad en el bloque **comercial y marketing**, son las dirigidas a *técnicas de venta y atención al cliente* y *conocimiento del mercado y de los clientes*; en ambos casos las piden el 39,6%. *Atención telefónica* es una actividad de formación demandada casi por una de cada tres empresas del sector (33,7%) y *estrategias comerciales* por el 31,5%. La actividad por la que menos interés muestran las empresas es *telemarketing* (9,6%).

En relación al área de **dirección y gerencia** que se recoge en el cuadro 6.17, las actividades de formación más demandadas por las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector de “otras industrias manufactureras” son: *delegación del trabajo* (33%), *gestión medioambiental* (31,6%), *toma de decisiones y solución de problemas* (28,4%), *gestión del tiempo* (26,6%) y *planificación estratégica* (26,3%). Si se observa el cuadro que se está analizando en este momento se percibe que, en general, la demanda es bastante uniforme para todas las actividades de formación pertenecientes a este bloque; las únicas peticiones que se posicionan por debajo del 20% son *gestión del conocimiento* (17%) y *sucesión en la empresa familiar* (13,8%).

Un 39,8% de las empresas entrevistadas afirman que en **nuevas tecnologías** necesitan actividades de formación sobre manejo y utilización de *programas (Word, Excel, Access, ...)*. Por otro lado, en torno al 36,7% demandan formación en el campo de *Internet, redes, correo electrónico, ...* y el 35,7% en *programas de gestión administrativa* (cuadro 6.18).

En cuanto a **administración y finanzas** destaca la actividad de formación *captación de subvenciones y apoyo institucional, ...* como la más solicitada (37,2%). Aún así, se observa en el cuadro 6.19, cómo la petición es bastante inferior a la que realiza el resto de empresas pertenecientes a otros sectores (con la excepción del sector transporte); por consiguiente, es

también más baja que la media del conjunto de las empresas entrevistadas en la Región (dicha media asciende a 51%).

Otra actividad de formación especialmente solicitada por las empresas de este sector es *gestión de costes* (35,7%). El resto de actividades formativas pertenecientes a este bloque presenta una demanda bastante similar, que oscila entre el 24,7% y el 30,9%; las actividades de formación pertenecientes a ambos porcentajes son, respectivamente, *archivo y digitalización de documentos* y *elaboración de presupuestos*.

*Trabajo en equipo*, *prevención de riesgos laborales*, *motivación laboral* y *seguridad e higiene en el trabajo* son las cuatro actividades de formación más requeridas por las empresas, en el ámbito de los **recursos humanos**. Las dos primeras son reclamadas por el 44,9%, la siguiente la solicitan el 44,3% y la última el 42,9% (cuadro 6.20). Por el contrario, hay que señalar también el bajo interés existente por la actividad de formación *habilidades sociales y comunicativas* (12,4%).

Por último, en el área de **otras acciones** de formación se hace patente, una vez más, una alta solicitud, por parte de las empresas de este sector, del *idioma inglés* (demandado por más de la mitad de las empresas, concretamente por el 52%), tal y como se puede ver en el cuadro 6.21. *Otros idiomas* (38,1%) e *idioma francés* (20,6%) son también actividades de formación bastante solicitadas.

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector **otras industrias manufactureras**:

- Idioma inglés (52%)
- Trabajo en equipo (44,9%)
- Prevención de riesgos laborales (44,9%)
- Motivación laboral (44,3%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (42,8%)
- Control y gestión de la calidad (41%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (39,8%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (39,3%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (39,3%)
- Técnicas de producción (38,3%)
- Otros idiomas (38,1%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (37,2%)
- Captación de subvenciones y apoyo institucional (37,2%)
- Internet, redes, correo electrónico, ... (36,7%)

#### 6.1.3.5. Construcción

En relación al área de **producción y logística** del sector de la construcción sobresale la elevada demanda de actividades formativas relacionadas con *mantenimiento preventivo y reparación* (43,8%) y *control/gestión de la calidad* (35,2%). Se puede observar, asimismo, que *logística* no es una actividad especialmente solicitada, ya que tan sólo el 12,8% de empresas muestran interés por ella (cuadro 6.15).

En cuanto a **comercial y marketing** las actividades de formación más solicitadas por estas empresas son: *técnicas de venta y atención al cliente* y la relacionada con *conocimiento del mercado y de los clientes*; en ambos casos son requeridas, aproximadamente, por cuatro de cada diez empresas (39,4%). *Estrategias comerciales* y *atención telefónica* son reclamadas por unas tres de cada diez empresas (la primera por el 31% y la segunda por el 27,1%). Por el contrario, como actividad de formación menos demandada se encuentra *telemarketing*, que lo es tan solo por el 4,8% de las empresas del sector entrevistadas (cuadro 6.16).

En el área de **dirección y gerencia**, las actividades más demandadas son *toma de decisiones y solución de problemas* (31%), *delegación del trabajo* (29,5%), *responsabilidad social en la empresa* (28,7%) y *planificación estratégica* (28,5%), tal y como se puede observar en el cuadro 6.17. La solicitud se reduce cuando se trata de la actividad formativa *sucesión en la empresa familiar*; esta actividad de formación es solicitada por el 15,5% de las empresas.

En el cuadro 6.18 podemos comprobar que, al igual que sucede con otras empresas pertenecientes a otros sectores, las actividades de formación más demandadas en el bloque de **nuevas tecnologías** por las empresas de la construcción son: *programas de gestión administrativa* (46,9%), *programas (Word, Excel, Access, ...)* (41,5%) e *Internet, redes, correo electrónico, ...* (36,4%).

La petición de actividades formativas incluidas en el bloque de **administración y finanzas** (cuadro 6.19), oscila entre el 31,8% (*fiscalidad empresarial*) y el 36,9% (*gestión contable*). La excepción la configura la actividad de formación más demandada, que es *captación de subvenciones y apoyo institucional* (41,9%) y la menos reclamada que es *archivo y digitalización de documentos* (18,8%).

Las empresas dedicadas a la construcción, al igual que el resto de empresas, están especialmente concienciadas en la necesidad actual que existe en materia de **recursos humanos**, de manera que casi la mitad de ellas solicitan actividades de formación relacionadas con *prevención de riesgos laborales* (50%), *seguridad e higiene en el trabajo* (48,5%), *trabajo en equipo* (42,3%) y *motivación en el trabajo* (40%). Los *sistemas de incentivos para el personal* también presentan una demanda elevada, 31,5% (cuadro 6.20).

Finalmente, y para concluir el análisis relacionado con las actividades de formación más reclamadas en la actualidad por las empresas de este sector, se hace mención al bloque de **otras acciones** formativas. En él hay que destacar el hecho de que, casi la mitad de dichas empresas (43,1%), solicitan como actividad de formación necesaria en la actualidad el *idioma inglés*. Las otras actividades de formación apenas son requeridas (cuadro 6.21).

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector **construcción**:

- Prevención de riesgos laborales (50%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (48,4%)
- Programas de gestión administrativa (46,9%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (43,7%)
- Idioma inglés (43%)
- Trabajo en equipo (42,3%)
- Captación de subvenciones y apoyo institucional (41,8%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (41,5%)
- Motivación laboral (40%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (37,9%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (37,9%)
- Gestión contable (36,9%)
- Internet, redes, correo electrónico, ... (36,4%)
- Gestión de costes (36,1%)
- Control y gestión de la calidad (35,1%)

#### 6.1.3.6. Comercio

Las empresas que pertenecen al sector del comercio, en materia de **producción y logística** (cuadro 6.15), dirigen sus peticiones principalmente hacia la actividad de formación denominada *gestión de almacenes*; de hecho, más de la mitad de las empresas de este sector demandan este tipo de actividad formativa (55,3%). Este dato contrasta con el de la demanda media que esa misma actividad obtiene para el conjunto de las empresas entrevistadas, que se sitúa en el 29,6% (casi la mitad).



Dentro de este mismo bloque destaca, además, la elevada petición que presentan otras actividades de formación, como por ejemplo, *control/gestión de la calidad* (45,3%), *normas ISO* (42,1%) y *mantenimiento preventivo y reparación* (41,9%). Otras actividades como *logística y gestión de residuos* son también relativamente importantes, aproximadamente son reclamadas por una de cada tres empresas (36,6% y 30,5% respectivamente).

En el área **comercial y marketing** destacan como actividades de formación más solicitadas *técnicas de venta y atención al cliente y conocimiento del mercado y de los clientes* (la primera de ellas lo es por el 70,8% de las empresas del sector y la segunda por el 65,3%). *Atención telefónica* (44,2%), *estrategias comerciales* (41,7%) y *técnicas de negociación* (40,4%) son actividades igualmente reclamadas por un buen número de empresas. El resto de actividades de formación de este bloque son pedidas por un menor número de empresas (cuadro 6.16).

En el cuadro 6.17 se recogen las actividades formativas más solicitadas por las empresas vinculadas al sector comercial en materia de **dirección y gerencia**. En él se observa una demanda bastante elevada de formación en el ámbito de la *toma de decisiones y solución de problemas*, que es solicitada por el 59% de las empresas. *Delegación del trabajo* (46,9%), *responsabilidad social en la empresa* (45,3%), *planificación estratégica* (44,8%) y *sucesión en la empresa familiar* (40,4%) obtienen también un valor considerable.

En conjunto, se puede afirmar que las actividades de formación encuadradas en el bloque **nuevas tecnologías** son reclamadas por una gran cantidad de empresas del sector (cuadro 6.18). En dicha demanda destaca prioritariamente la formación en *programas de gestión administrativa* (63,5%). Hay otras tres actividades de formación que son solicitadas por más de la mitad de las empresas dedicadas al campo comercial, como son: *manejo de Internet, redes, correo electrónico, ...* (56,8%), *programas (Word, Excel, Access, ...)* con el 54,3% y *mantenimiento de Hardware y Software* con el 51,6%.

Por el contrario, las actividades de formación menos solicitadas son: *diseño asistido por ordenador* (10,9%) y *autómatas programables* (7,6%).

Conviene poner de relieve la gran necesidad de formación actual que presentan las empresas de este sector en relación al ámbito de la **administración y las finanzas** (cuadro 6.19). Todas las actividades incluidas en este bloque son demandadas, aproximadamente,

por casi la mitad de las empresas. Entre ellas sobresalen *gestión económico-financiera* que es una actividad de formación solicitada por algo más de la mitad de las empresas (51%) y la formación dirigida a *elaboración de presupuestos*, que es reclamada por algo menos de la mitad de las empresas (para ser más exactos por el 40,6%). Son, como se puede ver en el cuadro, las actividades de formación más y menos demandadas respectivamente.

Respecto al bloque de **recursos humanos**, la mayoría de las empresas vinculadas al sector comercial centran sus peticiones en *prevención de riesgos laborales* (62,5%), *seguridad e higiene en el trabajo* (57,9%), *trabajo en equipo* (57,3%), *motivación laboral* (55,2%) y *sistemas de incentivos para el personal* (51%). Conviene hacer hincapié en cómo estas actividades son reclamadas por una elevada proporción de empresas, siendo la demanda significativamente superior a la de la media del conjunto de empresas entrevistadas (cuadro 6.20).

Aunque las actividades de formación que acabamos de señalar son las más solicitadas, no obstante, la demanda del resto de actividades de formación de este bloque también es considerablemente elevada, ya que dicha demanda oscila entre el 34,4% y el 37,9%. La única excepción a este comportamiento general es la actividad de formación *habilidades sociales y comunicativas* (28,4%), por la que las empresas del sector muestran menor interés, aunque este no sea irrelevante.

Finalmente, y para concluir el análisis de las demandas de formación que presentan las empresas pertenecientes al sector comercial, hay que subrayar que del bloque **otras acciones**, el *idioma inglés* se configura como una actividad necesaria en la actualidad (43,2%), al igual que *manipulación de alimentos*, solicitada por tres de cada diez empresas, concretamente por el 30,2% (cuadro 6.21).

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector **comercio**:

- Técnicas de venta y atención al cliente (70,8%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (65,2%)
- Programas de gestión administrativa (63,5%)
- Prevención de riesgos laborales (62,5%)
- Toma de decisiones y solución de problemas (58,9%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (57,8%)
- Trabajo en equipo (57,2%)
- Internet, redes, correo electrónico, ... (56,8%)
- Gestión de almacenes (55,3%)

- Motivación laboral (55,2%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (54,2%)
- Mantenimiento de Hardware y Software (51,5%)
- Gestión económico-financiera (51%)
- Sistemas de incentivos para el personal (51%)

#### 6.1.3.7. Hostelería

Las empresas pertenecientes a la rama de hostelería se interesan, en una proporción bastante moderada, por las actividades de formación pertenecientes al bloque de **producción y logística**. Aquí la demanda se centra en la formación relacionada con *métodos y tiempos* (38,1%), y, una de cada tres empresas (33,3%) solicita formación relacionada con *control/gestión de la calidad*.

Las actividades de formación, dentro de este bloque, menos requeridas son: *logística* (6,2%) y *gestión de I+D e innovación* (3,1%). Conviene señalar también, en relación con estas actividades, que la demanda media de las empresas entrevistadas en la Región se sitúa bastante por encima de la que se produce en las empresas de este sector (cuadro 6.15).

Las actividades de formación más reclamadas en el bloque **comercial y marketing** (cuadro 6.16), son *técnicas de venta y atención al cliente* (41,2%) y *conocimiento del mercado y de los clientes* (38,1%). Hay que subrayar el bajo interés que hay por las actividades *técnicas de negociación* (8,3%) y *telemarketing* (5,3%); de hecho, la primera de ellas se ubica bastante por debajo de la media (27,3%) de las empresas de la Región entrevistadas.

Aunque en el campo de **dirección y gerencia** la necesidad actual de actividades de formación también es moderada, sobresale la demanda de *toma de decisiones y solución de problemas*, que es solicitada por una de cada tres empresas del sector de la hostelería (32,3%). La actividad formativa *responsabilidad social en la empresa* también se configura como una de las actividades de formación más requerida dentro de este bloque (30,2%). *Gestión del tiempo* y *gestión del conocimiento* son las que menos; el porcentaje, en ambos casos es del 9,4%, un valor -con diferencia- menor que el de la media del conjunto de las empresas entrevistadas, tal y como se puede observar en el cuadro 6.17.

Si se observa el cuadro 6.18 se puede comprobar que, también para las empresas de la hostelería, los programas de *gestión administrativa, programas (Word, Excel, Access, ...)* y el manejo de *Internet, redes, correo electrónico, ...* son necesidades actuales. De hecho, estas actividades de formación dentro de **nuevas tecnologías** son las que mayor porcentaje

de demanda presentan, al igual que sucedía en las empresas de otros sectores de actividad. La solicitud de la primera de las actividades de formación señaladas alcanza un 33%, la segunda 27,8% y la última 26,8%.

La acción de formación relacionada con **administración y finanzas** más reclamada en la actualidad por las empresas de la hostelería se dirige a *captación de subvenciones y apoyo institucional*, ya que el 67% de las empresas entrevistadas la solicitan (cuadro 6.19). El resto de actividades también son pedidas, pero en una proporción bastante por debajo de la que se acaba de indicar, tales como *gestión contable* (32,3%), *gestión de costes* (30,5%), *gestión de tesorería* (30,2%) y *gestión económico-financiera* (30,2%).

Igual que para el resto de empresas de la Región, la demanda de actividades relacionadas con **recursos humanos** se concentra en cuatro campos (cuadro 6.20): *motivación laboral* (38,1%), *seguridad e higiene en el trabajo*, *prevención de riesgos laborales* (ambas con 37,1%), y *trabajo en equipo* (34%).

Las empresas de la hostelería, como es lógico, otorgan una especial importancia a los idiomas, por eso sobresalen dentro del bloque de **otras acciones** (cuadro 6.21). Los valores que se asignan a cada una de las acciones de formación relacionadas con los idiomas son: *idioma inglés* un 84,5%, *otros idiomas en general* un 40%, *idioma francés* un 30,9% e *idioma alemán* un 29,9%.

La actividad formativa vinculada a la *manipulación de alimentos* también es considerada otra actividad de formación importante para las empresas del sector (41,2%). Finalmente, conviene subrayar que *animación sociocultural* y *animación turística* que como regla general son actividades demandadas por una baja proporción de empresas de otros sectores, en este caso presentan una demanda que está alrededor del 15% en ambos casos.

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector **hostelería**:

- Idioma inglés (84,5%)
- Captación de subvenciones y apoyo institucional (67%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (41,2%)
- Manipulación de alimentos (41,2%)
- Otros idiomas (40%)
- Métodos y tiempos (38,1%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (38,1%)

- Motivación laboral (38,1%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (37,1%)
- Prevención de riesgos laborales (37,1%)
- Trabajo en equipo (34%)
- Control y gestión de la calidad (33,3%)
- Programas de gestión administrativa (32,9%)
- Atención telefónica (32,2%)
- Toma de decisiones y solución de problemas (32,2%)
- Gestión contable (32,2%)

#### 6.1.3.8. Transporte

Las empresas de este sector se caracterizan, principalmente, porque en relación a **producción y logística** (cuadro 6.15), centran su demanda en *mantenimiento preventivo y reparación*; de hecho, casi la mitad de las empresas solicitan esta actividad de formación (49,5%). Sobresale igualmente *logística* (43,8%), cuyo requerimiento es superior al del conjunto de empresas entrevistadas en la Región (20,4%).

En el bloque de **comercial y marketing**, la demanda de formación relacionada con *técnicas de venta y atención al cliente y conocimiento del mercado y de los clientes* es especialmente elevada, son casi dos de cada tres empresas las que las solicitan (el 65,6% y el 61,1% respectivamente). *Atención telefónica* es requerida por más de la mitad de las empresas entrevistadas del sector (54,2%), mientras que *técnicas de negociación y estrategias comerciales* son pedidas por el 47,9 y el 43,7% respectivamente (cuadro 6.16).

En cuanto a **dirección y gerencia**, más de la mitad de las empresas solicitan formación con respecto a *toma de decisiones y solución de problemas* (55,2%), mientras que cerca de la mitad de las empresas se interesan por *delegación del trabajo* (42,7%), *responsabilidad social en la empresa* (42,7%) y *sucesión en la empresa familiar* (40,6%). Las empresas de este sector son las que más demandan esta última actividad de formación existiendo, de hecho, un contraste fuerte con respecto a la demanda media de las empresas de la Región, una demanda media que asciende tan sólo a 20,5% (cuadro 6.17).

Tres son las actividades de formación relacionadas con **nuevas tecnologías** que presentan una petición superior al 50%; dichas actividades son: *programas (Word, Excel, Access, ...)* (57,3%), *Internet, redes, correo electrónico, ...* y *programas de gestión administrativa* con el 54,1%, tal como puede verse en el cuadro 6.18. Conviene recordar que la mayoría de las empresas entrevistadas de la Región, como se ha ido observando hasta el momento en

nuestro análisis, concentran prioritariamente sus demandas, en materia de nuevas tecnologías, en estas tres actividades de formación.

Las empresas vinculadas al transporte también demandan actividades como *mantenimiento de Hardware y Software* (43,8%), y *diseño de páginas Web* (32,3%).

El requerimiento de actividades relacionadas con **administración y finanzas** es elevado por parte de las empresas vinculadas a este sector; de hecho, la actividad de formación menos solicitada, *archivo y digitalización de documentos*, es demandada por el 29,2% de las empresas, es decir, por casi tres de cada diez (cuadro 6.19).

Las actividades de formación que son requeridas por más de la mitad de las empresas entrevistadas son: *gestión contable* (55,2%), *gestión de costes* (51%), *gestión de tesorería* (51%) y *fiscalidad empresarial* (50%). Algo menos de la mitad de las empresas demandan formación relacionada con *gestión económica-financiera* (47,9%). *Captación de subvenciones y apoyo institucional*, que para casi todas las empresas supone una de las necesidades actuales más importante, para las empresas relacionadas con el transporte no lo es tanto; aún así, obtiene un porcentaje de demanda significativo, ya que es solicitada por el 36,5% de las empresas del sector.

La petición de actividades formativas pertenecientes al área de **recursos humanos** también es elevada; de hecho, lo que menos solicitan estas empresas es formación en relación a *habilidades sociales y comunicativas*, y aún así, dicha actividad es requerida por una de cada cinco empresas (20,8%), como se puede apreciar en el cuadro 6.20.

Otras actividades como *prevención de riesgos laborales*, *motivación en el trabajo*, *trabajo en equipo* y *seguridad e higiene en el trabajo*, tienen prioridad para más de la mitad de las empresas entrevistadas; en concreto, la primera actividad es demandada por el 56,3% de las empresas, la segunda por el 53,1%, la tercera por el 51,6% y la cuarta por el 51%.

Las empresas de transporte también solicitan formación del bloque **otras acciones** (cuadro 6.21), destacando los idiomas, especialmente, *idioma inglés* (57,2%), *idioma alemán* (29,5%) e *idioma francés* (24%).

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector **transporte**:

- Técnicas de venta y atención al cliente (65,6%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (61%)
- Idioma inglés (57,2%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (57,2%)
- Prevención de riesgos laborales (56,2%)
- Toma de decisiones y solución de problemas (55,2%)
- Gestión contable (55,2%)
- Atención telefónica (54,1%)
- Programas de gestión administrativa (54,1%)
- Internet, redes, correo electrónico, ... (54,1%)
- Motivación laboral (53,1%)
- Trabajo en equipo (51,5%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (51%)
- Gestión de costes (51%)
- Gestión de tesorería (51%)

#### 6.1.3.9. Actividades inmobiliarias

En el análisis de las actividades formativas en el ámbito de **producción y logística** (cuadro 6.15), se observa que las empresas de este sector no tienen un interés especial por ellas, ya que la demanda no es muy elevada. Destaca la formación en relación a *métodos y tiempos*, actividad solicitada por dos de cada diez empresas (20%). La actividad de formación menos señalada como necesidad actual es *gestión de I+D e innovación* (4,5%).

En el campo **comercial y marketing** destaca la solicitud de la actividad formativa *conocimiento del mercado y de los clientes*; dicha demanda asciende a 43,3% (cuadro 6.16). Le sigue en importancia *técnicas de venta y atención al cliente* (37,3%). A distancia se sitúa el interés de las empresas de este sector por el resto de actividades de formación en el conjunto del bloque.

Las empresas que desarrollan actividades inmobiliarias tampoco demandan en exceso acciones de formación vinculadas a **dirección y gerencia**. De hecho, la actividad de formación más solicitada es *responsabilidad social en la empresa*, actividad solicitada tan sólo por el 15,2% de las empresas pertenecientes a esta rama de actividad (cuadro 6.17).

En relación a **nuevas tecnologías**, y al igual que sucede con carácter general para todas las empresas de todos los sectores analizados, la demanda se centra en las actividades de *programas (Word, Excel, Access, ...)*, reclamada, aproximadamente, por una de cada cuatro empresas (25,4%), y en la actividad de formación *programas de gestión administrativa*

(23,9%); ambos porcentajes se ubican, no obstante, por debajo de la media de empresas entrevistadas de la Región (cuadro 6.18).

Hasta el momento se ha resaltado la baja demanda que las empresas pertenecientes a este sector hacen, en general, de actividades de formación. Sin embargo hay que subrayar el que casi la mitad de las empresas del sector (el 47,8%), son de la opinión de impartir la actividad de formación relacionada con *captación de subvenciones y apoyo institucional*, perteneciente al ámbito de **administración y finanzas** (cuadro 6.19). Esta es una petición elevada que se presenta como excepción, ya que la actividad de formación más solicitada en segundo lugar es *gestión contable*, solicitada sólo por el 15,2% de las empresas.

Las actividades de formación más demandadas del bloque de **recursos humanos** (cuadro 6.20), son aquéllas dirigidas a formar en *motivación laboral* (20,9%) y *prevención de riesgos laborales* (17,9%). En el resto de actividades, la petición está comprendida entre el 11,9% (*nóminas y seguros sociales*) y el 14,9% (*trabajo en equipo y seguridad e higiene en el trabajo*).

Las acciones de formación por las que menos se interesan las empresas de este sector son: *técnicas de gestión de los recursos humanos, gestión y aceptación del cambio, creatividad e innovación y habilidades sociales y comunicativas*, todas ellas son demandadas sólo por el 7,5%.

En estas empresas destaca, al interior del bloque **otras acciones** (cuadro 6.21), la actividad formativa *idioma inglés*, que es solicitada por más de la mitad de las empresas del sector (56,7%). También muestran interés por *otros idiomas* que son demandados por, aproximadamente, una de cada tres empresas (33,3%).

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector **actividades inmobiliarias**:

- Idioma inglés (56,7%)
- Captación de subvenciones y apoyo institucional (47,7%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (43,2%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (37,3%)
- Otros idiomas (33,3%)
- Técnicas de negociación (26,8%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (25,3%)
- Programas de gestión administrativa (23,8%)
- Estrategias comerciales (21,2%)



- Motivación laboral (20,9%)
- Métodos y tiempos (20%)
- Idioma alemán (19,7%)
- Técnicas de producción (18,1%)
- Desarrollo de nuevos productos y servicios (18,1%)
- Publicidad (18,1%)

#### 6.1.3.10. Otras actividades sociales

Finalmente, se examina la demanda de formación que presentan las empresas que desarrollan otras actividades sociales (cuadro 6.15). Para estas empresas, dentro bloque de **producción y logística**, es elevada la necesidad actual de formación relacionada con *mantenimiento preventivo y reparación*, llegando a ser requerida por el 37%. Le sigue en importancia la actividad de formación *normas ISO*, que necesita impartir una de cada cuatro empresas (25,2%).

En el área de **comercial y marketing** (cuadro 6.16), sobresale la elevada demanda que se produce de la actividad formativa *técnicas de venta y atención al cliente*, una acción que es solicitada por casi la mitad de las empresas del sector (46,3%). Otras actividades pertenecientes al mismo bloque y que son, relativamente, de interés para las empresas del sector, son las relacionadas con *conocimiento del mercado y de los clientes* (39,8%) y con *estrategias comerciales* (34,3%).

En **dirección y gerencia**, las tres actividades de formación más solicitadas son *planificación estratégica, responsabilidad social en la empresa y toma de decisiones y solución de problemas*, siendo sus valores 23,9%, 22,9% y 22% respectivamente (cuadro 6.17). Hay que subrayar la baja demanda de formación que estas empresas hacen en materia de *sucesión en la empresa familiar* (3,7%).

Respecto a **nuevas tecnologías**, y al igual que en el caso del resto de empresas analizadas, la demanda se concentra en primer lugar, en la actividad formativa relacionada con *programas de gestión administrativa*; el 38,5% de las empresas de este sector la piden. En segundo lugar, una de cada tres empresas (33,9%) solicitan formación de *programas (Word, Excel, Access, ...)* y finalmente el 25,7%, que supone una de cada cuatro empresas, se interesan por la formación dirigida a proporcionar conocimientos sobre el manejo de *Internet, redes, correos electrónicos, ...* (cuadro 6.18).

En materia de **administración y finanzas**, la necesidad actual que manifiestan las empresas se concentra, casi exclusivamente, en la formación relacionada con *captación de subvenciones y apoyo institucional*, actividad demandada por dos de cada tres empresas (66,1%). El resto de actividades de este bloque apenas interesa, si bien, a la actividad formativa anterior, le siguen en importancia, *gestión económico-financiera y elaboración de presupuestos*, actividades solicitadas por el 18,4% y 16,7% de las empresas que desarrollan otras actividades sociales (cuadro 6.19).

Las actividades de formación incluidas en el bloque de **recursos humanos** son requeridas de manera bastante igual por las empresas de este sector, tal como se puede observar en el cuadro 6.20. La amplitud de la demanda la determina *trabajo en equipo* (29,4%) y *gestión y aceptación del cambio* (18,4%), en tanto que son las actividades de formación más y menos demandadas respectivamente.

Finalmente, tal como muestra el cuadro 6.21, también en el sector otras actividades sociales, aparece la necesidad de *idioma inglés*, dentro del bloque de **otras acciones de formación**. El aprendizaje del inglés, como viene siendo general, resulta ser una de las actividades más solicitadas en la actualidad, casi tres de cada cuatro empresas la demandan, concretamente el 73,4% de las empresas.

A continuación se exponen, a modo de resumen, las actividades de formación actualmente más demandadas por parte de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en el sector **otras actividades sociales**:

- Idioma inglés (73,4%)
- Captación de subvenciones y apoyo institucional (66%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (46,3%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (39,8%)
- Programas de gestión administrativa (38,5%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (37%)
- Estrategias comerciales (34,2%)
- Programas (Word, Excel, Access, ...) (33,9%)
- Trabajo en equipo (29,3%)
- Prevención de riesgos laborales (28,4%)
- Técnicas de negociación (26,8%)
- Creatividad e innovación (26,6%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (25,6%)
- Internet, redes, correo electrónico, ... (25,6%)
- Normas ISO (25,2%)

**CUADRO 6.15**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad según el sector: Producción y logística*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades Inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Mantenimiento preventivo y reparación <sup>1</sup>	32,7	55,7	63,2	37,2	43,8	41,9	29,9	49,5	16,4	37,0	42,1
2. Control y gestión de la calidad <sup>1</sup>	30,9	49,1	43,2	41,1	35,2	45,3	33,3	35,4	16,7	20,6	35,9
3. Normas ISO <sup>1</sup>	21,8	38,6	35,4	32,6	27,8	42,1	21,9	35,1	13,6	25,2	30,3
4. Métodos y tiempos <sup>1</sup>	16,4	42,2	37,9	23,4	25,6	23,9	38,1	16,7	20,0	24,3	27,8
5. Técnicas de producción <sup>1</sup>	29,1	47,0	54,2	38,3	29,9	21,7	24,7	9,5	18,2	21,5	30,1
6. Gestión de almacenes <sup>1</sup>	20,0	41,4	41,1	35,4	22,8	55,3	19,6	28,1	6,1	17,6	29,7
7. Logística <sup>1</sup>	1,9	28,7	25,3	21,1	12,8	36,6	6,2	43,8	6,1	12,0	20,4
8. Desarrollo de nuevos productos y servicios <sup>1</sup>	13,0	35,3	40,9	30,2	20,0	25,5	28,1	17,7	18,2	19,6	25,6
9. Gestión de residuos <sup>1</sup>	22,2	27,4	37,9	29,8	22,8	30,5	21,7	24,2	6,0	14,8	24,2
10. Gestión de I+D e innovación <sup>1</sup>	11,1	27,0	25,8	25,0	14,3	13,7	3,1	10,5	4,5	11,1	15,2

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.16**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad según el sector: Comercial y marketing*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades Inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Técnicas de negociación <sup>1</sup>	11,1	26,7	30,2	27,2	22,7	40,4	8,3	47,9	26,9	26,9	27,4
2. Técnicas de venta y atención al cliente <sup>1</sup>	22,2	48,3	43,8	39,4	38,0	70,8	41,2	65,6	37,3	46,3	46,4
3. Conocimiento del mercado y de los clientes <sup>1</sup>	33,3	47,4	45,8	39,4	38,0	65,3	38,1	61,1	43,3	39,8	45,4
4. Atención telefónica <sup>1</sup>	11,1	20,9	40,6	33,7	27,1	44,2	32,3	54,2	16,4	21,3	31,0
5. Relaciones públicas <sup>1</sup>	1,9	20,4	25,0	21,3	19,4	32,3	24,5	27,1	9,0	12,0	20,2
6. Telemarketing	0,0	11,2	9,4	9,6	4,8	12,9	5,3	10,4	6,0	5,6	7,8
7. Comercio exterior <sup>1</sup>	20,4	35,3	27,1	29,8	12,6	22,1	17,9	30,2	14,9	11,1	22,3
8. Estrategias comerciales <sup>1</sup>	20,4	47,8	50,0	31,5	31,0	41,7	20,0	43,8	21,2	34,3	35,3
9. Publicidad <sup>1</sup>	3,7	28,7	29,2	26,3	19,5	39,8	31,6	31,9	18,2	19,8	25,8

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.17**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad según el sector: Dirección y gerencia*

	Agricul- tura y Pesca	Alimen- tación y Bebidas	Metalur- gia	Otras industrias manufac- tureras	Construc- ción	Comercio	Hostele- ría	Transpor- te	Activida- des Inmobi- liarias	Otras activida- des sociales	Total
1. Sucesión en la empresa familiar <sup>1</sup>	9,1	25,2	24,0	13,8	15,5	40,4	19,8	40,6	7,6	3,7	20,5
2. Toma de decisiones y solución de problemas <sup>1</sup>	20,0	32,7	37,5	28,4	31,0	59,0	32,3	55,2	14,9	22,0	34,2
3. Gestión del conocimiento <sup>1</sup>	14,6	19,8	17,7	17,0	17,1	29,0	9,4	22,9	13,6	10,2	17,3
4. Planificación estratégica <sup>1</sup>	20,0	35,1	31,3	26,3	28,5	44,8	16,7	36,5	15,2	23,9	28,7
5. Gestión medioambiental <sup>1</sup>	18,2	28,1	27,1	31,6	25,2	27,1	19,8	28,4	14,9	13,8	23,9
6. Delegación del trabajo <sup>1</sup>	14,6	30,7	37,5	33,0	29,5	46,9	21,9	42,7	13,6	16,5	29,7
7. Gestión del tiempo <sup>1</sup>	14,6	25,7	28,1	26,6	21,7	35,4	9,4	21,9	9,1	16,5	21,6
8. Responsabilidad social en la empresa <sup>1</sup>	18,2	30,1	26,3	26,1	28,7	45,3	30,2	42,7	15,2	22,9	29,4
9. Liderazgo <sup>1</sup>	12,7	24,8	18,1	21,7	21,7	37,2	19,0	31,6	14,9	20,2	22,8

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.18**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad según el sector: Nuevas tecnologías*

	Agricul- tura y Pesca	Alimen- tación y Bebidas	Metalur- gia	Otras industrias manufac- tureras	Construc- ción	Comercio	Hostele- ría	Transpor- te	Activida- des Inmobi- liarias	Otras activida- des sociales	Total
1. Diseño de páginas Web <sup>1</sup>	3,6	20,9	27,4	28,6	22,5	40,4	20,6	32,3	16,4	18,4	24,0
2. Programas (Word, Excel, Access, ...) <sup>1</sup>	18,2	37,4	42,7	39,8	41,5	54,3	27,8	57,3	25,4	33,9	39,1
3. Internet, redes, correo electrónico, ... <sup>1</sup>	10,9	33,9	43,8	36,7	36,4	56,8	26,8	54,2	17,9	25,7	35,7
4. Programas de gestión administrativa <sup>1</sup>	21,8	36,5	42,7	35,7	46,9	63,5	33,0	54,2	23,9	38,5	41,1
5. Mantenimiento de Hardware y Software <sup>1</sup>	10,9	27,2	30,2	29,6	23,1	51,6	24,7	43,8	10,5	17,6	27,8
6. Admón. de servidores y mantenimiento Web <sup>1</sup>	7,3	22,8	29,2	20,4	15,6	34,7	17,5	29,2	10,5	16,7	21,1
7. E-business / comercio electrónico, ... <sup>1</sup>	3,6	23,0	15,8	17,7	11,7	30,5	11,3	27,1	10,5	8,3	16,5
8. Autómatas programables <sup>1</sup>	1,9	17,0	18,1	17,7	5,5	7,6	2,1	6,3	6,0	8,3	9,4
9. Diseño asistido por ordenador <sup>1</sup>	1,8	14,0	29,8	27,8	14,8	10,9	8,4	10,4	10,6	13,1	14,8

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.19**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad según el sector: Administración y finanzas*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades Inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Gestión contable <sup>1</sup>	16,4	29,6	38,5	30,6	36,9	49,0	32,3	55,2	15,2	15,7	33,1
2. Gestión de costes <sup>1</sup>	10,9	35,7	39,6	35,7	36,2	49,0	30,5	51,0	13,6	15,6	33,3
3. Gestión de tesorería <sup>1</sup>	18,2	28,1	34,4	26,5	34,1	46,9	30,2	51,0	13,4	14,7	30,7
4. Fiscalidad empresarial <sup>1</sup>	12,7	26,1	40,6	25,8	31,8	43,8	29,2	50,0	11,9	14,7	29,7
5. Gestión económico-financiera <sup>1</sup>	10,9	27,2	42,7	27,6	32,3	51,0	30,2	47,9	11,9	18,4	31,2
6. Archivo y digitalización de documentos <sup>1</sup>	9,1	21,7	24,0	24,7	18,8	41,7	17,9	29,2	14,9	15,6	22,3
7. Captación de subv., apoyo institucional, ... <sup>1</sup>	41,8	60,5	58,3	37,2	41,9	47,9	67,0	36,5	47,8	66,1	51,1
8. Elaboración de presupuestos <sup>1</sup>	11,1	31,0	37,5	30,9	34,1	40,6	27,7	35,4	10,6	16,7	29,0

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.20**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad según el sector: Recursos humanos*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades Inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Técnicas de gestión de recursos humanos <sup>1</sup>	5,5	22,1	24,0	32,0	29,2	35,4	23,7	28,1	7,5	20,2	24,2
2. Motivación laboral <sup>1</sup>	18,2	36,0	41,7	44,3	40,0	55,2	38,1	53,1	20,9	22,9	38,2
3. Trabajo en equipo <sup>1</sup>	18,2	40,4	38,5	44,9	42,3	57,3	34,0	51,6	14,9	29,4	38,8
4. Sistemas de incentivos para el personal <sup>1</sup>	16,4	27,7	38,5	30,2	31,5	51,0	30,9	43,8	13,4	22,9	31,7
5. Gestión y aceptación del cambio <sup>1</sup>	12,7	19,8	28,1	18,8	24,8	36,5	25,0	41,7	7,5	18,4	24,2
6. Creatividad e innovación <sup>1</sup>	12,7	21,4	34,4	21,7	24,6	37,9	25,8	28,1	7,5	26,6	25,1
7. Seguridad e higiene en el trabajo <sup>1</sup>	32,7	41,2	46,9	42,9	48,5	57,9	37,1	51,0	14,9	25,7	41,1
8. Prevención de riesgos laborales <sup>1</sup>	34,6	40,4	54,2	44,9	50,0	62,5	37,1	56,3	17,9	28,4	43,7
9. Nóminas y seguros sociales <sup>1</sup>	14,6	20,9	26,3	19,4	26,9	34,4	25,8	34,4	11,9	21,1	24,3
10. Habilidades sociales y comunicativas <sup>1</sup>	3,6	20,0	22,1	12,4	20,9	28,4	20,6	20,8	7,5	19,4	18,7

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.21**

*Actividades de formación demandadas en la actualidad según el sector: Otras acciones*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades Inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Manipulación de alimentos <sup>1</sup>	20,0	50,0	1,0	0,0	0,0	30,2	41,2	2,1	3,0	10,1	16,1
2. Animación turística <sup>1</sup>	0,0	0,9	1,0	0,0	0,0	0,0	15,5	0,0	0,0	3,7	2,2
3. Auxiliar de ayuda a domicilio	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,9	0,3
4. Animación sociocultural <sup>1</sup>	1,8	0,9	1,0	0,0	0,8	1,1	14,4	0,0	0,0	7,4	2,8
5. Idioma Inglés <sup>1</sup>	30,9	58,6	52,1	52,0	43,1	43,2	84,5	57,3	56,7	73,4	56,1
6. Idioma Alemán <sup>1</sup>	5,5	21,7	15,6	14,6	5,5	13,7	29,9	29,5	19,7	18,4	17,5
7. Idioma Francés <sup>1</sup>	5,5	21,7	13,5	20,6	8,5	11,6	30,9	24,0	14,9	8,3	16,2
8. Idioma Español	14,6	12,5	9,6	10,2	9,2	12,8	17,9	7,3	1,5	9,2	10,5
9. Otros idiomas	50,0	30,0	8,3	38,1	5,0	25,0	40,0	18,2	33,3	16,7	23,2

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

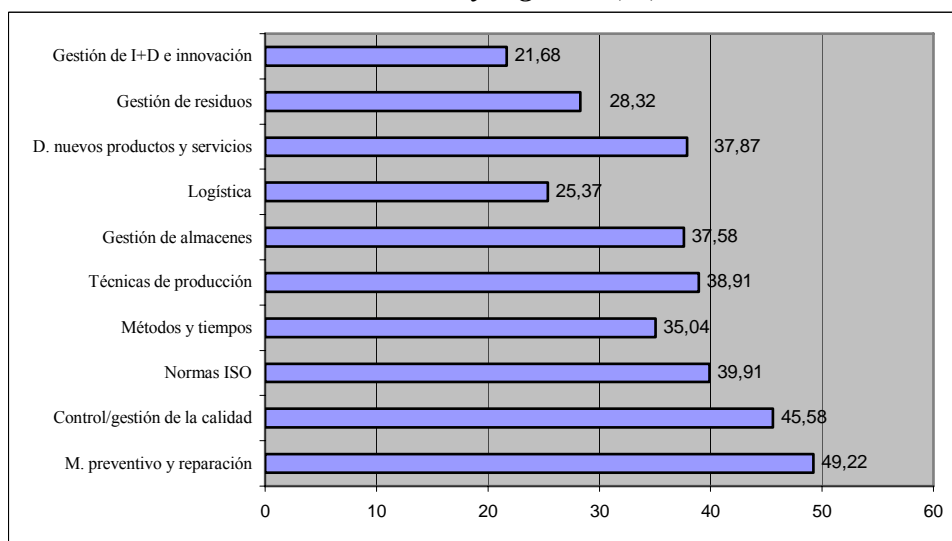
## 6.2 Acciones formativas más demandadas por necesidades futuras

En este apartado se analizan las actividades que, a juicio de los directivos, las empresas murcianas necesitarán desarrollar derivadas de necesidades que se prevé tener en los próximos cinco años.

En el gráfico 6.8 se muestran los datos relativos a las actividades de formación relacionadas con la **producción y logística**. Como se puede comprobar, la actividad más demandada es la de *mantenimiento preventivo y reparación*. Concretamente, el 49,2% de los encuestados creen necesario desarrollar actividades relacionadas con esta acción en el futuro.

Asimismo, se observa cómo existen una serie de actividades cuya solicitud se sitúa en torno al 40%; estas son las relacionadas con el *control/gestión de la calidad* (45,6%), *normas ISO* (39,9%), con las *técnicas de producción* (38,9%), con la *gestión de almacenes* (37,6%) y con el *desarrollo de nuevos productos y servicios* (37,9%).

**GRÁFICO 6.8**  
*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras:  
Producción y logística (%)*

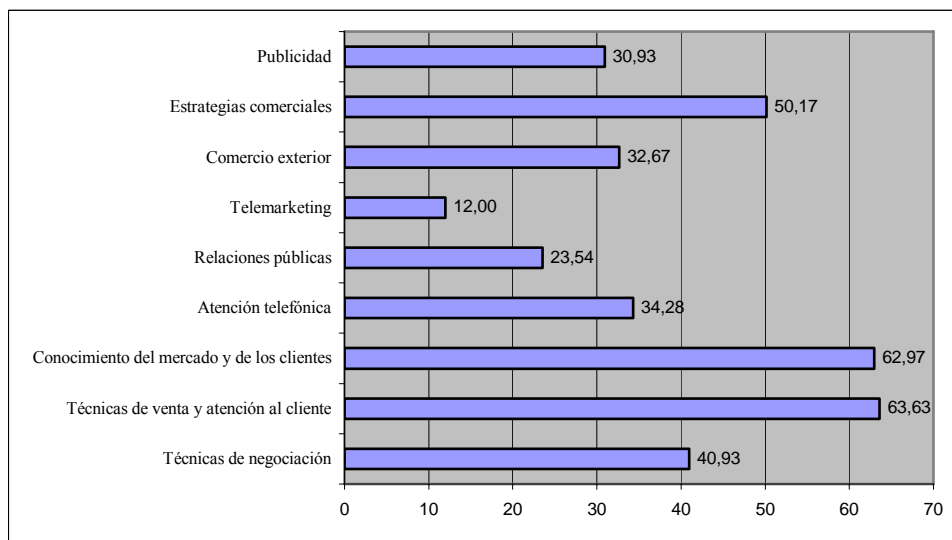


A continuación, le siguen en importancia las actividades relacionadas con los *métodos y tiempos* (35,0%) y *gestión de residuos* (28,3%). Por último, las acciones relacionadas con la *gestión de la innovación* (21,7%) y la *logística* (25,4%), serán las menos reclamadas en los próximos cinco años.

El análisis de las actividades de formación que más se pedirán relacionadas con el ámbito **comercial y el marketing** se presentan en la gráfico 6.9. Como se observa, las actividades con más demanda serán las vinculadas con las *técnicas de venta y atención al cliente* (63,6%) y con *el conocimiento del mercado y del cliente* (63,0%).

### GRÁFICO 6.9

#### *Actividades de formación demandadas por necesidades futuras: Comercial y marketing (%)*



Asimismo, es alto el porcentaje de directivos que reconocen la importancia de las actividades de formación relacionadas con las *estrategias comerciales* (50,2%) y con las *técnicas de negociación* (40,9%). Le siguen en importancia las actividades de formación dirigidas a la *atención telefónica* (34,3%), el *comercio exterior* (32,7%) y las *relaciones públicas* (23,5%).

Por último, cabe destacar el bajo porcentaje de empresas que afirman que *el telemarketing* representará una necesidad formativa en los próximos cinco años.

El examen de las actividades de formación relacionadas con la **dirección y gerencia** (gráfico 6.10), permite resaltar la importancia que tendrá la formación vinculada con la *planificación estratégica* (43,0%), la *toma de decisiones y solución de problemas* (41,9%), la *delegación del trabajo* (37,5%) y la *responsabilidad social* en la empresa (37,1%).

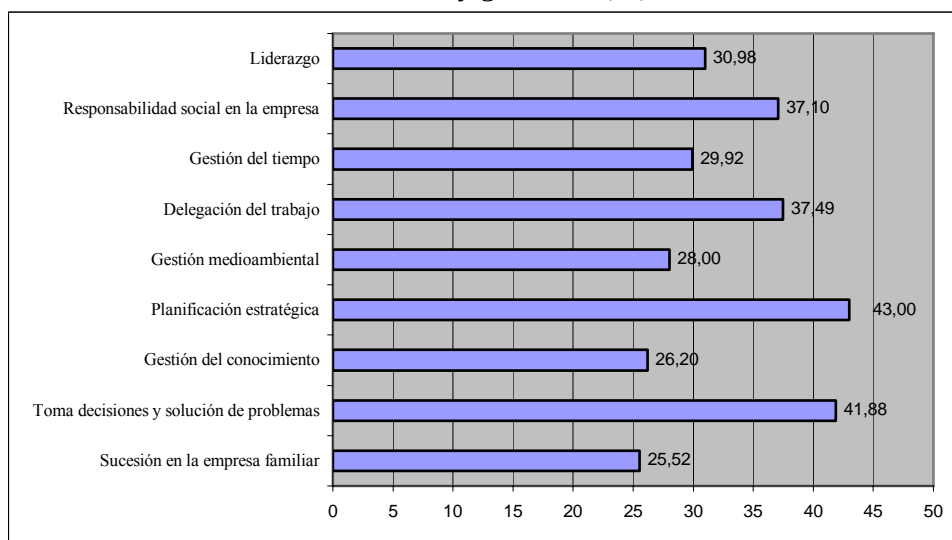
También es destacable que uno de cada tres directivos encuestados reconozca que necesitará impartir formación relacionada con el *liderazgo* (31,0%), la *gestión del tiempo* (29,9%), la *gestión medioambiental* (28,0%), la *gestión del conocimiento* (26,2%) y la *sucesión de la empresa familiar* (25,5%).

A continuación, el gráfico 6.11 expone las actividades de formación más solicitadas por necesidades futuras relacionadas con las **nuevas tecnologías**. Como se observa, es significativo el porcentaje de directivos que consideran que necesitarán formar a sus trabajadores en el manejo de *programas de gestión administrativa* (64,5%) y en el uso de *programas informáticos (Word, Excel y Access)* (60,3%).

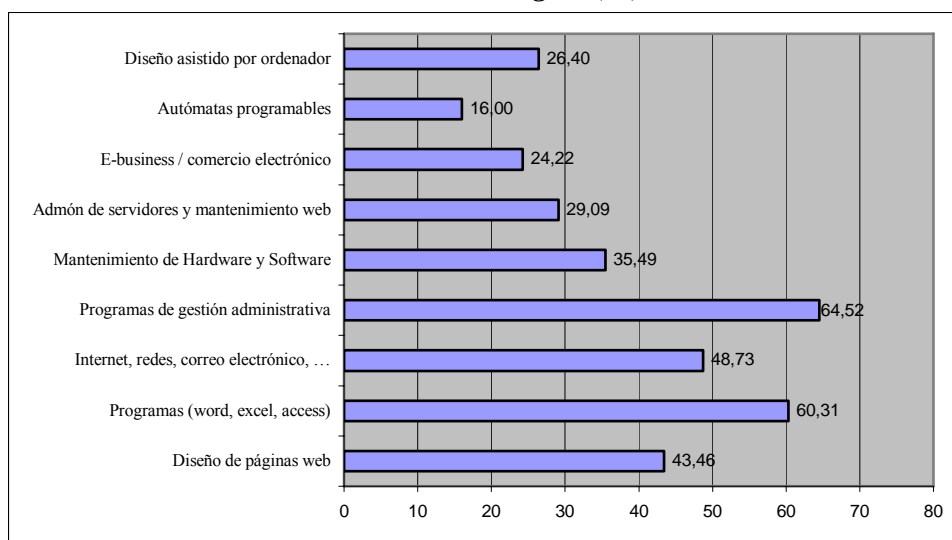


Del mismo modo, es de destacar también la importancia de formar en aspectos relacionados con *Internet, redes y correo electrónico* (48,7%), *diseño de páginas Web* (43,5%) y *mantenimiento de Hardware y Software* (35,5%).

**GRÁFICO 6.10**  
*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras:*  
*Dirección y gerencia (%)*



**GRÁFICO 6.11**  
*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras:*  
*Nuevas tecnologías (%)*

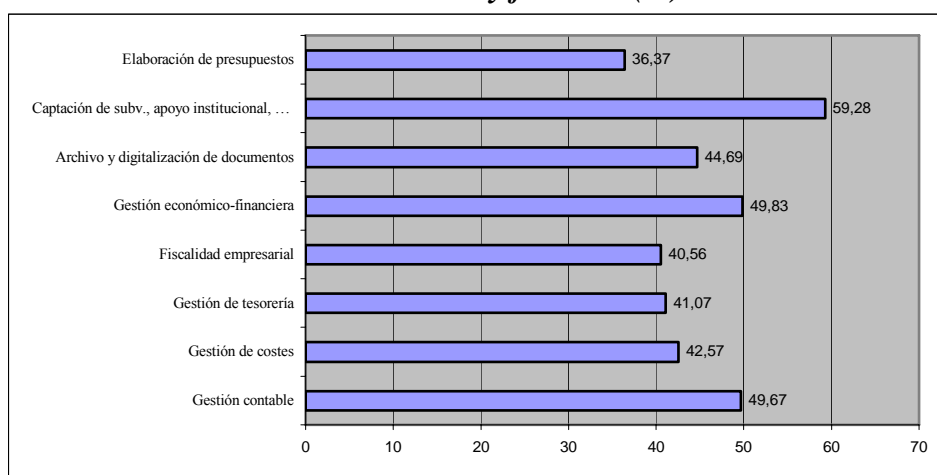


Por otro lado, un 29,1% reconoce la importancia de la formación en *administración de servidores*, un 26,4% en cursos sobre *diseño de ordenador* y un 24,2% en los relacionados con el *e-business / comercio electrónico*.

Por último, es bajo el interés que los directivos muestran hacia la formación en *autómatas programables*: sólo el 16,0% afirman que necesitarán impartir formación vinculada a esta materia.

La opinión de los encuestados acerca de las actividades de formación que las empresas necesitarán impartir relacionadas con la **administración y finanzas** se recoge en la gráfico 6.12. De su análisis se desprende la importancia que para el futuro tiene la formación relacionada con la *captación de subvenciones y apoyo institucional* (59,3%), la *gestión económico-financiera* (49,8%) y la *gestión contable* (49,7%).

**GRÁFICO 6.12**  
*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras:*  
*Administración y finanzas (%)*

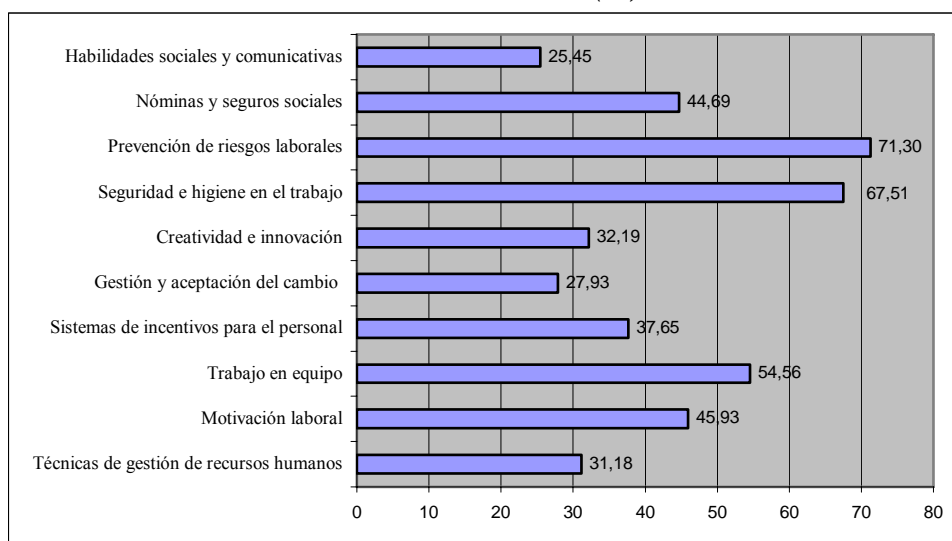


Por otro lado, son muchas las empresas que opinan que en el futuro deberán impartir formación vinculada con el *archivo y digitalización de documentos* (44,7%), la *gestión de costes* (42,6%), la *gestión de tesorería* (41,1%), la *fiscalidad empresarial* (40,6%) y la *elaboración de presupuestos* (36,4%).

El gráfico 6.13 muestra las actividades de formación que más demandarán las empresas en los próximos cinco años relacionadas con los **recursos humanos** de la empresa. Es claramente destacable el interés que suscitan entre las empresas encuestadas los cursos de formación vinculados con la *prevención de riesgos laborales* (71,3%) y con la *seguridad e higiene en el trabajo* (67,5%).

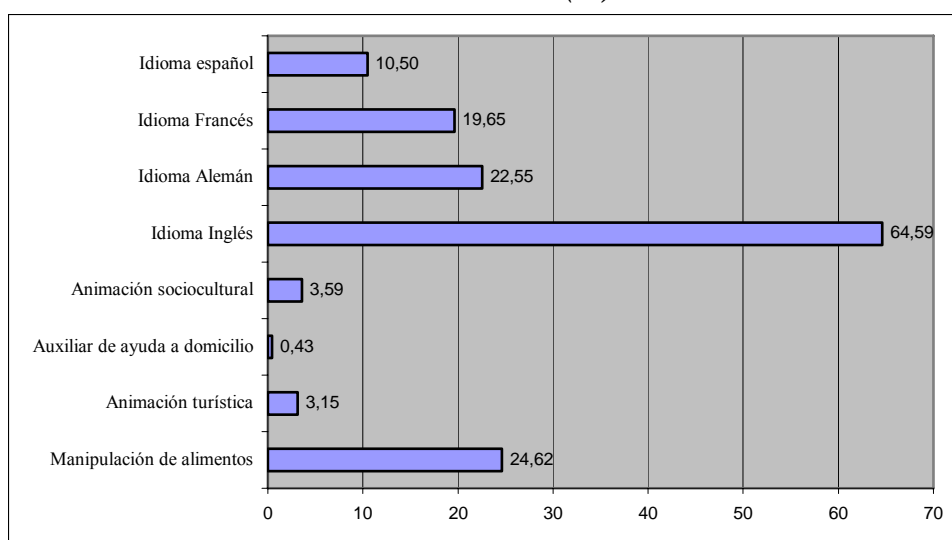
También es de subrayar el que, prácticamente, una de cada dos empresas reconozca que en los próximos cinco años necesitará desarrollar formación relacionada con el *trabajo en equipo* (54,6%), la *motivación laboral* (45,9%) y la elaboración de *nóminas y seguros sociales* (44,7%).

**GRÁFICO 6.13**  
*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras:  
Recursos humanos (%)*



Por otro lado, un 37,6% de los encuestados cree que tendrá que impartir cursos sobre *sistemas de incentivos*, un 32,2% sobre técnicas de *creatividad e innovación* y un 31,2% sobre *técnicas de gestión de recursos humanos*. Las actividades de formación relacionadas con las *habilidades sociales y comunicativas* y con la *gestión y aceptación del cambio* son las que menos porcentaje obtienen con un 25,4% y un 27,9%, respectivamente.

**GRÁFICO 6.14**  
*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras:  
Otras acciones (%)*



Por último, el gráfico 6.14 ofrece los resultados obtenidos para **otras acciones** de formación no incluidas en los apartados anteriores. Como se observa, es muy significativa la importancia que en los próximos años tendrá el idioma *inglés*, el 64,6% de las empresas así lo afirman. Otros idiomas resaltados son el *alemán* (22,5%) y el *francés* (19,6%).

Por otro lado, aunque en términos conjuntos los datos indican cómo uno de cada cuatro directivos solicitará formación sobre *manipulación de alimentos* (24,6%), la demanda de este tipo de formación está muy condicionada al tipo de actividad desarrollada por la empresa y por su zona de actuación, tal y como se verá en el apartado siguiente.

Por último, son pocas las empresas que afirman que en el futuro necesitarán formación en *auxiliar de ayuda a domicilio* (0,4%), en *animación turística* (3,1%) y *sociocultural* (3,6%).

#### 6.2.1. Actividades formativas demandadas según el tamaño de la empresa

Una vez examinadas las actividades de formación que, en conjunto, se necesitarán desarrollar, a continuación se examinan las necesidades formativas de las empresas de la muestra en función de su tamaño.

Antes de hacer un análisis pormenorizado de las distintas actividades de formación, es necesario destacar un aspecto que se desprende del análisis de los datos obtenidos: las empresas medianas y grandes reclaman formación en porcentajes sustancialmente superiores a la media del conjunto de empresas en prácticamente todas las actividades. Por el contrario, la demanda de formación de las microempresas se sitúa por debajo de la media para todas las actividades de formación. Esto permite afirmar que, en general, existe una relación positiva entre el tamaño de la empresa y la demanda de formación futura. La única excepción la tenemos en la formación relacionada con la *sucesión de la empresa familiar*, dado que, como se puede observar en el cuadro 6.24, el porcentaje de demanda futura de las pequeñas empresas (29,2%) supera el de las medianas y grandes (24,3%).

El análisis de las necesidades de formación futuras por tamaño de empresa comienza por el estudio de las acciones formativas relacionadas con el área de **producción y logística**.

El cuadro 6.22 expresa cómo, tanto en las empresas pequeñas como en las medianas y grandes, la mayor importancia relativa la obtienen, por un lado, las actividades de *mantenimiento preventivo y reparación*, con una demanda del 65,3% en las medianas y grandes y del 50,1% en las pequeñas y, por otro, las de *control/gestión de la calidad y normas ISO*, con un 62,6% de demanda en las medianas y grandes y un 47,0% en las pequeñas.

En cuanto a las microempresas, se observa que, por lo general, este tipo de empresas solicitarán más formación relacionada con el *mantenimiento preventivo y reparación* (33,2%), con las *técnicas de producción* (33,1%) y con el *desarrollo de nuevos productos y servicios* (32,4%).

### CUADRO 6.22

#### *Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el tamaño de la empresa: Producción y logística (%)*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Mantenimiento preventivo y reparación <sup>1</sup>	33,2	50,1	65,3	49,2
2. Control/gestión de la calidad <sup>1</sup>	27,5	47,0	62,6	45,6
3. Normas ISO <sup>1</sup>	19,6	41,6	59,4	39,9
4. Métodos y tiempos <sup>1</sup>	30,6	33,0	43,9	35,0
5. Técnicas de producción <sup>1</sup>	33,1	34,9	52,9	38,9
6. Gestión de almacenes <sup>1</sup>	22,4	38,4	52,4	37,6
7. Logística <sup>1</sup>	11,6	25,2	40,7	25,4
8. Desarrollo de nuevos productos y servicios <sup>1</sup>	32,4	36,2	47,2	37,9
9. Gestión de residuos <sup>1</sup>	13,6	28,2	44,8	28,3
10. Gestión de I+D e innovación <sup>1</sup>	9,4	19,0	41,2	21,7

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Por último, existe coincidencia en las acciones que menos reclamarán las empresas de los tres tamaños analizados: las actividades formativas relacionadas con la *gestión de I+D e innovación* y con la *logística*.

En segundo lugar, se examinan las actividades de formación más demandadas por necesidades futuras relacionadas con el ámbito **comercial** y **marketing** (cuadro 6.23).

### CUADRO 6.23

#### *Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el tamaño de la empresa: Comercial y marketing (%)*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Técnicas de negociación <sup>1</sup>	34,0	39,0	52,5	40,9
2. Técnicas de venta y atención al cliente <sup>1</sup>	57,1	64,3	69,5	63,6
3. Conocimiento del mercado y de los clientes <sup>1</sup>	56,6	62,4	71,2	63,0
4. Atención telefónica <sup>1</sup>	15,1	40,0	44,5	34,3
5. Relaciones públicas <sup>1</sup>	14,1	24,9	31,7	23,5
6. Telemarketing <sup>1</sup>	6,1	9,8	23,1	12,0
7. Comercio exterior <sup>1</sup>	25,7	31,1	43,8	32,7
8. Estrategias comerciales <sup>1</sup>	42,9	50,1	58,4	50,2
9. Publicidad <sup>1</sup>	18,3	33,0	40,9	30,9

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Las actividades más solicitadas por todos los tamaños de empresa son las vinculadas con el *conocimiento del mercado y de los clientes*- que serán demandadas por el 56,6% de las microempresas, por el 62,4% de las pequeñas y por el 71,2% de las empresas medianas y grandes-, las *técnicas de venta y atención al cliente* -que se pedirán por el 57,1% de las microempresas, el 64,3% de las pequeñas y por el 69,5% de las medianas y grandes- y las *estrategias comerciales* -con una demanda del 42,9%, 50,1% y 58,4%, respectivamente-.

Por otro lado, las microempresas reconocen que necesitarán formación, además de en las áreas indicadas anteriormente, en *técnicas de negociación* (34,0%) y en *comercio exterior* (25,7%).

Así mismo, las empresas medianas y grandes y las pequeñas reclamarán también acciones relacionadas con la *atención telefónica* (44,5% y 40,0%, respectivamente) y las *técnicas de negociación* (52,5% y 39,0%, respectivamente).

Por último, es de destacar, que prácticamente uno de cada dos encuestados en empresas medianas y grandes afirma que tendrán necesidades de formación en los próximos cinco años en las áreas de *comercio exterior* (43,8%) y de *publicidad* (40,9%).

Las necesidades de formación que más se solicitarán en el futuro en el **área de dirección y gerencia** en función del tamaño de la empresa se recogen en el cuadro 6.24.

El análisis de los datos muestra que, nuevamente, la formación más demandada por necesidades futuras coincide en los tres tamaños. Concretamente, más del 50% de las grandes y medianas, en torno al 40% de las pequeñas y cerca del 20% de las microempresas afirman necesitar en el futuro cursos relacionados con la *planificación estratégica*, la *toma de decisiones y solución de problemas*, la *delegación del trabajo* y la *responsabilidad social de la empresa*.

**CUADRO 6.24**  
**Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el tamaño de la empresa: Dirección y gerencia (%)**

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	<b>Total</b>
1. Sucesión en la empresa familiar <sup>1</sup>	20,1	29,2	24,3	<b>25,5</b>
2. Toma decisiones y solución de problemas <sup>1</sup>	25,9	43,1	56,6	<b>41,9</b>
3. Gestión del conocimiento <sup>1</sup>	13,1	24,1	45,2	<b>26,2</b>
4. Planificación estratégica <sup>1</sup>	28,2	43,2	58,5	<b>43,0</b>
5. Gestión medioambiental <sup>1</sup>	13,1	28,6	42,9	<b>28,0</b>
6. Delegación del trabajo <sup>1</sup>	18,7	38,5	56,0	<b>37,5</b>
7. Gestión del tiempo <sup>1</sup>	18,2	27,2	48,2	<b>29,9</b>
8. Responsabilidad social en la empresa <sup>1</sup>	21,5	37,9	52,9	<b>37,1</b>
9. Liderazgo <sup>1</sup>	17,3	29,3	49,5	<b>31,0</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Además, uno de cada dos directivos de empresas medianas y grandes, cree también que necesitará formación relacionada con el *liderazgo* (49,5%), la *gestión del tiempo* (48,2%) y la *gestión del conocimiento* (45,2%).

Por otro lado, la petición futura de actividades formativas relacionadas con la *sucesión de la empresa familiar* es significativamente superior a la media del conjunto en las empresas pequeñas (29,2%). Asimismo, como ya se ha indicado, es la única acción formativa que se demandará por encima de las empresas más grandes.

El análisis de las necesidades de formación futuras por tamaño de empresa lleva a tomar en consideración, a continuación, las actividades de formación relacionadas con el área de **nuevas tecnologías**.

El cuadro 6.25 muestra que la demanda que se generará en *programas de gestión administrativa* será muy alta. Concretamente, un 70,9% de las empresas medianas y grandes, un 65,6% de las pequeñas y un 56,7% de las microempresas afirman que necesitarán en los próximos cinco años impartir formación en esta materia.

**CUADRO 6.25**  
**Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el tamaño de la empresa: Nuevas tecnologías (%)**

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Diseño de páginas Web <sup>1</sup>	25,5	47,4	55,4	<b>43,5</b>
2. Programas (Word, Excel, Access) <sup>1</sup>	49,8	61,9	68,8	<b>60,3</b>
3. Internet, redes, correo electrónico, ... <sup>1</sup>	38,8	48,6	59,8	<b>48,7</b>
4. Programas de gestión administrativa <sup>1</sup>	56,7	65,6	70,9	<b>64,5</b>
5. Mantenimiento de Hardware y Software <sup>1</sup>	16,7	38,5	50,0	<b>35,5</b>
6. Admón de servidores y mantenimiento Web <sup>1</sup>	15,1	31,7	39,4	<b>29,1</b>
7. E-business / comercio electrónico <sup>1</sup>	19,3	22,2	33,6	<b>24,2</b>
8. Automatas programables <sup>1</sup>	8,1	14,4	28,1	<b>16,0</b>
9. Diseño asistido por ordenador <sup>1</sup>	15,5	27,3	36,9	<b>26,4</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Es también muy notable la importancia que para el futuro tiene la formación en *programas informáticos (Word, Excel, Access)*. Este tipo de formación necesitará impartirla un 68,8% de las empresas medianas y grandes, el 61,9% de las pequeñas y el 49,8% de las microempresas.

Por otro lado, tanto en las empresas medianas y grandes como en las pequeñas también tiene una alta importancia relativa las actividades relacionadas con *Internet, redes y correo electrónico* (59,8% y 48,6% respectivamente), con el *diseño de páginas Web* (55,4% y 47,4%, respectivamente) y con la *administración de servidores y el mantenimiento de Web* (39,4% y 31,7%, respectivamente).

En cuanto a las microempresas, se observa que aunque la importancia relativa de las actividades es prácticamente la misma, el porcentaje de demanda es significativamente inferior a la media del conjunto. Por último, los cursos sobre *automatas programables* y sobre *e-business/comercio electrónico* serán solicitadas principalmente por las empresas medianas y grandes (33,6% y 28,1%, respectivamente).

A continuación se examinan las actividades de formación más demandadas por necesidades futuras relacionadas con el ámbito **administración y finanzas** (cuadro 6.26).

Las actividades que más reclamarán todos los tamaños de empresa son las relacionadas con la *captación de subvenciones y apoyo institucional*, con la *gestión financiera* y con la *gestión contable*. Concretamente, la primera acción formativa necesitarán impartirla un 67,7% de las empresas medianas y grandes, el 56,8% de las pequeñas y el 56,0% de las microempresas. Respecto a la segunda, estos porcentajes son del 60,3%, 52% y 36,4% para cada uno de los respectivos tamaños. Y para la *gestión contable*, las medianas y grandes la demandarán en el 63,2% de los casos, las pequeñas en el 51,3% y las microempresas en el 34,2% de los casos.

Es de destacar, asimismo, la alta demanda que tienen, en las empresas medianas y grandes, el resto de acciones de este área. Concretamente, uno de cada dos encuestados en empresas medianas y grandes afirma que tendrán necesidades de formación en los próximos cinco años en el resto de áreas: *archivo y digitalización de documentos* (56,3%), *gestión de tesorería* (55,6%), *fiscalidad empresarial* (51,1%) y *elaboración de presupuestos* (49,1%).

### CUADRO 6.26

#### *Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el tamaño de la empresa: Administración y finanzas (%)*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Gestión contable <sup>1</sup>	34,2	51,3	63,2	<b>49,7</b>
2. Gestión de costes <sup>1</sup>	26,9	43,4	58,0	<b>42,6</b>
3. Gestión de tesorería	25,7	42,3	55,6	<b>41,1</b>
4. Fiscalidad empresarial	26,3	43,1	51,1	<b>40,6</b>
5. Gestión económico-financiera <sup>1</sup>	36,4	52,0	60,3	<b>49,8</b>
6. Archivo y digitalización de documentos <sup>1</sup>	31,3	46,3	56,3	<b>44,7</b>
7. Captación de subv., apoyo institucional, ... <sup>1</sup>	56,0	56,8	67,7	<b>59,3</b>
8. Elaboración de presupuestos <sup>1</sup>	22,4	37,7	49,1	<b>36,4</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Las actividades de formación que más se reclamarán en el futuro en el área de **recursos humanos** por los distintos tamaños de empresa se recogen en el cuadro 6.27.

Específicamente, el análisis de los datos manifiesta que, de nuevo, la formación más demandada por necesidades futuras coincide en los tres tamaños y se relaciona directamente con los riesgos laborales y su prevención. Más del 80% de las empresas grandes o medianas, el 72,8% de las pequeñas y en torno al 60% de las microempresas afirman necesitar en el futuro cursos relacionados con *la prevención de riesgos laborales*. Asimismo, el 78,5% de las empresas de mayor tamaño, el 68,7% de las pequeñas y el 55,2% de las microempresas reconocen la necesidad futura de conocimientos sobre medidas que favorezcan la *seguridad e higiene en el trabajo*.

Seguidamente, cabe resaltar, las actividades relacionadas con el *trabajo en equipo*, la *motivación laboral* y la elaboración de *nóminas y seguros sociales*, cuya importancia es sustancialmente superior a la media del conjunto en las empresas pequeñas y aún más en las grandes.



**CUADRO 6.27**

**Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el tamaño de la empresa: Recursos humanos (%)**

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Técnicas de gestión de recursos humanos <sup>1</sup>	12,8	32,0	49,6	<b>31,2</b>
2. Motivación laboral <sup>1</sup>	23,3	50,8	61,1	<b>45,9</b>
3. Trabajo en equipo <sup>1</sup>	36,2	58,7	66,5	<b>54,6</b>
4. Sistemas de incentivos para el personal <sup>1</sup>	18,3	41,5	51,6	<b>37,7</b>
5. Gestión y aceptación del cambio <sup>1</sup>	11,0	29,9	42,9	<b>27,9</b>
6. Creatividad e innovación <sup>1</sup>	20,4	31,6	46,4	<b>32,2</b>
7. Seguridad e higiene en el trabajo <sup>1</sup>	55,2	68,7	78,5	<b>67,5</b>
8. Prevención de riesgos laborales <sup>1</sup>	59,3	72,8	81,2	<b>71,3</b>
9. Nóminas y seguros sociales <sup>1</sup>	36,1	42,6	58,0	<b>44,7</b>
10. Habilidades sociales y comunicativas <sup>1</sup>	14,0	24,2	40,4	<b>25,5</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

También se observa que la gran importancia que en la empresas medianas y grandes tendrá en el futuro la formación en *sistemas de incentivos para el personal* (51,6%), en *técnicas de gestión de los recursos humanos* (49,6%), en *creatividad e innovación* (46,4%) y en técnicas de *gestión y aceptación del cambio* (42,9%), contrasta con la baja importancia que los directivos de las microempresas le dan a este tipo de formación de cara al futuro.

Los resultados obtenidos para **otras acciones de formación** se muestran en el cuadro 6.28. La actividad que claramente destaca sobre las demás es la relacionada con el aprendizaje del *inglés*. Concretamente, un 69,9% de las empresas medianas y grandes, un 64% de las pequeñas y un 60,7% de las microempresas afirman que necesitarán en los próximos cinco años impartir formación en esta materia. También se demanda el idioma *francés* y el *alemán*, aunque en porcentajes significativamente menores.

**CUADRO 6.28**

**Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el tamaño de la empresa: Otras acciones (%)**

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)	Total
1. Manipulación de alimentos <sup>1</sup>	20,4	22,1	34,1	<b>24,6</b>
2. Animación turística	1,6	3,3	4,4	<b>3,1</b>
3. Auxiliar de ayuda a domicilio	0,8	0,4	0,0	<b>0,4</b>
4. Animación sociocultural	4,4	3,4	3,1	<b>3,6</b>
5. Idioma Inglés	60,7	64,0	69,9	<b>64,6</b>
6. Idioma Alemán <sup>1</sup>	14,2	21,5	33,9	<b>22,6</b>
7. Idioma Francés <sup>1</sup>	9,7	17,8	34,4	<b>19,6</b>
8. Idioma español <sup>1</sup>	4,8	11,8	14,2	<b>10,5</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Le sigue en importancia la demanda futura de formación sobre *manipulación de alimentos*, sobre todo en las medianas y grandes empresas (34,1%). Por último, es de resaltar la baja solicitud que en el futuro tendrá la formación relacionada con la *ayuda a domicilio* y la *animación turística* y *sociocultural* en todos los tamaños de empresa.

Para finalizar, un análisis transversal de todas las áreas permite afirmar que en las **microempresas** la formación que más se demandará en el futuro es la siguiente:

- Idioma inglés (60,7%)
- Prevención de riesgos laborales (59,3%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (57,1%)
- Programas de gestión administrativa (56,7%)
- Conocimiento del mercado y los clientes (56,6%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional,... (56,0%)
- La seguridad e higiene en el trabajo (55,2%)
- Programas (Word, Excel, Access) (49,8%)
- Estrategias comerciales (42,9%)
- Internet, redes y correo electrónico (38,8%)

Este mismo análisis en las **pequeñas** muestra que, en los próximos cinco años, se solicitarán acciones formativas en:

- Prevención de riesgos laborales (72,8%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (68,7%)
- Programas de gestión administrativa (65,6%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (64,3%)
- Idioma inglés (64,0%)
- Conocimiento del mercado y los clientes (62,4%)
- Programas (Word, Excel, Access) (61,9%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional,... (56,8%)
- Gestión económico-financiera (52,0%)
- Estrategias comerciales (50,1%)

Respecto de las **medianas y grandes**, las actividades formativas más reclamadas por necesidades futuras son las relacionadas con:

- Prevención de riesgos laborales (81,2%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (78,5%)
- Conocimiento del mercado y los clientes (71,2%)
- Programas de gestión administrativa (70,9%)
- Idioma inglés (69,9%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (69,5%)
- Programas (Word, Excel, Access) (68,8%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional,... (67,7%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (65,3%)
- Gestión contable (63,2%)
- Control/gestión de la calidad (62,6%)
- Motivación laboral (61,1%)

#### 6.2.2. Actividades formativas demandadas según zona geográfica

En este apartado se van a analizar las necesidades formativas de las empresas desde la perspectiva de la zona geográfica donde la empresa desenvuelve su actividad.

La explotación de los datos de la encuesta objeto del presente análisis, se exponen al final de epígrafe en los cuadros 6.29, 6.30, 6.31, 6.32, 6.33, 6.34 y 6.35. En estos se presenta, para cada grupo de actividades de formación, el porcentaje de empresas que los demanda en cada una de las zonas.

#### 6.2.2.1. Altiplano

Las actividades formativas que más se solicitarán en esta zona en el área de **producción y logística** (cuadro 6.29) son las de *control y gestión de la calidad* (42,1%), *gestión de I+D e innovación* (37,9%) y *normas ISO* (35,7%). Un segundo grupo de actividades que conviene destacar, pues serán reclamadas por una de cada tres empresas del Altiplano, son las relacionadas con el *desarrollo de nuevos productos y servicios* (33,9%), la *gestión de almacenes* (33,9%), el *mantenimiento preventivo y reparación* (32,7%) y la *gestión de residuos* (31,0%). Por otro lado, todas las actividades enumeradas, salvo las de *gestión de I+D e innovación* y la *gestión de residuos*, presentan una demanda en esta zona inferior a la media conjunta.

El análisis de la formación en temas cercanos al ámbito **comercial y marketing** (cuadro 6.30) permite destacar una actividad frente al resto: las *técnicas de venta y atención al cliente*, con una demanda futura del 50,0%. Otras actividades que tendrán también una alta petición en los próximos cinco años, son las relacionadas con el *conocimiento del mercado y de los clientes* (39%), las *relaciones públicas* (38,3%), la *atención telefónica* (40,7%), la *publicidad* (32,8%) y las *estrategias comerciales* (32,8%). Además, las tres últimas actividades presentan una demanda futura que está por encima de la media del conjunto de zonas.

Respecto a la petición futura de formación en **dirección y gerencia** (cuadro 6.31), las dos actividades que más se solicitarán son las relacionadas con las técnicas de *gestión del tiempo* (46,4%) y con la *delegación del trabajo* (42,9%). Ambas actividades, además, presentan una demanda por encima de la media del resto de zonas. Otros cursos de formación con una solicitud que supera el 30,0% son los que facilitan la *toma de decisiones y solución de problemas* (35,2%), y la *gestión medioambiental en la empresa* (34,5%).

En el campo de las **nuevas tecnologías** (cuadro 6.32) se observa que las actividades más demandadas son las relacionadas con los *programas de gestión administrativa* (57,6%), con *Internet redes y correo electrónico* (54,4%), con los *programas Word, Excel, Access* (50,9%), con el *e-business/comercio electrónico* (45,6%) y con el *diseño asistido por ordenador* (37,5%). Es de destacar que en el Altiplano la demanda de cursos sobre *e-business/comercio electrónico* casi duplica la media obtenida para el conjunto de empresas. Además esta zona, junto con la del Noroeste, es donde se genera una mayor demanda de cursos vinculados con esta materia.

La petición futura de formación en **administración y finanzas** (cuadro 6.33) es sensiblemente inferior a la media del conjunto de zonas para todas las actividades. Asimismo, el que el 50% de los encuestados demanden formación en *captación de subvenciones, apoyo institucional,...* y en *elaboración de presupuestos*, y el que cerca del 40% lo hagan sobre cursos en *gestión contable* y de *costes*, nos lleva a resaltar la importancia de que en el futuro se imparta este tipo de formación en el Altiplano.

Como se puede ver en el cuadro 6.34, la formación en **recursos humanos** es sin duda el área en la que más actividades se solicitan por encima de la media total de empresas. Concretamente, en los próximos cinco años, las actividades más reclamadas por *empresas* del Altiplano serán las relacionadas con la *motivación laboral* (66,1%), el *trabajo en equipo* (56,9%), los *sistemas de incentivos para el personal* (47,3%), las *técnicas de gestión de los recursos humanos* (45,8%), las *habilidades sociales y comunicativas* (43,1%) y la *creatividad y la innovación* (37,9%). Por último, cabe destacar la reducida demanda que tendrán los cursos de formación relacionados con las *nóminas y los seguros sociales*, muy por debajo de la media del el resto de zonas.

**Otras acciones** (cuadro 6.35) que serán demandadas por las empresas que se localizan en el Altiplano, son las relacionadas con los idiomas. Específicamente, un 58,6% necesitarán impartir cursos de *inglés*, un 29% de *francés* y un 25,9% de *alemán*.

Si hacemos una lectura transversal de los datos, es posible reconocer una serie de actividades que se configurarían como las necesidades más importantes en el futuro:

- Motivación laboral (66,1%)
- Idioma inglés (58,6%)
- Programas de gestión administrativa (57,6%)
- Trabajo en equipo (56,9%)
- Internet, redes y comercio electrónico (54,4%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (53,4%)
- Prevención de riesgos laborales (51,7%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional,... (50,9%)
- Programas (Word, Excel, Access) (50,9%)
- Elaboración de presupuestos (50,0%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (50,0%)

#### 6.2.2.2. Alto y Bajo Guadalentín

El análisis de las demandas futuras de formación en el Alto y Bajo Guadalentín se inicia con los resultados obtenidos en el área de **producción y logística** (cuadro 6.29). Concretamente los cursos de formación que más se solicitarán en el futuro son los que versen sobre técnicas de *control y gestión de la calidad* (52,2%), *normas ISO* (48,2%), *gestión de residuos* (40,0%)

y *gestión de almacenes* (38,5%). Además, la demanda de todas estas actividades, en esta zona, supera la media del conjunto de empresas.

En segundo lugar, las actividades que en los próximos cinco años más se solicitarán en el bloque de **comercial y marketing** (cuadro 6.30), son las que favorezcan el *conocimiento del mercado y de los clientes* (55,0%) y el aprendizaje de las *técnicas de venta y de atención al cliente* (53,2%). Por otro lado, cabe destacar también que un 38,4% de empresas pedirán formación en *estrategias comerciales*, un 37,3% lo harán en *técnicas de negociación*, un 33,6% en *atención telefónica* y un 29,6% en *relaciones públicas*. Además, esta última actividad es una de las pocas acciones formativas de esta área cuya demanda futura supera la demanda del conjunto de empresas.

La solicitud futura de formación en actividades relacionadas con la **dirección y gerencia** se presenta en el cuadro 6.31. Como acciones más demandadas se encuentran la *toma de decisiones y solución de problemas* (44,0%), la *gestión medioambiental* (40,9%), la *responsabilidad social en la empresa* (34,2%) y la *gestión del tiempo* (33,9%). Asimismo, todas las acciones, a excepción de la tercera, presentan una demanda que supera la media del total de empresas.

Como se puede ver en el cuadro 6.32 la formación en **nuevas tecnologías** es sensiblemente inferior a la media para todas las actividades, salvo para las acciones relacionadas con *autómatas programables* (21,3%) y con el *diseño asistido por ordenador* (20,2%). Por otro lado, las actividades que más se demandarán son las que instruyen en el manejo de *programas de gestión administrativa* (51,4%), el uso de *Internet, redes, correo electrónico* (45,5%) y la utilización de los *programas Word, Excel, Access* (44,6%).

En materia de **administración y finanzas** (cuadro 6.33), dos son las actividades que más se demandarán en el Alto y Bajo Guadalentín: las que instruyen en *gestión contable* (49,5%) y en *gestión de costes* (47,3%). Además, esta última actividad, junto con la relacionada con la *gestión económico-financiera* (42,7%), presenta una demanda que supera la media del conjunto de zonas. Otras acciones formativas que conviene resaltar, pues presentan una petición futura cercana al 40%, son las que educan sobre *captación de subvenciones, apoyo institucional,...* (40%), *gestión de tesorería* (38,7%) y *fiscalidad empresarial* (37,3%).

En el área de **recursos humanos** (cuadro 6.34), destaca especialmente el número de empresas que demandarán formación en materias de *prevención de riesgos laborales* (71,4%) y de *seguridad e higiene en el trabajo* (66,1%). Por otro lado, es de resaltar también que prácticamente uno de cada dos directivos afirma que necesitará impartir acciones que promuevan el *trabajo en equipo* (50,5%) y la *motivación laboral* (45,9%). El resto de actividades relacionadas con gestión de recursos humanos tendrán también una alta petición, pues serán solicitadas por una de cada tres empresas.

Finalmente, **otras acciones** de formación (cuadro 6.35) muy demandadas por las empresas del Alto y Bajo Guadalentín son las relacionadas con el *idioma inglés* (54,1%) y la *manipulación de alimentos* (33,0%). Esta última actividad se solicita más que la media del conjunto de empresas. Otras actividades con más peticiones que la media global de las zonas son el *idioma francés* (20,2%), el *idioma español* (10,9%) y la *animación turística* (6,4%).

En resumen, las actividades más demandadas en esta zona son las siguientes:

- Prevención de riesgos laborales (71,4%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (66,1%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (55,0%)
- Idioma inglés (54,1%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (53,2%)
- Control/gestión de la calidad (52,2%)
- Programas de gestión administrativa (51,4%)
- Trabajo en equipo (50,5%)
- Gestión contable (49,5%)
- Gestión de costes (47,3%)
- Normas ISO (48,2%)

#### 6.2.2.3. Campo de Cartagena

Las actividades formativas más demandadas, y que a su vez presentan una solicitud por encima de la media del conjunto de empresas, en el área de **producción y logística** (cuadro 6.29), son las de *mantenimiento preventivo y reparación* (64,8%), *control/gestión de la calidad* (62,4%), *normas ISO* (61,1%) y *gestión de residuos* (52,2%). Dentro de esta misma área, es de resaltar la baja demanda de acciones relacionadas con los *métodos y tiempos de trabajo* (7,8%), comparada con la que se produce en el resto de zonas.

El análisis de la formación en temas cercanos al ámbito **comercial y marketing** (cuadro 6.30) permite identificar cuatro actividades cuya petición futura está bastante por encima de la media en esta zona. Específicamente, un 79,7% de las empresas afirman que necesitarán cursos relacionados con el *conocimiento del mercado y de los clientes*, un 77,4% con las *técnicas de venta y atención al cliente*, un 77% con la *atención telefónica* y un 61,9% con la *publicidad*. Otras actividades que serán reclamadas por una de cada tres empresas son las que faciliten el establecimiento de *estrategias comerciales* (37,6%) y el aprendizaje de las *técnicas de negociación* (32,5%). Por otro lado, cabe resaltar la baja demanda futura de formación en *telemarketing* (4,1%).

En el área de **dirección y gerencia** (cuadro 6.31), se observan tres actividades que destacarán en el futuro claramente sobre el resto: aquéllas que favorezcan la *toma de decisiones y solución de problemas* (77,7%), la *responsabilidad social en la empresa* (76,8%) y la *delegación del trabajo* (66,4%). Otra acción que también se demandará por una de cada dos

empresas es la relacionada con la *gestión medioambiental* (51,3%). Si comparamos estos porcentajes con los obtenidos por el conjunto de empresas, observamos que la solicitud de estas acciones formativas, no sólo es más alta, sino que en algunas ocasiones casi la duplican. Por otro lado, la petición futura de formación centrada en la *sucesión en la empresa familiar* (49,6%) no sólo es el doble de la media del conjunto de zonas, sino que supera ampliamente la realizada por cada una de las zonas individualmente.

Respecto a la demanda futura de formación en **nuevas tecnologías** (cuadro 6.32), cinco son las actividades que conviene resaltar por presentar un porcentaje de demanda futura superior al 70%. Estas son las de *programas de gestión administrativa* (75,8%), las de *programas Word, Excel, Access* (74,2%), las de *Internet, redes y correo electrónico* (73,4%), las de *diseño de páginas Web* (73,1%) y las de *mantenimiento de Hardware y Software* (70,7%). Además, todas estas actividades presentan una demanda sustancialmente por encima de la media del resto de zonas.

En cuanto a la demanda futura de formación en **administración y finanzas**, (cuadro 6.33) ésta es muy superior a la media del conjunto de zonas para todas las actividades. Concretamente, el que, por una parte, más del 70% de los encuestados demanden formación en *gestión de costes* (76,0%), *fiscalidad empresarial* (75,4%), *gestión de tesorería* (75,2%), *gestión contable* (75,0%), *gestión económico financiera* (74,6%) y *elaboración de presupuestos* (71,7%); y, por otra parte, cerca del 60% lo hagan sobre cursos de *archivo y digitalización de documentos* (59,0%) y de *captación de subvenciones, apoyo institucional,...* (58,2%) lleva a resaltar la importancia de que en el futuro se imparta este tipo de formación en las empresas del Campo de Cartagena.

Como se puede ver en el cuadro 6.34, la formación en **recursos humanos** es otra área formativa que tendrá mucho interés para los directivos de esta zona. Concretamente, en los próximos cinco años, las empresas del Campo de Cartagena demandarán actividades relacionadas con la *motivación laboral* (80,6%), la *prevención de riesgos laborales* (79,0%), la *seguridad e higiene en el trabajo* (77,6%), el *trabajo en equipo* (77,4%), los *sistemas de incentivos para el personal* (73,4%), la *gestión y aceptación del cambio* (68,9%) y las *técnicas de gestión de recursos humanos* (59,4%). Hay que hacer hincapié, asimismo, que la petición futura de cursos formativos relacionados con este área es muy superior a la demanda del conjunto de zonas para prácticamente todas las actividades.

**Otras acciones** (cuadro 6.35) que serán demandadas por las empresas que se localizan en el Campo de Cartagena son, nuevamente, las relacionadas con los idiomas. Destaca la necesidad futura de cursos de *inglés* (58,2%), por encima del *alemán* (17,2%) y del *francés* (21,3%). Otra actividad que será solicitada por uno de cada tres directivos es la que facilite el aprendizaje de técnicas de *manipulación de alimentos* (23,6%).

Si hacemos una lectura global y transversal de los datos, es posible reconocer una serie de actividades formativas que se configurarán como las necesidades más importantes en el futuro:

- Motivación laboral (80,6%)
- Conocimiento del mercado y los clientes (79,7%)
- Prevención de riesgos laborales (79,0%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (77,6%)
- Técnicas de venta y de atención al cliente (77,4%)
- Trabajo en equipo (77,4%)
- Atención telefónica (77,0%)
- Responsabilidad social en la empresa (76,8%)
- Gestión de costes (76,0%)
- Programas de gestión administrativa (75,8%)
- Fiscalidad empresarial (75,4%)
- Gestión de tesorería (75,2%)
- Gestión contable (75,0%)
- Programas Word, Excel, Access (74,2%)
- Gestión económico-financiera (74,6%)
- Internet, redes, correo electrónico... (73,4%)
- Diseño de páginas Web (73,1%)

#### 6.2.2.4. Huerta de Murcia

El examen de las actividades de formación que más se reclamarán en la zona de la Huerta de Murcia nos lleva a indicar, en primer lugar, las que tienen que ver con la **producción y la logística** (cuadro 6.29). Específicamente, las actividades que más se solicitarán son las de *técnicas de producción* (47,5%), las de *mantenimiento preventivo y reparación* (45,0%), las de *métodos y tiempos* (44,5%), las de *desarrollo de nuevos productos y servicios* (40,2%) y las de *control/gestión de la calidad* (39,9%). Por otro lado, señalar que tan sólo las dos primeras actividades presentan una demanda superior a la media del conjunto de empresas.

Las actividades que más solicitarán formación en el bloque de **comercial y marketing** (cuadro 6.30) son las relacionadas con el *conocimiento del mercado y de los clientes* (65,8%), *las técnicas de venta y atención al cliente* (65,6%) y *las estrategias comerciales* (60%). Otra actividad que conviene subrayar, pues será demandada por casi uno de cada dos directivos, es la orientada a la formación en *técnicas de negociación* (44,6%). Por último, hay que señalar que la petición de estas cuatro actividades se muestra superior a la media del conjunto de zonas.

En materia de **dirección y gerencia** (cuadro 6.31) la actividad cuya demanda destaca sobre el resto es la de *planificación estratégica* (52,6%) (cuadro 6.31). También, uno de cada tres directivos afirma que en los próximos cinco años necesitará impartir formación sobre *toma de decisiones y solución de problemas* (35,2%), *gestión del tiempo* (33,4%) y *delegación del*



*trabajo* (32,3%). Todas estas actividades salvo la última, además, se solicitarán por encima de la media total.

Respecto de la formación en **nuevas tecnologías** (cuadro 6.32) hay que destacar el hecho de que la petición de prácticamente todas las actividades está por debajo de la media del conjunto de empresas. Las únicas actividades que superan la media de las zonas son, a su vez, las más reclamadas en esta zona. Nos referimos a los cursos sobre el manejo de *programas de gestión administrativa* (67,0%) y de *programas Word, Excel y Access* (61,8%). Otras actividades que serán demandadas por más del 40% de empresas son las de *Internet, redes, correo electrónico* (41,5%) y las de *diseño de páginas Web* (40,1%).

Al igual que en el caso anterior, todas las actividades relacionadas con la **administración y finanzas** (cuadro 6.33) presentan una demanda futura sensiblemente inferior a la media de todas las zonas. De nuevo, la única actividad que supera la media es también la más solicitada: se trata de la formación en *captación de subvenciones, apoyo institucional* (61,8%). Otras actividades que, por su importancia futura, conviene poner de relieve son las de *gestión económico-financiera* (45,5%), *gestión contable* (45,4%) y *archivo y digitalización de documentos* (43,7%).

Para las acciones relacionadas con los **recursos humanos** (cuadro 6.34), se observa que un 72,6% de empresas solicitará formación en *prevención de riesgos laborales*, un 67,3% en *seguridad e higiene en el trabajo*, un 52,1% en técnicas de *trabajo en equipo* y un 49% en *nóminas y seguros sociales*. Además, si comparamos estos resultados con los obtenidos para el conjunto de empresas, se repara en que las empresas de la Huerta de Murcia obtienen unos porcentajes de demanda muy similares a la media total para estas actividades formativas.

Respecto de **otras acciones** (cuadro 6.35) que también se demandarán en los próximos cinco años (cuadro 6.35), nuevamente cabe resaltar la importancia de formar en el idioma *inglés* (70,3%). Otra actividad destacable es la de *manipulación de alimentos* (23,0%). Ambas actividades formativas se muestran con una petición muy similar a la media conjunta.

A modo de resumen, las actividades de formación que más se demandarán en esta zona en el futuro son las siguientes:

- Prevención de riesgos laborales (72,6%)
- Idioma inglés (70,3%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (67,3%)
- Programas de gestión administrativa (67,0%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (65,8%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (65,6%)
- Programas Word, Excel, Access (61,8%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional (61,8%)
- Estrategias comerciales (60,0%)

- Planificación estratégica (52,6%)
- Trabajo en equipo (52,1%)

#### 6.2.2.5. Mar Menor

En términos generales, hay que señalar que la demanda futura de cursos de formación por parte de las empresas de la zona del Mar Menor en prácticamente todas las áreas es muy inferior a la media del conjunto de zonas. Incluso son muchas las actividades que no se pedirán por ninguna de las empresas encuestadas (*logística, relaciones públicas y telemarketing, autómatas programables, habilidades sociales y comunicativas, animación turística y auxiliar de ayuda a domicilio*).

El análisis de las solicitudes futuras de formación en esta zona comienza por los resultados obtenidos en el área de **producción y logística** (cuadro 6.29). Concretamente, los cursos de formación que más se reclamarán en el futuro son los de *mantenimiento preventivo y reparación* (52,5%) y los de *control/gestión de la calidad* (20,0%).

Las actividades que en los próximos cinco años más se solicitarán en el bloque de **comercial y marketing** (cuadro 6.30), son las que formen a los empleados en el *conocimiento del mercado y de los clientes* (32,5%), en *estrategias comerciales* (30,0%) y en *técnicas de venta y atención al cliente* (22,5%).

La demanda futura de formación en actividades relacionadas con la **dirección y gerencia** se presenta el cuadro 6.31. Como acciones más solicitadas se encuentran las relacionadas con el *liderazgo* (35,0%), la *planificación estratégica* (32,5%), la *delegación del trabajo* (25,0%) y la *toma de decisiones y solución de problemas* (22,5%).

Como se puede ver en el cuadro 6.32 la formación en **nuevas tecnologías** tiene como actividades más demandadas en los próximos cinco años las relacionadas con los *programas Word, Excel, Access* (60%), los *programas de gestión administrativa* (45,0%), el *diseño de páginas Web* (35,0%) y el uso de *Internet, redes, correo electrónico* (32,5%).

En materia de **administración y finanzas** (cuadro 6.33) existe una actividad que será reclamada por casi nueve de cada diez encuestados: se trata de la relacionada con la *captación de subvenciones, apoyo institucional* (87,5%). Esta acción formativa, además de ser una de las pocas que en esta zona supera la media del conjunto de empresas, duplica en algunas ocasiones la solicitud que realizarán las empresas en otras zonas geográficas. Otras actividades que presentarán una fuerte demanda en el futuro son las de *archivo y digitalización de documentos* (50,0%), la de *gestión contable* (40,0%) y *gestión de tesorería* (35,0%).

En el área de **recursos humanos**, (cuadro 6.34), destaca especialmente el número de empresas que demandarán formación en lo relativo a la *prevención de riesgos laborales* (80,0%) y a la *seguridad e higiene en el trabajo* (72,5%). Por otro lado, es de resaltar también que el 40% de los encuestados afirman que necesitarán impartir cursos sobre *nóminas y seguros sociales*.

Finalmente, **otras acciones** de formación demandadas por las empresas del Mar Menor (cuadro 6.35) son las relacionadas con el *idioma inglés* (75,0%) y la *manipulación de alimentos* (30,0%). Estas dos actividades se sitúan por encima de la media del conjunto de empresas.

En resumen, las actividades más demandadas en esta zona son las siguientes:

- Captación de subvenciones, apoyo institucional (87,5%)
- Prevención de riesgos laborales (80,0%)
- Idioma inglés (75,0%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (72,5%)
- Programas Word, Excel, Access (60,0%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (52,5%)
- Archivo y digitalización de documentos (50,0%)
- Programas de gestión administrativa (45,0%)
- Gestión contable (40,0%)
- Nóminas y seguros sociales (40,0%)

#### 6.2.2.6. Noroeste

Al contrario de lo que sucedía en la zona anterior, en la zona del Noroeste son muchas las acciones formativas que superan la media del conjunto de zonas.

Específicamente, en el área de **producción y logística** (cuadro 6.29), las acciones que más se solicitarán son las de *mantenimiento preventivo y reparación* y las relacionadas con la *gestión de residuos*, ambas con un 61,5%. También conviene subrayar la formación en *normas ISO* (57,5%), *control y gestión de la calidad* (52,5%), *gestión de almacenes* (50,0%), *logística* (48,7%) y *desarrollo de nuevos productos y servicios* (45,0%).

El análisis de la formación en temas cercanos al ámbito **comercial y marketing** (cuadro 6.30) permite identificar tres actividades que se reclamarán primordialmente en esta zona: las de *técnicas de venta y atención al cliente* (70,7%), las de *conocimiento del mercado y de los clientes* (68,3%) y las relacionadas con la *publicidad* (65,9%). Otras actividades tendrán también una alta demanda, pues las solicitarán una de cada dos empresas, son las de *relaciones públicas* (55,0%), las de *atención telefónica* (53,7%) y las de *estrategias comerciales* (53,7%).

Respecto a la demanda futura de formación en **dirección y gerencia** (cuadro 6.31), las dos actividades que más se demandarán son las relacionadas con la *toma de decisiones y solución*

*de problemas* (61,0%) y con la *gestión medioambiental* (57,5%). Otros cursos de formación con una solicitud que supera el 50% son los de *gestión del tiempo* (55,0%), *responsabilidad social en la empresa* (55,0%), *delegación del trabajo* (52,5%) y *liderazgo* (51,2%). Por otro lado, también es de subrayar que el resto de acciones de esta área se reclamarán por más del 40% de las empresas.

En el campo de las **nuevas tecnologías** (cuadro 6.32) se observa cómo cuatro actividades destacan sobre el resto: las que instruyen en el manejo de *programas de gestión administrativa* (80,5%), *programas Word, Excel, Access* (75,6%), *diseño de páginas Web* (75,0%), *mantenimiento de Hardware y Software* (75,0%) e *Internet redes y correo electrónico* (73,2%). Otras actividades que conviene reseñar por la alta demanda que tendrán en los próximos cinco años son las de *administración de servidores y mantenimiento de Web* (57,9%) y las de *e-business/comercio electrónico* (47,5%).

Los resultados obtenidos para las acciones formativas relacionadas con el área de **administración y finanzas** se muestran en el cuadro 6.33. Como se observa, la solicitud de todas las acciones supera sustancialmente la realizada por el conjunto de zonas. De hecho, la actividad que menos se pedirá es la relacionada con el *archivo y digitalización de documentos* y su porcentaje asciende al 65,0%. Por otro lado, la formación que más se necesitará en el futuro próximo está vinculada con la *gestión económico-financiera* (80,0%), la *gestión de costes* (78,0%) y la *captación de subvenciones, apoyo institucional* (75,6%). En cuarto y quinto lugar los encuestados sitúan a las actividades relacionadas con la *gestión contable* (73,2%) y la *fiscalidad empresarial* (72,5%).

Como se puede ver en el cuadro 6.34 la formación en **recursos humanos** es, nuevamente, el área donde más actividades se reclaman. Específicamente, tres actividades serán solicitadas por nueve de cada diez empresas: *prevención de riesgos laborales* (92,5%), *seguridad e higiene en el trabajo* (90,0%) y *nóminas y seguros sociales* (87,5%). Otras actividades también con una alta demanda futura son las que incentiven el *trabajo en equipo* (75,6%), las que promuevan la *motivación laboral* (73,2%), las que desarrollen las *habilidades sociales y comunicativas* (66,7%) y las que mejoren el conocimiento en *técnicas de gestión de los recursos humanos* (63,4%).

Por último, **otras acciones** que serán demandadas por las empresas que se localizan en el Noroeste (cuadro 6.35) son las relacionadas con los idiomas. Concretamente un 68,3% solicitarán cursos de *inglés*, un 65% requiere *español*, un 52,5% pide *francés* y un 45,0% reclama *alemán*. Como se observa, si bien la demanda del idioma *inglés* se sitúa en torno a la media del conjunto de zonas, las solicitudes del resto de idiomas no sólo superan la media total, sino que están muy por encima de la que realizarán cada una de las zonas geográficas.

Si hacemos una lectura transversal de los datos, es posible reconocer una serie de actividades que se configurarían como las necesidades más importantes en el futuro:

- Prevención de riesgos laborales (92,5%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (90,0%)
- Nóminas y seguros sociales (87,5%)
- Gestión económico-financiera (80,0%)
- Programas de gestión administrativa (80,5%)
- Gestión de costes (78,0%)
- Trabajo en equipo (75,6%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional,... (75,6%)
- Programas Word, Excel, Access (75,6%)
- Diseño de páginas Web (75,0%)
- Mantenimiento de Hardware y Software (75,0%)
- Motivación laboral (73,2%)
- Gestión contable (73,2%)
- Internet, redes, comercio electrónico (73,2%)
- Fiscalidad empresarial (72,5%)
- Elaboración de presupuestos (70,7%)
- Gestión de tesorería (70,0%)

#### 6.2.2.7. Oriental y Río Mula

Las actividades formativas más demandadas en el área de **producción y logística** (cuadro 6.29), son las de *mantenimiento preventivo y reparación* (47,1%), *métodos y tiempos* (41,2%) y las de *desarrollo de nuevos productos y servicios* (41,2%). Dentro de esta misma área, hay que destacar la no existencia de demanda alguna de formación por necesidades futuras respecto de actividades relacionadas con las *normas ISO*, la *logística*, la *gestión de residuos* y la *gestión de la innovación*.

El examen de la formación en temas cercanos al ámbito **comercial y marketing** (cuadro 6.30) permite identificar tres actividades cuya solicitud es bastante superior al resto de actividades. Concretamente, un 70,6% de las empresas afirman que necesitarán cursos relacionados con las *técnicas de venta y atención al cliente*, un 64,7% con el *conocimiento del mercado y de los clientes* y un 64,7% con las *estrategias comerciales*. Por otro lado, uno de cada tres encuestados afirma que en los próximos cinco años necesitará impartir formación en *técnicas de negociación* (35,3%) y en *comercio exterior* (35,3%). Nuevamente, encontramos varias actividades cuya demanda por necesidades futuras es del 0% (*relaciones públicas*, *telemarketing*, y *publicidad*).

En el campo de la **dirección y gerencia** (cuadro 6.31) se observa que la petición de todas las actividades relacionadas se encuentra muy por debajo de la media del conjunto de zonas. La única actividad que cabe resaltar es la que forma en *planificación estratégica*, cuya demanda se sitúa en el 35,3%. El resto de acciones de esta área tienen peticiones muy bajas, llegando

alguna de ellas a ser nula (*gestión del conocimiento, gestión medioambiental, y delegación del trabajo*).

Respecto a la demanda futura de formación en **nuevas tecnologías** (cuadro 6.32), las dos actividades que más se solicitarán son las relacionadas con *programas de gestión administrativa* (76,5%) y con *programas informáticos (Word, Excel, Access, ...)* -58,8%-. Sólo la primera actividad presenta una demanda por encima de la media del resto de zonas.

La demanda futura de formación en **administración y finanzas** (cuadro 6.33) es nuevamente muy inferior a la media del conjunto de zonas para todas las actividades. A pesar de ello, esto no sucede en las tres acciones formativas más reclamadas por necesidades futuras. Nos referimos a las actividades que faciliten la *captación de subvenciones, apoyo institucional* (94,1%), la *gestión económico-financiera* (58,8%) y el *archivo y digitalización de documentos* (52,9%). Hay que poner de relieve también que las empresas de la zona Oriental y Río Mula son las que más demandan la primera acción anteriormente mencionada.

Respecto a la solicitud futura de formación relativa a **recursos humanos** (cuadro 6.34), cabe señalar que las empresas de esta zona pedirán fundamentalmente cursos relacionados con *seguridad e higiene en el trabajo* (82,4%) y con *prevención de riesgos laborales* (76,5%). Otras actividades que conviene subrayar, pues las solicitarán una de cada tres empresas, son las relacionadas con el *trabajo en equipo* y con las *nóminas y seguros sociales*, ambas con un 35,3% de demanda. Por último, al igual que ocurría en el resto de áreas, existen acciones con una demanda cero, estas son las de *técnicas y gestión de recursos humanos, motivación laboral y gestión y aceptación del cambio*.

**Otras acciones** que serán demandadas por las empresas que se localizan en esta zona (cuadro 6.35) son, nuevamente, las relacionadas con los idiomas. Es destacable que el 100% de las empresas afirmen que necesitarán en los próximos años cursos de *inglés*. Otras actividades que serán requeridas son las de *manipulación de alimentos* (29,4%) y las vinculadas al *idioma alemán* (23,5%).

A modo de resumen, se identifican una serie de actividades que se configurarán como las necesidades más importantes en el futuro. Éstas son las siguientes:

- Idioma inglés (100%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional... (94,1%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (82,4%)
- Prevención de riesgos laborales (76,5%)
- Programas de gestión administrativa (76,5%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (70,6%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (64,7%)
- Estrategias comerciales (64,7%)
- Programas Word, Excel, Access (58,8%)

- Gestión económico-financiera (58,8%)
- Archivo y digitalización de documentos (52,9%)

#### 6.2.2.8. Valle de Ricote y Vega Alta

El examen de las necesidades de formación de la zona del Valle de Ricote y Vega Alta nos lleva a destacar que, nuevamente, estamos ante un área geográfica que presenta una demanda de formación por necesidades futuras bastante por debajo de la media del resto de zonas.

Su análisis detallado comienza por las actividades formativas que más se solicitarán en el área de **producción y logística** (cuadro 6.29). Éstas son las de *mantenimiento preventivo y reparación* (36,0%), las relacionadas con el *control/gestión de la calidad* y con las *normas ISO*, (ambas con un 35,7%) y las de *gestión de almacenes* (33,3%).

Los datos contenidos en relación a la formación en temas cercanos al ámbito **comercial y marketing** (cuadro 6.30) permiten identificar tres actividades que se demandarán primordialmente en esta zona: *conocimiento del mercado y de los clientes* (44,4%), *técnicas de venta y atención al cliente* (37,0%) y *técnicas de negociación* (32,0%).

Respecto a la petición futura de formación en **dirección y gerencia** (cuadro 6.31), conviene señalar las actividades relacionadas con la *planificación estratégica* (36,0%) y con la *toma de decisiones y solución de problemas* (26,1%).

En el campo de las **nuevas tecnologías** (cuadro 6.32) se observa cómo dos actividades destacarán sobre el resto (cuadro 6.32). Éstas son las que instruyen en el manejo de *programas de gestión administrativa* (50%), *diseño de páginas Web* (42,9%) y *programas Word, Excel, Access* (25,9%).

La demanda futura de formación en **administración y finanzas** se muestra en el cuadro 6.33. Como se observa, la actividad que más se solicitará en el futuro es la de *gestión económico-financiera* (32%), seguida por la de *captación de subvenciones, apoyo institucional...* (30,8%). El resto de acciones presenta una demanda bastante reducida.

Como se puede observar en el cuadro 6.34, la formación en **recursos humanos** es sin duda el área en la que más actividades se reclaman. Específicamente, destacan dos actividades con una demanda por encima del 40% de las empresas: *seguridad e higiene en el trabajo* (42,3%) y *prevención de riesgos laborales* (40,7%). Otras actividades también con un gran número de solicitudes serán las que faciliten el *trabajo en equipo* (38,5%), las que promuevan la *motivación laboral* (37,0%), las que formen en *técnicas de gestión de los recursos humanos* (33,3%) y las que se orienten al diseño de *sistemas de incentivos para el personal* (32,0%).

**Otras acciones** que serán demandadas por las empresas que se localizan en esta zona (cuadro 6.35) son las relacionadas con el idioma *inglés* (36,0%) –aunque con una demanda muy inferior a la realizada por el resto de zonas- y la *manipulación de alimentos* (24,1%).

A modo de conclusión, se exponen una serie de actividades que se configurarán como las necesidades más importantes en el futuro:

- Programas de gestión administrativa (50,0%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (44,4%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (42,3%)
- Diseño de páginas Web (42,9%)
- Prevención de riesgos laborales (40,7%)
- Trabajo en equipo (38,5%)
- Motivación laboral (37,0%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (37,0%)
- Idioma inglés (36,0%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (36,0%)
- Planificación estratégica (36,0%)

#### 6.2.2.9. Vega Media

Al contrario de lo que sucedía en la zona anterior, la Vega Media presenta una demanda de actividades de formación algo superior a la media en muchas de las acciones analizadas.

Concretamente, las actividades formativas más demandadas en el área de **producción y logística** (cuadro 6.29) son las de *mantenimiento preventivo y reparación* (65,2%), las de *control/gestión de la calidad* (60,2%) y las de *métodos y tiempos* (59,6%). Dentro de esta misma área, es de resaltar que un 58,0% de las empresas demandarán, también, formación en *técnicas de producción*, un 56,6% necesitará impartir cursos sobre las *normas ISO*, y un 56,3% sobre *gestión de almacenes*.

El examen de la formación en temas cercanos al ámbito **comercial y marketing** (cuadro 6.30) permite identificar tres actividades cuya demanda es bastante superior al resto de actividades de esta área. Éstas son las relacionadas con las *técnicas de venta y atención al cliente* (78,9%), con el *conocimiento del mercado y de los clientes* (69,3%) y con las *técnicas de negociación* (62,5%). Por otro lado, prácticamente dos de cada tres encuestados afirma que en los próximos cinco años necesitará impartir formación en *estrategias comerciales* (59,1%) y más del 40% en *atención telefónica* (42,2%) y en *relaciones públicas* (42,0%).

En el campo de la **dirección y gerencia** (cuadro 6.31), se observa la importancia que tendrán en el futuro los cursos sobre *planificación estratégica* (40,4%), *delegación del trabajo* (40,2%) y sobre *toma de decisiones y solución de problemas* (36,3%). Otras acciones cuya demanda supera el 30% son las relacionadas con la *gestión del tiempo* (31,8%), con la *gestión medioambiental* (31,1%) y con la *responsabilidad social en la empresa* (30,2%).



Respecto a la reclamación futura de formación en **nuevas tecnologías** (cuadro 6.32), las tres actividades que más se solicitarán son las relacionadas con el manejo de *programas Word, Excel, Access* (63,6%), de *programas de gestión administrativa* (62,2%) y con el uso de *Internet, redes, correo electrónico,...* (56,8%). El resto de actividades presentan una demanda que supera el 30% en todos los casos.

La demanda futura de formación en **administración y finanzas** en la Vega Media se muestra en el cuadro 6.33. Las acciones formativas que más se solicitarán en los próximos cinco años son las de *captación de subvenciones y apoyo institucional* (60,0%) y las de *gestión económico-financiera* (51,7%). También es destacable que uno de cada dos encuestados afirma que necesitarán impartir formación en *gestión contable* (50,6%), *gestión de costes* (49,4%), *archivo y digitalización de documentos* (49,4%), *fiscalidad empresarial* (48,2%), *gestión de tesorería* (46,6%) y *elaboración de presupuestos* (43,8%).

Como se puede ver en el cuadro 6.34, la formación en **recursos humanos** en los próximos cinco años estará relacionada con la *prevención de riesgos laborales* (62,2%) y con la *seguridad e higiene en el trabajo* (57,6%). Otras actividades que serán pedidas por más del 40% de las empresas son las relacionadas con el *trabajo en equipo* (47,2%), con las *nóminas y seguros sociales* (45,8%) y con la *motivación laboral* (43,7%).

Por último, **otras acciones** que serán demandadas por las empresas que se localizan en esta zona (cuadro 6.35) son, nuevamente, las relacionadas con los idiomas. Es de resaltar que el 59,6% de las empresas afirman que necesitarán en los próximos años cursos de *inglés*, el 30,8% cursos de *alemán* y el 29,3% de *francés*. Otras actividades que serán demandadas son las que formen en *manipulación de alimentos* (23,1%).

A modo de resumen, se exponen una serie de actividades que se configurarán como las necesidades más importantes en el futuro en la zona de la Vega Media:

- Técnicas de venta y atención al cliente (78,9%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (69,3%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (65,2%)
- Programas Word, Excel, Access (63,6%)
- Técnicas de negociación (62,5%)
- Programas de gestión administrativa (62,2%)
- Prevención de riesgos laborales (62,2%)
- Control/gestión de la calidad (60,2%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional, ... (60,0%)
- Idioma inglés (59,6%)
- Métodos y tiempos (59,6%)

**CUADRO 6.29**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras por zona geográfica: Producción y logística*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Mantenimiento preventivo y reparación <sup>1</sup>	32,7	40,4	64,8	45,0	52,5	61,5	47,1	36,0	65,2	<b>49,2</b>
2. Control/gestión de la calidad <sup>1</sup>	42,1	52,2	62,4	39,9	20,0	52,5	17,6	35,7	60,2	<b>45,6</b>
3. Normas ISO <sup>1</sup>	35,7	48,2	61,1	31,4	15,0	57,5	0,0	35,7	56,6	<b>39,9</b>
4. Métodos y tiempos <sup>1</sup>	22,8	33,0	7,8	44,5	5,0	33,3	41,2	7,1	59,6	<b>35,0</b>
5. Técnicas de producción <sup>1</sup>	25,0	37,5	20,7	47,5	12,5	37,5	29,4	14,3	58,0	<b>38,9</b>
6. Gestión de almacenes <sup>1</sup>	33,9	38,5	49,2	33,2	10,0	50,0	11,8	33,3	56,3	<b>37,6</b>
7. Logística <sup>1</sup>	21,1	25,9	35,5	20,7	0,0	48,7	0,0	21,4	44,2	<b>25,4</b>
8. Desarrollo de nuevos productos y servicios <sup>1</sup>	33,9	32,4	35,2	40,2	12,5	45,0	41,2	29,6	50,0	<b>37,9</b>
9. Gestión de residuos <sup>1</sup>	31,0	40,0	52,2	16,6	2,5	61,5	0,0	25,0	37,9	<b>28,3</b>
10. Gestión de I+D e innovación <sup>1</sup>	37,9	25,7	19,5	15,6	5,0	53,8	0,0	21,4	34,1	<b>21,7</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.31**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras por zona geográfica: Comercial y marketing*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Técnicas de negociación <sup>1</sup>	36,2	37,3	32,5	44,6	5,0	42,5	35,3	32,0	62,5	<b>40,9</b>
2. Técnicas de venta y atención al cliente <sup>1</sup>	50,0	53,2	77,4	65,6	22,5	70,7	70,6	37,0	78,9	<b>63,6</b>
3. Conocimiento del mercado y de los clientes <sup>1</sup>	39,0	55,0	79,7	65,8	32,5	68,3	64,7	44,4	69,3	<b>63,0</b>
4. Atención telefónica <sup>1</sup>	40,7	33,6	77,0	23,0	2,5	53,7	5,9	10,3	42,2	<b>34,3</b>
5. Relaciones públicas <sup>1</sup>	38,3	29,6	16,3	18,9	0,0	55,0	0,0	11,1	42,0	<b>23,5</b>
6. Telemarketing <sup>1</sup>	15,8	15,0	4,1	9,4	0,0	30,8	0,0	7,4	29,5	<b>12,0</b>
7. Comercio exterior <sup>1</sup>	31,0	25,7	21,0	38,1	5,0	38,5	35,3	14,3	48,9	<b>32,7</b>
8. Estrategias comerciales <sup>1</sup>	32,8	38,4	37,6	60,0	30,0	53,7	64,7	28,0	59,1	<b>50,2</b>
9. Publicidad <sup>1</sup>	32,8	29,6	61,9	21,3	5,0	65,9	0,0	13,8	40,4	<b>30,9</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.31**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras por zona geográfica: Dirección y gerencia*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Sucesión en la empresa familiar <sup>1</sup>	28,6	27,5	49,6	18,3	15,0	45,0	5,9	7,4	25,6	<b>25,5</b>
2. Toma decisiones y solución de problemas <sup>1</sup>	35,2	44,0	77,7	35,2	22,5	61,0	5,9	26,1	36,3	<b>41,9</b>
3. Gestión del conocimiento <sup>1</sup>	20,0	24,3	16,5	31,7	17,5	40,0	0,0	19,2	24,4	<b>26,2</b>
4. Planificación estratégica <sup>1</sup>	25,5	31,3	36,7	52,6	32,5	45,0	35,3	36,0	40,4	<b>43,0</b>
5. Gestión medioambiental <sup>1</sup>	34,5	40,9	51,3	17,0	10,0	57,5	0,0	19,2	31,1	<b>28,0</b>
6. Delegación del trabajo <sup>1</sup>	42,9	28,2	66,4	32,3	25,0	52,5	0,0	23,1	40,2	<b>37,5</b>
7. Gestión del tiempo <sup>1</sup>	46,4	33,9	5,1	33,4	12,5	55,0	17,6	24,0	31,8	<b>29,9</b>
8. Responsabilidad social en la empresa <sup>1</sup>	29,6	34,2	76,8	30,6	20,0	55,0	5,9	16,0	30,2	<b>37,1</b>
9. Liderazgo <sup>1</sup>	29,1	30,3	36,6	29,4	35,0	51,2	11,8	16,7	29,5	<b>31,0</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.32**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras por zona geográfica: Nuevas tecnologías*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Diseño de páginas Web <sup>1</sup>	36,8	23,4	73,1	40,1	35,0	75,0	35,3	42,9	39,5	<b>43,5</b>
2. Programas (Word, Excel, Access) <sup>1</sup>	50,9	44,6	74,2	61,8	60,0	75,6	58,8	25,9	63,6	<b>60,3</b>
3. Internet, redes, correo electrónico, ... <sup>1</sup>	54,4	45,5	73,4	41,5	32,5	73,2	29,4	18,5	56,8	<b>48,7</b>
4. Programas de gestión administrativa <sup>1</sup>	57,6	51,4	75,8	67,0	45,0	80,5	76,5	50,0	62,2	<b>64,5</b>
5. Mantenimiento de Hardware y Software <sup>1</sup>	25,9	30,6	70,7	27,2	12,5	75,0	11,8	17,9	39,8	<b>35,5</b>
6. Admón de servidores y mantenimiento Web <sup>1</sup>	23,2	24,1	61,9	20,6	5,0	57,9	17,6	18,5	38,6	<b>29,1</b>
7. E-business / comercio electrónico <sup>1</sup>	45,6	28,4	15,1	20,9	2,5	47,5	17,6	3,8	39,5	<b>24,2</b>
8. Autómatas programables <sup>1</sup>	14,5	21,3	11,5	14,8	0,0	16,2	11,8	3,7	33,7	<b>16,0</b>
9. Diseño asistido por ordenador <sup>1</sup>	37,5	20,2	19,5	28,2	7,5	35,0	23,5	7,7	38,2	<b>26,4</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.33**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras por zona geográfica: Administración y finanzas*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Gestión contable <sup>1</sup>	40,4	49,5	75,0	45,4	40,0	73,2		25,0	50,6	<b>49,7</b>
2. Gestión de costes <sup>1</sup>	39,3	47,3	76,0	31,8	20,0	78,0	5,9	19,2	49,4	<b>42,6</b>
3. Gestión de tesorería <sup>1</sup>	35,1	38,7	75,2	31,9	35,0	70,0	5,9	15,4	46,6	<b>41,1</b>
4. Fiscalidad empresarial <sup>1</sup>	29,8	37,3	75,4	30,8	27,5	72,5	23,5	23,1	48,2	<b>40,6</b>
5. Gestión económico-financiera <sup>1</sup>	33,9	42,7	74,6	45,5	32,5	80,0	58,8	32,0	51,7	<b>49,8</b>
6. Archivo y digitalización de documentos <sup>1</sup>	31,6	34,9	59,0	43,7	50,0	65,0	52,9	7,4	49,4	<b>44,7</b>
7. Captación de subv., apoyo institucional, ... <sup>1</sup>	50,9	40,0	58,2	61,8	87,5	75,6	94,1	30,8	60,0	<b>59,3</b>
8. Elaboración de presupuestos <sup>1</sup>	50,0	33,6	71,7	22,9	23,1	70,7	12,5	16,0	43,8	<b>36,4</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.34**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras por zona geográfica: Recursos humanos*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	Total
1. Técnicas de gestión de recursos humanos <sup>1</sup>	45,8	37,8	59,4	20,3	2,5	63,4	0,0	33,3	33,7	<b>31,2</b>
2. Motivación laboral <sup>1</sup>	66,1	45,9	80,6	34,9	22,5	73,2	0,0	37,0	43,7	<b>45,9</b>
3. Trabajo en equipo <sup>1</sup>	56,9	50,5	77,4	52,1	30,0	75,6	35,3	38,5	47,2	<b>54,6</b>
4. Sistemas de incentivos para el personal <sup>1</sup>	47,3	37,8	73,4	27,8	7,5	61,5	0,0	32,0	38,4	<b>37,7</b>
5. Gestión y aceptación del cambio <sup>1</sup>	27,6	30,8	68,9	17,1	2,5	50,0	5,9	15,4	27,7	<b>27,9</b>
6. Creatividad e innovación <sup>1</sup>	37,9	34,9	47,2	27,8	2,5	53,8	11,8	28,0	33,3	<b>32,2</b>
7. Seguridad e higiene en el trabajo <sup>1</sup>	53,4	66,1	77,6	67,3	72,5	90,0	82,4	42,3	57,6	<b>67,5</b>
8. Prevención de riesgos laborales <sup>1</sup>	51,7	71,4	79,0	72,6	80,0	92,5	76,5	40,7	62,2	<b>71,3</b>
9. Nóminas y seguros sociales <sup>1</sup>	18,6	37,3	43,1	49,0	40,0	87,5	35,3	19,2	45,8	<b>44,7</b>
10. Habilidades sociales y comunicativas <sup>1</sup>	43,1	32,4	13,6	24,0	0,0	66,7	5,9	12,5	28,0	<b>25,5</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.35**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras por zona geográfica: Otras acciones*

	Altiplano	Alto y Bajo Guadalentín	Campo de Cartagena	Huerta de Murcia	Mar Menor	Noroeste	Oriental y Río Mula	Valle de Ricote y Vega Alta	Vega Media	<b>Total</b>
1. Manipulación de alimentos <sup>1</sup>	11,7	33,0	23,6	23,0	30,0	36,6	29,4	24,1	23,1	<b>24,6</b>
2. Animación turística <sup>1</sup>	5,0	6,4	7,3	1,5	0,0	7,3	5,9	0,0	0,0	<b>3,1</b>
3. Auxiliar de ayuda a domicilio <sup>1</sup>	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	3,6	0,0	<b>0,4</b>
4. Animación sociocultural <sup>1</sup>	3,3	7,3	7,4	1,7	2,5	7,3	5,9	3,6	1,0	<b>3,6</b>
5. Idioma Inglés <sup>1</sup>	58,6	54,1	58,2	70,3	75,0	68,3	100,0	36,0	59,6	<b>64,6</b>
6. Idioma Alemán <sup>1</sup>	25,9	21,5	17,2	21,7	15,0	45,0	23,5	7,1	30,8	<b>22,6</b>
7. Idioma Francés <sup>1</sup>	29,3	20,2	21,3	14,6	10,0	52,5	0,0	10,7	29,3	<b>19,6</b>
8. Idioma español <sup>1</sup>	10,2	10,9	24,4	3,2	15,0	65,0	0,0	0,0	4,1	<b>10,5</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

### 6.2.3 Actividades formativas demandadas según el sector de actividad

En este apartado se van a analizar las necesidades formativas futuras de las empresas desde la perspectiva del sector de actividad en el que operan. Los resultados de la explotación de los datos realizados sobre esta cuestión se sitúan al final de este epígrafe en los cuadros 6.36, 6.37, 6.38, 6.39, 6.40, 6.41 y 6.42. En ellos se exponen, para cada grupo de actividades de formación, el porcentaje de empresas que demandarán actividades de formación en los próximos cinco años en cada una de los sectores.

#### *6.2.3.1. Agricultura y Pesca*

El análisis de las necesidades de formación del sector de actividad que agrupa las actividades de agricultura y pesca nos lleva a destacar que, en términos globales, estamos ante un sector que presenta una demanda de formación por necesidades futuras bastante por debajo de la media del resto de sectores.

En primer lugar, las actividades formativas que más se solicitarán en este sector en al área de **producción y logística** (cuadro 6.36) son las relacionadas con las *técnicas de producción* (41,2%), *control/gestión de la calidad* (36,5%), *mantenimiento preventivo y reparación* (35,8%) y *normas ISO* (34,6%). Es significativa la baja demanda de actividades de formación relacionadas con la *logística* (5,8%) si la comparamos con la realizada por el conjunto de empresas.

El examen de la formación en el ámbito **comercial y de marketing** se muestra en el cuadro 6.37. La actividad que más se reclamará en los próximos cinco años es la que forme a los trabajadores en el *conocimiento del mercado y de los clientes* (47,2%). Otras actividades reseñables, dado que serán pedidas por el 30% de las empresas aproximadamente, son las de *técnicas de venta y atención al cliente* (36,5%), las de *comercio exterior* (30,2%) y las relacionadas con *estrategias comerciales* (28,8%).

Respecto a la demanda futura de formación en **dirección y gerencia** (cuadro 6.38), las actividades que más se solicitarán son las vinculadas con la *planificación estratégica* (30,8%), con la *toma de decisiones/solución de problemas* (28,8%), con la *gestión medioambiental* (28,8%) y con la *gestión del tiempo* (26,4%). El resto de actividades que conforman este área presentan una solicitud que se sitúa cercana al 20%.

En el campo de las **nuevas tecnologías** (cuadro 6.39) se observa que las actividades más demandadas son las relacionadas con los *programas de gestión administrativa* (42,6%) y con los *programas Word, Excel, Access* (38,9%). Otras acciones de formación que serán

requeridas por una de cada cuatro empresas son las que faciliten el manejo de *Internet, redes, correo electrónico* (27,8%) y el *diseño de páginas Web* (24,1%).

La demanda futura de formación en **administración y finanzas** se recoge en el cuadro 6.40. En este área cabe subrayar una actividad formativa que destacará sobre el resto: la que facilite la *captación de subvenciones, apoyo institucional,...* Concretamente, el 44,4% de empresas agrícolas y pesqueras afirman que necesitarán impartir cursos formativos sobre esta cuestión en los próximos cinco años. El resto de actividades presentan una solicitud bastante homogénea, no siendo en ningún caso inferior al 20%.

En el ámbito de los **recursos humanos** (cuadro 6.41), las actividades que más solicitarán las empresas de este sector son las de *prevención de riesgos laborales* (60,0%) y las de *seguridad e higiene en el trabajo* (58,2%). Por otro lado, otra acción formativa que cabe resaltar, pues será demandada por el 35,8% de empresas agrícolas y pesqueras, es la que forme empleados en temas relacionados con las *nóminas y seguros sociales*.

Por último, **otras acciones** que serán reclamadas por las empresas de este sector (cuadro 6.42), son las que tienen que ver con el idioma *inglés* (37,0%) y con la *manipulación de alimentos* (27,3%). Además, es significativo el hecho de que la petición de esta última actividad se sitúa por encima de la media del conjunto de sectores.

Haciendo una lectura transversal de los datos, se identifican una serie de actividades que se configurarían como las necesidades formativas más importantes en el futuro para el sector de agricultura y pesca:

- Prevención de riesgos laborales (60,0%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (58,2%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (47,2%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional,... (44,4%)
- Programas de gestión administrativa (42,6%)
- Técnicas de producción (41,2%)
- Programas Word, Excel, Access (38,9%)
- Idioma inglés (37,0%)
- Control/gestión de la calidad (36,5%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (35,8%)
- Nóminas y seguros sociales (35,8%)

#### 6.2.3.2. Alimentación y Bebidas

El análisis de la demanda futura de formación en este sector se inicia con los resultados obtenidos en el área de **producción y logística** (cuadro 6.36). Específicamente, los cursos de formación que más se demandarán son los que versen sobre técnicas de *mantenimiento preventivo y reparación* (67,3%), *control y gestión de la calidad* (66,4%), *técnicas de producción* (62,6%) y *gestión de almacenes* (57,7%). Además, el que una de cada dos

empresas afirma que necesitará formación sobre *normas ISO* (54,7%) y *métodos y tiempos* (53,3%), pone de manifiesto la importancia que tendrá impartir este tipo de acciones en los próximos cinco años. Por otro lado, cabe resaltar que la solicitud de estas actividades está por encima de la media del conjunto de sectores.

Del examen de los resultados obtenidos para el bloque de **comercial y marketing** (cuadro 6.37) se desprende la importancia que en los próximos cinco años tendrán las actividades relacionadas con las *técnicas de venta y atención al cliente* (74,8%) y con el *conocimiento del mercado y de los clientes* (72,6%). Por otro lado, una de cada dos empresas afirma que reclamará acciones formativas relacionadas con el *comercio exterior* (51,4%) y las *técnicas de negociación* (48,6%). Todas estas actividades formativas se piden por encima de la media del conjunto de empresas.

La demanda futura de formación en actividades en el campo de la **dirección y gerencia** se muestra en el cuadro 6.38. Como acciones más solicitadas se encuentran la *planificación estratégica* (57,5%), la *responsabilidad social en la empresa* (45,2%) y la *delegación del trabajo* (43,4%). Por otro lado, casi el 40% de las empresas afirman que necesitarán formación en *toma de decisiones/solución de problemas* (39,8%) y en *gestión del tiempo* (39,4%). Por último, el que el resto de actividades relacionadas con este área se vayan a demandar por más del 30% de las empresas, pone de manifiesto la importancia de la formación en dirección y gerencia.

Como se observa en el cuadro 6.39, la solicitud futura de formación en el área de **nuevas tecnologías** es sensiblemente superior a la media del conjunto para todas las actividades. Como acciones más pedidas destacan las que forman a los trabajadores en el manejo de *programas de gestión administrativa* (72,8%), las que adiestran en la utilización de los *programas Word, Excel, Access* (65,0%), en el uso de *Internet, redes, correo electrónico* (54,4%) y en el *diseño de páginas Web* (47,1%). Por otro lado, uno de cada tres empresarios de este sector afirma que necesitará impartir formación sobre el *mantenimiento de Hardware y Software* (38,8%), sobre el *e-business/comercio electrónico* (36,9%) y sobre la *administración de servidores y Web* (32,4%).

En materia de **administración y finanzas** en este sector (cuadro 6.40), hay una actividad que destaca sobre el resto, pues será demandada por tres de cada cuatro empresas. Nos referimos a la formación relacionada con la *captación de subvenciones, apoyo institucional...* (73,1%). Otras acciones formativas con una solicitud que se acerca o supera el 50% son las relacionadas con la *gestión económico-financiera* (54,4%), el *archivo y digitalización de documentos* (53,9%), la *gestión contable* (47,1%) y la *gestión de costes* (44,6%). Por último, el que el resto de acciones formativas relacionadas con esta área se vayan a reclamar por cerca del 40% de las empresas encuestadas muestra la importancia que en el sector de alimentación y bebidas tienen, también, las actividades relacionadas con la administración y las finanzas.



En el área de **recursos humanos** (cuadro 6.41), destaca especialmente el número de empresas que pedirán formación en lo relativo a la *prevención de riesgos laborales* (73,8%) y a la *seguridad e higiene en el trabajo* (73,1%). Del mismo modo, hay que subrayar que prácticamente uno de cada dos directivos afirma que necesitará impartir acciones que promuevan el *trabajo en equipo* (56,2%) y la elaboración y gestión de *nóminas y seguros sociales* (51,5%). Otras actividades que conviene señalar por su alta demanda futura son las que versan sobre *motivación laboral*, con un 43,8% de empresas solicitantes, las de *sistemas de incentivos para el personal* y las de *creatividad e innovación*, ambas con un 31,7% de empresas interesadas.

Finalmente, en el apartado de **otras acciones** (cuadro 6.42), como cabía esperar por la propia naturaleza del sector de actividad que se está analizando, tres de cada cuatro empresas reclamarán en los próximos cinco años formación en *manipulación de alimentos* (74,5%). Es en este sector, junto con el de Hostelería, donde se concentrarán mayoritariamente las demandas de formación en esta materia. La segunda acción que destaca por su alta demanda futura es la relacionada con el idioma *inglés* ya que será solicitada por el 66,7% de las empresas.

En resumen, las actividades más demandadas por las empresas del sector de alimentación y bebidas son las siguientes:

- Técnicas de venta y atención al cliente (74,8%)
- Manipulación de alimentos (74,5%)
- Prevención de riesgos laborales (73,8%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (73,1%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional,... (73,1%)
- Programas de gestión administrativa (72,8%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (72,6%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (67,3%)
- Control/gestión de la calidad (66,4%)
- Idioma inglés (66,7%)

### 6.2.3.3. Metalurgia

Las actividades formativas más requeridas –las cuales, a su vez, son reclamadas bastante por encima de la media del conjunto de empresas- en el área de **producción y logística** (cuadro 6.36), son las de *mantenimiento preventivo y reparación* (68,8%) y las de *desarrollo de nuevos productos y servicios* (59,6%). Dentro de esta misma área, es de resaltar que una de cada dos empresas en los próximos cinco años pedirá formación en *métodos y tiempos de trabajo* (50,6%), *normas ISO* (48,9%) y *gestión de residuos* (45,6%).

El examen de la formación en temas relacionados con el ámbito **comercial y de marketing** permite identificar tres actividades cuya demanda futura también será superior a la media en

el sector de la metalurgia (cuadro 6.37). Concretamente un 71,7% de las empresas afirman que necesitarán cursos sobre *técnicas de venta y atención al cliente*, un 70,3% sobre *conocimiento del mercado y de los clientes*, y un 66,3% sobre *estrategias comerciales*. Otras actividades que también merecerán en el futuro una atención prioritaria son las relacionadas con las *técnicas de negociación* (55,4%) y la *atención telefónica* (44,6%).

En el campo de la **dirección y gerencia** (cuadro 6.38) se observan tres actividades que destacarán en el futuro claramente sobre el resto: nos referimos a las que instruyan en la *delegación del trabajo* (46,8%), las relacionadas con la *toma de decisiones/solución de problemas* (43,2%) y las que favorezcan la *planificación estratégica* (42,4%). Otras acciones que también se solicitarán por una de cada tres empresas y, por tanto, conviene subrayar, son las que faciliten la *gestión del tiempo* (37%) y las acciones de *responsabilidad social en la empresa* (34,8%).

Respecto a la demanda futura de formación en **nuevas tecnologías**, como se observa en el cuadro 6.39, todas las acciones tendrán una petición en este sector superior a la media del conjunto de empresas. Entre ellas destaca la fuerte demanda de actividades relacionadas con los *programas informáticos (Word, Excel, Access)* (70,0%), los *programas de gestión administrativa* (65,9%) y los de *Internet, redes y correo electrónico* (54,9%). Otras actividades que serán requeridas por más el 40% de las empresas en los próximos cinco años son las relacionadas con el *diseño de páginas Web* (46,6%) y con el *diseño asistido por ordenador* (44,0%).

La demanda futura de formación en **administración y finanzas** (cuadro 6.40) es, nuevamente, superior a la media del conjunto de zonas para todas las actividades. Asimismo, todas las actividades presentan una solicitud que supera el 40%, lo que denota la importancia de desarrollar acciones formativas en este área concreta dentro del sector metalúrgico. Como actividades más reclamadas, hay que destacar las que facilitan la *captación de subvenciones, apoyo institucional* (70%), las orientadas a la *gestión económico-financiera* (64,0%) y las relacionadas con la *gestión contable* (59,3%). Por otro lado, hay que señalar que uno de cada dos directivos afirma que en el futuro necesitará impartir cursos sobre *gestión de costes* (53,3%), *fiscalidad empresarial* (52,7%) y *elaboración de presupuestos* (50%).

La formación en **recursos humanos** (cuadro 6.41) es, sin duda, otra área formativa cuya demanda es claramente superior en este sector. Concretamente, en los próximos cinco años, las empresas metalúrgicas solicitarán actividades relacionadas con la *prevención de riesgos laborales* (86,8%), la *seguridad e higiene en el trabajo* (79,3%) y el *trabajo en equipo* (58%). Otras acciones cuya petición superará el 40% son las que formen en la elaboración y gestión de las *nóminas y seguros sociales* (51,7%), las que promuevan la *motivación laboral* (48,3%), las que permitan implantar *sistemas de incentivos para el personal* (46,6%) y las que fomenten la *creatividad e innovación* (46%).

**Otras acciones** que serán requeridas por las empresas que desarrollan su actividad en este sector (cuadro 6.42), son las relacionadas con los idiomas. Es de destacar la necesidad de cursos de *inglés* (60,2%), muy por encima del *alemán* (19,4%) y del *francés* (16,5%).

Haciendo una lectura transversal de los datos, se identifican una serie de actividades que se configurarán como las necesidades más importantes en el futuro:

- Prevención de riesgos laborales (86,8%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (79,3%)
- Técnicas de venta y de atención al cliente (71,7%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (70,3%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (68,8%)
- Estrategias comerciales (66,3%)
- Programas de gestión administrativa (65,9%)
- Gestión económico-financiera (64,0%)
- Técnicas de producción (62,2%)
- Control/gestión de la calidad (61,8%)

#### 6.2.3.4. Otras industrias manufactureras

Veamos, en primer lugar, las actividades de formación que más se demandarán en el área de **producción y logística** (cuadro 6.36). Como se observa, prácticamente todas las acciones relacionadas con este área formativa presentarán, en los próximos cinco años, una demanda que supera la media del conjunto de sectores. Concretamente, las actividades más solicitadas son las de *control/gestión de la calidad* (54,9%), *normas ISO* (49,4%), *desarrollo de nuevos productos y servicios* (47,1%), *mantenimiento preventivo y reparación* (46,7%), *técnicas de producción* (44,9%) y *gestión de almacenes* (43,3%). Por otro lado, el hecho de que el resto de actividades vayan a ser solicitadas por una de cada tres empresas demuestra la importancia que tendrán las acciones formativas sobre producción y logística en este sector de actividad.

La formación más demandada en el bloque de **comercial y marketing** (cuadro 6.37) está relacionada con *el conocimiento del mercado y de los clientes* (59,6%), con *las técnicas de venta y atención al cliente* (53,4%) y con *las estrategias comerciales* (49,4%). Otras actividades que conviene señalar, pues su demanda será del 40% aproximadamente, son las de *comercio exterior* (42,0%), las que instruyan en el control de las *técnicas de negociación* (40,2%) y las vinculadas con la *publicidad* (38,6%).

En materia de **dirección y gerencia** (cuadro 6.38) tres acciones formativas serán las más reclamadas por necesidades futuras: las que faciliten la *delegación del trabajo* (40,9%), las orientadas a la *planificación estratégica* (38,6%), y las vinculadas con la *gestión medioambiental* (37,5%). Además, la formación relacionada con esta última acción se requiere en este sector por encima del resto de sectores. Por otro lado, es reseñable también el que uno de cada tres directivos afirme que en los próximos cinco años necesitará impartir

formación sobre *toma de decisiones y solución de problemas* (34,8%), *gestión del tiempo* (33,7%) y *responsabilidad social en la empresa* (31,4%).

Respecto de la formación en **nuevas tecnologías**, en el cuadro 6.39 se observa la importancia que tendrá la formación relacionada con el *diseño de páginas Web*, pues será una acción pedida por el 56,2% de las empresas de este sector. Del mismo modo, hay que poner de relieve la necesidad futura de formación en *programas de gestión administrativa* (49,5%), en *programas Word, Excel y Access* (47,8%), en *Internet, redes, correo electrónico...* (47,8%) y en *diseño asistido por ordenador* (44,9%).

Las actividades relacionadas con la **administración y finanzas** se muestran en el cuadro 6.40. Como se observa, todas las acciones relacionadas con este área presentan una demanda homogénea, que se sitúa en torno al 40%, lo que hace de la formación en administración y finanzas un foco de atención importante en los próximos cinco años dentro de este sector. Las dos actividades que superan esta cifra son las relacionadas con la *gestión de costes* (47,2%) y la *captación de subvenciones, apoyo institucional* (42,5%).

Para las acciones relacionadas con los **recursos humanos** (cuadro 6.41), se observa cómo cuatro actividades se demandarán por uno de cada dos directivos y están relacionadas con la *motivación laboral* (56,7%), con el *trabajo en equipo* (55,6%), con la *seguridad e higiene en el trabajo* (55,1%) y con la *prevención de riesgos laborales* (52,3%). Otras actividades a destacar, pues su solicitud se sitúa en torno al 40%, son las que formen en *sistemas de incentivos para el personal* (46,5%) y en *técnicas de gestión de recursos humanos* (40,0%).

Respecto de **otras acciones** que también se reclamarán en los próximos cinco años (cuadro 6.42), nuevamente cabe resaltar la importancia de la formación en los idiomas *inglés* (65,9%) y *francés* (29,2%).

A modo de resumen, las actividades de formación que más se requerirán en el sector de otras industrias manufactureras en el futuro son las siguientes:

- Idioma inglés (65,9%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (59,6%)
- Motivación laboral (56,7%)
- Diseño de páginas Web (56,2%)
- Trabajo en equipo (55,6%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (55,1%)
- Control/gestión de la calidad (54,9%)
- Técnicas de venta y de atención al cliente (53,4%)
- Prevención de riesgos laborales (52,3%)
- Programas de gestión administrativa (49,5%)

#### 6.2.3.5. Construcción

El análisis de las demandas futuras de formación en la construcción comienza por los resultados obtenidos en el área de **producción y logística** (cuadro 6.36). Concretamente, los cursos de formación que más se solicitarán en el futuro son los de *mantenimiento preventivo y reparación* (51,2%) y los de *control/gestión de la calidad* (43,1%). Por otro lado, una de cada tres empresas constructoras reclamarán formación en *técnicas de producción* (36,4%), *desarrollo de nuevos productos y servicios* (35,0%) y *normas ISO* (33,3%).

En el área de **comercial y marketing** (cuadro 6.37) es destacable la importancia que tendrán, en los próximos cinco años, las actividades relacionadas con las *técnicas de venta y atención al cliente* (60,0%) y el *conocimiento del mercado y de los clientes* (54,4%). Asimismo, un 40,2% de empresas constructoras afirman que necesitarán formación en *técnicas de negociación* y un 37,3% en *estrategias comerciales*, lo que lleva a recomendar la implantación de acciones formativas en estas materias. Por último, cabe destacar que la petición por necesidades futuras de prácticamente todas las acciones formativas de este área se sitúa por debajo de la media del conjunto de empresas para este sector.

La demanda futura de formación en actividades relacionadas con la **dirección y gerencia** se muestra en el cuadro 6.38. Igual que ocurría en el caso anterior, la solicitud de este tipo de formación está por debajo de la media del conjunto de empresas para todas las acciones relacionadas. Entre ellas, cabe señalar por su mayor importancia relativa, las acciones que formen a los directivos en *planificación estratégica* (35,5%), en *delegación del trabajo* (35%), en *responsabilidad social de la empresa* (32,3%) y en la *toma de decisiones y solución de problemas* (31,4%).

Como se puede ver en el cuadro 6.39, la formación en **nuevas tecnologías** muestra cómo las actividades más requeridas en los próximos cinco años en este sector son las orientadas a los *programas de gestión administrativa* (61,9%), a los *programas Word, Excel, Access* (60,3%), al uso de *Internet, redes, correo electrónico* (50,8%) y al *diseño de páginas Web* (42,7%).

En el sector de la construcción existe un gran interés con las acciones formativas en materia de **administración y finanzas**. Como puede observarse en el cuadro 6.40, la acción menos pedida es la de *fiscalidad empresarial*, con un elevado 41,8% de demanda. Por otro lado, las acciones que más se solicitarán, aunque la diferencia con el resto es muy leve, son las que forman en *gestión económico-financiera* (50,8%), en *captación de subvenciones, apoyo institucional* (50%) y en *gestión contable* (48,8%).

En el área de **recursos humanos** (cuadro 6.41) destaca especialmente el número de empresas que reclamarán formación en lo relativo a la *prevención de riesgos laborales* (69,0%), a la *seguridad e higiene en el trabajo* (64,5%) y al *trabajo en equipo* (52,8%). Por otro lado, es de resaltar también que más del 40% de los encuestados afirma que necesitará impartir cursos sobre *motivación laboral* (46,4%) y *nóminas y seguros sociales* (44%).

Finalmente, **otra acción** de formación demandada por las empresas constructoras (cuadro 6.42) es la relacionada con el *idioma inglés* (55,7%).

En resumen, las actividades formativas futuras más demandadas por las empresas del sector de la construcción son las siguientes:

- Prevención de riesgos laborales (69,0%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (64,5%)
- Programas de gestión administrativa (61,9%)
- Programas Word, Excel, Access (60,3%)
- Técnicas de venta y de atención al cliente (60,0%)
- Idioma inglés (55,7%)
- Trabajo en equipo (52,8%)
- Mantenimiento preventivo y reparación (51,2%)
- Gestión económico-financiera (50,8%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional (50,0%)
- Gestión contable (48,8%)

#### 6.2.3.6. Comercio

Las acciones formativas que más se demandarán en el área de **producción y logística** se presentan en el cuadro 6.36. Concretamente, la formación más requerida es la relacionada con *gestión de almacenes* (64,0%), *normas ISO* (55,3%), *control y gestión de la calidad* (52,3%) y con *mantenimiento preventivo y reparación* (48,8%). Por otro lado, también es destacable el hecho de que uno de cada tres directivos afirme que solicitará en el futuro formación en *logística* (38,1%), en *desarrollo de nuevos productos y servicios* (32,6%) y en *gestión de residuos* (32,2%).

El análisis de la formación en temas cercanos al ámbito **comercial y marketing** (cuadro 6.37) permite identificar dos actividades que se reclamarán primordialmente en esta zona: éstas son las de *técnicas de venta y atención al cliente* (78,4%) y las de *conocimiento del mercado y de los clientes* (71,8%). Otras actividades que tendrán también un alto requerimiento, pues la pedirán una de cada dos empresas, son las relacionadas con las *estrategias comerciales* (51,2%), con las *técnicas de negociación* (47,7%) y con la *atención telefónica* (47,1%). Todas estas actividades, además, se demandan en este sector por encima de la media del conjunto de empresas.

Respecto a la solicitud futura de formación en **dirección y gerencia** (cuadro 6.38), cuatro son las actividades que más se reclamarán. Nos referimos concretamente a las relacionadas con la *toma de decisiones/solución de problemas* (66,7%), con la *responsabilidad social en la empresa* (52,9%), con la *delegación del trabajo* (51,1%) y con la *planificación estratégica* (49,4%). Por otro lado, hay que poner de relieve que las empresas de este sector son las que más pedirán formación en *sucesión de la empresa familiar* (44,8%) y en *liderazgo* (43,5%).

El resto de actividades relacionadas con la dirección y gerencia son demandadas por más del 30% de las empresas encuestadas.

En el campo de las **nuevas tecnologías** se observa que cinco acciones destacarán sobre el resto (cuadro 6.39). Éstas son las que instruyen sobre el manejo de *programas de gestión administrativa* (72,7%), *Internet redes y correo electrónico* (67%), *programas Word, Excel, Access* (64,4%), *diseño de páginas Web* (57,6%) y *mantenimiento de Hardware y Software* (56,8%). Otras actividades que es necesario destacar, también por su alta demanda, son las que formen en la *administración de servidores y mantenimiento de Web* (44,8%) y en *e-business/comercio electrónico* (38,4%). Por último, cabe señalar que la demanda de estas actividades es superior a la media del conjunto de sectores.

La demanda futura de formación en **administración y finanzas** se muestra en el cuadro 6.40. Como se observa, en casi todas las acciones, la solicitud del sector de comercio supera a la del resto de sectores. De hecho, la actividad que menos se reclama es la relacionada con la *gestión de tesorería*, siendo su porcentaje un 51,7%. Así, la formación que más se requerirá es relacionada con la *gestión contable* (60,9%), seguida por los cursos sobre *gestión de costes* (59,8%) y *gestión económico-financiera* (59,3%). En cuarto y quinto lugar, los encuestados sitúan a las actividades relacionadas con la *captación de subvenciones, apoyo institucional* (57%) y con el *archivo y digitalización de documentos* (55,7%).

Como se puede ver en el cuadro 6.41, **recursos humanos** es un área con una fuerte petición de formación por necesidades futuras. Específicamente, tres actividades serán solicitadas por más del 60% de empresas: adiestramiento en sistemas de *prevención de riesgos laborales* (70,0%), formación sobre *trabajo en equipo* (68,5%) e instrucción sobre *seguridad e higiene en el trabajo* (65,9%). Otras actividades que en el futuro se demandarán por una de cada tres empresas de este sector son las que incentiven la *motivación laboral* (59,1%) y las que formen sobre *sistemas de incentivos para el personal* (53,3%). El que el resto de acciones se vayan a solicitar por cerca del 40% de empresas pone de manifiesto la importancia que tiene la formación en recursos humanos en las empresas que se dedican al comercio.

**Otras acciones** que serán reclamadas en este sector (cuadro 6.42), son las relacionadas con el *idioma inglés* (51,7%) y con la *manipulación de alimentos* (30,4%).

Si hacemos una lectura transversal de los datos, aparecen una serie de actividades que se configurarán como las necesidades más importantes en el futuro:

- Técnicas de venta y atención al cliente (78,4%)
- Programas de gestión administrativa (72,7%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (71,8%)
- Prevención de riesgos laborales (70,0%)
- Trabajo en equipo (68,5%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (65,9%)

- Internet, redes y correo electrónico (67,0%)
- Toma de decisiones/solución de problemas (66,7%)
- Programas Word, Excel, Access (64,4%)
- Gestión de almacenes (64,0%)

#### 6.2.3.7. Hostelería

Las actividades formativas del futuro más demandadas en el área de **producción y logística** (cuadro 6.36), son las que adiestren en *métodos y tiempos* (50,5%), en *control/gestión de la calidad* (44,2%), en *desarrollo de nuevos productos y servicios* (43,0%) y en *técnicas de producción* (40,6%). Dentro de esta misma área, hay que reseñar también las actividades relacionadas con el *mantenimiento preventivo y reparación* (37,6%) y la *gestión de almacenes* (35,4%) pues, como se observa, en los próximos cinco años serán solicitadas por una de cada tres empresas dedicadas a la hostelería.

El análisis de la formación en temas relativos al ámbito **comercial y de marketing** permite identificar tres actividades cuyo requerimiento es bastante superior al resto (cuadro 6.37). Concretamente, un 71,9% de las empresas afirman que necesitarán cursos relacionados con el *conocimiento del mercado y de los clientes*, un 70,1% con las *técnicas de venta y atención al cliente*, y un 60,0% con las *estrategias comerciales*. Por otro lado, otras acciones formativas que necesitarán impartirse en los próximos cinco años son las que instruyan en la *atención telefónica* (41,7%), en el *comercio exterior* (36,5%) y en la *publicidad* (35,8%).

Los resultados en el campo de la **dirección y gerencia** se muestran en el cuadro 6.38. Como actividades más reclamadas en el futuro se encuentran las que favorecen la *toma de decisiones/solución de problemas* (51,6%), las acciones de *responsabilidad social en la empresa* (43,2%) y la *planificación estratégica* (43,0%). Otras acciones formativas que es conveniente resaltar, pues las pedirá una de cada tres empresas hosteleras, son las que promuevan la *delegación de trabajo* (37,6%), la *gestión del conocimiento* (33,7%) y el *liderazgo directivo* (32,6%).

Respecto a la demanda futura de formación en **nuevas tecnologías** (cuadro 6.39), la solicitud de *programas de gestión administrativa* destaca sobre el resto de acciones. Específicamente, un 79,4% de empresas hosteleras afirma que necesitará impartir cursos de formación en esta materia. Además, las empresas de este sector son las que más reclamarán este tipo de acciones. En segundo lugar, con un porcentaje del 66,7%, le sigue la formación en *programas Word, Excel, Access*. Otras acciones formativas también reseñables en las empresas del sector son las que faciliten el acceso y manejo de *Internet, redes, correo electrónico* (54,2%) y las vinculadas al *diseño de páginas Web* (42,1%).

La demanda futura de formación en **administración y finanzas** en las empresas hosteleras es muy superior a la media del conjunto de sectores (cuadro 6.40). Además, el que todas las



actividades se acerquen o superen el 50% de demanda, pone de manifiesto la importancia que la formación en este área tendrá en el futuro en este sector. Concretamente, un 80,2% de empresas reconocen que necesitarán formación en *captación de subvenciones, apoyo institucional*, un 71,6% en *gestión económico-financiera* y un 55,3% en *archivo y digitalización de documentos*. Es de resaltar, asimismo, que las empresas hosteleras son las que más solicitarán formación en la primera acción señalada.

Como se puede ver en el cuadro 6.41, la formación en **recursos humanos** adquiere una importancia especial en la hostelería, sobre todo la que tenga que ver con la *prevención de riesgos laborales* (94,8%) y con la *seguridad e higiene en el trabajo* (92,8%). Además, el porcentaje de demanda futura de estas actividades supera con creces la que realizan las empresas de otros sectores. Otras acciones formativas que serán reclamadas por una gran cantidad de empresas son las relacionadas con las *nóminas y seguros sociales* (67,7%) y con la *motivación laboral* (57,3%).

Por último, **otras acciones** (cuadro 6.42) que serán requeridas por las empresas que se ubican en este sector son, como era de esperar por el tipo de industria que estamos analizando, las relacionadas con la *manipulación de alimentos* (90,6%) y con el *idioma inglés* (93,6%). Estas dos acciones, además de superar la media del conjunto de empresas, superan la media de cada uno de los sectores. Conviene resaltar la importancia de los cursos de *alemán* y de *francés*, con un 40,0% y un 35,8% de demanda respectivamente.

A modo de resumen, se presentan las actividades que se configurarán como las necesidades más importantes en el futuro del sector. Éstas son las siguientes:

- Prevención de riesgos laborales (94,8%)
- Idioma inglés (93,8%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (92,8%)
- Manipulación de alimentos (90,6%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional (80,2%)
- Programas de gestión administrativa (79,4%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (71,9%)
- Gestión económico-financiera (71,6%)
- Trabajo en equipo (70,8%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (70,1%)

#### 6.2.3.8. Transporte

El análisis de las actividades de formación más demandadas por necesidades futuras en las empresas de transporte comienza por las relativas al área de **producción y logística** (cuadro 6.36). Concretamente, las acciones más solicitadas son las de *mantenimiento preventivo y reparación* (52,2%) y las relacionadas con la *logística* (50,5%). Estas dos actividades se demandan en este sector por encima de la media del conjunto de empresas. Otros cursos de formación que serán solicitadas por más del 40% de las empresas y, por lo tanto, se deben

destacar, son los que formen en *normas ISO* (43,5%) y en *control/gestión de la calidad* (41,3%).

El examen de la formación en el ámbito **comercial y marketing** permite identificar dos actividades que se reclamarán primordialmente en este sector (cuadro 6.37). Éstas hacen referencia a la formación en *técnicas de venta y atención al cliente* (68,8%) y en el *conocimiento del mercado y de los clientes* (63,2%). Por otro lado, es de resaltar que una de cada dos empresas de este sector necesitará impartir formación sobre *atención telefónica* (55,2%), *técnicas de negociación* (50,5%) y *estrategias comerciales* (44,7%).

Respecto a la petición futura de formación en **dirección y gerencia** (cuadro 6.38), cabe destacar, por su alta demanda futura, las actividades relacionadas con la *toma de decisiones y solución de problemas* (57,6%), con la *delegación del trabajo* (45,2%), con la *responsabilidad social en la empresa* (40,9%), con la *sucesión en la empresa familiar* (39,4%) y con el *liderazgo* (35,9%). Todas estas acciones formativas presentan una solicitud que supera la realizada por el conjunto de empresas.

En el campo de las **nuevas tecnologías** (cuadro 6.39) se observa que cuatro actividades destacarán sobre el resto: las relacionadas con los *programas Word, Excel, Access* (63,8%), con *Internet, redes, correo electrónico* (59,8%), con los *programas de gestión administrativa* (58,1%) y con el *mantenimiento de Hardware y Software* (44,7%). Por otro lado, una empresa de cada tres reclamará en los próximos cinco años formación en el *diseño de páginas Web* (38,7%) y en la *administración de servidores/mantenimiento Web* (33,7%).

La petición futura de formación en **administración y finanzas** se muestra en el cuadro 6.40. Como se observa, cinco actividades superan el 50% de la demanda, así como la media del conjunto de empresas. Éstas son las relacionadas con la *gestión contable* (55,4%), con la *gestión de tesorería* (52,7%), con la *gestión de costes* (51,6%), con la *gestión económico-financiera* (51,1%) y con la *fiscalidad empresarial* (50,0%). La demanda del resto de acciones, pese a estar cercana al 40%, se sitúa por debajo de la media conjunta.

Como se puede ver en el cuadro 6.41, entre las acciones formativas relacionadas con los **recursos humanos** destacan las dedicadas a *prevención de riesgos laborales* (60,9%), a la *motivación laboral* (53,8%), a la *seguridad e higiene en el trabajo* (53,2%) y a las que promueven el *trabajo en equipo* (52,1%). Otras actividades que conviene resaltar, pues serán solicitadas por más del 40% de las empresas de transportes, son las relacionadas con los *sistemas de incentivos para el personal* (45,7%) y con la *gestión del cambio* (41,5%).

En último lugar, **otras acciones** que serán reclamadas por las empresas que se localizan en este sector (cuadro 6.42), son las vinculadas con los idiomas. Concretamente, un 59,1% pedirán cursos de *inglés*, un 30,9% de *alemán* y un 26,3% de *francés*. Además, las empresas

transportistas demandan cursos de estos dos últimos idiomas por encima de la media del conjunto de empresas.

A modo de conclusión, se relacionan las actividades que se configurarán como las necesidades más importantes en el futuro de este sector:

- Técnicas de venta y atención al cliente (68,8%)
- Programas Word, Excel, Access (63,8%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (63,2%)
- Prevención de riesgos laborales (60,9%)
- Internet, redes y correo electrónico (59,8%)
- Idioma inglés (59,1%)
- Programas de gestión administrativa (58,1%)
- Toma de decisiones/solución de problemas (57,6%)
- Gestión contable (55,4%)
- Motivación laboral (53,8%)

#### 6.2.3.9. Actividades inmobiliarias

Del análisis global de las necesidades de formación de las empresas inmobiliarias se deduce que estamos ante un sector cuya demanda formativa futura se sitúa por debajo de la media del resto de sectores en casi todas las acciones de formación. Las únicas actividades con una demanda superior a la media son las relacionadas con los idiomas.

La solicitud de actividades vinculadas al área de **producción y logística** es especialmente baja (cuadro 6.36). Las acciones que más se reclamarán en el futuro son las orientadas a las *técnicas de producción* (29,0%), a los *métodos y tiempos* (27,4%), al *desarrollo de nuevos productos y servicios* (27,4%) y al *mantenimiento preventivo y reparación* (25,0%).

El examen de la formación en el ámbito **comercial y de marketing** permite identificar dos actividades cuya petición futura es destacable (cuadro 6.37). Concretamente, un 60,9% de las empresas afirman que necesitarán cursos relacionados con el *conocimiento del mercado y de los clientes* y un 50,0% con las *técnicas de venta y atención al cliente*. Por otro lado, un 40,6% de las empresas inmobiliarias afirman también que necesitarán formación en *técnicas de negociación* y un 35,4% en *estrategias comerciales*.

En el campo de la **dirección y gerencia** (cuadro 6.38) se observan tres actividades que destacarán en el futuro claramente sobre el resto: las de *planificación estratégica* (38,7%), las de *liderazgo* (28,6%) y las de *toma de decisiones y solución de problemas* (28,1%).

Respecto a la demanda futura de formación en **nuevas tecnologías** (cuadro 6.39), nuevamente son tres las actividades que conviene resaltar por presentar un porcentaje de solicitud futura superior al resto de acciones. Éstas se refieren a los *programas de gestión administrativa* (57,6%), los *programas Word, Excel, Access* (46,2%) y el *diseño de páginas Web* (32,8%).

Los resultados obtenidos para el área de **administración y finanzas** se muestran en el cuadro 6.40. Específicamente, un 54,8% de las empresas inmobiliarias afirma que en los próximos cinco años necesitará recibir formación sobre *captación de subvenciones, apoyo institucional* y un 42,2% sobre *gestión contable*. Por otro lado, una de cada tres empresas requerirá formación relacionada con el *archivo y digitalización de documentos* (37,5%) y con la *gestión económico-financiera* (31,3%).

Como se puede ver en el cuadro 6.41, la formación en **recursos humanos** en los próximos años se concentrará principalmente en actividades orientadas a la *prevención de riesgos laborales* (55,4%), a la *seguridad e higiene en el trabajo* (46,9%), a las *nóminas y los seguros sociales* (40,0%) y al *trabajo en equipo* (39,1%).

**Otras acciones** que serán demandadas por las empresas que desarrollan su actividad en el sector inmobiliario (cuadro 6.42) son, nuevamente, las vinculadas a los idiomas. Es destacable la necesidad de cursos de *inglés* (67,7%) por encima del *alemán* (31,8%) y del *francés* (18,2%).

Si hacemos una lectura global de los datos, aparecen una serie de actividades que se configurarán como las necesidades formativas más importantes en el futuro:

- Idioma inglés (67,7%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (60,9%)
- Programas de gestión administrativa (57,6%)
- Prevención de riesgos laborales (55,4%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional (54,8%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (46,9%)
- Programas Word, Excel, Access (46,2%)
- Gestión contable (42,2%)
- Nóminas y seguros sociales (40,0%)
- Trabajo en equipo (39,1%)

#### 6.2.3.10. Otras actividades sociales

El análisis de la demanda futura de formación en este sector se inicia con los resultados obtenidos en el área de **producción y logística** (cuadro 6.36). Concretamente, los cursos de formación que más se solicitarán en el futuro son los de *mantenimiento preventivo y reparación* (43,4%), los de *técnicas de producción* (30,8%) y los de *métodos y tiempos* (31,4%). Otras actividades que tendrán una solicitud próxima al 30% son los que promuevan el *desarrollo de nuevos productos y servicios* (28,6%), el conocimiento de las *normas ISO* (27,9%) y el *control/gestión de la calidad* (26,7%).

Las actividades que en los próximos cinco años reclamarán una de cada dos empresas en el bloque de **comercial y marketing** (cuadro 6.37) son las relacionadas con las *técnicas de*

*venta y atención al cliente* (57,5%), con el *conocimiento del mercado y de los clientes* (53,8%) y con las *estrategias comerciales* (51,9%). Otra actividad que conviene resaltar, pues su petición es del 36,2%, es la que forma a los empleados en *técnicas de negociación*.

La demanda futura de formación en actividades relacionadas con la **dirección y gerencia** se expone en el cuadro 6.38. Como se observa, la acción más solicitada es la que favorece la *planificación estratégica*, con una petición del 46,7%. Por otro lado, el que una de cada tres empresas de este sector vaya a requerir en los próximos cinco años cursos relacionados con la *responsabilidad social en la empresa* (34,6%), con el *liderazgo* (33,0%) y con la *toma de decisiones y solución de problemas* (32,7%), nos lleva a destacar la importancia que tienen dichas acciones. Por último, es reseñable la baja petición de acciones formativas vinculadas con la *sucesión en la empresa familiar* (5,7%).

Como se puede ver en el cuadro 6.39, la formación en **nuevas tecnologías** muestra que las actividades más demandadas en los próximos cinco años serán las orientadas a la enseñanza en *programas de gestión administrativa* (72,0%) y *programas Word, Excel, Access* (65,4%). También es destacable la solicitud futura de cursos sobre el *diseño de páginas Web* (37,7%) y sobre el uso de *Internet, redes, correo electrónico* (32,1%).

En materia de **administración y finanzas** (cuadro 6.40) existe una actividad que será reclamada por casi siete de cada diez encuestados y que, además, se requiere por encima de la media del conjunto de empresas: la *captación de subvenciones, apoyo institucional*, (72,4%). El resto de actividades presentan una petición similar, aunque es posible destacar entre ellas las de *gestión contable* (43,4%), *archivo y digitalización de documentos* (38,3%) y *gestión económico financiera* (37,4%).

En el área de **recursos humanos** (cuadro 6.41), destaca especialmente el número de empresas que demandarán formación en lo relativo a la *prevención de riesgos laborales* (78,5%) y a la *seguridad e higiene en el trabajo* (73,8%). Por otro lado, es de resaltar también que el 51,4% de las empresas encuestadas afirma que necesitará impartir cursos sobre *trabajo en equipo* y que un 47,7% lo tendrá que hacer sobre *nóminas y seguros sociales*.

Finalmente, **otras acciones** de formación que serán de las más solicitadas por las empresas de este sector son las relacionadas con los idiomas *inglés* (76,6%) y *alemán* (25,2%). Estas dos actividades se reclaman por encima de la media del conjunto de empresas (cuadro 6.42).

En resumen, las actividades más demandadas por las empresas englobadas en el sector de otras actividades sociales son las siguientes:

- Prevención de riesgos laborales (78,5%)
- Idioma inglés (76,6%)
- Seguridad e higiene en el trabajo (73,8%)
- Captación de subvenciones, apoyo institucional (72,4%)

- Programas de gestión administrativa (72,0%)
- Programas Word, Excel, Access (65,4%)
- Técnicas de venta y atención al cliente (57,5%)
- Conocimiento del mercado y de los clientes (53,8%)
- Estrategias comerciales (51,9%)
- Trabajo en equipo (51,4%)

**CUADRO 6.36**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el sector de actividad: Producción y logística*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Mantenimiento preventivo y reparación <sup>1</sup>	35,8	67,3	68,8	46,7	51,2	48,8	37,6	52,2	25,0	43,4	<b>49,2</b>
2. Control/gestión de la calidad <sup>1</sup>	36,5	66,4	61,8	54,9	43,1	52,3	44,2	41,3	17,2	26,7	<b>45,6</b>
3. Normas ISO <sup>1</sup>	34,6	54,7	48,9	49,4	33,3	55,3	29,7	43,5	14,3	27,9	<b>39,9</b>
4. Métodos y tiempos <sup>1</sup>	28,3	53,3	50,6	31,1	30,2	23,3	50,5	17,2	27,4	31,4	<b>35,0</b>
5. Técnicas de producción <sup>1</sup>	41,2	62,6	62,2	44,9	36,4	26,7	40,6	10,8	29,0	30,8	<b>38,9</b>
6. Gestión de almacenes <sup>1</sup>	25,0	57,7	55,4	43,3	28,7	64,0	35,4	30,4	6,5	18,9	<b>37,6</b>
7. Logística <sup>1</sup>	5,8	34,3	32,6	35,2	18,1	38,1	9,7	50,5	7,9	12,3	<b>25,4</b>
8. Desarrollo de nuevos productos y serv. <sup>1</sup>	23,5	53,4	59,6	47,1	35,0	32,6	43,0	20,2	27,4	28,6	<b>37,9</b>
9. Gestión de residuos <sup>1</sup>	28,0	37,3	45,6	32,2	20,8	32,2	29,8	26,3	10,9	18,1	<b>28,3</b>
10. Gestión de I+D e Innovación. <sup>1</sup>	23,1	36,5	36,9	36,0	20,0	17,9	6,9	14,0	10,9	12,4	<b>21,7</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.37**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el sector de actividad: Comercial y marketing*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Técnicas de negociación <sup>1</sup>	19,6	48,6	55,4	40,2	40,2	47,7	21,3	50,5	40,6	36,2	<b>40,9</b>
2. Técnicas de venta y atención al cliente <sup>1</sup>	36,5	74,8	71,7	53,4	60,0	78,4	70,1	68,8	50,0	57,5	<b>63,6</b>
3. Conocim. del mercado y de los clientes	47,2	72,6	70,3	59,6	54,4	71,8	71,9	63,2	60,9	53,8	<b>63,0</b>
4. Atención telefónica <sup>1</sup>	9,4	29,2	44,6	37,5	25,8	47,1	41,7	55,2	18,5	23,6	<b>34,3</b>
5. Relaciones públicas <sup>1</sup>	3,8	25,2	28,6	25,8	18,7	36,0	32,6	29,5	14,1	13,2	<b>23,5</b>
6. Telemarketing <sup>1</sup>	1,9	19,8	16,1	19,8	5,8	16,7	9,6	11,7	7,9	7,5	<b>12,0</b>
7. Comercio exterior <sup>1</sup>	30,2	51,4	38,7	42,0	21,5	23,3	36,5	36,6	28,8	17,9	<b>32,7</b>
8. Estrategias comerciales <sup>1</sup>	28,8	65,7	66,3	49,4	37,3	51,2	60,0	44,7	35,4	51,9	<b>50,2</b>
9. Publicidad <sup>1</sup>	7,5	38,3	39,6	38,6	23,0	41,9	35,8	33,7	21,2	21,0	<b>30,9</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.38**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el sector de actividad: Dirección y gerencia*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Sucesión en la empresa familiar <sup>1</sup>	18,9	31,1	27,7	28,1	20,3	44,8	21,3	39,4	17,5	5,7	<b>25,5</b>
2. Toma decisiones/solución de problemas <sup>1</sup>	28,8	39,8	43,2	34,8	31,4	66,7	51,6	57,6	28,1	32,7	<b>41,9</b>
3. Gestión del conocimiento <sup>1</sup>	20,8	33,3	29,3	22,6	22,0	33,7	33,7	27,0	25,4	14,2	<b>26,2</b>
4. Planificación estratégica <sup>1</sup>	30,8	57,5	42,4	38,6	35,5	49,4	43,0	40,4	38,7	46,7	<b>43,0</b>
5. Gestión medioambiental <sup>1</sup>	28,8	32,4	29,0	37,5	30,8	31,0	26,6	31,6	15,9	14,2	<b>28,0</b>
6. Delegación del trabajo <sup>1</sup>	20,8	43,4	46,8	40,9	35,0	51,1	37,6	45,2	17,7	25,2	<b>37,5</b>
7. Gestión del tiempo <sup>1</sup>	26,4	39,4	37,0	33,7	26,8	39,5	24,7	23,4	22,6	23,6	<b>29,9</b>
8. Responsabilidad social en la empresa <sup>1</sup>	22,6	45,2	34,8	31,4	32,3	52,9	43,2	40,9	24,2	34,6	<b>37,1</b>
9. Liderazgo <sup>1</sup>	20,8	32,7	27,3	24,7	26,8	43,5	32,6	35,9	28,6	33,0	<b>31,0</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.39**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el sector de actividad: Nuevas tecnologías<sup>1</sup>*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Diseño de páginas Web <sup>1</sup>	24,1	47,1	46,6	56,2	42,7	57,6	42,1	38,7	32,8	37,7	<b>43,5</b>
2. Programas (Word, Excel, Access) <sup>1</sup>	38,9	65,0	70,0	47,8	60,3	64,4	66,7	63,8	46,2	65,4	<b>60,3</b>
3. Internet, redes, correo electrónico, ...	27,8	54,4	54,9	47,8	50,8	67,0	54,2	59,8	24,6	32,1	<b>48,7</b>
4. Programas de gestión administrativa <sup>1</sup>	42,6	72,8	65,9	49,5	61,9	72,7	79,4	58,1	57,6	72,0	<b>64,5</b>
5. Mantenimiento Hardware y Software <sup>1</sup>	17,0	38,8	35,9	39,3	34,1	56,8	31,3	44,7	18,5	28,0	<b>35,5</b>
6. Admón servidores mantenimiento Web <sup>1</sup>	14,8	32,4	38,7	28,4	28,5	44,8	28,7	33,7	15,4	17,9	<b>29,1</b>
7. E-business / comercio electrónico <sup>1</sup>	11,3	36,9	27,2	23,9	19,8	38,4	23,2	30,4	15,4	10,5	<b>24,2</b>
8. Automatas programables <sup>1</sup>	11,3	25,7	31,9	23,3	15,7	9,5	12,6	7,4	4,6	12,3	<b>16,0</b>
9. Diseño asistido por ordenador <sup>1</sup>	11,1	28,4	44,0	44,9	29,2	16,9	23,9	11,7	17,2	26,7	<b>26,4</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )



**CUADRO 6.40**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el sector de actividad: Administración y finanzas<sup>1</sup>*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Gestión contable <sup>1</sup>	29,4	47,1	59,3	37,9	48,8	60,9	62,1	55,4	42,2	43,4	<b>49,7</b>
2. Gestión de costes <sup>1</sup>	20,4	44,6	53,3	47,2	45,1	59,8	45,7	51,6	24,6	22,4	<b>42,6</b>
3. Gestión de tesorería <sup>1</sup>	25,9	39,6	45,6	37,1	45,1	51,7	48,4	52,7	25,8	29,2	<b>41,1</b>
4. Fiscalidad empresarial <sup>1</sup>	26,4	38,8	52,7	34,1	41,8	52,3	44,7	50,0	26,2	29,9	<b>40,6</b>
5. Gestión económico-financiera <sup>1</sup>	24,1	54,4	64,0	39,1	50,8	59,3	71,6	51,1	31,3	37,4	<b>49,8</b>
6. Archivo y digitalización de documentos <sup>1</sup>	25,9	53,9	52,3	39,5	42,1	55,7	55,3	37,4	37,5	38,3	<b>44,7</b>
7. Captación de subv., apoyo institucional <sup>1</sup>	44,4	73,1	70,0	42,5	50,0	57,0	80,2	39,8	54,8	72,4	<b>59,3</b>
8. Elaboración de presupuestos <sup>1</sup>	22,6	36,9	50,0	36,4	45,5	44,8	40,2	36,2	22,2	18,9	<b>36,4</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.41**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el sector de actividad: Recursos humanos<sup>1</sup>*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Técnicas de gestión de RRHH <sup>1</sup>	11,3	29,7	36,9	40,0	37,0	41,9	31,6	36,0	14,5	20,8	<b>31,2</b>
2. Motivación laboral <sup>1</sup>	22,6	43,8	48,3	56,7	46,4	59,1	57,3	53,8	28,1	30,8	<b>45,9</b>
3. Trabajo en equipo <sup>1</sup>	24,5	56,2	58,0	55,6	52,8	68,5	70,8	52,1	39,1	51,4	<b>54,6</b>
4. Sistemas de incentivos para el personal <sup>1</sup>	18,9	31,7	46,6	46,5	37,1	53,3	38,5	45,7	25,0	25,2	<b>37,7</b>
5. Gestión y aceptación del cambio <sup>1</sup>	9,6	25,7	35,2	30,5	28,5	40,4	26,3	41,5	12,5	18,7	<b>27,9</b>
6. Creatividad e innovación <sup>1</sup>	15,4	31,7	46,0	34,5	30,4	42,0	35,4	27,7	15,6	32,7	<b>32,2</b>
7. Seguridad e higiene en el trabajo <sup>1</sup>	58,2	73,1	79,3	55,1	64,5	65,9	92,8	53,2	46,9	73,8	<b>67,5</b>
8. Prevención de riesgos laborales <sup>1</sup>	60,0	73,8	86,8	52,3	69,0	70,0	94,8	60,9	55,4	78,5	<b>71,3</b>
9. Nóminas y seguros sociales <sup>1</sup>	35,8	51,5	51,7	25,3	44,0	39,8	67,7	35,2	40,0	47,7	<b>44,7</b>
10. Habilidades sociales y comunicativas <sup>1</sup>	7,4	28,2	31,8	23,8	27,0	34,1	30,8	22,6	14,1	24,3	<b>25,5</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

**CUADRO 6.42**

*Actividades de formación demandadas por necesidades futuras según el sector de actividad: Otras acciones*

	Agricultura y Pesca	Alimentación y Bebidas	Metalurgia	Otras industrias manufactureras	Construcción	Comercio	Hostelería	Transporte	Actividades inmobiliarias	Otras actividades sociales	Total
1. Manipulación de alimentos <sup>1</sup>	27,3	74,5	1,1	1,1	0,0	30,4	90,6	2,1	1,5	11,4	<b>24,6</b>
2. Animación turística <sup>1</sup>	0,0	1,8	1,1	1,1	0,0	0,0	21,9	0,0	0,0	3,8	<b>3,1</b>
3. Auxiliar de ayuda a domicilio <sup>1</sup>	0,0	0,0	1,1	1,1	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	<b>0,4</b>
4. Animación sociocultural	1,9	0,9	1,1	1,1	0,8	1,1	16,8	0,0	0,0	10,6	<b>3,6</b>
5. Idioma Inglés <sup>1</sup>	37,0	66,7	60,2	65,9	55,7	51,7	93,8	59,1	67,7	76,6	<b>64,6</b>
6. Idioma Alemán <sup>1</sup>	7,5	27,1	19,4	18,4	7,4	16,5	40,0	30,9	31,8	25,2	<b>22,6</b>
7. Idioma Francés <sup>1</sup>	5,7	24,1	16,5	29,2	11,4	14,1	35,8	26,3	18,2	11,3	<b>19,6</b>
8. Idioma español <sup>1</sup>	11,1	12,0	6,7	9,8	10,5	12,8	19,1	8,4	1,6	10,3	<b>10,5</b>

<sup>1</sup>Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

## 7. COLECTIVOS DE INTERÉS PARA EL EMPLEO Y SEGMENTOS MÁS DESFAVORECIOS

En todas las economías de los países que integran la Unión Europea y salvando –por supuesto-, sus diferencias internas, hay unos colectivos poblacionales que se relacionan con el empleo en condiciones de mayor precariedad, desigualdad y marginalidad que otros grupos de la población.

Se van a considerar colectivos con especiales dificultades para el acceso al empleo los discapacitados; los mayores de 45 años que habiendo trabajado se han visto afectados por reestructuraciones del mercado de trabajo y antes de llegar a la edad legal de jubilación han sufrido situaciones de paro o precariedad en el trabajo o bien jubilación anticipada; los inmigrantes; los jóvenes menores de 25 años y la mujer.

La formación en cada uno de estos colectivos puede ser un instrumento fundamental en relación a su posición en cuanto al empleo. Aquélla puede convertirse en una vía que orienta, tanto para encontrar empleo como para cualificar el empleo que se tiene. Por tanto, el recurso formación, en cualquiera de las formas que ésta adopte –formación continua u ocupacional-, no es sólo es factor de desarrollo de la persona, sino que también se convierte en una pieza estratégica en relación al empleo.

Antes de ofrecer unas imágenes concretas del comportamiento de cada uno de los colectivos referidos según el sexo, conviene tener en cuenta -como perspectiva global- la situación de las tres variables básicas que conforman la actividad socioeconómica, actividad, paro y empleo para España y desde un horizonte temporal. Los datos que a continuación se exponen en el cuadro 7.1, muestran la mejora que al respecto se ha producido desde 1996-2004.

**CUADRO 7.1**  
**POBLACIÓN EN EL MERCADO DE TRABAJO EN ESPAÑA, 1996-2004**  
(Series revisadas. Promedios anuales)

Años	Población activa			Población ocupada			Población desempleada			Actividad (% pobl. 16 y más años)	Empleo (% pobl. 16 y más años)	Paro (% pobl. activa)
	Número	Variación anual		Número	Variación anual		Número	Variación anual				
	Miles	Miles	%	Miles	Miles	%	Miles	Miles	%			
1996	16.517,8			12.871,5			3.646,3			51,3	40,0	22,1
1997	16.809,7	291,9	1,8	13.345,6	474,1	3,7	3.464,1	-182,2	-5,0	51,6	41,0	20,6
1998	17.081,0	271,3	1,6	13.904,2	558,6	4,2	3.176,8	-287,3	-8,3	52,0	42,3	18,6
1999	17.412,1	331,1	1,9	14.689,8	785,7	5,7	2.722,2	-454,6	-14,3	52,5	44,3	15,6
2000	18.002,3	590,2	3,4	15.505,9	816,1	5,6	2.496,4	-225,9	-8,3	53,6	46,2	13,9
2001	18.050,7	48,4	0,3	16.146,3	640,4	4,1	1.904,4	-591,9	-23,7	53,0	47,4	10,6
2002	18.785,6	735,0	4,1	16.630,3	484,1	3,0	2.155,3	250,9	13,2	54,3	48,0	11,5
2003	19.538,2	752,5	4,0	17.296,0	665,6	4,0	2.242,2	86,9	4,0	55,5	49,1	11,5
2004	20.184,5	646,3	3,3	17.970,9	674,9	3,9	2.213,6	-28,6	-1,3	56,4	50,2	11,0

Fuente: INE, *Encuesta de Población Activa*, metodología 2005 [www.ine.es/inebase].

Según los últimos datos de la Encuesta de Población Activa (INE, Tercer Trimestre 2005), la población de 16 a 64 años, por sexo y en relación a la actividad socioeconómica -tanto para España como para Murcia-, presentaba la siguiente situación (cuadro 7.2).

**CUADRO 7.2**  
***Tasas de actividad, paro y empleo por sexo para España y Murcia***

	Total	Varones	Mujeres
<b>España</b>			
Tasa de actividad	57,43	69,04	46,31
Tasa de paro	8,42	6,49	11,19
Tasa de empleo	52,59	64,56	41,13
<b>Murcia</b>			
Tasa de actividad	57,9	71,1	44,7
Tasa de paro	7,6	6,6	9,1
Tasa de empleo	53,5	66,4	40,6

Fuente: INE, EPA: Tercer Trimestre, 2005.

Con carácter general, estos datos nos permiten hacer tres consideraciones:

1. El comportamiento de las tres tasas ha mejorado, tanto para hombres como para mujeres, si se tienen en cuenta las series temporales anteriores agregadas, tal como expresa el Cuadro 7.1.
2. La posición de las mujeres, en relación a las tres tasas, presenta un diferencial importante a favor de los hombres, aún habiendo mejorado aquélla en los últimos años.
3. Las tasas de empleo y paro, a su vez, siguen presentando su mejor cara; sin embargo, el empleo en España, comparativamente con Europa, presenta un significativo nivel de precariedad.

Teniendo en cuenta la perspectiva anterior vamos a describir y a examinar, a continuación, la situación que los colectivos antes mencionados tienen en relación al mercado de trabajo y, más concretamente, al empleo.

Veamos, en primer lugar, un primer bloque de colectivos, que por sus condiciones especiales tienen mayores dificultades para acceder a un empleo, como son los discapacitados, los mayores de 45 años y los inmigrantes.

### **7.1. Los discapacitados**

Como grupo de población que sufre algún tipo de minusvalía, tienen en relación al mercado laboral una doble penalización. La originada por la propia patología personal y la sobrevenida por el contexto general, motivada por razones sociales o simplemente por ser joven o mujer. De aquí que la probabilidad de incorporación de este colectivo al mercado laboral suponga un

importante esfuerzo, tanto a nivel personal como por parte de los agentes contratantes y de las propias administraciones.

No hace muchos años, la discapacidad generaba una exclusión sociolaboral casi de por vida. Las condiciones sociales, políticas, laborales y formativas existentes eran incapaces de enfrentarse a esta situación y de crear condiciones para la integración y normalización de este colectivo en el conjunto del tejido social.

Hoy, con los cambios generales producidos, la discapacidad es vista por el conjunto de la sociedad como algo que debe dejar de ser un problema y como una situación a ser integrada en las prácticas socioeconómicas. A ello está contribuyendo, aparte la mediación positiva de los agentes socioeconómicos y de las administraciones, el peso que tiene la población afectada en España, que según la Encuesta sobre Deficiencias, Discapacidades y Estado de la salud (EDDES) de 1999 es de 3.5 millones de personas de las que sólo estaban registradas por esta situación, a fecha de diciembre del año 2000, 1.771.636 casos a nivel nacional.

Fruto de este cambio de actitud producido se tiene asumido, al menos a nivel teórico, que el acceso al empleo y el desarrollo de una actividad profesional es un bien con carácter universal, y que por lo tanto también las personas con discapacidad tienen derecho a participar en dicho bien en condiciones de igualdad y sin que medie ningún tipo de exclusiones. Las prácticas, sin embargo, van marcando los ritmos reales. Gracias al esfuerzo creciente de muchas voluntades, institucionales y personales, la presencia de discapacitados en el mercado de trabajo ha ido lentamente creciendo de unos años para acá.

No obstante, la dimensión del crecimiento es todavía poco significativa y no exenta de muchas dificultades. Esta situación viene corroborada por los datos que recoge la encuesta EDDES de 1999 en la que se estima que, de algo más de un millón de personas discapacitadas de 16 a 64 años, tan solo un 32 por 100 se encontraba en situación activa en el momento de elaboración de la Encuesta y de éstos estaba ocupado un 23.9% y un 8.4% desempleado. Estos datos hay que interpretarlos teniendo en cuenta que España, según los datos de Eurostat, es uno de los países europeos en los que se registran menos personas discapacitadas que están trabajando.

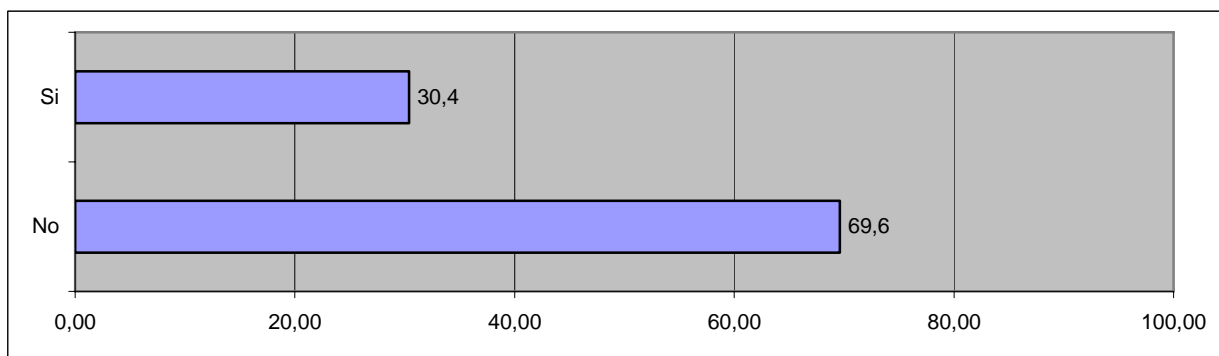
En un estudio como éste, que busca, en primer lugar, conocer la adecuación de la oferta y demanda de empleos en el mercado laboral de la Región de Murcia, para posteriormente definir el papel de la formación en el reajuste y dinamicidad de tal mercado, no podíamos no considerar la situación que tiene en el mismo el colectivo de discapacitados. A tal fin, en los dos trabajos de campo realizados, Encuesta a Empresas y Reuniones de Empresarios, hemos incorporado la cuestión relativa a la contratación de personas con minusvalía o discapacidad por parte de las empresas (cuestión nº 5, tanto en el cuestionario de la encuesta a las empresas como en el cuestionario de las reuniones con empresarios).

¿Cuál es realmente la actitud de la empresa murciana hacia el colectivo de discapacitados?

Con carácter general hay que señalar que, según los datos de la Encuesta, del total de empresas encuestadas de la Región de Murcia el 30.4 de las mismas afirman tener contratados a empleados con minusvalía o discapacidad; el 69.6 restante dice no haber contratado a personal alguno de este colectivo (gráfico 7.1).

**GRÁFICO 7.1**

*¿Tienen las empresas contratados a empleados con minusvalía o discapacidad? (%)*



El hecho de que menos de un tercio de las empresas de la Región de Murcia tengan contratados a minusválidos, explica que el número efectivo de contrataciones de este colectivo por parte de la empresa sea bajo, al igual que sucede en la empresa nacional.

Por ello esta baja presencia de discapacitados en las empresas representa un peso pequeño respecto a la población total discapacitada registrada y no registrada y, sobre todo si se tienen en cuenta los valores medios de contratación de este colectivo en los países con prácticas más desarrolladas en este campo. Ciertamente, aunque la situación actual es mucho mejor que la que se tenía anteriormente, todavía queda bastante camino por recorrer, lo que obliga a seguir trabajando en políticas laborales y sociales que propicien el acceso de este colectivo al mercado laboral.

Esta situación general de la contratación de discapacitados en la Región de Murcia no es homogénea, sino que presenta comportamientos diferenciadores, según desde qué perspectiva se analice esta realidad, sea la dimensión de la empresa, el sector al que pertenece o el área geográfica en el que está ubicada.

Si relacionamos los datos del gráfico 7.1 con la dimensión de la empresa, los datos resultantes nos muestran variaciones de comportamiento al respecto, tal como nos muestra el cuadro 7.3.

Las empresas medianas y grandes de la Región de Murcia son las que más contratan empleados discapacitados (63.1%) en relación a los otros dos tipos de empresa de dimensión

menor, pequeñas y microempresas, cuya participación representa en el total de la contratación el 25.7% y el 7,5%% respectivamente.

**CUADRO 7.3**  
*Número total de empleados contratados con minusvalía en la Región de Murcia  
Según el tamaño de la empresa<sup>1</sup>*

	Microempresas (<10 empleados)	Pequeñas (≥10 y <50 empleados)	Medianas y grandes (≥ 50 empleados)
No	92,5	74,3	36,9
Sí	7,5	25,7	63,1
Total	100	100	100

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Obviamente el hecho de que el mayor peso en la contratación de discapacitados recaiga en las empresas medianas/grandes se explica fundamentalmente por ser estas empresas las que más personal contratan y por existir generalmente en las empresas de mayor dimensión una cultura empresarial que tiende a favorecer la incorporación de colectivos con riesgo de exclusión profesional y social.

Igualmente, los sectores económicos o ramas de actividad donde operan las empresas favorecen una mayor o menor accesibilidad al colectivo de discapacitados, según del sector que se trate (cuadro 7.4).

Otras industrias manufactureras (53,6), otras acciones sociales (38,1), comercio (33,3) y alimentación y bebidas (30,8) son los sectores o ramas de actividad que efectúan más contrataciones de empleados discapacitados.

**CUADRO 7.4**  
*Número total de empleados contratados con minusvalía en la Región de Murcia (%) –  
según sector de actividad-<sup>1</sup> (%)*

	Sí	No	Total
Agricultura y pesca	18,9	81,1	100
Alimentación y bebidas	30,8	69,2	100
Metalurgia	30,1	69,9	100
Otras industrias manufactureras	53,6	46,4	100
Construcción	26,9	73,1	100
Comercio	33,3	66,7	100
Hostelería	16,7	83,3	100
Transporte	25,5	74,5	100
Actividades inmobiliarias	22,2	77,8	100
Otras actividades sociales	38,1	61,9	100
<b>Total</b>	<b>30,4</b>	<b>69,6</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Por el contrario, los que menos son agricultura y pesca (8,9), hostelería (16,7), actividades inmobiliarias (22,2) y construcción (26,9). No cabe duda que, aparte de otras razones que puedan existir a la hora de explicar este comportamiento, como por ejemplo la dimensión de

la empresa tal como se indicó anteriormente, la naturaleza del sector condiciona bastante la incorporación del discapacitado.

Hay sectores o ramas de actividad que por la dureza del trabajo o la propia imagen que hay que dar en el mismo presentan dificultades para la accesibilidad a personas con algún grado de minusvalía, como la agricultura, la hostelería y la construcción, mientras que otros favorecen dicha accesibilidad, como son otras industrias manufactureras, otras actividades sociales y comercio.

¿La localización geográfica de las empresas influye y explica el número de contrataciones de empleados con minusvalía? Los datos porcentuales que presenta el cuadro 7.5 son, en su mayoría, bastante próximos, si se exceptúan los casos de las zonas del Valle de Ricote y Vega Alta, por una parte, con el mayor porcentaje de participación en la contratación de minusválidos (43,3%) y, por otra, la zona Oriental y Río Mula con el valor más bajo en la contratación (17,6%).

**CUADRO 7.5**  
***Número total de empleados contratados con minusvalía en la Región de Murcia (%) – según zona geográfica-<sup>1</sup> (%)***

	Si	No	Total
Altiplano	27,9	72,1	100
Algo y bajo Guadalentín	28,4	71,6	100
Campo de Cartagena	34,5	65,5	100
Huerta de Murcia	31,1	68,9	100
Mar Menor	30,8	69,2	100
Noroeste	29,3	70,7	100
Oriental y Río Mula	17,6	82,4	100
Valle de Ricote y Vega Alta	43,3	56,7	100
Vega Media	25,7	74,3	100
<b>Total</b>	<b>30,4</b>	<b>69,6</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Diferencias estadísticamente significativas (Test  $\chi^2$ )

Del comportamiento de estos datos podría concluirse que la variable espacial apenas interfiere en la conformación de esta realidad regional. Los datos pueden avalar esta situación en este caso; sin embargo, en términos generales, el espacio nunca es una variable neutra y, por tanto, en él siempre se reflejan las políticas socioeconómicas que generan los poderes.

Ello puede explicar que, mientras en unos espacios geográficos se pueden tomar decisiones que orientan las políticas en una dirección concreta y con unos resultados también muy concretos, en otros espacios se puede actuar de forma muy distinta y con efectos igualmente muy distintos. Esto, por ejemplo, podría explicar los dos valores porcentuales extremos reseñados en el cuadro 7.5.



Por otra parte, como antes señalamos, también hemos querido identificar la opinión directa de los empresarios en relación a las posibilidades y las limitaciones que plantea incorporar discapacitados a la empresa, a través de las reuniones mantenidas con los mismos.

Del conjunto de reuniones celebradas, en total cinco, y con más de 25 empresarios representantes de la mayoría de sectores económicos de la empresa y de las comarcas de la Región de Murcia, aparecen una opinión mayoritaria e incluso unánime y una actitud empresarial positiva a facilitar el acceso de discapacitados a la empresa, siempre que el grado de minusvalía lo permita y la preparación para el puesto de trabajo sea la adecuada.

Los empresarios, a través del discurso puesto de manifiesto en las reuniones citadas, llegan incluso a proponer la necesidad de fomentar acciones para la incorporación de discapacitados a las empresas, siempre que se produzcan, al mismo tiempo, iniciativas concretas en materia de formación que permitan hacer viable su incorporación y buen hacer en la empresa.

De ello cabe concluir que el papel de la formación para este colectivo va a ser crucial para su integración en la empresa y para poder desarrollar dignamente su trabajo, sin que medie exclusión profesional alguna. Será necesario, por tanto, seleccionar bien qué formación específica según tipo de discapacidad y que responda a las necesidades concretas de puestos de trabajo en la empresa.

## **7.2. Mayores de 45 años**

Las estadísticas, tal como están organizadas por grupos de edad, no nos permiten con detalle valorar realmente el impacto que la nueva lógica del mercado de trabajo está teniendo en este grupo de edad así como su incidencia en el paro y en la calidad del trabajo.

En un primer momento, la crisis industrial de los años ochenta en España, conllevó una primera desestructuración del mercado de trabajo, que afectó muy profundamente a este grupo de edad desde la perspectiva del empleo. Posteriormente, ha sido la lógica de la flexibilidad y la deslocalización de empresas lo que está especialmente incidiendo en estas edades y está produciendo paro en segmentos de edad, demográficamente hablando todavía muy aptos para el trabajo.

En un momento y en otro, sobre todo en el primero, se acudió en parte a la vía del adelantamiento de la jubilación para paliar los efectos derivados de la crisis industrial; sin embargo, esta medida ni se podía generalizar por el alto coste económico que suponía ni por la propia actitud vital de muchos trabajadores que no soportaban de la noche a la mañana pasar de ocupados a desocupados.

Lo que sí conviene señalar es que la tasa de paro, por una parte, y por otra, la precariedad en el trabajo en este grupo de edad vienen siendo una constante. Hecho que ha marcado bastante, no sólo las condiciones socioeconómicas de este grupo de edad que cubre un período tan extenso de la vida de las personas, sino también sus relaciones familiares y su propio equilibrio personal de vida.

Esta situación, por los efectos indicados, ha preocupado y preocupa desde las políticas de fomento del trabajo y ha llevado a las Administraciones a tomar diferentes iniciativas para paliar los efectos producidos. Del conjunto de iniciativas desarrolladas a tal fin, unas son de carácter laboral pero otras están relacionadas con las políticas de formación, aunque ambas, obviamente, están relacionadas.

Por ello, este trabajo ha considerado de especial interés chequear también la opinión y la actitud de los empresarios de cara a favorecer la reincorporación de este colectivo en el mercado de trabajo o en su caso, proveerlo de mejores condiciones laborales.

A tal fin, en las reuniones que han tenido lugar con los empresarios, esta cuestión ha sido objeto de discusión, tal como constaba en la cuestión 5 del Cuestionario donde se pedía a los empresarios que indicaran las posibilidades y las limitaciones de incorporar al sector donde su empresa opera a personas mayores de 45 años.

El resultado de la discusión ha arrojado respuestas unánimes al respecto, ya que todos los participantes de los cinco grupos de discusión opinan favorablemente sobre la bondad de favorecer la incorporación de este colectivo al mercado de trabajo y esto por dos razones principales: primera, porque la edad del mismo lo permite, y segunda, porque la experiencia profesional que tiene este colectivo puede ser una importante inyección de capital humano para la empresa, donde hay bastantes dificultades para incorporar personal cualificado y con experiencia.

La única condición que al respecto ponen los empresarios es que la posible reincorporación debe venir acompañada de actuaciones en formación o de reciclajes formativos que hagan viable y rentable tal decisión empresarial. Para lograr tal objetivo los empresarios proponen reciclajes intensivos formativos y específicos, orientados al puesto de trabajo a desarrollar. Desde esta perspectiva hay que desechar las actuaciones generales y standard en formación y ofertar, en cambio, programas muy orientados a la situación de partida de este colectivo (con larga experiencia profesional pero en muchos casos con necesidades de actualización) y a las propias necesidades de las empresas.

### **7.3. Los inmigrantes**

Es este otro colectivo al que hay que prestarle especial atención, junto a los dos colectivos anteriores, por la situación que tienen en relación al trabajo y al paro. Si bien es verdad que este grupo, en términos generales, está ocupando un espacio específico en el mercado de trabajo no querido o no suficientemente demandado por la población activa nacional, regional o local, también es cierto que su ocupación se produce en condiciones de notoria precariedad.

Desde un punto de vista cuantitativo, la inmigración laboral en España, que se sitúa en torno a los dos millones y medio, está teniendo en este momento dos efectos relevantes: por una parte, los empleos que están siendo ocupados por la inmigración, resultan fundamentales para el funcionamiento del mercado laboral español, ya que los propios españoles estaban desertando de los mismos desde algunos años atrás. Este mismo fenómeno ya se había producido en los otros países europeos que anteriormente habían sido fuertes receptores de inmigración laboral; por otra parte, este número importante de nuevos trabajadores en el mercado laboral, está teniendo también unos efectos muy positivos en el sostenimiento del sistema de la Seguridad Social.

La inmigración, desde la perspectiva del sexo y de la edad, ha mejorado el comportamiento medio nacional del empleo y del paro, ya que se trata de un colectivo con perfiles muy definidos: jóvenes de ambos sexos, pero con alta presencia de mujeres.

Pero esta contribución cuantitativa y positiva de la inmigración, no debe impedir ver las condiciones de precariedad en las que con bastante frecuencia los inmigrantes trabajan y viven, tal como se manifiesta en el número alto de horas que trabajan, en los salarios más bajos que perciben, en la eventualidad mayor que sufren y en las condiciones de mayor inseguridad que padecen, desde el punto de vista de la seguridad en el trabajo.

Desde la perspectiva de la ocupación, el colectivo de inmigrantes en la Región de Murcia tiene una presencia notable en sectores como la agricultura, construcción y hostelería, aparte del trabajo doméstico y atención a mayores que es cubierto mayoritariamente por la inmigración femenina. Pero la realidad pone de manifiesto que la ocupación sectorial de la inmigración se va extendiendo progresivamente a la mayoría de las actividades sectoriales.

En esta geografía de la ocupación sectorial de la inmigración aparece el problema de la falta de preparación específica para el desarrollo eficiente de la mayoría de trabajos en los que son ocupados. De acuerdo con las opiniones y valoraciones vertidas por los empresarios en las reuniones celebradas, la descualificación existente en una gran parte de la inmigración es el problema número uno que se tiene y que es prioritario afrontar desde las diferentes instancias que tienen responsabilidad en el campo de la formación.

No cabe duda, en opinión de los empresarios, que tanto la empresa como los gestores de la formación deben dar respuestas urgentes y adecuadas al desajuste existente entre el puesto de

trabajo a desempeñar y la preparación que se tiene para el desempeño del mismo. Hay que diseñar cursos breves, prácticos y bien orientados a las numerosas ocupaciones relacionadas con la producción en los diferentes sectores económicos.

Si invertir en la formación del personal de la empresa es algo que se está asumiendo poco a poco, pero claramente se va en esta dirección, cuando se trata del colectivo de inmigrantes la situación resulta todavía más deficiente y complicada, ya que el colectivo de inmigrantes ocupa, por lo general, los trabajos más descualificados y de mayor coyunturalidad. Este panorama general de la inmigración versus formación para los puestos de trabajo requiere de iniciativas y de acciones formativas especiales para ir reduciendo el gran déficit que existe en esta materia.

A continuación, vamos a examinar el segundo bloque de colectivos integrado por jóvenes menores de 25 años y las mujeres. Obviamente, estos dos colectivos no presentan rasgos de excepcionalidad y marginalidad. Lo que tienen en común con los colectivos anteriormente referidos, es que estas dos poblaciones no están tampoco exentas de dificultades para acceder al mercado de trabajo; en un caso, como es el de los jóvenes, por querer acceder por primera vez a un empleo, y en el caso de las mujeres, por existir todavía condiciones familiares, sociales y culturales que les dificulta la incorporación al trabajo.

#### **7.4. Los jóvenes**

En su relación con el empleo los jóvenes no tienen la situación más deseable, ya que este colectivo sufre unas tasas de empleo bajas que hace que muchos jóvenes tengan unas condiciones de vida difíciles y desestructuradas. Pero esta realidad no sólo debe verse, en términos cuantitativos. También es necesario tener en cuenta otros aspectos del mercado de trabajo en relación al trabajo de los jóvenes, es decir, la calidad del empleo que éstos tienen y que se caracteriza por tener una alta precariedad: horarios prolongados, salarios bajos, intermitencia, etc.

Igualmente, se perdería la perspectiva en el análisis de este problema, si no se tiene en cuenta que lo que esta realidad está básicamente explicando es el tipo de economía en la que vivimos, marcada por su carácter flexible y precario, y que lógicamente se refleja en cómo está organizado el mercado de trabajo. Por tanto, el trabajo o el desempleo de los jóvenes, según la perspectiva desde la que se mire esta realidad, no es ajena al contexto de la lógica de la economía global actual.

Si bien éste es el panorama general del empleo en relación a los jóvenes, una vez más hay que añadir, que existen también diferencias internas importantes entre países en cómo se está gestionando este bien básico como es el trabajo, incluso al interior del espacio de la Unión Europea de los 15 o de los 25, tal como indica el cuadro 7.6.

**CUADRO 7.6**  
**INDICADORES DEL MERCADO DE TRABAJO EN ESPAÑA Y EN EUROPA, 1992-2003**  
(Porcentajes)

Años/zonas	Tasa de empleo (15-64 años)	Tasa de empleo mujeres (15-64 años)	Tasa de paro (población activa)	Tasa de paro mujeres (población activa femenina)	Tasa de paro jóvenes (población activa 16 a 24 años)	Paro larga duración (población activa)
1992 UE (25)	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.
UE (15)	61,2	49,7	8,9	10,5	17,6	n. d.
Eurozona (12)	59,3	46,7	8,8	11,1	18,2	n. d.
España	49,0	31,5	14,9	21,0	30,2	7,2
1995 UE (25)	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.
UE (15)	60,1	49,7	10,1	11,7	20,4	4,9
Eurozona (12)	57,9	46,6	10,6	13,0	22,2	n. d.
España	46,9	31,7	18,8	25,3	37,8	10,5
1998 UE (25)	61,2	51,8	9,4	11,0	18,6	4,4
UE (15)	61,4	51,6	9,4	11,1	18,5	4,4
Eurozona (12)	59,2	48,6	10,2	12,4	20,4	n. d.
España	51,2	35,8	15,2	21,8	31,1	7,6
2001 UE (25)	62,8	54,3	8,5	9,7	17,5	3,8
UE (15)	64,1	55,0	7,4	8,6	14,6	3,1
Eurozona (12)	62,1	52,3	8,0	9,7	15,8	n. d.
España	57,7	43,0	10,6 <sup>b</sup>	15,4 <sup>b</sup>	21,4 <sup>b</sup>	3,9 <sup>b</sup>
2004* UE (25)	62,9	55,0	9,1	10,0	18,3	4,0
UE (15)	64,3	56,0	8,1	9,0	15,8	3,3
Eurozona (12)	62,4	53,5	8,9	10,2	17,1	n. d.
España	59,7	46,0	11,3	15,9	22,7	3,9

\* Datos de 2003 y previsiones para 2004.

n. d. Dato no disponible.

<sup>b</sup> ruptura en la serie (nueva definición de desempleo).

Fuente: Comisión Europea, *Employment in Europe*, 2004.

España, a pesar de tener en los últimos años un crecimiento económico superior a la media europea –entre el 2,5 y 3,0% de media-, el empleo en su conjunto presenta un lado positivo, pero también otro negativo. Lo positivo consiste en que el número de nuevos empleos ha crecido significativamente, muy en paralelo con el crecimiento de la economía, pero la parte negativa está en que los empleos están creciendo muy marcados por la precariedad y su desigual distribución.

El empleo/desempleo de los jóvenes a nivel nacional (cuadro 7.7), refleja nítidamente el comportamiento del mercado laboral en España, en su doble vertiente, aunque está más acusada la vertiente negativa, dado que se tiene una alta tasa de desempleo en los jóvenes y la calidad del trabajo de los mismos está lejos de ser lo convenientemente decente, si se utiliza el término que ha divulgado la OIT al hablar de trabajo decente.

**CUADRO 7.7**  
**Resultados Nacionales**  
**Tasas de actividad, paro y empleo, por sexo y distintos grupos de edad**

	Total	Menores de 25 años	De 25 y más años	De 16 a 19 años	De 20 a 24 años	De 25 a 54 años	De 55 y más años
<b>Tasa de actividad</b>							
Ambos sexos	57,43	54,28	57,9	31,62	68,81	80,57	18,93
Varones	69,04	59,41	70,56	37,11	73,77	92,4	28,19
Mujeres	46,31	48,9	45,94	25,84	63,62	68,41	11,37
<b>Tasa de paro</b>							
Ambos sexos	8,42	17,98	7,07	26,84	15,37	7,34	5,14
Varones	6,49	14,95	5,35	22,08	12,64	5,47	4,63
Mujeres	11,19	21,84	9,57	34,06	18,68	9,94	6,18
<b>Tasa de empleo</b>							
Ambos sexos	52,59	44,52	53,81	23,13	58,24	74,66	17,95
Varones	64,56	50,53	66,79	28,91	64,45	87,35	26,89
Mujeres	41,13	38,22	41,55	17,04	51,74	61,61	10,67

Fuente: INE. EPA: Tercer Trimestre, 2005.

Los datos más recientes comparativos que sobre empleo y desempleo de los jóvenes españoles tenemos, muestran claramente lo lejos que se está de alcanzar los objetivos de Estocolmo para 2010, ya que según los datos de 2002 que ofrece el “Youth Report”, el desempleo en este colectivo presentaba para las mujeres una tasa del 27.3% y para los hombres del 18.5%.

Por otra parte, según la misma fuente, la tasa del empleo alcanzó para ese año de referencia el 41.4% para las mujeres y el 52.4% para los hombres. Desde el año 2002 hasta hoy, 2005, la situación ha mejorado en términos cuantitativos, aunque todavía queda un trecho por recorrer, sin tener en cuenta la calidad del empleo que se crea.

Los datos últimos que presenta la encuesta de población activa (EPA), 3er. trimestre de 2005 para las distintas Comunidades Autónomas, confirman la tendencia de mejora general que se ha producido en todas las Comunidades Autónomas, incluida la Región de Murcia (cuadro 7.8), tanto si se tienen en cuenta las tasas de paro como las del empleo. Éstas siguen mostrando diferencias internas, tanto en relación al género como a las diferentes edades que componen el grupo denominado jóvenes.

No obstante esta mejora general reseñada, y que incluso afecta al grupo de los jóvenes, éstos siguen aún teniendo verdaderas dificultades para acceder a un primer empleo y no digamos a un empleo que reúna condiciones razonables, desde el punto de vista del salario, de la estabilidad y de la adecuación entre ocupación y formación recibida.

La accesibilidad de los jóvenes al empleo es el resultado, por una parte, de la lógica funcional del actual mercado laboral –tal como se indicaba anteriormente-, pero también es la consecuencia de los desajustes existentes entre lo que realmente demandan los sectores productivos en términos de ocupaciones y las condiciones de la oferta, es decir, de las cualificaciones de los jóvenes para desempeñar el empleo demandado. Es este cruce de

camino el que explica, en buena parte, la realidad del comportamiento de los jóvenes ante el empleo, y es también desde esta perspectiva como deben fomentarse políticas, iniciativas y prácticas que conduzcan a mejorar este mercado de trabajo sectorial.

### CUADRO 7.8

#### Murcia

#### Tasas de actividad, paro y empleo, por sexo y distintos grupos de edad

	Total	Menores de 25 años	De 25 y más años	De 16 a 19 años	De 20 a 24 años	De 25 a 54 años	De 55 y más años
<b>Tasa de actividad</b>							
Ambos sexos	59,9	56,6	58,2	39,2	67,7	77,7	17,8
Varones	71,1	64,2	72,4	49,3	73,77	91,1	28,2
Mujeres	44,7	48,3	44,1	28,3	61,1	63,2	9,2
<b>Tasa de paro</b>							
Ambos sexos	7,6	12,3	6,7	17,8	10,3	6,8	5,8
Varones	6,6	11,2	5,9	18,5	8,0	5,8	6,1
Mujeres	9,1	13,9	8,2	16,3	13,2	8,4	4,9
<b>Tasa de empleo</b>							
Ambos sexos	53,5	49,6	54,2	32,2	60,7	72,3	16,8
Varones	66,4	57,1	68,2	40,2	67,8	85,8	26,4
Mujeres	40,6	41,6	40,5	23,7	53,1	57,9	8,8

Fuente: INE. EPA: Tercer Trimestre, 2005.

En las reuniones mantenidas con los empresarios, la cuestión de la formación de los jóvenes y su acceso al mercado de trabajo ocupó buena parte de las discusiones. Los empresarios son conscientes de que el mercado funciona con la lógica que funciona y que las reglas escritas y no escritas que lo regulan son las que son, y que desde esta realidad es como hay que facilitar el acceso de los jóvenes al empleo, reduciendo y quitando el máximo de obstáculos que explican las actuales dificultades existentes.

Para ellos la formación, tanto general como sobre todo específica en relación al puesto de trabajo, es el punto crucial que hay que considerar y evaluar para caminar en la buena dirección de ir ajustando la demanda y la oferta de este mercado laboral.

Los empresarios, por una parte, confían hoy mucho más que ayer en la Formación Profesional como instrumento formativo inicial para la incorporación al mercado de trabajo. La valoración positiva que se hace de este nivel educativo formal no impide a los empresarios afirmar por activa y por pasiva los déficit que aún presenta y la necesidad de corregirlos lo antes posible, tales como la baja experiencia profesional que los alumnos de FP adquieren durante el periodo formativo, el desajuste que se observa entre los Módulos Formativos de FP que se ofertan y las necesidades sectoriales y geográficas, la escasa participación de los empresarios en el diseño y gestión de la FP.

La valoración por parte de los empresarios de este nivel educativo, no se limita a señalar las anteriores consideraciones funcionales, sino que ofrece también un diagnóstico más general de este nivel educativo, al poner de manifiesto con claridad cuestiones tales como la

necesidad de cambiar la imagen social de la FP, la urgencia de invertir más en este nivel educativo y la conveniencia de incrementar mucho más el número de alumnos que cursen la FP, ya que aliviaría –por una parte- el total de efectivos que cursan estudios universitarios, y por otra parte, el alto fracaso escolar que presenta el conjunto del sistema educativo se reduciría, al fomentarse más la motivación a través de unos estudios cortos, de fácil acceso al mercado de trabajo, e incluso mejor remunerados que otros de más nivel y duración.

Junto al papel de la FP como vía de incorporación de los jóvenes al mercado laboral, los empresarios también han señalado otras cuestiones relacionadas con la formación que resultan estratégicas para fomentar la incorporación de los jóvenes al trabajo y que hay que abordar con urgencia. Concretamente los empresarios reclaman:

- Más formación específica y práctica relacionada con las ocupaciones y menos formación general. Existe, en opinión de los empresarios, cierta saturación ya de formación general.
- La formación debe orientarse a las ocupaciones directamente productivas, que es donde realmente hay un gran déficit en la mayoría de las actividades sectoriales.
- Hay exceso de sobretitulación general en la oferta que se produce para muchas ocupaciones y, en cambio, faltan titulados en materias directamente vinculadas con el sistema productivo.
- La revisión en la orientación de las prácticas de los jóvenes en las empresas. Éstas podrían ser más rentables para los propios jóvenes y las empresas, si se incorporasen los aspectos positivos que estuvieron presentes en la figura de los aprendices en la empresa.
- La formación que se imparta a los jóvenes debe estar, en primer lugar, diseñada muy de acuerdo con las empresas y, en segundo lugar, debe tener un componente práctico alto.
- La formación en el propio centro de trabajo resulta fundamental para la cualificación de los jóvenes en relación a un puesto de trabajo. Esta formación “in situ”, que además se hace inevitable para las propias empresas, no cuenta con los apoyos necesarios de parte de las administraciones y organizaciones responsables y gestoras de la formación.

## **7.5. La mujer**

La mujer, como colectivo en relación al empleo se encuentra penalizada por un doble motivo: en primer lugar, por ser mujer, y en segundo lugar por la propia posición que tenga derivada principalmente de la edad, aparte la clase social a la que se adscriba y el nivel de estudios cursado.



En cuanto al primer motivo, basta de nuevo recordar que las tasas de actividad, de paro y de empleo de la mujer en relación al hombre le son siempre desfavorables, tal como se ha podido comprobar en el cuadro 7.2.

En cuanto al segundo motivo, la condición de ser mujer joven, agrava mucho más la situación general, como muestran igualmente los datos anteriormente referidos en los cuadros 7.7 y 7.8.

Es verdad que la incorporación de la mujer al mercado de trabajo ha experimentado un cambio importante en los últimos cinco años, sobre todo en términos cuantitativos (cuadro 7.6). Por ejemplo entre 2000 y 2004 la trayectoria de la ocupación ha sido más dinámica en las mujeres que en los hombres, ya que mientras la tasa de empleo masculina creció para este periodo 2.4 puntos, la femenina lo hizo en más del doble (Memoria CES 2004, pág. 208). En cambio, en cuanto a la tasa de desempleo la distancia entre mujeres y hombres no se ha reducido sustancialmente, sino que se ha incrementado ligeramente en los últimos ocho años. Desde la perspectiva de la edad, las edades que más positivamente se han visto afectadas en los últimos años en el empleo ha sido el grupo 25-49 años.

Pero este hecho no debe hacer olvidar, que en términos cualitativos el trabajo que realiza la mujer está sujeto a mayor precariedad y estacionalidad que el del hombre. Basta, a tal fin, ver indicadores como salarios, temporalidad y las propias condiciones generales del trabajo.

También en las reuniones mantenidas con los empresarios fue objeto de discusión la posición de la mujer en relación al mercado de trabajo y el papel que puede tener la formación para facilitar su acceso al mismo.

En cuanto a lo primero, la situación de la mujer en relación al mercado laboral, ya se ha indicado su déficit de presencia en el mismo e igualmente su déficit en las condiciones de trabajo que tiene. En cuanto a lo segundo, el papel de la formación como vía de acceso al empleo, los empresarios -en términos generales-, hacen extensible a las mujeres, en su condición de jóvenes, las mismas recomendaciones que hacen al colectivo de jóvenes y expresadas anteriormente.

No obstante, las mujeres se ven afectadas en cuanto al trabajo por otros factores de índole familiar, cultural, social y de género, que sin lugar a duda lo están condicionando. Los empresarios son conscientes de esta dificultad añadida que sufren las mujeres y reclaman de las propias empresas un esfuerzo adicional para ir eliminando los obstáculos creados. Confiesan que las empresas valoran cada vez más la eficiencia de las mujeres en las empresas y su capacidad de gestión, superior a la de los hombres, para un determinado tipo de ocupaciones, como puede ser entre otras, la de comercial, tradicionalmente desempeñada por hombres.

En relación a la formación, no hay nada especial a añadir de lo ya indicado anteriormente, salvo recordar –según la opinión de los empresarios- que las mujeres, por lo general hacen aprendizajes rápidos en los puestos de trabajo y que éstas actualmente se ofertan a las empresas o llegan a las mismas con una media de educación-formación superior a la de los hombres.

A lo largo de este capítulo se ha descrito y analizado la situación de los llamados colectivos con dificultades para el acceso al empleo, especificándose para cada uno de ellos las dificultades que tienen en su accesibilidad al mercado laboral; dificultades de distinta naturaleza, según el colectivo de que se trate, pero que en cualquier caso es posible ser removidas, como nos dice la experiencia y el balance positivo que cada día se va haciendo en relación a esta realidad.

En aras a reducir y eliminar lo antes posible las dificultades que intervienen en la conformación de dichos colectivos, hay que activar diversos factores de diferente naturaleza, entre los que se encuentra la formación que juega un papel relevante. Por ello es el tiempo de diseñar políticas de formación para cada uno de los colectivos referidos y de vigilar su aplicación, de modo que el ámbito de la formación no se reduzca a un mero discurso teórico, sino que se traduzca en políticas aplicadas y concretas.

El mercado no funciona como una ONG, sino como un espacio de oferta y demanda de fuerza de trabajo de cara a obtener la máxima eficiencia y productividad. Esta lógica es la que articula los sistemas de producción actuales y desde la misma es cómo hay que concebir el papel de la formación en los contextos complejos que vive la empresa actualmente. Cuando los empresarios hablan de formación no se refieren a cualquier formación, sino al desarrollo de habilidades para puestos concretos. Otra orientación formativa no les interesa.

## 8. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE SOLUCIÓN A LAS NECESIDADES DETECTADAS EN MATERIA DE FORMACIÓN EN LA REGIÓN DE MURCIA

En este último capítulo se exponen las principales conclusiones del trabajo para, a continuación, presentar el mapa de necesidades formativas tanto desde la perspectiva de las ocupaciones como de las acciones de formación más importantes a realizar. Se finaliza con la presentación de las principales líneas estratégicas de actuación en materia de formación en la Región de Murcia.

### Formación en la empresa

Las empresas muestran un elevado grado de acuerdo con la importancia de *la formación continua de los empleados* y con el alto nivel de valoración que dan en sus sectores a *la formación de los empleados*; dicha formación va adquiriendo relevancia a medida que se incrementan los cambios y el nivel competitivo en los diferentes sectores de actividad.

Asimismo, es de resaltar que las empresas no están de acuerdo con que el dinero que invierten o gastan en formación sea poco rentable, dato que cabe calificar -junto a los dos recogidos en el párrafo anterior- como de muy positivos. Las empresas que más preocupación muestran por la formación, tanto a nivel general como de su sector, son las que tienen mayor dimensión.

Prácticamente dos tercios de las empresas encuestadas afirman que han realizado alguna acción de formación en los últimos 12 meses. Aún existe un significativo número de empresas que no realizan acciones de formación, con el consiguiente perjuicio para su supervivencia. Este resultado, sin duda, para el conjunto de empresas es peor, dado el mayor peso de las empresas con más empleados en la muestra.

El número medio de trabajadores que han participado en actividades formativas son, por un lado, 9,24 si se considera a los empleados directivos y técnicos con empleados a su cargo y, por otro, 49,65 si se trata de empleados no directivos. Como cabía esperar, son las empresas de mayor tamaño las que capacitan a más empleados.

La inversión en formación media realizada por las empresas de la muestra en el último año ha sido de 4.631,94 € mientras que el importe medio de las subvenciones obtenidas para realizar actividades de formación asciende a 3.237,87 € lo que supone un alto porcentaje de subvención de la inversión en formación que, por término medio, está cercano al 70%, dato que también puede verse matizado por el peso de las empresas de mayor tamaño en la muestra.

Así, las empresas de mayor tamaño son las que más gastan en formación y también las que reciben mayor porcentaje de subvención -62,1%-, seguidas de las pequeñas, a las que se les subvenciona el 57,1% de los recursos que dedican a la capacitación de sus empleados. En cuanto a las microempresas, sólo se les subvenciona el 34% de los recursos que destinan a la formación de su personal.

Los factores que más influyen en la decisión de impartir formación por parte de las empresas son, por una parte, las propuestas de los directivos y, por otra, los planes futuros de la empresa. Esto es bastante positivo ya que denota un significativo nivel de planificación en la actividad formativa. Dicha planificación es más relevante cuando se trata de empresas de mayor tamaño. También ocupa un lugar destacado la oferta de formación subvencionada.

En cuanto al tipo y características de la formación proporcionada por las empresas murcianas, destaca que la formación que imparten busca transmitir tanto habilidades específicas como generales, que se orienta igualmente a transmitir habilidades futuras y actuales y que se financia a partes iguales entre la empresa y las subvenciones.

Con respecto al desarrollo de la formación, se suele producir con más frecuencia dentro de la jornada laboral, utilizando metodologías fundamentalmente tradicionales –conferencias, seminarios, lecturas, etc.-.

Por último, la formación tiende a impartirse por formadores externos más que internos, se orienta hacia el trabajo en grupo más que al individual y las empresas muestran una cierta tendencia a desarrollarla fuera del puesto de trabajo.

En las empresas de menor tamaño se hace formación dentro y fuera de la jornada laboral casi al 50%, impartida por formadores externos y fuera del puesto de trabajo. Esta tendencia es bastante similar a la que presentan las empresas de mayor tamaño, aunque en este último caso prevalece la formación dentro de la jornada laboral, impartida de forma mayoritaria por formadores externos y, en mayor medida, en el propio puesto de trabajo.

### **Demanda de ocupaciones**

Una vez que se han expuesto los aspectos más relevantes de la actividad de formación efectuada por las empresas regionales, a continuación, vamos a tratar de conocer cuáles son las principales ocupaciones actuales y futuras, así como de hacia dónde se orientan las demandas formativas concretas tanto en la situación actual como en un horizonte de cinco años.

Las principales **ocupaciones actuales** y puestos de trabajo que las empresas regionales tienen ocupados con empleados en sus plantillas son: dirección y gerencia, dirección de

departamentos y áreas especializadas, técnicos de seguridad en el trabajo y de control de calidad, profesionales de la economía y profesionales técnicos de la informática si nos centramos en trabajos *directivos o técnicos*.

Si miramos al personal *no directivo y operativo*, las ocupaciones con un mayor número de empleados en la actualidad son las de peones y operarios, profesionales de apoyo a la gestión administrativa, empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios, empleados de información y recepcionistas de oficinas, conductores de vehículos y representantes de comercio y técnicos de venta.

Si nos orientamos hacia el **futuro**, las empresas señalan que en el área de *directivos y técnicos* contratarán sobre todo personal de dirección y gerencia, de dirección de departamentos y áreas especializadas, técnicos de seguridad en el trabajo y en el control de calidad y profesionales técnicos de la informática.

Por lo que respecta al personal *no directivo y operativo*, tienen previsto contratar con mayor probabilidad peones y operarios, profesionales de apoyo a la gestión administrativa, conductores de vehículos, empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios y empleados de información y recepcionistas en oficinas.

A continuación, desagregando la información por ramas de actividad, se observa que en la agricultura se prevé un menor dinamismo futuro que para el conjunto de la economía regional (dados los interrogantes que se le plantean actualmente al sector como: disponibilidad de agua, competencia extracomunitaria, etc.). Adicionalmente, se detecta una apuesta futura por una mayor especialización productiva deducida de las buenas perspectivas de ocupación de trabajadores cualificados en cultivos y control de los mismos.

Alimentación y bebidas presenta un dinamismo presente y futuro similar al del conjunto de la economía regional. Desde la composición de empleos que se demandan para el futuro, se deduce que el modelo económico del sector de alimentación y bebidas se proyecta hacia el futuro en términos similares a los actuales.

La metalurgia es una de las actividades que, como consecuencia de sus características productivas, presenta una de las mayores proporciones de ocupaciones específicas. Adicionalmente, se prevé una demanda de ocupaciones que profundizará en los requerimientos de cualificaciones concretas. Para las actividades manufactureras las previsiones y perspectivas son peores que en el conjunto de la actividad económica regional, siendo las previsiones de contratación más optimistas para los puestos de trabajo genéricos que para los específicos.

La construcción sigue presentando unas perspectivas futuras más favorables que las que se obtienen para el agregado de la economía murciana. Estas mejores previsiones reclaman con urgencia oficios especializados, con formación en ocasiones muy concreta, para los que la demanda actual ya es importante y no siempre adecuadamente satisfecha.

Respecto al comercio, se detecta desde la composición del empleo y de su previsible evolución, la reestructuración que está acometiendo el sector. De hecho, se prevé demandar en mayor medida puestos específicos como, por ejemplo, empleados de control de abastecimientos e inventarios o encargados de sección, que estarían destinados a empresas de mayor tamaño y no tanto a comercios tradicionales o de menor dimensión.

La hostelería sigue apostando por una mayor categoría de sus alojamientos turísticos y una mejor calidad del servicio ofrecido; ello es consecuencia de la actual estructura de empleo del sector y de su comparación con la previsible evolución de la demanda de empleo. Se sigue precisando, desde hace ya unos años, cocineros y camareros con formación y experiencia. Esta demanda no parece remitir, sino todo lo contrario, dadas las perspectivas de ocupación futura lanzadas desde las empresas del sector.

Respecto al transporte, la estructura de empleo actual muestra la coexistencia de dos dimensiones empresariales claramente contrapuestas: unas pocas grandes empresas en un sector muy atomizado. Las previsiones futuras parecen confirmar el redimensionamiento al que se enfrenta el sector, en el que las grandes empresas de transporte por carretera no parecen disponer de los empleados con la cualificación y experiencia demandadas. Finalmente, las actividades inmobiliarias presentan una estructura de empleo que no está dominada por las ocupaciones genéricas en un sector con unas perspectivas futuras peores que las del conjunto de la actividad económica regional. Únicamente las ocupaciones relacionadas con la reparación y adecuación de las construcciones parecen presentar un mayor dinamismo para el futuro.

Las actividades englobadas bajo el paraguas de “otras actividades sociales” parece que se van a comportar en los próximos años de forma similar a como se prevé que evolucione la actividad económica general. El amplio abanico de actividades recogidas en esta agrupación nos exige prudencia en nuestras apreciaciones. No obstante, las ocupaciones genéricas (relacionadas con las ventas o la educación) parecen presentar un futuro inmediato más optimista.

### **Puestos de difícil cobertura**

En cuanto a los principales puestos de difícil cobertura tanto actual como futura, las empresas de la muestra a nivel agregado, tras hacer referencia al grupo de peones y operarios, destacan los siguientes: representantes de comercio y técnicos de venta, conductores de vehículos,

operadores de máquinas fijas, ingenieros técnicos, dirección de departamentos y áreas especializadas, profesionales de apoyo a la gestión administrativa y profesionales técnicos de la informática.

Por el contrario, para el conjunto de las empresas de la Región de Murcia, las ocupaciones que presentan menos dificultad para encontrar candidatos con un perfil adecuado a las necesidades son las de: profesionales del derecho, profesionales de la economía, personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos)..., vigilantes, guardianes y asimilados, personal para la dirección y gerencia y empleados de información y recepcionistas en oficinas.

En una posición intermedia de dificultad para encontrar personas con los perfiles adecuados están los técnicos de seguridad en el trabajo y los técnicos en el control de calidad, así como los ingenieros superiores y los empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios.

Si analizamos esta información más detalladamente por sectores, respecto a la agricultura en particular, dado que se trata de un sector utilizado como actividad de entrada al mercado de trabajo, en momentos puntuales existe déficit de peones, tanto en el campo como en almacenes de manipulación de la producción agrícola. Adicionalmente, el carácter de entrada explica que los empleos con cierta cualificación (operadores de maquinaria agrícola móvil, en particular carretilleros, trabajadores cualificados en actividades agrícolas, operadores de máquinas fijas y mecánicos de mantenimiento y encargados responsables de almacenes) presenten problemas de contratación pues los empleados suelen abandonar, tras algunos ejercicios, el sector de la agricultura y pasar a ser empleados en otros sectores donde encuentran mejores condiciones laborales.

En alimentación y bebidas las dificultades más acusadas se han detectado en los puestos de panaderos, pasteleros y confiteros, conductores de vehículos, representantes de comercio y técnicos de venta (tanto para el mercado nacional como el de exportación) y operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas.

En el caso de las empresas de la *conserva*, deben añadirse carretilleros, mecánicos electricistas en general y de autómatas, montadores de cerradoras y mecánicos de caldera. En el subsector *vitivinícola*, los problemas surgen -además de con los trabajadores comerciales-, en algunos oficios relacionados con la producción en bodegas.

De cara a los próximos años en el sector de alimentación y bebidas se prevén dificultades aún mayores en los procesos de contratación correspondientes a los puestos mencionados anteriormente, así como en el caso de matarifes y trabajadores de las industrias cárnicas y del pescado.

El sector de la metalurgia afronta en la actualidad dificultades para cubrir varios puestos de trabajo que requieren una formación especializada: soldadores y oxicortadores, encargados de moldeadores, montadores de estructuras metálicas, vendedores, herreros y forjadores; torneros, fresadores, matriceros y, por último, operadores de instalaciones para la obtención y transformación de metales; también son de difícil cobertura los puestos de instaladores de aire acondicionado, calefacción y gas; neumática, electricidad e hidráulica; en *automoción* las dificultades se centran en mecánicos, chapistas, pintores, electricidad del automóvil y vendedores.

Para el resto de actividades industriales, los puestos donde las dificultades son mayores a la hora de encontrar personal con los perfiles adecuados son los de encargados y operadores de máquinas fijas, ingenieros –técnicos y superiores-, y técnicos de control de calidad. En el subsector de la *madera y el mueble* se suma, además, la dificultad para contratar comerciales con conocimientos de idiomas y orientación internacional, los puestos de tapiceros, cosedores para el mueble tapizado, diseñadores, ebanistas, artesanos en la madera e instaladores y montadores de muebles.

El sector de la construcción registra una importante escasez relativa de algunos oficios especializados como: encargados de obra, ingenieros técnicos, albañiles y manposteros, yesáires, alicatadores, enlosadores-parqueteros, pintores, carpinteros, electricistas, operadores de grúas y similares, trabajadores en hormigón armado, enfoscadores, ferrallistas, estructuristas y colocadores de ladrillo cara vista.

El sector del comercio afronta las mayores dificultades para la contratación de mano de obra en los puestos de vendedores con formación y conocimiento de idiomas, en gerencia con preparación específica en herramientas de gestión empresarial orientadas al aumento de productividad y rentabilidad del comercio y en encargados de almacén. De cara a los próximos años, las empresas del comercio prevén que los puestos más difíciles de cubrir serán, además de los anteriores, los de conductores de vehículos y los de dirección de departamentos y áreas especializadas.

El sector de la hostelería afronta los mayores problemas para encontrar personal con la cualificación adecuada en los puestos de cocineros y camareros, así como jefes de cocineros, de camareros y asimilados. Adicionalmente, también hay dificultades para los puestos de representantes de comercio y técnicos de venta.

Las ocupaciones que plantean más dificultades a las empresas del sector transporte son: conductores de camiones grandes, especialmente para largos recorridos, aunque, en menor medida, también hay problemas para todo tipo de conductores (automóviles, furgonetas, autobuses,...). Asimismo existen algunas dificultades para encontrar personal de logística y gestión de almacenes y representantes de comercio y técnicos de venta (tanto de tráfico



nacional como internacional). De cara a los próximos años, además de los anteriores, las empresas afrontarán dificultades con los puestos de profesionales de apoyo a la gestión administrativa, técnicos de informática y mecánicos y ajustadores de vehículos a motor.

Las mayores dificultades para las empresas del sector inmobiliario se dan en los puestos relacionados con la conservación y reparación (encargados de obra, albañiles y manposteros, ingenieros –superiores y técnicos-), representantes de comercio y técnicos de venta; técnicos en el control de calidad y profesionales técnicos de la informática.

Finalmente, las empresas agrupadas bajo la denominación “otras actividades sociales” tienen problemas, además de para encontrar comerciales y técnicos de venta con la adecuada preparación, con los profesionales de apoyo a la gestión y dirección.

### **Necesidades formativas**

Si nos centramos, a continuación, en las acciones formativas que demandan las empresas por **necesidades actuales** a nivel del conjunto de las empresas regionales, las más solicitadas en el área de *producción y logística* son: mantenimiento preventivo y reparación, control y gestión de calidad, normas ISO, técnicas de producción y gestión de almacenes; en el área *comercial y de marketing* las principales necesidades formativas se concretan en técnicas de venta y atención al cliente, conocimiento del mercado y de los clientes y estrategias comerciales.

Por lo que respecta al área de *dirección y gerencia* se reclama una mayor capacitación en materias relacionadas con la toma de decisiones y solución de problemas, delegación del trabajo, responsabilidad social de la empresa y planificación estratégica; en lo relativo a *nuevas tecnologías*, las empresas requieren cualificación en programas de gestión administrativa, programas informáticos (Word, Excel, Access, ...) e Internet, redes, correo electrónico, etc... así como en diseño de páginas Web.

En *administración y finanzas* las empresas quieren mejorar sus conocimientos en gestión de costes, contable, económico-financiera y de tesorería; también cabe hacer referencia a la adquisición de habilidades para mejorar en captación de subvenciones y apoyo institucional. En el ámbito de los *recursos humanos*, las empresas están muy sensibilizadas con la prevención de riesgo laborales y con la seguridad e higiene en el trabajo; también muestran interés por mejorar en motivación laboral y en trabajo en equipo. Por último, dentro del apartado de *otras acciones formativas*, la principal petición de las empresas se centra en los idiomas, principalmente el inglés, seguido del alemán y el francés; también hay algunas empresas que solicitan otros idiomas, refiriéndose normalmente al italiano, chino, japonés y árabe.

Si miramos ahora a un horizonte de más **largo plazo (cinco años)**, las empresas de la Región de Murcia prevén que van a necesitar una mayor capacitación de sus empleados actuales y potenciales en diversas acciones formativas que se exponen a continuación.

En el área de *producción y logística* necesitarán mejorar en mantenimiento preventivo y reparación, control y gestión de calidad, normas ISO, técnicas de producción y desarrollo de nuevos productos y servicios. En cuanto al área *comercial y de marketing*, las principales áreas de capacitación a mejorar son: técnicas de venta y atención al cliente, conocimiento del mercado y de los clientes, estrategias comerciales y técnicas de negociación.

El incremento de conocimientos en planificación estratégica, toma de decisiones y solución de problemas, delegación del trabajo y responsabilidad social de la empresa son las principales áreas de mejora en *dirección y gerencia*. Por lo que respecta a las *nuevas tecnologías*, se demandará una mejor cualificación de los empleados en todo lo relativo a programas de gestión administrativa, programas informáticos (Word, Excel, Access, ...), Internet, redes, correo electrónico y diseño de páginas Web.

En el ámbito de las tareas de *administración y de las finanzas*, las empresas opinan que tendrán que mejorar, mediante el incremento de la cualificación de sus empleados actuales y futuros, en tareas relacionadas con la mejor gestión de la captación de subvenciones y del apoyo institucional, en gestión económico-financiera, en gestión contable y en archivo y digitalización de documentos. Por lo que respecta a los *recursos humanos*, se mantiene hacia el futuro la necesidad de capacitar en prevención de riesgos laborales y en seguridad e higiene en el trabajo, seguido del trabajo en equipo, la motivación laboral y una mejor gestión de nóminas y seguros sociales; en el apartado de *otras acciones formativas*, destacan los idiomas –inglés, alemán y francés-, así como la capacitación en manipulación de alimentos.

### **8.1. Mapa de necesidades de formación en la Región de Murcia**

A continuación se muestran los cuadros 8.1 a 8.22 en los que, de forma sintética y agregada, se presentan las principales ocupaciones actuales y futuras que principalmente, demandarán las empresas de la Región de Murcia de cara a los próximos cinco años. Igualmente se presentan de manera resumida las principales áreas de necesidades de capacitación del personal, tanto en el momento actual como por necesidades que las empresas prevén que surgirán en el futuro.

La información citada se expone de forma desagregada, según el tamaño de las empresas, microempresas, pequeñas y medianas y grandes (cuadros 8.1 a 8.3); en función de la comarca<sup>1</sup> donde se localiza la empresa (cuadros 8.4 a 8.12) y, finalmente atendiendo al sector

---

<sup>1</sup> Altiplano, Alto y Bajo Guadalentín, Campo de Cartagena, Huerta de Murcia, Mar Menor, Noroeste, Oriental y Río Mula, Valle de Ricote y Vega Alta, Vega Media.

de actividad<sup>2</sup> (cuadros 8.13 a 8.22). En este último caso, también se incorpora información sobre las principales ocupaciones de difícil cobertura para cada uno de los diez sectores de actividad analizados.

### 8.1.1. Mapa de necesidades formativas según el tamaño de la empresa

**CUADRO 8.1**  
**MICROEMPRESAS**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según tamaño*

Ocupaciones actuales	Necesidades formativas actuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> <li>• Operadores de máquinas fijas</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Estrategias comerciales</li> </ul>
Ocupaciones futuras	Necesidades formativas futuras
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Conocimiento del mercado y los clientes</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional,...</li> <li>• La seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Internet, redes y correo electrónico</li> </ul>

<sup>2</sup> Agricultura y pesca, Alimentación y bebidas, Metalurgia, Otras industrias manufactureras, Construcción, Comercio, Hostelería, Transporte, Actividades inmobiliarias y Otras actividades sociales.

**CUADRO 8.2**  
**PEQUEÑAS EMPRESAS**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según tamaño*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Motivación laboral</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Conocimiento del mercado y los clientes</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional,...</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> <li>• Estrategias comerciales</li> </ul>

**CUADRO 8.3**  
**MEDIANAS y GRANDES EMPRESAS**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según tamaño*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Profesionales de la economía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Control y gestión de la calidad</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Ingenieros técnicos</li> <li>• Profesionales técnicos de la informática</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Conocimiento del mercado y los clientes</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional,...</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Control/gestión de la calidad</li> <li>• Motivación laboral</li> </ul>

8.1.2. Mapa de necesidades formativas según el área geográfica

**CUADRO 8.4**  
**ALTIPLANO**

*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según comarca*

Ocupaciones actuales	Necesidades formativas actuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Operadores de máquinas fijas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Internet, redes, correo electrónico, ...</li> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Relaciones públicas</li> <li>• Elaboración de presupuestos</li> <li>• Gestión del tiempo</li> </ul>
Ocupaciones futuras	Necesidades formativas futuras
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingenieros técnicos</li> <li>• Ingenieros superiores</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Profesionales de la economía</li> <li>• Profesionales técnicos en informática</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Operadores de máquinas fijas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Internet, redes y comercio electrónico</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional,...</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Elaboración de presupuestos</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> </ul>

**CUADRO 8.5**  
**ALTO y BAJO GUADALENTÍN**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según comarca*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Profesionales técnicos de informática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Control y gestión de la calidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Gestión de costes</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Normas ISO</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Ingenieros técnicos</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Ingenieros superiores</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Personal de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Idioma Inglés</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Control/gestión de la calidad</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Gestión de costes</li> <li>• Normas ISO</li> </ul>

**CUADRO 8.6**  
**CAMPO DE CARTAGENA**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según comarca*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Toma de decisiones y solución de problemas</li> <li>• Responsabilidad social en la empresa</li> <li>• Fiscalidad empresarial</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Gestión de costes</li> <li>• Gestión de tesorería</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> <li>• Profesionales de la economía</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación Laboral</li> <li>• Conocimiento del mercado y los clientes</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e Higiene en el trabajo</li> <li>• Técnicas de venta y de atención al cliente</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Responsabilidad social en la empresa</li> <li>• Gestión de costes</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Fiscalidad empresarial</li> <li>• Gestión de tesorería</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> <li>• Internet, redes, correo electrónico...</li> <li>• Diseño de páginas Web</li> </ul>



**CUADRO 8.7**  
**HUERTA DE MURCIA**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según comarca*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Representante de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Profesionales de la economía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Otros idiomas</li> <li>• Métodos y tiempos</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Técnicas de producción</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Ingenieros técnicos</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Idioma Inglés</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

**CUADRO 8.8**  
**MAR MENOR**

*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según comarca*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Profesionales de la economía</li> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Diseño de páginas Web</li> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Delegación del trabajo</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales técnicos de informática</li> <li>• Ingenieros técnicos</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Idioma Inglés</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Archivo y digitalización de documentos</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Nóminas y seguros sociales</li> </ul>

**CUADRO 8.9**  
**NOROESTE**

*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según comarca*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Profesionales de la economía</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Nóminas y seguros sociales</li> <li>• Gestión de tesorería</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Fiscalidad empresarial</li> <li>• Gestión de costes</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Conocimiento del español</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> <li>• Profesionales de la economía</li> <li>• Profesionales del derecho</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Nóminas y seguros sociales</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Gestión de costes</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional,...</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Diseño de páginas Web</li> <li>• Mantenimiento de Hardware y Software</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Internet, redes, comercio electrónico</li> <li>• Fiscalidad empresarial</li> <li>• Elaboración de presupuestos</li> <li>• Gestión de tesorería</li> </ul>

**CUADRO 8.10**  
**ORIENTAL y RÍO MULA**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según comarca*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Ingenieros superiores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Métodos y tiempos</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Técnicas de producción</li> <li>• Idioma alemán</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Diseño de páginas Web</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Profesionales técnicos de informática</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional...</li> <li>• Seguridad e Higiene en el trabajo</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> <li>• Archivo y digitalización de documentos</li> </ul>

**CUADRO 8.11**  
**VALLE DE RICOTE y VEGA ALTA**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según comarca*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Profesionales de la economía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Control y gestión de la calidad</li> <li>• Otros idiomas</li> <li>• Normas ISO</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Toma de decisiones y solución de problemas</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Técnicas de gestión de recursos humanos</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales técnicos de informática</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Diseño de páginas Web</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Planificación estratégica</li> </ul>

**CUADRO 8.12**  
**VEGA MEDIA**

*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según comarca*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Conductores de vehículos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Control y gestión de la calidad</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Normas ISO</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Gestión de almacenes</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Directivos y técnicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales técnicos de informática</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Ingenieros técnicos</li> </ul> <p><u>No directivos y operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Técnicas de negociación</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Control/gestión de la calidad</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional,...</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Métodos y tiempos</li> </ul>

### 8.1.3. Mapa de necesidades formativas según el sector de actividad

#### CUADRO 8.13 AGRICULTURA y PESCA

##### *Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según sector de actividad*

Ocupaciones actuales	Necesidades formativas actuales
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operadores de maquinaria agrícola móvil</li> <li>• Trabajadores cualificados en actividades agrícolas (excepto en huertas, viveros y jardines)</li> <li>• Trabajadores cualificados en huertas, viveros y jardines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Control y gestión de la calidad</li> <li>• Técnicas de producción</li> <li>• Gestión de residuos</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Normas ISO</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Comercio exterior</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Idioma español</li> </ul>
Ocupaciones futuras y difícil cobertura	Necesidades formativas futuras
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Técnicos de control de calidad</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operadores de maquinaria agrícola móvil</li> <li>• Trabajadores cualificados en actividades agrícolas</li> </ul> <p><u>Ocupaciones de difícil cobertura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores cualificados en actividades agrícolas</li> <li>• Operadores de maquinaria agrícola móvil</li> <li>• Peones y operarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional,...</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Técnicas de producción</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Idioma Inglés</li> <li>• Control/gestión de la calidad</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Nóminas y seguros sociales</li> </ul>

**CUADRO 8.14**  
**ALIMENTACIÓN y BEBIDAS**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según sector de actividad*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas</li> <li>• Encargado de operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas</li> <li>• Químicos</li> <li>• Trabajadores conserveros de frutas y hortalizas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Manipulación de alimentos</li> <li>• Control y gestión de la calidad</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Técnicas de producción</li> <li>• Métodos y tiempos</li> <li>• Gestión de almacenes</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Normas ISO</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras y difícil cobertura</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Operadores de máquinas fijas</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas</li> <li>• Encargado de operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas</li> <li>• Trabajadores conserveros de frutas y hortalizas</li> </ul> <p><u>Ocupaciones de difícil cobertura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Panaderos, pasteleros y confiteros</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas</li> <li>• Mecánicos electricistas en general y de autómatas</li> <li>• Montadores de cerradoras</li> <li>• Trabajadores comerciales y especialistas en bodega</li> <li>• Enólogos con experiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Manipulación de alimentos</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional,...</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Control/gestión de la calidad</li> <li>• Idioma inglés</li> </ul>



**CUADRO 8.15**  
**METALURGIA**

*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según sector de actividad*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Operadores de máquinas fijas</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes de taller y encargados en metalurgia</li> <li>• Soldadores y oxicortadores</li> <li>• Encargados de moldeadores, soldadores, ...</li> <li>• Encargados de operadores de máquinas para trabajar metales</li> <li>• Ajustadores operadores de máquinas-herramienta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Técnicas de producción</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Internet, redes, correo electrónico, ...</li> <li>• Control y gestión de la calidad</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ..., ...)</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Gestión de almacenes</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras y difícil cobertura</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Operadores de máquinas fijas</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Químicos</li> <li>• Moldeadores y macheros</li> <li>• Agentes de compras de bienes y servicios</li> <li>• Operadores en instalaciones para la obtención y transformación de metales</li> <li>• Chapistas y caldereros</li> <li>• Jefes de taller y encargados en metalurgia</li> </ul> <p><u>Ocupaciones de difícil cobertura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Soldadores y oxicortadores</li> <li>• Montadores de estructuras metálicas</li> <li>• Herreros y forjadores</li> <li>• Encargados de moldeadores, soldadores, ...</li> <li>• Fabricación mecánica: torneros, fresadores y matriceros</li> <li>• Instaladores de aire acondicionado, calefacción y gas</li> <li>• Mantenimiento industrial: soldadores, neumática, electricidad e hidráulica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e Higiene en el trabajo</li> <li>• Técnicas de venta y de atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> <li>• Técnicas de producción</li> <li>• Control/gestión de la calidad</li> </ul>

**CUADRO 8.16**  
**OTRAS INDUSTRIAS MANUFACTURERAS**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según sector de actividad*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas de oficinas</li> <li>• Operadores de máquinas fijas</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de operadores de máquinas fijas</li> <li>• Agente de compra de bienes y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Control y gestión de la calidad</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ..., ...)</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Técnicas de producción</li> <li>• Otros idiomas</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Internet, redes, correo electrónico, ...</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras y difícil cobertura</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Operadores de máquinas fijas</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Técnicos en el control de calidad</li> <li>• Ingenieros superiores</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin relevancia</li> </ul> <p><u>Ocupaciones de difícil cobertura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Operadores de máquinas fijas</li> <li>• Operadores de robots industriales</li> <li>• Ingenieros técnicos</li> <li>• En el subsector de <i>madera y mueble</i>: comerciales con idiomas, tapiceros, cosedores de tapizado, diseñadores con habilidad para plantillas, ebanistas, artesanos en la madera, instaladores y montadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Diseño de páginas Web</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Control/gestión de la calidad</li> <li>• Técnicas de venta y de atención al cliente</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> </ul>

**CUADRO 8.17**  
**CONSTRUCCIÓN**

*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según sector de actividad*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nominas y salarios</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Albañiles y manposteros</li> <li>• Encargados de obra y otros encargados en la construcción</li> <li>• Operadores de grúas, camiones montacargas, ...</li> <li>• Delineantes y diseñadores artísticos</li> <li>• Conductores de maquinaria de movimientos de tierras y equipos similares</li> <li>• Fontaneros e instaladores de tuberías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Internet, redes, correo electrónico, ...</li> <li>• Gestión de costes</li> <li>• Control y gestión de la calidad</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras y difícil cobertura</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Profesionales del derecho</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Albañiles y manposteros</li> <li>• Encargados de obra y otros encargados en la construcción</li> <li>• Operadores de grúas, camiones montacargas, ...</li> <li>• Delineantes y diseñadores artísticos</li> <li>• Fontaneros e instaladores de tuberías</li> </ul> <p><u>Ocupaciones de difícil cobertura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Encargados de obra y otros encargados de la construcción</li> <li>• Albañiles y manposteros</li> <li>• Electricistas de construcción y asimilados</li> <li>• Ingenieros técnicos</li> <li>• Trabajadores del hormigón armado, enfoscadores, ferrallistas y asimilados</li> <li>• Carpinteros</li> <li>• Operadores de grúas, yesáires, alicatadores, enlosadores-parqueteros, encofradores, pintores, colocadores de ladrillo de cara vista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Técnicas de venta y de atención al cliente</li> <li>• Idioma Inglés</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional</li> <li>• Gestión contable</li> </ul>

**CUADRO 8.18**  
**COMERCIO**

*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según sector de actividad*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados</li> <li>• Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados</li> <li>• Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público</li> <li>• Empleados de control de abastecimiento e inventario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Toma de decisiones y solución de problemas</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Internet, redes, correo electrónico, ...</li> <li>• Gestión de almacenes</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Mantenimiento de Hardware y Software</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> <li>• Sistemas de incentivos para el personal</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras y difícil cobertura</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de control de abastecimiento e inventario</li> <li>• Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados</li> <li>• Encargados de sección dentro de un comercio y asimilados</li> </ul> <p><u>Ocupaciones de difícil cobertura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Internet, redes y correo electrónico</li> <li>• Toma de decisiones/solución de problemas</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Gestión de almacenes</li> </ul>

**CUADRO 8.19**  
**HOSTELERÍA**

*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según sector de actividad*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Camareros, bármanes y asimilados</li> <li>• Cocineros y otros preparadores de comidas</li> <li>• Jefes de cocineros, de camareros y asimilados</li> <li>• Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público</li> <li>• Agente de compra de bienes y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Manipulación de alimentos</li> <li>• Otros idiomas</li> <li>• Métodos y tiempos</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Control y gestión de la calidad</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Toma de decisiones y solución de problemas</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Animación sociocultural</li> <li>• Animación turística</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras y difícil cobertura</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de limpieza de oficinas, hoteles, ...</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Camareros, bármanes y asimilados</li> <li>• Cocineros y otros preparadores de comidas</li> <li>• Jefes de cocineros, de camareros y asimilados</li> <li>• Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público</li> <li>• Recepcionistas en establecimientos distintos a oficinas</li> </ul> <p><u>Ocupaciones de difícil cobertura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocineros y otros preparadores de comida</li> <li>• Camareros, bármanes y asimilados</li> <li>• Jefes de cocineros, de camareros y asimilados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Manipulación de alimentos</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional...</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Gestión económico-financiera</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> </ul>

**CUADRO 8.20**  
**TRANSPORTE**

*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según sector de actividad*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de oficina de servicios de transporte</li> <li>• Conductores de camiones</li> <li>• Mecánicos y ajustadores de vehículos de motor</li> <li>• Conductores de automóviles y furgonetas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Toma de decisiones y solución de problemas</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Internet, redes, correo electrónico, ...</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Gestión de costes</li> <li>• Gestión de tesorería</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras y difícil cobertura</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de oficina de servicios de transporte</li> <li>• Conductores de camiones</li> <li>• Mecánicos ajustadores de vehículos de motor</li> <li>• Operadores de grúas, camiones, montacargas y maquinaria similar</li> </ul> <p><u>Ocupaciones de difícil cobertura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conductores de camiones</li> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Internet, redes y correo electrónico</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Toma de decisiones/solución de problemas</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Motivación laboral</li> </ul>

**CUADRO 8.21**  
**ACTIVIDADES INMOBILIARIAS**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según sector de actividad*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> <li>• Técnicos de seguridad en el trabajo</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Encargados de obra y otros encargados de la construcción</li> <li>• Agente de compra de bienes y servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Otros idiomas</li> <li>• Técnicas de negociación</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Métodos y tiempos</li> <li>• Idioma alemán</li> <li>• Técnicas de producción</li> <li>• Desarrollo de nuevos productos y servicios</li> <li>• Publicidad</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras y difícil cobertura</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conductores de vehículos</li> <li>• Encargados de obra y otros encargados en la construcción</li> <li>• Operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria similar de movimiento de materiales</li> </ul> <p><u>Ocupaciones de difícil cobertura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargados de obra y otros encargados de la construcción</li> <li>• Profesionales técnicos de la informática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional...</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Gestión contable</li> <li>• Nóminas y seguros sociales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

**CUADRO 8.22**  
**OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES**  
*Ocupaciones y necesidades formativas actuales y futuras según sector de actividad*

<b>Ocupaciones actuales</b>	<b>Necesidades formativas actuales</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección y gerencia</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agente de compra de bienes y servicios</li> <li>• Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público</li> <li>• Especialistas en métodos didácticos y pedagógicos</li> <li>• Fotógrafos y operadores de equipos de grabación de imagen y sonido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Captación de subvenciones y apoyo institucional</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Mantenimiento preventivo y reparación</li> <li>• Estrategias comerciales</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Técnicas de negociación</li> <li>• Creatividad e innovación</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Internet, redes, correo electrónico, ...</li> <li>• Normas ISO</li> </ul>
<b>Ocupaciones futuras y difícil cobertura</b>	<b>Necesidades formativas futuras</b>
<p><u>Ocupaciones transversales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Peones y operarios</li> <li>• Empleados de información y recepcionistas en oficinas</li> <li>• Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios</li> <li>• Conductores de vehículos</li> </ul> <p><u>Ocupaciones específicas del sector</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agente de compra de bienes y servicios</li> <li>• Especialista en métodos didácticos y pedagógicos</li> <li>• Psicólogos</li> <li>• Fotógrafos y operadores de equipos de grabación de imagen y sonido</li> </ul> <p><u>Ocupaciones de difícil cobertura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representantes de comercio y técnicos de venta</li> <li>• Profesionales de apoyo a la gestión administrativa</li> <li>• Vigilantes, guardianes y asimilados</li> <li>• Dirección de departamentos y áreas especializadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Idioma inglés</li> <li>• Seguridad e higiene en el trabajo</li> <li>• Captación de subvenciones, apoyo institucional</li> <li>• Programas de gestión administrativa</li> <li>• Programas (Word, Excel, Access, ...)</li> <li>• Técnicas de venta y atención al cliente</li> <li>• Conocimiento del mercado y de los clientes</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>



## **8.2. Líneas estratégicas de actuación en materia de formación en la Región de Murcia**

En términos operativos, el epígrafe anterior con el mapa de necesidades formativas que presenta, ofrece un listado detallado de las ocupaciones presentes y futuras más relevantes en el universo de las empresas de la Región de Murcia, así como un elenco de acciones formativas que habría que aplicar para responder a las necesidades que las empresas tienen y van a tener en los próximos años.

El conjunto de acciones formativas que presenta el mapa no cubre toda la demanda realizada y que se detalla en anteriores epígrafes, sino que se han seleccionado todas aquellas actividades que las empresas consideran más significativas; tanto las distintas administraciones con responsabilidad en el campo de la formación como las propias empresas deben orientar sus esfuerzos a responder a tal demanda con la mayor celeridad, lo que redundará en una mejor posición competitiva de las empresas en particular y de la economía regional en su conjunto.

Los recursos económicos que actualmente se están destinando a formación, son escasos para cubrir las necesidades reales existentes en las empresas y no son suficientes, lógicamente, para ir abriendo los nuevos espacios formativos que se requieren para tener las empresas competitivas y eficientes que exigen los nuevos contextos socioeconómicos en los que vivimos.

Esta situación ha de conducir, por una parte, a administrar bien los fondos con que se cuenta para la formación y, por otra, debe también urgir a seleccionar y priorizar aquellas acciones que se demandan por parte de las empresas como más apremiantes y necesarias tanto en el corto como en el medio plazo. Independientemente de esta pauta a seguir, todos los agentes implicados en la formación deben hacer un trabajo adicional para disponer de los recursos económicos que permitan hacer frente a la creciente demanda de actividades formativas que muestran las empresas. En este escenario hay que hacer mención a la responsabilidad que deben asumir las empresas como protagonistas del proceso.

La adecuada gestión de los medios económicos disponibles para formación, tanto los presentes como lo que sobrevengan en el futuro, será mejor si se cuenta con un marco general o unas líneas estratégicas en materia de formación que guíen y orienten las actividades a desarrollar. Si éstas no existen o no están bien definidas, difícilmente habrá criterios funcionales que orienten las actuaciones formativas a corto y medio plazo. De aquí la importancia de definir con anterioridad a la elaboración de un plan de formación las grandes líneas estratégicas de actuación; ello explica que el contenido de la segunda parte de este último capítulo del Informe-Estudio esté dedicado a dicho cometido, una vez que se han

diagnosticado las necesidades a nivel de capacitación y de ocupaciones, tanto actuales como las de un futuro inmediato.

El enunciado y delimitación de las líneas estratégicas que a continuación se exponen para orientar las políticas y las acciones de formación en las empresas de la Región de Murcia se ha formulado después de haber considerado todos los datos –amplios y diversos- que se han generado, explotado y examinado en el Estudio. El análisis de los mismos desde una perspectiva agregada y general ha hecho posible la identificación de los centros de gravedad de los déficit de formación y de ocupaciones que las empresas tienen en el momento actual y de los que van a tener y que deben ser reducidos y eliminados en el menor tiempo posible.

En resumen, la finalidad que tiene la construcción de las líneas estratégicas –que a continuación se exponen-, es, por un lado, dar sentido a las acciones formativas que se realicen y, por otro, marcar los ritmos, las intensidades y las direcciones de las políticas y de las prácticas de formación en las empresas.

1. En el sistema productivo de la Región de Murcia tienen un peso relativo destacado sectores que se caracterizan por tener una productividad por debajo de la media española, que ya de por sí es baja en relación a los parámetros de la Unión Europea de los quince. Esta posición explica el déficit de cualificación existente y la insuficiente inversión que los diversos agentes de la Región de Murcia hacen para la capacitación y actualización de los empleados. **La conciencia de esta situación por parte de los agentes socioeconómicos debe llevar a impulsar políticas de formación que corrijan lo antes posible esta fuerte debilidad de nuestras empresas.**

2. Desde la consideración de la formación como capital humano, el nivel formativo de los trabajadores se convierte en una condición indispensable para que la empresa pueda competir y es un factor que ayuda a contar con una mano de obra flexible, adaptable, cualificada y motivada. **Si se asume esta perspectiva desde las políticas de formación, ésta aparece como una de las políticas activas de empleo y, por ello, desde todas las administraciones se deben destinar los recursos suficientes, tanto para la cualificación de desempleados como para el reciclaje y puesta al día de los empleados.**

3. El concepto de formación va más allá de la pura formación y capacitación reglada que tiene lugar en un periodo concreto de la vida. **Hay que extenderla a lo largo de toda la existencia, bajo las diferentes formas y denominaciones que va asumiendo, tales como formación ocupacional, formación permanente o continua o, simplemente, educación para toda la vida.**

4. El conjunto de los sectores y subsectores productivos presentan un nivel de cualificación medio-bajo para el conjunto de sus ocupaciones, siendo las relacionadas con los oficios

especializados las que tienen mayor déficit de cualificación. La demanda real de ocupaciones es, al menos a priori, relativamente fácil de satisfacer en los extremos de la pirámide ocupacional, puestos de dirección/gerencia y operarios/peones. Sin embargo, en el tramo intermedio -cuando se trata de personal especializado y cualificado en tareas directamente productivas-, es donde existen mayores dificultades para responder a la demanda. **Ello requiere acciones de formación para elevar, por una parte, el sistema general de cualificación en el conjunto de las ocupaciones del sistema productivo regional y, por otra, exige resolver con urgencia los déficit de formación especializada en aquellos puestos altamente deficitarios o con dificultad para encontrar personal cualificado.**

5. El gran déficit de puestos de trabajo y los de más difícil cobertura en las empresas de la Región de Murcia son los relacionados con las áreas de producción, logística y comercialización. **Ello significa que las verdaderas necesidades de formación que tienen las empresas regionales se orientan hacia la capacitación especializada y práctica y, por ende, en las políticas de formación debe primar la orientación a la especialización antes que la formación de carácter general.**

6. La formación especializada y práctica que realmente se está impartiendo tiene lugar -de manera destacada-, en el centro de trabajo y en la empresa, más que en otros espacios de formación que se caracterizan por impartir conocimientos básicamente generales. Sin embargo, las políticas existentes no tienden a implicar a la empresa en el desarrollo de la formación, ni los recursos económicos para la capacitación de los empleados se dirigen directamente a las empresas, sino a impartir formación general, que en muchos casos es excedentaria, que se imparte fuera de las empresas y sin contar con la involucración de las mismas. **Es preciso invertir la tendencia existente al respecto, fomentando la formación especializada de la que existe un fuerte déficit, implicando a la empresa en el proceso de formación de sus empleados y apoyándola con recursos económicos y de otro tipo para facilitar los aprendizajes necesarios.**

7. La demanda actual de ocupaciones hace que el sistema productivo regional se caracterice por requerir, como se señaló anteriormente, cualificaciones de nivel medio-bajo. De las ocupaciones que se demandarán en los próximos años, algunas implican mayor cualificación, pero en el resto -que son casi la mayoría-, se mantiene la tendencia del pasado y del presente, es decir, requerimientos de cualificación media-baja. **Hay que desarrollar actuaciones para lograr la fractura de la inercia del sistema productivo en cuanto a la cualificación del mismo. Para ello, hay que activar un plan de acción por parte de la administración y de las organizaciones empresariales para que las empresas apuesten decididamente por la cualificación, la innovación y la tecnología como factores fundamentales para la competitividad de las empresas. Este reto debe suponer un cambio importante en la cultura empresarial del empresario regional medio.**

8. La formación específica y especializada proporciona al trabajador unos conocimientos prácticos y directamente relacionados con los sistemas de producción. **Al poderse beneficiar de la mayor parte de los retornos de la formación, la empresa suele estar dispuesta a sufragar todos sus costes, aunque en muchos casos los empresarios muestren cierto recelo a impartirla como consecuencia de la rotación externa que se produce para algunas ocupaciones deficitarias.** Para la formación de carácter general este problema es aún de mayor importancia dada la más alta probabilidad de externalidad positiva de la formación.

9. La formación en el puesto consiste en aprender mientras se trabaja, generalmente bajo la tutela de un trabajador experimentado, un supervisor o un instructor. Entre los métodos más usuales que se emplean para el desarrollo de esta formación, y conveniente en nuestra opinión dada la singularidad de algunos de los puestos deficitarios, se encuentran la rotación de puestos y los contratos en prácticas. **Con este tipo de formación la empresa ahorra costes, evita la interrupción del trabajo productivo, logra que todos los conocimientos adquiridos sean aplicables y consigue que, a la vez que se aprende, se vaya adquiriendo experiencia.**

10. La evaluación de la formación permite a la empresa mejorar los programas en años sucesivos, comparar la efectividad de diferentes métodos, proporcionar retroalimentación a los formadores sobre su actuación y sobre los métodos empleados e indicar en qué grado se han alcanzado los objetivos fijados. **La evaluación de las acciones formativas debe ser promovida y aplicada porque, pese a los inconvenientes que presenta, relacionados directamente con el coste, en tiempo y dinero, son más las razones que justifican el esfuerzo necesario para evaluar la formación.**

11. La valoración de la importancia de la formación para el conjunto de las empresas regionales es creciente en la Región de Murcia. Suelen ser las empresas medianas y grandes las que dan mayor relevancia a la formación. **Esta segmentación de la valoración debe reequilibrarse fomentando y subvencionando en mayor medida la formación para las microempresas y las pequeñas empresas que demandan una formación de carácter más plural y versátil que las medianas o grandes empresas. Adicionalmente, es preciso hacer motivar a las micro y pequeñas empresas para que comprendan la necesidad que tienen de capacitar a sus empleados para ser competitivas desde su tamaño, localización y especialización sectorial.**

12. Según los datos de la encuesta, más de un tercio del total de las empresas de la Región de Murcia no han realizado actividades de formación con sus empleados en los últimos doce meses. **Este dato, que es menor que en años anteriores, debe –sin embargo-, ser un revulsivo para los distintos agentes sociales y las administraciones que conduzca a extender la formación a todas las empresas.**

13. Uno de los motivos fundamentales que lleva a las empresas regionales a impartir formación es el análisis de los planes de futuro en los que están involucradas. **Este hecho pone de manifiesto, por una parte, el papel estratégico en el que se va posicionando la capacitación de los empleados para las empresas y, por otra, debe servir a las políticas de formación para reforzar y aumentar las actividades formativas que se desarrollen en el marco de un plan de formación bien concebido y planificado.**

14. La Formación Profesional como enseñanza reglada, en cualquiera de sus grados, debe constituir para el sistema educativo el núcleo básico que articule la formación para el empleo. En estos términos entienden los empresarios el papel de la FP, y por ello de forma unánime, reclaman la necesidad de fortalecer, mejorar e invertir mucho más en esta enseñanza. La mejora que se propugna debe conllevar, desde la perspectiva de las empresas, un aumento del número de alumnos que cursen este nivel, una mayor oferta de Módulos de Enseñanzas, una buena adecuación de los mismos al tejido productivo sectorial y a su distribución geográfica y un incremento de la calidad de esta enseñanza, tanto por los contenidos que imparta como por la experiencia que debe incorporar en el aprendizaje a través de las prácticas. **De cara a optimizar la adecuación del sistema de Formación Profesional a las necesidades y demandas regionales, sería deseable implicar a los empresarios en el diseño y gestión de esta enseñanza, por resultar tan estratégica para responder a las necesidades formativas, tanto presentes como futuras.**

15. El ajuste entre oferta y demanda de educación, no siempre es fácil que se produzca y en ello intervienen diferentes razones. **Los empresarios entienden que contribuiría a un mejor ajuste la descentralización de la planificación y de la gestión de la formación por sectores y comarcas-municipios. Ello produciría más eficiencia en el conjunto del sistema de formación.**

16. Hay muchos agentes, administraciones o colectivos que canalizan la formación y no siempre están bien articulados y coordinados. **A tal efecto, los empresarios reclaman de los agentes responsables de la administración de la formación poner en valor -a través de un buen uso coordinado- todos los recursos humanos, técnicos y de infraestructuras disponibles, tanto los que radican en los Centros Tecnológicos Sectoriales existentes y que se creen en el futuro, como de los que disponen las Organizaciones Empresariales y los Sindicatos.**

17. Con el objetivo de reorientar el minifundismo que se observa en las prácticas de formación que tienen lugar fuera de la empresa, **los empresarios consideran que sería de gran utilidad la creación de Centros de Formación Sectoriales para impartir formación práctica y especializada que responda a las verdaderas necesidades existentes, atendiendo tanto a sectores maduros o emergentes con potencial de futuro como, en algunos casos, a comarcas.**

18. La inversión directa que las empresas hacen en formación es muy reducida, ya que la cantidad invertida es de por sí baja y, además, está compensada por las subvenciones que se reciben. Por ejemplo, en el último año- según los datos de la encuesta, la inversión media se situó en 4.631,94 euros y, de dicha cantidad, se recibió como subvención el 70%. **Es imprescindible que las empresas realicen un mayor esfuerzo en la mejora de las habilidades y competencias de sus empleados, entendiendo que ésta es una inversión más que un gasto y que es rentable para la empresa en el medio plazo.**

19. Las empresas de mayor tamaño son las que más gastan en la capacitación de sus empleados y también las que mayor porcentaje de subvención reciben, seguidas de las pequeñas, mientras que las microempresas, que son las que menos gastan reciben menos de la mitad de subvención de su gasto en formación que el resto. **En este sentido se hace necesario implantar mecanismos de apoyo financiero para fomentar especialmente la capacitación de los empleados de las microempresas regionales.**

20. **Las empresas identifican como necesidades actuales y futuras de formación, independientemente de su tamaño, de la zona geográfica donde están ubicadas y de los sectores de los que forman parte, aquéllas que responden a una visión de la empresa que busca su modernización, la calidad, la eficiencia y la internacionalización.** Al respecto se especifican como las acciones más demandadas: mantenimiento preventivo, control y gestión de calidad, técnicas de producción, conocimiento del mercado y de los clientes, técnicas de venta y atención al cliente, toma de decisiones y solución de problemas, delegación del trabajo, nuevas tecnologías, gestión económico-financiera y contable, prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene en el trabajo, idiomas, captación de subvenciones y apoyo institucional. **Esta demanda de formación que requiere la empresa de la Región de Murcia, debe ser satisfecha en los términos que se produce, ya que esta orientación asegurará su eficiencia en los nuevos contextos en los que la empresa actúa.**

21. No escapa a las preocupaciones de las empresas la demanda de formación, tanto actual como futura, en aquellas ocupaciones que tienen un componente de cualificación específico y práctico. Esta orientación en la demanda de formación es común a todas las empresas, independientemente también del tamaño, zona geográfica y sector, por una parte, y de las distintas áreas sectoriales de ocupaciones, por otra. Acorde con esto se formulan peticiones de formación en ocupaciones relacionadas con la dirección de departamentos y áreas especializadas, técnicos de seguridad en el trabajo, en el control de calidad y de informática, profesionales de apoyo a la gestión administrativa, conductores de vehículos, empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios y representantes de comercio y técnicos de venta. **Las empresas declaran como necesidad real y prioritaria en el ámbito de la formación que ésta se oriente fundamentalmente hacia las ocupaciones enumeradas y que**

**predomine en las mismas el carácter aplicado y especializado que debe primar en todas las acciones formativas.**

22. En las políticas de formación, es preciso continuar con las que fomentan actuaciones que permitan el acceso al empleo a aquellos colectivos que tienen mayor dificultad, tales como discapacitados, mayores de 45 años e inmigrantes. A otro nivel, también se deben de considerar otros grupos –jóvenes y mujeres- que, asimismo, presentan dificultades de inserción en el mercado de trabajo, diseñando líneas de actuación y formación para favorecer su acceso al empleo.

Los empresarios, al respecto, se muestran favorables a trabajar en la dirección de fomentar desde la empresa la eliminación de aquellos obstáculos que puedan estar impidiendo el acceso al mercado laboral de estos colectivos. Los empresarios aseguran que **las empresas están abiertas a la contratación de personas con discapacidad, siempre que éstas tengan la formación y capacitación específica para el puesto de trabajo a ocupar. Igualmente señalan que están dispuestas a incorporar empleados mayores de 45 años.** Dos razones fundamentales explican esta actitud favorable para este último colectivo: por un lado, la experiencia laboral y la formación que tienen y, por otro, las ayudas que reciben las empresas por dicha contratación por parte de las administraciones.

23. El actual sistema de gestión de los fondos FORCEM para formación, desde la perspectiva de los empresarios, resulta complicado e ineficiente para las pequeñas y medianas empresas, debido a la complejidad y burocracia que conlleva. Estos fondos son utilizados principalmente por las grandes empresas, las organizaciones de formación y son utilizados para enseñanza básicamente a distancia. El actual sistema de gestión de la formación conduce a que buena parte de los fondos disponibles no se gasten. **Se demanda por el tejido empresarial, destinatario finalista de las ayudas para la formación, una reorientación de los fondos FORCEM para acciones formativas.**

24. Para que la formación se constituya en un factor estratégico de la empresa, es necesario que se esté pensando en la empresa de hoy y también en la de mañana, lo que requiere -a su vez- un intento por reconocer los previsible nuevos rasgos de comportamiento que tendrá la sociedad del futuro en el corto y medio plazo. **Ello debe obligar a los agentes decisores en el campo de la formación a visualizar los efectos de estos nuevos comportamientos de la sociedad sobre la formación.**

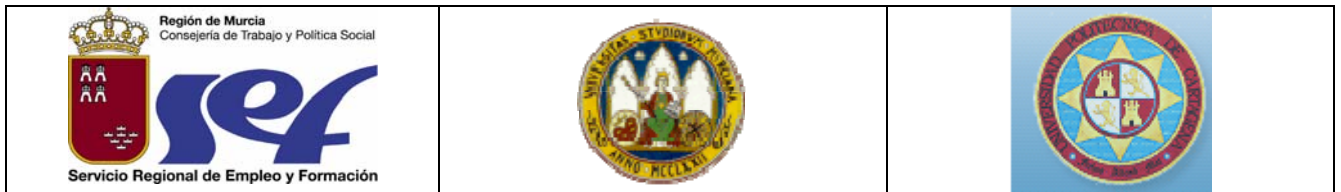
25. La sociedad del futuro debe seguir poniendo en valor la centralidad de la formación. **Concretamente, en los escenarios probables futuros, el trabajo se posicionará –aún más- como factor productor estratégico, gracias al incremento esperado del conocimiento, de la información y de la tecnología, elementos básicos del capital humano.**

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrés, M.P. (2001): *Gestión de la formación en la empresa*. Pirámide: Madrid.
- Aragón Sánchez, A. (2004): “Gestión de la Formación en la Empresa”, en Monreal, J.-Dir.- (2004): *Formación y Cultura Empresarial en la Empresa Española*. Cívitas. Madrid.
- Aragón Sánchez, A.; García Sánchez, A. (2001): *Formación, competitividad y empleo*. Universidad de Murcia & FORCEM, Murcia.
- Aragón, A.; Barba, M.I.; Sanz, R. (2003): “Effects of Training on Business Results”, *The International Journal of Human Resource Management*, vol. 14:6, September, 956-980.
- Aragón, A.; Sánchez, G. (2005): “Strategic Orientation, Management Characteristics, and Performance: A study of Spanish SMEs”. *Journal of Small Business Management*,
- Armstrong, M. (1991): *A handbook of personnel management practice*. Bogan Page Limited: London.
- Barba, M.I. (2002): *Efectos de la formación sobre los resultados de la empresa: un estudio empírico para el caso de directivos y vendedores*. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia.
- Becker, B.; Gerhart, B. (1996): “The impact of human resource management on organizational performance: progress and prospects”. *Academy of Management Journal*, vol. 39, 779-801.
- Bee, F. y Bee, R. (1997): *Training Needs Analysis and Evaluation*. Institute of Personnel and Development. London.
- Buckley, R.; Caple, J. (1991): *La formación. Teoría y práctica*. Díaz de Santos. Madrid.
- Bueno, E. (2003): *Medición y gestión del capital intelectual*. Documentos Intellectus, nº 5. Centro de Investigación del Conocimiento, Madrid.
- Cuadrado y Roura, J. R. (2001): “Regional convergence in the European Union: from hypothesis to the actual trends”, *Annals of Regional Science*, vol. 35, 333-356.
- De la Fuente, A.; Ciccone, A. (2003): “Human capital in a global and knowledge-based economy-Final report”, *European Commission, Office for Oficial Publications of the European Communities*, Luxembourg.
- Dolan, S.; Valle, R.; Jackson, S.E.; Schuler, R. (2003): *La gestión de los recursos humanos*. McGraw Hill. Madrid.
- García Sánchez, A. y Navarro, J.M. (2004): “Convergencia regional y formación” en Monreal, J. (2004), *Formación y cultura empresarial en la empresa española*. Cívitas. Madrid.
- Gómez-Mejía, L.R.; Balkin, D.B.; Cardy, R.L. (2001): *Dirección y gestión de recursos humanos*. Prentice Hall: Madrid.
- Iglesias, C. y Llorente, R. (2000): “Cambios en la demanda de ocupaciones laborales y procesos de terciarización en España”, *ICE Sector servicios*. Septiembre-octubre nº. 787.
- Kirkpatrick, D. L. (1999): *Evaluación de acciones formativas. Los cuatro niveles*. EPISE, Barcelona.



- Lundy, O., Cowling, A. (1996): *Strategic human resource management*. Routledge. New York.
- Monreal, J. (2004): “Training in organization and sector development” en F. Garibaldo y V. Telljohann, *Globalisation, Company Strategies and Quality of Working Life in Europe*. Frankfurt am Main, Peter Lang, 284-286.
- Monreal, J. (2004): *Formación y cultura empresarial en la empresa española*. Civitas. Madrid.
- Monreal, J. (2005): “Training, management culture and regional development” en G. Széll y otros, *Labour, Globalisation, The New Economy*. Frankfurt am Main, Peter Lang, 470-472.
- Pérez, F.; Serrano, L. (1998): “Capital humano, crecimiento económico y desarrollo regional en España (1964-1997)” *Revista valenciana d’Estudis Autònomicos*, vol. 24, 69-86.
- Pineda, P. (coord.) (2002): *Gestión de la formación en las organizaciones*. Ariel Educación: Barcelona.
- Raymond, J. L. (2002): “Convergencia real de las economías españolas y capital humano” *Papeles de Economía Española*, nº. 93, 109-121.
- Solé, F.; Mirabet, M. (1997): *Guía para la formación en la empresa*. Cívitas: Madrid.



## **ANEXO I**

### **CUESTIONARIO SOBRE NECESIDADES Y TENDENCIAS EN LA FORMACIÓN EN LA C.A.R.M.**

**Buenos Días/Tardes.**

**Un equipo investigador de las Universidades de Murcia y Politécnica de Cartagena está realizando un estudio encargado por el Servicio Regional de Empleo y Formación, para conocer las principales necesidades y tendencias en formación en la C.A.R.M. para lo que precisamos de su colaboración contestando a varias cuestiones.**

**Le agradecemos su colaboración y le garantizamos que la información que nos proporcione será tratada con el más estricto anonimato y confidencialidad.**

**Gracias por su atención.**

## CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

**El encuestador marcará la zona donde está situada la empresa y la rama de actividad de la misma**

<b>P1.- ZONA GEOGRÁFICA</b>	<b>P2.- SECTOR O RAMA DE ACTIVIDAD</b>
1. <b>Altiplano</b> (Jumilla y Tecla)	1. Agricultura y Pesca
2. <b>Alto y Bajo Guadalentín</b> (Águilas, Lorca, Puerto Lumbreras, Aledo, Alhama de Murcia, Librilla, Totana y Mazarrón)	2. Alimentación y Bebidas.
3. <b>Campo de Cartagena</b> (Fuente Álamo, La Unión y Cartagena)	3. Metalurgia
4. <b>Huerta de Murcia</b> (Murcia, Alcantarilla, Beniel y Santomera)	4. Otras industrias manufactureras.
5. <b>Mar Menor</b> (Torre Pacheco, Los Alcázares, San Javier y San Pedro del Pinatar)	5. Construcción
6. <b>Noroeste</b> (Caravaca, Calasparra, Bullas, Cehegín y Moratalla)	6. Comercio
7. <b>Oriental y Río Mula</b> (Abanilla, Fortuna, Mula, Albudeite, Campos del Río y Pliego)	7. Hostelería
8. <b>Valle de Ricote y Vega Alta</b> (Ricote, Archena, Ojós, Ulea, Villanueva del Río Segura, Abarán, Cieza y Blanca)	8. Transporte
9. <b>Vega Media</b> (Alguazas, Lorquí, Las Torres de Cotillas, Molina de Segura y Ceutí)	9. Actividades Inmobiliarias
	10. Otras actividades sociales

**P3.- Cuál es el número de empleados fijos y temporales que tiene actualmente su empresa:**

<b>2005</b>	
1. Fijos	
2. Temporales	

**P4.- Por término medio ¿qué porcentaje aproximado de sus ventas destina a los mercados local o regional, al nacional y al internacional?**

	%	Ns/Nc
1. Local/Regional	.....	99
2. Nacional	.....	99
3. Internacional	.....	99
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	

**P5.- ¿Tiene actualmente su empresa contratados a empleados con minusvalía o discapacidad?**

1. SI                                      2. NO                                      0. Ns/Nc

**P6.- Cuál es su grado de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones relativas a la formación en una escala de 1 a 5, donde 1 es MUY EN DESACUERDO y 5 MUY DE ACUERDO:**

	Muy en desacuerdo	2	3	4	Muy de acuerdo	Ns/Nc
1. La formación continua de los empleados de su empresa es muy importante.	1	2	3	4	5	0
2. En mi sector la formación del empleado es un tema importante	1	2	3	4	5	0
3. Los cambios de los últimos años en el sector han hecho más necesaria la formación continua	1	2	3	4	5	0
4. El dinero que la empresa gasta en formación es en realidad poco rentable	1	2	3	4	5	0
5. En mi empresa se suele compensar con tiempo o con dinero la formación extra de los empleados	1	2	3	4	5	0

**A CONTINUACIÓN LE VOY A PLANTEAR VARIAS CUESTIONES RELACIONADAS CON LA ACTIVIDAD DE FORMACIÓN QUE DESARROLLA SU EMPRESA...**

**P7.- ¿Ha realizado su empresa alguna acción de formación en los últimos 12 meses?**

1. SI                                      2. NO (Pasar a la pregunta P12)                                      0. Ns/Nc

**P8.- ¿Qué número aproximado de directivos y técnicos con empleados a su cargo en la empresa, ha participado en acciones de formación en los últimos 12 meses? (ANOTAR)...**

**... ¿y qué número de empleados no directivos -técnicos sin personal a su cargo, administrativos, operarios, etc...-?**

	Número	Ns/Nc
1. Directivos y técnicos con empleados a su cargo	.....	99
2. No directivos	.....	99

**P9.- ¿Cuál ha sido la inversión aproximada en Euros que su empresa ha realizado para la formación de sus empleados en concepto de profesorado, materiales, instalaciones, etc. en los últimos 12 meses?... (ANOTAR)...**

**...¿Y cuál ha sido la cantidad de dicha inversión que ha sido subvencionado por el FORCEM, el Servicio Regional de Empleo y Formación, etc.?**

	Ns/Nc
1. Inversión en formación (12 meses) €	99
2. Formación subvencionada €	99

**P10.- En una escala de 1 a 5, donde 1 es MÍNIMA INFLUENCIA y 5 MÁXIMA INFLUENCIA, ¿me puede decir en qué medida influyeron en su decisión de realizar acciones formativas ...**

	Mínima influencia		Máxima influencia			Ns/Nc
	1	2	3	4	5	
1. Las peticiones de los propios empleados	1	2	3	4	5	0
2. Las propuestas del personal directivo	1	2	3	4	5	0
3. La oferta de formación subvencionada	1	2	3	4	5	0
4. La inadecuada cualificación de los empleados	1	2	3	4	5	0
5. La contratación de nuevos empleados	1	2	3	4	5	0
6. Los planes futuros de la empresa	1	2	3	4	5	0
7. La evaluación del rendimiento de los trabajadores	1	2	3	4	5	0

**P11.- Ahora, pensando en la formación que proporciona a sus empleados, nuevamente con una escala de 1 a 5, indique la posición de su empresa, donde 1 es máximo acuerdo con la afirmación de la izquierda y 5 máximo acuerdo con la afirmación de la derecha**

						Ns/Nc	
1. Transmite habilidades <b>concretas</b> , buscando la especialización	1	2	3	4	5	0	Transmite habilidades <b>generales</b> , buscando la polivalencia
2. Se orienta hacia el trabajo <b>individual</b>	1	2	3	4	5	0	Se orienta hacia el trabajo de <b>grupo</b>
3. Se orienta a las necesidades <b>futuras</b>	1	2	3	4	5	0	Se orienta a necesidades <b>actuales</b>
4. La inversión en formación la asume la <b>empresa</b>	1	2	3	4	5	0	La inversión en formación está <b>subvencionada</b> .
5. Se desarrolla <b>dentro</b> de la jornada laboral	1	2	3	4	5	0	Se desarrolla <b>fuera</b> de la jornada laboral
6. Es impartida por <b>personal de la empresa</b>	1	2	3	4	5	0	Es impartida por <b>formadores externos</b>
7. Se imparte en el <b>puesto de trabajo</b>	1	2	3	4	5	0	Se imparte <b>fuera</b> del puesto de trabajo
8. Para impartir la formación, se utilizan <b>conferencias, seminarios, lecturas, etc.</b>	1	2	3	4	5	0	Para impartir la formación se utiliza <b>Internet, multimedia, virtual, etc.</b>

**P12.- A continuación le voy a ir leyendo distintos puestos de trabajo relacionados con su sector de actividad, y me va a ir diciendo si los tiene o no actualmente en su empresa o lo que es lo mismo, si tiene personas ocupando los mismos en la actualidad (ANOTAR)....**

**.... Ahora en una escala de 1 a 5 dígame si tiene previsto contratar personas para dichos puestos de trabajo de cara a los próximos 5 años, donde 1 significa “NO, con seguridad que no” y 5 significa “SÍ, con seguridad que sí”.**

PUESTOS DE TRABAJO	LO TIENE ACTUALMENTE			PRÓXIMOS 5 AÑOS				
				NO, con seguridad que no		SÍ, con seguridad que sí		
	Sí	No	Ns/Nc	1	2	3	4	5
1. Dirección y gerencia	1	2	0	1	2	3	4	5
2. Dirección de departamentos y áreas especializadas	1	2	0	1	2	3	4	5
3. Ingenieros superiores	1	2	0	1	2	3	4	5
4. Ingenieros técnicos	1	2	0	1	2	3	4	5
5. Profesionales del derecho (abogados)	1	2	0	1	2	3	4	5
6. Profesionales de la economía (economía, ADE, empresariales, ...)	1	2	0	1	2	3	4	5
7. Técnicos de seguridad en el trabajo	1	2	0	1	2	3	4	5
8. Técnicos en el control de calidad	1	2	0	1	2	3	4	5
9. Profesionales técnicos de la informática	1	2	0	1	2	3	4	5
10. Representantes de comercio y técnicos de venta	1	2	0	1	2	3	4	5
11. Profesionales de apoyo de la gestión administrativa	1	2	0	1	2	3	4	5
12. Empleados de información y recepcionistas en oficinas	1	2	0	1	2	3	4	5
13. Empleados de contabilidad y cálculo de nóminas y salarios	1	2	0	1	2	3	4	5
14. Taquígrafos y mecanógrafos	1	2	0	1	2	3	4	5
15. Operadores de máquinas fijas	1	2	0	1	2	3	4	5
16. Conductores de vehículos	1	2	0	1	2	3	4	5
17. Personal de limpieza de oficinas, hoteles (camarera de pisos), ...	1	2	0	1	2	3	4	5
18. Vigilantes, guardianes y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
19. Peones y operarios	1	2	0	1	2	3	4	5
<b>A. AGRICULTURA Y PESCA</b>								
P12A. PUESTOS DE TRABAJO	LO TIENE ACTUALMENTE			PRÓXIMOS 5 AÑOS				
				NO, con seguridad que no		SÍ, con seguridad que sí		
	Sí	No	Ns/Nc	1	2	3	4	5
20. Químicos	1	2	0	1	2	3	4	5
21. Veterinarios	1	2	0	1	2	3	4	5
22. Biólogos, botánicos, zoólogos y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
23. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
24. Trabajadores cualificados en actividades agrícolas (excepto en huertas, viveros y jardines)	1	2	0	1	2	3	4	5
25. Trabajadores cualificados en huertas, viveros y jardines	1	2	0	1	2	3	4	5
26. Trabajadores cualificados en actividades ganaderas	1	2	0	1	2	3	4	5
27. Trabajadores cualificados en la cría de especies acuáticas	1	2	0	1	2	3	4	5
28. Pescador y trabajadores cualificados en actividades piscícolas	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Operadores de maquinaria agrícola móvil	1	2	0	1	2	3	4	5
30. Montadores de estructuras metálicas	1	2	0	1	2	3	4	5
31. Operadores de máquinas herramientas	1	2	0	1	2	3	4	5
32. Marineros de cubierta de barco y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
33. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5
34. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5

**DA. INDUSTRIAS MANUFACTURERAS: ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS**

P12DA. PUESTOS DE TRABAJO	LO TIENE ACTUALMENTE			PRÓXIMOS 5 AÑOS				
				NO, con seguridad que no		SÍ, con seguridad que sí		
	Sí	No	Ns/Nc	1	2	3	4	5
20. Químicos	1	2	0	1	2	3	4	5
21. Veterinarios	1	2	0	1	2	3	4	5
22. Biólogos, botánicos, zoólogos y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
23. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
24. Matarifes y trabajadores de las industrias cárnicas y del pescado	1	2	0	1	2	3	4	5
25. Panaderos, pasteleros y confiteros	1	2	0	1	2	3	4	5
26. Trabajadores del tratamiento de la leche y elaboración de productos lácteos; heladeros.	1	2	0	1	2	3	4	5
27. Trabajadores conserveros de frutas y verduras	1	2	0	1	2	3	4	5
28. Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Encargado de operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas.	1	2	0	1	2	3	4	5
30. Montadores y ensambladores	1	2	0	1	2	3	4	5
31. Operadores de máquinas para elaborar productos alimenticios y bebidas.	1	2	0	1	2	3	4	5
32. Operadores de robots industriales	1	2	0	1	2	3	4	5
33. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5
34. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5

**DM. INDUSTRIAS MANUFACTURERAS: METALURGIA**

P12DM. PUESTOS DE TRABAJO	LO TIENE ACTUALMENTE			PRÓXIMOS 5 AÑOS				
				NO, con seguridad que no		SÍ, con seguridad que sí		
	Sí	No	Ns/Nc	1	2	3	4	5
20. Químicos	1	2	0	1	2	3	4	5
21. Jefes de taller y encargados en la metalurgia	1	2	0	1	2	3	4	5
22. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
23. Encargados de moldeadores, soldadores, montadores de estructuras metálicas afines	1	2	0	1	2	3	4	5
24. Jefes de equipos de mecánicos y ajustadores de equipos electrónicos	1	2	0	1	2	3	4	5
25. Moldeadores y macheros	1	2	0	1	2	3	4	5
26. Soldadores y oxicortadores	1	2	0	1	2	3	4	5
27. Chapistas y caldereros	1	2	0	1	2	3	4	5
28. Montadores de estructuras metálicas	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Montadores y empalmadores de cables	1	2	0	1	2	3	4	5
30. Herreros y forjadores	1	2	0	1	2	3	4	5
31. Trabajadores de la fabricación de herramientas, mecánicos y ajustadores, modelistas, matriceros y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
32. Ajustadores operadores de máquinas-herramienta	1	2	0	1	2	3	4	5
33. Pulidores de metales y afiladores de herramientas	1	2	0	1	2	3	4	5
34. Mecánicos y ajustadores de maquinaria y equipos eléctricos y electrónicos	1	2	0	1	2	3	4	5
35. Mecánicos de precisión en metales y materiales similares	1	2	0	1	2	3	4	5
36. Operadores en instalaciones para la obtención y transformación de metales	1	2	0	1	2	3	4	5
37. Encargado de operadores de máquinas para trabajar metales	1	2	0	1	2	3	4	5
38. Operadores de robots industriales	1	2	0	1	2	3	4	5
39. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5
40. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5

**DO. OTRAS INDUSTRIAS MANUFACTURERAS**

<b>P12DO. PUESTOS DE TRABAJO</b>	<b>LO TIENE ACTUALMENTE</b>			<b>PRÓXIMOS 5 AÑOS</b>				
				<b>NO, con seguridad que no</b>			<b>SÍ, con seguridad que sí</b>	
	Sí	No	Ns/Nc	1	2	3	4	5
20. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
21. Relojeros y mecánicos de instrumentos de precisión	1	2	0	1	2	3	4	5
22. Joyeros, orfebres y plateros	1	2	0	1	2	3	4	5
23. Cajistas, monotipistas y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
24. Grabadores de imprenta y trabajadores asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
25. Trabajadores de los laboratorios fotográficos y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
26. Encuadernadores y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
27. Impresores de serigrafía y estampadores en plancha y en textiles	1	2	0	1	2	3	4	5
28. Trabajadores de la cerámica, alfareros y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Pintores decoradores en vidrio, cerámica y otros materiales	1	2	0	1	2	3	4	5
30. Artesanos en madera y materiales similares	1	2	0	1	2	3	4	5
31. Artesanos en tejidos, cueros y materiales similares	1	2	0	1	2	3	4	5
32. Trabajadores del tratamiento de la madera	1	2	0	1	2	3	4	5
33. Preparadores de fibra	1	2	0	1	2	3	4	5
34. Tejedores con telares artesanos o de tejidos de punto y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
35. Sastres, modistos y sombrereros	1	2	0	1	2	3	4	5
36. Peleteros y trabajadores asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
37. Patronistas y cortadores de tela, cuero y piel	1	2	0	1	2	3	4	5
38. Costureros a mano, bordadores y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
39. Tapiceros, colchoneros y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
40. Curtidores y preparadores de pieles	1	2	0	1	2	3	4	5
41. Zapateros y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
42. Encargado de operadores de máquinas fijas	1	2	0	1	2	3	4	5
43. Montadores y ensambladores	1	2	0	1	2	3	4	5
44. Operadores de robots industriales	1	2	0	1	2	3	4	5
45. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5
46. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5

**F. CONSTRUCCIÓN**

<b>P12F. PUESTOS DE TRABAJO</b>	<b>LO TIENE ACTUALMENTE</b>			<b>PRÓXIMOS 5 AÑOS</b>				
				<b>NO, con seguridad que no</b>			<b>SÍ, con seguridad que sí</b>	
	Sí	No	Ns/Nc	1	2	3	4	5
20. Arquitectos y urbanistas	1	2	0	1	2	3	4	5
21. Arquitectos técnicos	1	2	0	1	2	3	4	5
22. Delineantes y diseñadores artísticos								
23. Encargados de obra y otros encargados en la construcción	1	2	0	1	2	3	4	5
24. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
25. Albañiles y mamposteros	1	2	0	1	2	3	4	5
26. Trabajadores en hormigón armado, enfoscadores, ferrallistas y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
27. Carpinteros (excepto carpinteros de estructuras metálicas)	1	2	0	1	2	3	4	5
28. Revocadores, escayolistas y estuquistas	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Techadores	1	2	0	1	2	3	4	5
30. Instaladores de material aislante térmico / insonorización	1	2	0	1	2	3	4	5
31. Fontaneros e instaladores de tuberías	1	2	0	1	2	3	4	5
32. Electricista de construcción y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
33. Pintores, barnizadores, empapeladores y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
34. Cristaleros	1	2	0	1	2	3	4	5
35. Personal de limpieza	1	2	0	1	2	3	4	5
36. Parqueteros, soldadores y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
37. Conductores de maquinaria de movimientos de tierras y equipos similares	1	2	0	1	2	3	4	5
38. Operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria similar de movimiento de materiales	1	2	0	1	2	3	4	5
39. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5
40. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5

## G. COMERCIO

P12G. PUESTOS DE TRABAJO	LO TIENE ACTUALMENTE			PRÓXIMOS 5 AÑOS				
				NO, con seguridad que no			SÍ, con seguridad que sí	
	Sí	No	Ns/Nc	1	2	3	4	5
20. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
21. Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público	1	2	0	1	2	3	4	5
22. Encargado de sección dentro de un comercio y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
23. Dependientes y exhibidores en tiendas, almacenes, quioscos y mercados	1	2	0	1	2	3	4	5
24. Vendedores a domicilio y por teléfono	1	2	0	1	2	3	4	5
25. Empleados de control de abastecimiento e inventario	1	2	0	1	2	3	4	5
26. Fotógrafos y operadores de grabación imagen-sonido	1	2	0	1	2	3	4	5
27. Ayudantes en veterinaria	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Ópticos y optometristas	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Decoradores y diseñadores artísticos	1	2	0	1	2	3	4	5
30. Ayudantes farmacéuticos	1	2	0	1	2	3	4	5
31. Empleados para el cuidado de niños	1	2	0	1	2	3	4	5
32. Panaderos, pasteleros, confiteros	1	2	0	1	2	3	4	5
33. Tapiceros y colchoneros	1	2	0	1	2	3	4	5
34. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5
35. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5

## H. HOSTELERÍA

P12H. PUESTOS DE TRABAJO	LO TIENE ACTUALMENTE			PRÓXIMOS 5 AÑOS				
				NO, con seguridad que no			SÍ, con seguridad que sí	
	Sí	No	Ns/Nc	1	2	3	4	5
20. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
21. Recepcionistas en establecimientos distintos a oficinas	1	2	0	1	2	3	4	5
22. Agentes de viajes	1	2	0	1	2	3	4	5
23. Empleados de agencias de viajes	1	2	0	1	2	3	4	5
24. Filólogos, intérpretes y traductores	1	2	0	1	2	3	4	5
25. Técnicos de empresas y actividades turísticas	1	2	0	1	2	3	4	5
26. Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público	1	2	0	1	2	3	4	5
27. Cocineros y otros preparadores de comidas	1	2	0	1	2	3	4	5
28. Camareros, bármanes y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Jefes de cocineros, de camareros y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
30. Guías y azafatas de tierra	1	2	0	1	2	3	4	5
31. Bañista-Socorrista	1	2	0	1	2	3	4	5
32. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5
33. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5



### **I. TRANSPORTE**

<b>P12I. PUESTOS DE TRABAJO</b>	<b>LO TIENE ACTUALMENTE</b>			<b>PRÓXIMOS 5 AÑOS</b>				
				<b>NO, con seguridad que no</b>			<b>SÍ, con seguridad que sí</b>	
	Sí	No	Ns/Nc	1	2	3	4	5
20. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
21. Empleados de oficina de servicios de transportes	1	2	0	1	2	3	4	5
22. Conductores de automóviles y furgonetas	1	2	0	1	2	3	4	5
23. Conductores de autobuses	1	2	0	1	2	3	4	5
24. Conductores de camiones	1	2	0	1	2	3	4	5
25. Conductores de motocicletas y ciclomotores	1	2	0	1	2	3	4	5
26. Mecánicos y ajustadores de vehículos de motor	1	2	0	1	2	3	4	5
27. Operadores de grúas, camiones, montacargas y maquinaria similar	1	2	0	1	2	3	4	5
28. Filólogos e intérpretes	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5
30. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5

### **K. ACTIVIDADES INMOBILIARIAS**

<b>P12K. PUESTOS DE TRABAJO</b>	<b>LO TIENE ACTUALMENTE</b>			<b>PRÓXIMOS 5 AÑOS</b>				
				<b>NO, con seguridad que no</b>			<b>SÍ, con seguridad que sí</b>	
	Sí	No	Ns/Nc	1	2	3	4	5
20. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
21. Agentes inmobiliarios	1	2	0	1	2	3	4	5
22. Tasadores y subastadores	1	2	0	1	2	3	4	5
23. Encargados de obra y otros encargados en la construcción	1	2	0	1	2	3	4	5
24. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
25. Albañiles y mamposteros	1	2	0	1	2	3	4	5
26. Carpinteros (excepto carpinteros de estructuras metálicas)	1	2	0	1	2	3	4	5
27. Revocadores, escayolistas y estuquistas	1	2	0	1	2	3	4	5
28. Techadores	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Fontaneros e instaladores de tuberías	1	2	0	1	2	3	4	5
30. Electricista de construcción y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
31. Pintores, barnizadores, empapeladores y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
32. Cristaleros	1	2	0	1	2	3	4	5
33. Personal de limpieza	1	2	0	1	2	3	4	5
34. Parqueteros, soldadores y asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
35. Conductores de vehículos	1	2	0	1	2	3	4	5
36. Operadores de grúas, camiones montacargas y de maquinaria similar de movimiento de materiales	1	2	0	1	2	3	4	5
37. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5
38. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5

### O. OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES

P120. PUESTOS DE TRABAJO	LO TIENE ACTUALMENTE			PRÓXIMOS 5 AÑOS				
	Sí	No	Ns/Nc	NO, con seguridad que no			SÍ, con seguridad que sí	
				1	2	3	4	5
20. Agente de compras de bienes y servicios	1	2	0	1	2	3	4	5
21. Fotógrafos y operadores de equipos de grabación de imagen y sonido	1	2	0	1	2	3	4	5
22. Animadores comunitarios	1	2	0	1	2	3	4	5
23. Cajeros, taquilleros y otros empleados asimilados en trato directo con el público	1	2	0	1	2	3	4	5
24. Croupiers y otros empleados de salas de juego y apuestas	1	2	0	1	2	3	4	5
25. Asistentes domiciliarios	1	2	0	1	2	3	4	5
26. Empleados para el cuidado de niños	1	2	0	1	2	3	4	5
27. Peluqueros, especialistas en tratamiento de belleza y trabajadores asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
28. Psicólogos	1	2	0	1	2	3	4	5
29. Especialistas en métodos didácticos y pedagógicos	1	2	0	1	2	3	4	5
30. Coreógrafos y bailarines	1	2	0	1	2	3	4	5
31. Recogedores de basura y obreros asimilados	1	2	0	1	2	3	4	5
32. Cocineros	1	2	0	1	2	3	4	5
33. Camareros	1	2	0	1	2	3	4	5
34. Bañista, socorrista	1	2	0	1	2	3	4	5
35. Empleados de hogar	1	2	0	1	2	3	4	5
36. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5
37. Otras ocupaciones.....	1	2	0	1	2	3	4	5

**P13.- De los anteriores puestos, indíqueme los tres que en los dos últimos años le han resultado más difíciles de cubrir por no encontrar personas que se adecuaran a la cualificación o al perfil que necesitaba su empresa...**

**... Indique también el grado de dificultad que ha tenido para encontrar personas para cada puesto con la cualificación requerida, en una escala de 1 a 5, donde 1 = MÍNIMA DIFICULTAD y 5 = MÁXIMA DIFICULTAD...**

PUESTOS DE <u>DIFÍCIL COBERTURA</u> <u>ACTUAL o RECIENTEMENTE</u>	GRADO DE DIFICULTAD PARA ENCONTRAR PERSONAS PARA EL PUESTO ...					Ns/Nc
	Mínima Dificultad			Máxima Dificultad		
1. Puesto número:.....	1	2	3	4	5	0
2. Puesto número:.....	1	2	3	4	5	0
3. Puesto número:.....	1	2	3	4	5	0
4. Otro puesto.....	1	2	3	4	5	0

**P14.- De los puestos recogidos en la pregunta 12, dígame ahora los tres para los que en su opinión le resultará más difícil encontrar candidatos con la cualificación adecuada de cara a los próximos 5 años...  
...Dígame también el número de personas que prevé contratar para estos puestos de cara al futuro:**

PUESTOS DE <u>DIFÍCIL COBERTURA</u> <u>EN EL FUTURO</u>	NÚMERO DE PERSONAS QUE PREVE CONTRATAR PARA DICHOS PUESTOS	Ns/Nc
1. Puesto número:.....	.....	99
2. Puesto número:.....	.....	99
3. Puesto número:.....	.....	99
4. Otro puesto.....	.....	

**P15.- Ahora le voy a ir leyendo distintas actividades de formación. Dígame aquellas que, a su juicio, necesitará desarrollar o impartir para sus empleados tanto por necesidades actuales como por necesidades futuras que surgirán en los próximos 5 años...**

<b>En cuanto a: PRODUCCIÓN - LOGÍSTICA</b>	<b>Necesidades Actuales</b>			<b>Necesidades Futuras</b>		
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No	Ns/Nc
1. Mantenimiento preventivo y reparación	1	2	0	1	2	0
2. Control/gestión de la calidad	1	2	0	1	2	0
3. Normas ISO	1	2	0	1	2	0
4. Métodos y tiempos	1	2	0	1	2	0
5. Técnicas de producción	1	2	0	1	2	0
6. Gestión de almacenes	1	2	0	1	2	0
7. Logística	1	2	0	1	2	0
8. Desarrollo de nuevos productos y servicios	1	2	0	1	2	0
9. Gestión de residuos	1	2	0	1	2	0
10. Gestión de I+D e innovación	1	2	0	1	2	0
11. Otras.....	1	2	0	1	2	0

<b>P16.- Ahora en cuanto a actividades relacionadas con el área de COMERCIAL – MARKETING ....</b>	<b>Necesidades Actuales</b>			<b>Necesidades Futuras</b>		
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No	Ns/Nc
1. Técnicas de negociación	1	2	0	1	2	0
2. Técnicas de venta y atención al cliente	1	2	0	1	2	0
3. Conocimiento del mercado y de los clientes	1	2	0	1	2	0
4. Atención telefónica	1	2	0	1	2	0
5. Relaciones públicas	1	2	0	1	2	0
6. Telemarketing	1	2	0	1	2	0
7. Comercio exterior	1	2	0	1	2	0
8. Estrategias comerciales	1	2	0	1	2	0
9. Publicidad	1	2	0	1	2	0
10. Otras.....	1	2	0	1	2	0

<b>P17.- A continuación nos centraremos en actividades relacionadas con DIRECCIÓN - GERENCIA ....</b>	<b>Necesidades Actuales</b>			<b>Necesidades Futuras</b>		
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No	Ns/Nc
1. Sucesión en la empresa familiar	1	2	0	1	2	0
2. Toma de decisiones y solución de problemas	1	2	0	1	2	0
3. Gestión del conocimiento	1	2	0	1	2	0
4. Planificación estratégica	1	2	0	1	2	0
5. Gestión medioambiental	1	2	0	1	2	0
6. Delegación del trabajo	1	2	0	1	2	0
7. Gestión del tiempo	1	2	0	1	2	0
8. Responsabilidad social en la empresa	1	2	0	1	2	0
9. Liderazgo	1	2	0	1	2	0
10. Otras.....	1	2	0	1	2	0

<b>P18.- Ahora en cuanto a actividades relacionadas con el área de NUEVAS TECNOLOGÍAS ....</b>	<b>Necesidades Actuales</b>			<b>Necesidades Futuras</b>		
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No	Ns/Nc
1. Diseño de páginas web	1	2	0	1	2	0
2. Programas informáticos (word, excel, access, ...)	1	2	0	1	2	0
3. Internet, redes, correo electrónico, ...	1	2	0	1	2	0
4. Programas de gestión administrativa	1	2	0	1	2	0
5. Mantenimiento de Hardware y Software	1	2	0	1	2	0
6. Administración de servidores y mantenimiento web	1	2	0	1	2	0
7. E-business / comercio electrónico	1	2	0	1	2	0
8. Automatas programables	1	2	0	1	2	0
9. Diseño asistido por ordenador	1	2	0	1	2	0
10. Otras.....	1	2	0	1	2	0

<b>P19.- A continuación nos centraremos en actividades relacionadas con ADMINISTRACIÓN – FINANZAS ....</b>	<b>Necesidades Actuales</b>			<b>Necesidades Futuras</b>		
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No	Ns/Nc
1. Gestión contable	1	2	0	1	2	0
2. Gestión de costes	1	2	0	1	2	0
3. Gestión de tesorería	1	2	0	1	2	0
4. Fiscalidad empresarial	1	2	0	1	2	0
5. Gestión económico-financiera	1	2	0	1	2	0
6. Archivo y digitalización de documentos	1	2	0	1	2	0
7. Captación de subvenciones, apoyo institucional, ...	1	2	0	1	2	0
8. Elaboración de presupuestos	1	2	0	1	2	0
9. Otras.....	1	2	0	1	2	0

<b>P20.- Ahora en cuanto a actividades relacionadas con el área de RECURSOS HUMANOS ....</b>	<b>Necesidades Actuales</b>			<b>Necesidades Futuras</b>		
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No	Ns/Nc
1. Técnicas de gestión de recursos humanos	1	2	0	1	2	0
2. Motivación laboral	1	2	0	1	2	0
3. Trabajo en equipo	1	2	0	1	2	0
4. Sistemas de incentivos para el personal	1	2	0	1	2	0
5. Gestión y aceptación del cambio en la empresa	1	2	0	1	2	0
6. Creatividad e innovación	1	2	0	1	2	0
7. Seguridad e higiene en el trabajo	1	2	0	1	2	0
8. Prevención de riesgos laborales	1	2	0	1	2	0
9. Nóminas y seguros sociales	1	2	0	1	2	0
10. Habilidades sociales y comunicativas	1	2	0	1	2	0
11. Otras.....	1	2	0	1	2	0

<b>P21.- Con respecto a OTRAS ACCIONES de formación ...</b>	<b>Necesidades Actuales</b>			<b>Necesidades Futuras</b>		
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No	Ns/Nc
1. Manipulación de alimentos	1	2	0	1	2	0
2. Animación turística	1	2	0	1	2	0
3. Auxiliar de ayuda a domicilio	1	2	0	1	2	0
4. Animación sociocultural	1	2	0	1	2	0
5. Idioma Inglés	1	2	0	1	2	0
6. Idioma Alemán	1	2	0	1	2	0
7. Idioma Francés	1	2	0	1	2	0
8. Idioma español	1	2	0	1	2	0
9. Otros idiomas (especificar.....)	1	2	0	1	2	0
10.....	1	2	0	1	2	0
11.....	1	2	0	1	2	0

<b>P22.- Para terminar, me va a indicar en una escala de 1 a 5, donde 1 es “mucho peor” y 5 “mucho mejor” cuál es la situación de su empresa en relación a sus principales competidores en cuanto a...</b>	<b>MUCHO PEOR</b>			<b>MUCHO MEJOR</b>		
	1	2	3	4	5	
1. Calidad del producto / servicio	1	2	3	4	5	
2. Eficiencia de los procesos operativos internos	1	2	3	4	5	
3. Organización de las tareas del personal	1	2	3	4	5	
4. Satisfacción de los clientes	1	2	3	4	5	
5. Rapidez de adaptación a las necesidades de los mercados	1	2	3	4	5	
6. Imagen de la empresa y de sus productos / servicios	1	2	3	4	5	
7. Incremento de la cuota de mercado	1	2	3	4	5	
8. Incremento de la rentabilidad	1	2	3	4	5	
9. Incremento de la productividad	1	2	3	4	5	
10. Motivación / satisfacción de los trabajadores	1	2	3	4	5	
11. Reducción de la rotación de personal (abandono voluntario trabajadores)	1	2	3	4	5	
12. Reducción del absentismo laboral	1	2	3	4	5	
13. Identidad y compromiso de los empleados con la empresa	1	2	3	4	5	

**DATOS DE LA EMPRESA:**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: c/ \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

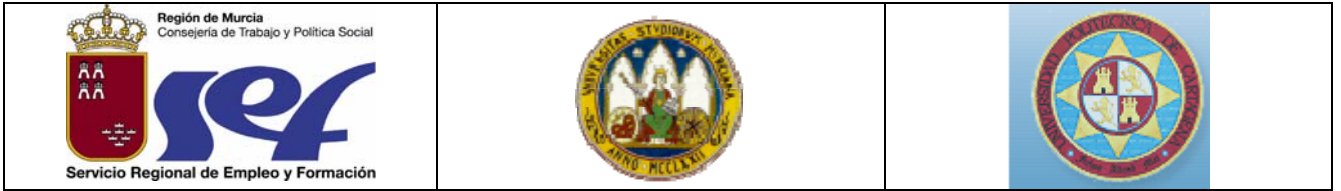
CIUDAD \_\_\_\_\_

C.P. \_\_\_\_\_ e-mail. \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ENCUESTADO \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ENCUESTADOR: \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

SELLO DE LA EMPRESA



**ANEXO II: ESTUDIO SOBRE NECESIDADES Y TENDENCIAS EN LA FORMACIÓN EN LA C.A.R.M.**

**CUESTIONARIO NECESIDADES SECTORIALES**  
(Reuniones de expertos)

1. Señale cuáles son las ocupaciones de su sector que son más difíciles de cubrir (dificultad para encontrar personas con el perfil o la preparación adecuada).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ¿Qué papel considera que puede tener la formación para resolver las dificultades anteriores?

2.1 Desde el punto de vista de formación que promueve la empresa sobre la base de su experiencia:

.....  
.....  
.....  
.....

2.2 Desde el punto de vista de la formación profesional reglada:

.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿Cuál considera que va a ser la evolución futura de la demanda de ocupaciones en su sector? ¿Cuáles serán los puestos más demandados y cuáles aquellos en los que previsiblemente habrá un exceso de mano de obra?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. Por último nos podría indicar las posibilidades y las limitaciones de incorporación a tu sector de trabajadores de los colectivos de minusválidos y de personas mayores de 45 años?

.....  
.....  
.....  
.....



## **ANEXO III.**

### **REUNIONES CON EMPRESARIOS Y PROFESIONALES**

1. **OBJETIVO:** Complementar, desde la perspectiva cualitativa, la información obtenida en la Encuesta.

#### **2. CRITERIOS ORGANIZACIÓN REUNIONES ENTREVISTAS:**

1) **Zonas reuniones:** Murcia, Lorca, Altiplano y Noroeste

2) **Lugar entrevistas:** Zona Cartagena

3) **Empresarios-profesionales participantes por zonas:** Representativos de los sectores analizados.

#### **4. REALIZACIÓN REUNIONES:**

1) **MURCIA:** N° de asistentes: 5

Relación de asistentes: D. Carlos Solera Juan (Agrupación de Conserveros), D. Ramón Muñoz Gómez (FREM), Dña. Eva María Paco Martínez (FECOM), Dña. María Dolores Castaño Domenech (HOSTEMUR) y D. José María Riquelme Artajona (Federación Regional de Empresarios de la Construcción)

Fecha: 27 de Octubre de 2005

Lugar: CROEM. Sala de Juntas

#### **Ideas fuertes de la Reunión:**

1ª- Fortalecer la formación reglada, claramente la FP. Los Módulos que se imparten en la FP no siempre se ajustan a las necesidades sectoriales. Hay exceso de titulados en algunos módulos (ejemplo: Administrativo) y faltan titulados en otros Módulos, por ejemplo, en restauración, comercio, y construcción.

2ª- La formación real, no la general, la que necesita realmente la empresa hay que hacerla en los centros de trabajo, es decir, en la empresa. Es la empresa, ante la descualificación del empleado, quien tiene que asumir la tarea de formarlo directamente, ya que no hay instancias que realmente preparen para el puesto de trabajo.

3ª- Se reclama la necesidad de que por sectores o ramas, las organizaciones propias del sector, establezcan programas prácticos de formación, que respondan realmente a las necesidades existentes. Se pone como ejemplo de buenas prácticas lo que está haciendo la Federación del metal.



4ª- Se insiste en el hecho de que la formación que se está financiando a las empresas a través de fondos FORCEM u otros fondos públicos es generalista y transversal, nada específica. Se indica que posiblemente en este momento ya, hay exceso de formación general y el gran déficit está en la formación concreta y práctica. Buenos ejemplos de necesidades existentes en materia de formación y que no se cubren por la vía de la formación generalista es la formación de comerciales sectoriales o la logística del transporte y operador transportista.

5ª- Actualmente la empresa que quiere realmente resolver los problemas de cualificación y actualización de sus empleados en relación al buen desempeño del puesto de trabajo, no tiene más remedio que invertir tiempo en la formación de los mismos y mucho dinero. Una vez éstos formados al interior de la empresa, el miedo que tiene el empresario y el riesgo que corre es que se marchen a otras empresas.

6ª- Nos es positivo el balance que se hace del nuevo sistema de gestión de la formación financiada por FORCEM. El nuevo sistema no facilita la realización de cursos en las pequeñas empresas. Es un sistema beneficioso para las grandes empresas, para las Organizaciones Sectoriales. Favorece la formación a distancia. Todo ello conduce a que buena parte del dinero previsto para la formación no se consuma.

7ª- Está generalizado el sentir de que la formación para el puesto de trabajo no consigue los mejores resultados porque falta una formación/educación de base. Buena parte de la inmigración que llega arrastra un gran déficit en formación básica que es difícil cubrir con la formación específica.

## 2) ALTIPLANO

Nº de asistentes: 7

Relación de asistentes: D. Daniel Castaño (Bodegas Castaño, Yecla), Do Joaquín Hernández (Cooperativa Vitivinícola San Isidro, Jumilla), D. José Luis Quilez (Cooperativa del Vino de Yecla), D. Antonio Candela (Bodegas Candela, Yecla), D. Javier Navarro Díaz (Tapizados DINA, Yecla), D. Francisco Juan Ortiz (Tapizados FRAJUMAR y Consorcio Exportados del Mueble de la Región de Murcia), D. José Pascual Muñoz (Transportes Pascual, Yecla).

Fecha: 3 de Noviembre de 2005

Lugar: Feria del Mueble. Sala de Juntas. Yecla.

### **Ideas fuertes de la Reunión**

1ª- Falta y es difícil encontrar personal cualificado para los oficios relacionados con la producción. La formación de este personal es realizada por la propia empresa, ya que desde otras instancias no se realiza formación práctica.

2ª- Igualmente falta personal cualificado como técnicos comerciales del sector. De nuevo la empresa tiene que formar a dicho personal, ya que no hay ningún Módulo en la FP que se oriente en tal sentido, ni los cursos generalistas que se imparten preparan realmente para este oficio.

3ª- En cambio, hay exceso de oferta de personal para tareas directivas, administrativas y técnicas, como economistas, enólogos, etc.

4ª- Habría que recuperar la vieja figura del “aprendiz” en la empresa. Ello conduciría a satisfacer mejor las necesidades de la empresa. La figura “prácticas en la empresa” no conduce casi a nada, ya que esta figura no implica realmente ni a la empresa ni al propio personal en prácticas.

5ª- Hay que fortalecer la FP, incrementando el número de alumnos que cursen este nivel, con mejor preparación práctica, mayor diversidad de Módulos y mejor adecuación de los mismos a la dinámica de los sectores y a la especialización productiva de las zonas geográficas.

6ª- La gestión actual de los fondos FORCEM para formación no produce buenos resultados para las empresas, individualmente consideradas. Resulta complicado la programación de formación para el consumo de dichos fondos, por parte de las pequeñas y medianas empresas. Ello hace que buena parte de los fondos disponibles para formación no se utilicen.

7ª- Falta personal de logística y operador de transporte y, además, resulta difícil encontrarlo.

8ª- La propia empresa tiene que asumir toda la formación especializada en el sector del transporte, con un alto coste económico y de tiempo para la formación de este personal especializado.

9ª- El sector del transporte, en términos de federación y agrupación sectorial, está poco cohesionado. Ello implica que en materia de formación de los empleados especializados, no existe lógica ni planificación sectorial.

10ª- Dado el coste importante que supone la formación especializada para la empresa del sector del transporte, se prefiere antes contratar a buenos profesionales en el mercado, aunque sea a precios altos, que formarlos directamente la propia empresa, ya que así se evita el riesgo de que se marchen de la empresa, una vez que han sido formados.

11ª- A pesar de existir el Centro Tecnológico del Mueble y la Federación de la Madera y del Mueble (Arema), la empresa está obligada a asumir la formación específica de los empleados del sector relacionados con la producción.

12ª- Se ve como necesario la creación de un Centro de Formación en el sector de la madera y del mueble. Centro que debe estar equipado con los talleres necesarios para cada una de las ocupaciones que se consideran fundamentales en dicho sector, desde el punto de vista profesional y práctico.

13ª- Existe déficit en el sector del mueble de comerciales con manejo suficiente de idiomas.

### 3) NOROESTE

Nº de asistentes: 4

Relación de asistentes: D. Alfonso Martínez Guirao (Transporte Euroverja S.L.), D. Manuel Fernando Guerrero (Nortur), D.Eliseo López Gómez (Automoción y Construcción), D. Javier Fernández Cortés (Centro Tecnológico del Mármol).

Fecha: 4 de Noviembre de 2005

Lugar: Centro Tecnológico del Mármol. Sala de Juntas. Cehegín.

#### **Ideas fuertes de la Reunión**

1ª- La necesaria formación especializada del empleado recae sobre la empresa, siendo ésta – por otra parte-, muy cara. La empresa ineludiblemente tiene que realizarla para ser competitiva, ya que otras instancias no dan esa formación especializada, práctica y actualizada.

2ª- Las Administraciones deberían aliviar a la empresa del coste que supone la formación especializada, a través de ayudas directas o indirectas (becas).

3ª- El actual sistema de gestión de la formación de FORCEM no es el adecuado para las empresas de pequeña y mediana dimensión.

4ª- La FP no ofrece la suficiente calidad necesaria para los alumnos que cursan este nivel. Hay desajuste entre lo que se enseña y las necesidades nuevas y reales de la producción.

5ª- El sector de la construcción, en términos de mano de obra, está muy descualificado. Prácticamente, en todos los oficios especializados del sector, a excepción de peón, falta personal. La formación en este sector es escasa y el aprendizaje se realiza básicamente sobre el puesto de trabajo. La organización regional del sector en materia de formación vive al día, faltando una planificación a corto y medio plazo para ir reduciendo las penurias tan grandes que existen de mano de obra cualificada. El sector de la construcción se abastece de mano de obra cualificada comprándola directamente en el mercado, más que formándola directamente.

6ª- Comerciales de tráfico nacional e internacional (operador de tráfico y logística de tráfico) son empleos bastante difíciles de cubrir en el sector del transporte. Para conseguirlo hay que ir al mercado nacional e internacional y a precios muy altos.

7ª- La formación específica de chofer hay que impartirla dentro de la empresa, aprendizaje bastante costoso. Además, una vez formado adecuadamente el empleado, existe un alto riesgo de moverse a otra empresa del sector, si se le ofrecen mejores condiciones.

8ª- Actualmente la FP no ofrece ningún Módulo relacionado con el sector, siendo éste tan relevante en la economía nacional. En cambio, hay un fuerte excedente de titulados de FP en otras ramas, como la de Administrativo.

9ª- Es necesario revalorizar la FP, a nivel económico y social, para tener una enseñanza de más calidad.

10ª. El sector del transporte, desde su organización regional, no elabora políticas de formación. Eso conlleva, que lo poco o mediano que se hace para formar al personal se hace desde la propia empresa.

11ª- El sector de la agricultura, al igual que sucede en la construcción, está muy descualificado. El aprendizaje se hace directamente sobre el lugar de trabajo, no mediando más formación que la que se obtiene por la realización repetitiva de las tareas. En los últimos años, la descualificación se ha agudizado con la marcha de los locales del sector, los que tenían ya la experiencia, y con la llegada masiva de la inmigración al sector y que se incorpora al mismo casi sin ningún conocimiento al respecto.

12ª- Los puestos más demandados en el sector de la piedra y del mármol son también los relacionados directamente con la producción.

13ª- Este sector, a través del Centro Tecnológico del Mármol, oferta formación específica a las empresas del sector. Para llevar a cabo tal objetivo, se capta el máximo de recursos económicos para programas de formación, bien sea a través de FORCEM o de otros organismos que dispensan ayudas a tal fin.

14ª- La FP debe ser la base fundamental para tener una mano de obra cualificada. Una vez conseguida esta formación básica, debe ser complementada con la formación continua y la específica, que requiere el puesto de trabajo.

15ª- Desde el subsector del turismo rural, por las políticas de ayudas que se están produciendo, se está fomentando el autoempleo. Dado el minifundismo existente en esta área, la formación de los empleados es deficitaria.

16ª- Hay déficit, en general, de cualificación profesional, no sólo porque la formación específica es precaria, sino también porque el nivel cultural y educativo es de partida bajo.

#### **4) LORCA**

Nº de asistentes: 6

Relación de asistentes: D. Pedro Cazorla (Presidente de CECLOR y sector de la Construcción), D. Juan Bautista Martínez (Vicepresidente de CECLOR y sector de Metalurgia y Automoción), D. Francisco Trenza (Madera y Mueble), D. Francisco Jodar (Artesanías), D. Diego Noguera (Comercio), D. Antonio Miñarro (Hostelería).

Fecha: 10 de Noviembre

Lugar: Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales. Sala de Juntas. Lorca

#### **Ideas fuertes de la Reunión**

1ª- Falta personal cualificado en todos los oficios relacionados con la construcción. Estas necesidades actuales son acuciantes y se prevé que en el corto plazo la situación seguirá siendo la misma.

2ª- La incorporación a la empresa de los colectivos con dificultad para el acceso al empleo, no crea ningún problema y, por supuesto, no existe ninguna discriminación. El único requerimiento por parte de la empresa es que se tenga la necesaria preparación para el puesto de trabajo. En el caso de los discapacitados, su accesibilidad a los puestos concretos, depende tanto del grado de discapacidad que se tenga, así como de la naturaleza del trabajo a desarrollar.

Esta opinión y actitud es mantenida por los representantes empresariales de todos los sectores presentes en la reunión.

3ª- La gestión de la formación necesita más coordinación, así como el actual sistema de gestión de la formación, por parte de FORCEM, es complejo y burocrático, lo que produce ineficiencia del sistema.

4ª- Hay que implicar más a las empresas en la formación, puesto que son ellas quienes realmente están formando en las propias empresas.

5ª- El sector del metal tiene verdaderas necesidades de personal especializado.

6ª- Se necesitan comerciales bien formados en el sector del metal.

7ª- Los centros de formación existentes, especialmente los vinculados a las organizaciones empresariales, están infravalorados. Es necesario que éstos jueguen un papel más relevante en la descentralización de la gestión de la formación.

8ª- Desde las empresas hay que apoyarse más en la FP. Al mismo tiempo que ésta debe ofertar Módulos que respondan a las necesidades de cada sector y espacio geográfico. Hay exceso de titulados de FP de la rama Administrativa y faltan, en cambio, muchos titulados relacionados con los empleos vinculados directamente a la producción.

9ª- Las empresas deberían recibir directamente ayudas para compensar la formación inicial que están dando a los empleados en el centro de trabajo.

10ª- Los comerciales, cuando llegan a la empresa hay que hacerlos, a través de formación específica en la misma. Ello supone un esfuerzo importante por parte de la empresa, ya que hay que enseñarles y además retribuirles el trabajo como si llegaran ya formados.

11ª- En el contexto actual de la formación, se hace imprescindible formar en el lugar de trabajo. Otra vía alternativa es buscar en el mercado de trabajo personal ya formado. El coste de este personal especializado se puede ver compensado por no tener que formar en la empresa.

12ª- Hay exceso de personal titulado en materias que no guardan relación directa con la producción. En cambio, faltan muchos empleados que estén titulados en tareas vinculadas a la producción.

13ª- En el sector del comercio es apremiante la necesidad de vendedores bien formados y con bagaje de idiomas.

14ª- Igualmente faltan gerentes de comercios bien formados.

15ª- Los titulados de FP tienen déficit de experiencia. Cuando llegan a la empresa no les resulta familiar la ocupación para la que se han formado.

16ª- Habría que establecer mecanismos de regulación en los sistemas de contratación para cuando la empresa ha formado a un empleado y éste decide abandonarla.

17ª- Desde las Administraciones habría que apoyar más el aprendizaje en la empresa.

18ª- Faltan formadores bien formados para trabajos especializados. La experiencia dice que con frecuencia la formación especializada se está impartiendo por personal que no garantiza una buena enseñanza.

19. Faltan cursos buenos y cortos para gerentes de comercios. Los comercios a veces no pueden soportar cursos de formación largos y sin una orientación muy práctica.

20<sup>a</sup>- En el sector de la Hostelería faltan cocineros bien formados.

21<sup>a</sup>- El propio empresariado necesita ser también formado. De la formación del propio empresario depende bastante la orientación de la empresa.

22<sup>a</sup>- Dentro de lo que son políticas de formación habría que diseñar y hacer campañas institucionales para mejorar la imagen del sectores.

23<sup>a</sup>- En la política de formación y gestión de la misma hay exceso de centralización en Murcia-capital. Seguro que habría mayor eficiencia de la misma si se descentralizara por comarcas/municipios.

24<sup>a</sup>- Es urgente y prioritario que al personal que trabaja en el sector de la Hostelería se le forme en idiomas.

25<sup>a</sup>- No es razonable que el Centro de FP de Lorca no imparta el Módulo de Hostelería- Restauración.



## 5) CARTAGENA

En la zona de **Cartagena** se mantuvieron entrevistas en distintas fechas con los siguientes empresarios y profesionales:

D. Francisco González Morcillo, Director Gerente de la empresa de transporte Delfín González S.A.

D. Miguel Martínez Bernal, Director gerente de la empresa Marsac S.L. del sector de la construcción. Presidente de la Asociación de Empresarios de la Construcción y Actividades Conexas de Cartagena y comarca.

D. Antonio Serrano García y D. Felipe López Blasco, Director-Gerente y Director Financiero y de RR HH de la Cooperativa Gregal de Torre Pacheco, sector Agricultura.

D. José Pérez Director Gerente de Sonido Castellini S.L., sector comercio y Presidente del Centro Comercial Abierto de Cartagena.

D. José López Martínez, Director gerente de Cafés Cavite, sector Comercio y Distribución.

D. Francisco Morales Solano, Director y propietario del Hotel Los Habaneros, sector Hostelería

Dña. Francisca Naranjo Directora y propietaria de La Sastrería, sector Hostelería y Presidenta de la Asociación de Hostelería de Cartagena (HOSTECAR).

### **Ideas fuertes de las entrevistas:**

1ª- Los entrevistados vinculados al sector del transporte insistieron en la problemática de las grandes empresas, en particular en la necesidad urgente de conductores para largos recorridos y en la de volver al conductor, que con permiso de conducir en su poder, ejerce con un contrato en prácticas, aprendiz o similar, de acompañante de conductores experimentados durante los primeros meses en el ejercicio de la profesión en la empresa.

2ª- Desde el sector de la construcción se destacaron las muchas ocupaciones que, por su cualificación concreta y por sus perspectivas de demanda futura, son necesarias y más urgentes en para aumentar la oferta de muchos de los oficios del mismo. Se sugirió la creación de una formación profesional reglada en *construcción* como necesaria para el sector.

3ª- Los empresarios del sector agrario explicitaron la problemática que tienen con peones y operarios de con perfiles más especializados dado el carácter de entrada al mercado de trabajo del sector de la agricultura.

4ª- Otros entrevistados destacaron la necesidad de reestructuración del sector de comercio y distribución, así como las necesidades de formación para ventas y pequeña logística de almacén.

5ª- Desde el sector de hostelería se argumentaron la necesidad de camareros y cocineros, junto a otras debilidades formativas del sector, como consecuencia de la mejora de la calidad del servicio ofertado.