

ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO
Programa de Actividades Sectoriales

Informe sobre las labores

**Foro de diálogo mundial sobre la formación
profesional y el desarrollo de las calificaciones
para los trabajadores del comercio**

Ginebra, 24-25 de noviembre de 2008

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2009

Primera edición 2009

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a pubdroit@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Informe sobre las labores: Foro de diálogo mundial sobre la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones para los trabajadores del comercio/Organización Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2009

ISBN: 978-92-2-322228-4 (print)

ISBN: 978-92-2-322229-1 (web pdf)

Publicado también en francés: *Rapport sur les travaux: Forum de dialogue mondial sur la formation professionnelle et le perfectionnement des travailleurs du secteur du commerce*, ISBN: 978-92-2-222228-5 (Print); 978-92-2-222229-2 (web pdf) – Ginebra, 2009.

En inglés: *Report on the proceedings: Global dialogue forum on vocational education and skills development for commerce workers*, ISBN 978-92-2-122228-6 (print); 978-92-2-122229-3 (web pdf) – Ginebra, 2009.

Informe de reunión / enseñanza profesional / formación profesional / calificación / necesidad de trabajadores calificados / agentes vendedores / comercio / países desarrollados / países en desarrollo
06.04

Datos de catalogación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos electrónicos de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolas a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: pubvente@ilo.org.

Vea nuestro sitio en la red: www.ilo.org/publns.

Impreso por la Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza

Índice

	<i>Página</i>
Informe de la discusión	1
Introducción	1
Examen y adopción de los puntos de consenso.....	4
Puntos de consenso sobre la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones para los trabajadores del comercio	5
Introducción general	5
Puntos de consenso	5
Punto 1: Asegurar que la formación responde a las necesidades cambiantes en materia de calificaciones de los comercios de la economía informal, mejorando al mismo tiempo la empleabilidad de los trabajadores del comercio	5
Punto 2: Mejorar los sistemas de formación profesional y tomar medidas para que respondan mejor a la necesidad de los comercios de un personal más calificado	6
Punto 3: Elementos clave de los planes de acción para mejorar las calificaciones de los trabajadores y su empleabilidad	7
Punto 4: Sistemas de previsión y de identificación de las necesidades en materia de calificaciones.....	8
Cuestionario de evaluación	9
Lista de participantes.....	11
Miembros representantes de los gobiernos	13
Miembros representantes de los empleadores.....	15
Miembros representantes de los trabajadores	15
Representantes de organizaciones internacionales no gubernamentales.....	16

Informe de la discusión

Introducción

1. El Foro de diálogo mundial sobre la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones para los trabajadores del comercio se celebró en la Oficina Internacional del Trabajo, en Ginebra, del 24 al 25 de noviembre de 2008. El Consejo de Administración de la OIT había decidido en su 298.^a reunión (marzo de 2007) que el foro tendría lugar en el bienio 2008-2009, y en su 300.^a reunión (noviembre de 2007), que el propósito del foro sería examinar las necesidades actuales y futuras en materia de calificaciones en el sector del comercio como base para la elaboración de estrategias de desarrollo de las calificaciones y de programas de formación profesional orientados a los trabajadores, a fin de apoyar sus perspectivas de empleo y su empleabilidad, y de mejorar la productividad y competitividad de las empresas.
2. La Oficina había preparado un documento temático ¹ para que sirviera de base para las deliberaciones del Foro. En el documento se examinaban las tendencias de los consumidores y las empresas, y las tendencias normativas y tecnológicas en el comercio, así como el modo en que éstas estaban afectando a las necesidades actuales y futuras en materia de empleo y de calificaciones. A continuación se analizaban los enfoques de la previsión de las necesidades en materia de calificaciones en el sector del comercio, y el modo en que se habían utilizado los fondos destinados a la formación para aumentar la empleabilidad, la productividad y la competitividad.
3. El Foro fue moderado por la Sra. Elizabeth Thobejane, Directora Ejecutiva Principal Interina para el Desarrollo de las Calificaciones en el Departamento de Trabajo, Pretoria (Sudáfrica). El portavoz del Grupo de los Empleadores fue el Sr. Halajian, y el portavoz del Grupo de los Trabajadores fue el Sr. Spaulding. El Secretario General del Foro fue el Sr. Tayo Fashoyin, el Secretario Ejecutivo fue el Sr. John Sendanyoye y el Secretario de la Mesa fue el Sr. John Myers, todos del Departamento de Diálogo Social, Legislación y Administración del Trabajo y Actividades Sectoriales.
4. Asistieron al Foro representantes gubernamentales de Austria, Bahrein, Botswana, Camerún, Ecuador, Egipto, España, Grecia, Honduras, Líbano, Malawi, Malasia, Marruecos, Nigeria, Qatar, República Dominicana, República Bolivariana de Venezuela, República Unida de Tanzania, Rwanda, Sudáfrica, Suiza, Suriname y Turquía. Asistieron a la reunión cuatro representantes de los trabajadores y seis representantes de los empleadores, así como representantes de las siguientes organizaciones internacionales no gubernamentales en calidad de observadores: Confederación Sindical Internacional (CSI), Organización Internacional de los Empleadores (OIE) y Union Network International (UNI).
5. Tras un discurso de bienvenida pronunciado por el Secretario General y una introducción del documento temático realizada por el Secretario Ejecutivo del Foro, tuvo lugar una presentación sobre la tecnología de identificación por radiofrecuencia (RIFD, por sus siglas en inglés), que actualmente se aplica en un gran hipermercado de Alemania. Los chips de escaneo de lectura electrónica integrados en los productos permitían identificar información sobre cada artículo, y mejoraban la atención al cliente. Se proporcionaron ejemplos de diferentes tecnologías aplicadas para mejorar la experiencia de comprar y la

¹ *Formación profesional y desarrollo de las calificaciones para los trabajadores del comercio: documento temático*, Ginebra, OIT, 2008 (vi+19 págs.).

selección de productos en diversos departamentos de los comercios, incluidos artículos de deporte, comida fresca, pescado y carne, cosméticos, vino y bebidas alcohólicas, etc. Gracias a la tecnología RIFD, sería posible extender el uso del pago de libre servicio. Los sistemas de pago electrónico inalámbrico basados en la tecnología del «campo cercano» están en fase de pruebas, para su introducción en el futuro. Esta nueva tecnología podría beneficiar a los trabajadores, al mejorar la gestión y el servicio, la gestión de la salud, las calificaciones y la satisfacción del cliente. Se había concebido, entre otros objetivos, para mejorar la motivación del trabajador, el trabajo en equipo, el entorno de trabajo y las relaciones con el cliente. La tecnología era particularmente útil en las cadenas de suministro y operaciones de almacenes que gestionaban pilas de productos; estaba utilizándose para el contenido de las cajas, pero se necesitarían entre 10 y 15 años más para utilizarla ampliamente en los artículos de forma individual.

6. El Presidente resumió seis puntos clave dimanantes de la discusión que tuvo lugar a continuación:

- el establecimiento de una distinción entre las grandes corporaciones y las PYME;
- el examen de la educación en lo que respecta a cómo colocar a los jóvenes y desarrollar sus competencias clave, siendo la tecnología de la información uno de los principales ámbitos:
- la gestión de la salud, incluidas la seguridad y la salud;
- la necesidad de analizar los efectos potenciales de la tecnología cambiante, y la necesidad de impartir formación a los trabajadores en el contexto del sector del comercio en general, en particular en el comercio minorista, y
- cómo mantener la cooperación entre los gobiernos, los trabajadores y los empleadores a la hora de planificar e impartir formación, particularmente relativa al cambio tecnológico, y de impedir la pérdida de empleos.

7. A continuación, el Foro abordó los cuatro puntos propuestos para la discusión, que fueron los siguientes:

1. ¿Qué tipo de formación debería impartirse para responder a la evolución de las necesidades de las empresas del sector del comercio en materia de calificaciones y para aumentar la empleabilidad de los trabajadores del sector en un contexto de tecnologías cada vez más avanzadas destinadas a minoristas, habida cuenta del bajo nivel actual de calificaciones, así como de la elevada proporción de trabajadoras y de trabajadores temporales y a tiempo parcial?
2. ¿De qué manera puede lograrse que los sistemas de formación profesional, su financiación y su gestión respondan mejor a la necesidad de las empresas comerciales de contar con un personal mejor calificado a medida que se introducen nuevas tecnologías?
3. ¿Cuáles deberían ser los elementos clave de los planes de acción aplicados en los ámbitos nacional, empresarial y sectorial para mejorar las calificaciones y la empleabilidad de los trabajadores del comercio? ¿Cuáles deberían ser las funciones y responsabilidades respectivas del gobierno, las empresas, los trabajadores individuales y los representantes de los trabajadores para garantizar que se imparta una formación acorde con la necesidad de las empresas de mejorar las calificaciones y la empleabilidad de los trabajadores? ¿De qué manera la OIT debería apoyar los esfuerzos de los mandantes en este proceso?

-
4. ¿Cómo puede anticiparse con precisión el ritmo de la introducción de nuevas tecnologías destinadas a minoristas y los consiguientes cambios en las necesidades de calificaciones a fin de contar con una base para planificar, organizar e impartir de manera eficiente la formación de los trabajadores y la actualización de dicha formación?
8. En lo que respecta al punto 1, los representantes gubernamentales, de los empleadores y de los trabajadores de muchos países hicieron referencia a su respectiva experiencia a la hora de hacer frente a la evolución de las necesidades de las empresas del sector del comercio en materia de calificaciones. Los comentarios incluían los siguientes puntos. No sólo era importante centrarse en las necesidades de formación dimanantes de la nueva tecnología, sino también en las nuevas necesidades que surgían debido a otras cuestiones, como la empleabilidad. En lo tocante a los efectos de la nueva tecnología en los empleos, se observarían cambios en la calidad de los trabajos y en su cantidad. La aparición de nueva tecnología no se traducía necesariamente en la reducción del número de trabajadores — en algunos ámbitos había conducido al incremento del número de empleos. La tecnología debía complementar los servicios, no sustituirlos. Era fácil impartir formación sobre una gran parte de la nueva tecnología, y era mucho más importante proporcionar formación para mejorar la atención al cliente. La confianza era tan importante como los conocimientos de tecnología, y el sistema educativo debía aumentar la confianza en sí mismos de los jóvenes. Era importante tener en cuenta los cambios operados en la fuerza de trabajo, en particular el creciente número de inmigrantes. El sector minorista era con frecuencia un punto de partida para estos trabajadores, y era importante tener presentes sus necesidades al elaborar estrategias para el desarrollo de las calificaciones. El documento temático para el foro se había centrado en particular en las economías desarrolladas, pero la economía informal era clave en muchos países, en los que la mayoría de los comerciantes minoristas trabajaban en el sector informal y no tenían acceso a una formación. Era importante tomar en consideración esta disparidad al considerar las necesidades en materia de formación
9. Con respecto al punto 2, era imperativo distinguir entre los programas para el desarrollo de las calificaciones destinados al personal actual y los orientados a los futuros trabajadores, y entre las necesidades en materia de formación de las grandes empresas y las necesidades de las PYME. El papel facilitador de los gobiernos en cuanto al desarrollo de las calificaciones para el sector debería incluir la promoción de un marco propicio, el fomento de una amplia participación, la estimulación de la evaluación de los efectos de los programas de formación y de desarrollo de las calificaciones, y el apoyo a las PYME y a los trabajadores vulnerables y del sector informal. La coordinación entre los ministerios de trabajo, educación y comercio era una experiencia positiva en muchos países. Los programas de formación para el aprendizaje eran útiles, aunque había algunas limitaciones y problemas relacionados con el tiempo, los recursos y los incentivos financieros. Los programas para el desarrollo de las calificaciones también podrían desempeñar un papel en la identificación de las necesidades en materia de formación en una fase temprana, y ser una fuente de asesoramiento profesional para los jóvenes. Era importante alentar a todos los interlocutores sociales a participar en el establecimiento de sistemas y marcos de aprendizaje. La crisis financiera actual aumentaba la necesidad de formación, y la tecnología podría utilizarse para facilitar dicha formación. Los gobiernos podrían desempeñar un papel primordial junto con los empleadores, los sindicatos y los trabajadores en una estructura tripartita. Los instructores deberían disponer de materiales de formación apropiados y basados en la competencia que mejoraran las calificaciones de los aprendices en consonancia con las exigencias en el ámbito educativo y profesional, aunque éste era raramente el caso.
10. En lo que respecta al punto 3, deberían elaborarse planes de acción en un marco tripartito: era preciso destinar recursos para su puesta en práctica; estos planes deberían armonizarse en los planos nacional, sectorial y de empresa; deberían centrarse en los jóvenes

susceptibles de estar desempleados a largo plazo; era preciso que la OIT prestara apoyo técnico a fin de asegurar su puesta en práctica, y era igualmente necesario aumentar la empleabilidad de los grupos desfavorecidos.

11. En lo referente al punto 4, se coincidió en que el diálogo contribuía a un estudio más cabal de la evaluación de las necesidades, ya que las organizaciones de empleadores y de trabajadores podían informar con conocimiento de causa sobre el proceso de identificación de las necesidades. Los gobiernos debían asegurar el establecimiento y el debido funcionamiento, a nivel sectorial y nacional, de sistemas de identificación y de previsión de las necesidades en materia de calificaciones, y velar por que las empresas participaran en un diálogo tripartito. También era importante agrupar las ocupaciones en familias de trabajos, a fin de reforzar las trayectorias profesionales y de aprendizaje. Para impulsar el proceso actual, sería necesario realizar una labor más concreta, por ejemplo, estudiar las ocupaciones en cuestión, fomentar el diálogo tripartito y con expertos, y encargar estudios específicos. Las instituciones educativas también tenían un papel que desempeñar desde una perspectiva técnica, por ejemplo, en la facilitación de aportaciones técnicas que contribuyen a la identificación e investigación de calificaciones precisas.

Examen y adopción de los puntos de consenso

12. Al finalizar el segundo día, el Foro adoptó una serie de puntos de consenso, tras examinar detenidamente un borrador preparado por la Oficina.

Puntos de consenso sobre la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones para los trabajadores del comercio

Introducción general

El Foro de diálogo mundial sobre la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones para los trabajadores del comercio, celebrado en la OIT, Ginebra, del 24 al 25 de noviembre de 2008, congregó a representantes gubernamentales, de los empleadores y de los trabajadores. El Foro tuvo por objeto elaborar recomendaciones consensuadas sobre la definición de estrategias de desarrollo de calificaciones y programas de formación profesional destinados a los trabajadores del sector del comercio, como medio para apoyar sus perspectivas de empleo y su empleabilidad, y mejorar la productividad y competitividad de las empresas. El diálogo social es importante para hacer frente a los próximos cambios. El Foro alcanzó un consenso con respecto a los siguientes puntos:

Puntos de consenso

Punto 1: Asegurar que la formación responde a las necesidades cambiantes en materia de calificaciones de los comercios de la economía informal, mejorando al mismo tiempo la empleabilidad de los trabajadores del comercio

1. Al definir estrategias y programas de formación profesional y de desarrollo de las calificaciones para los trabajadores del comercio, se debería tener en cuenta la disparidad que caracteriza el sector, que abarca desde grandes empresas multinacionales, pasando por empresas medianas y pequeñas, hasta los comerciantes de la economía informal.
2. Dada su complejidad y la rapidez del cambio tecnológico y de otros cambios en el sector, la industria debería desempeñar un papel fundamental a la hora de identificar sus principales requisitos en materia de calificaciones, de determinar los sistemas de educación, de formación profesional y de calificaciones más acordes a sus necesidades, y de elaborar las normas de competencia laboral correspondientes.
3. La formación debería abarcar asimismo la necesidad del sector de contar con una amplia gama de calificaciones, con miras a satisfacer los requisitos de trabajo de numerosas ocupaciones, inclusive desde los trabajos elementales hasta aquéllos relacionados con la gestión de alto nivel. También deberían contemplarse la logística de la cadena de suministro y los centros de distribución, el marketing, la atención al cliente, y las funciones de los trabajadores de más bajo nivel.
4. Debería fomentarse el aprendizaje permanente en el lugar de trabajo a todos los niveles, para que los trabajadores sigan aprendiendo a fin de mejorar su empleabilidad y de responder a las necesidades cambiantes de las empresas en materia de calificaciones.
5. Debería velarse por que todos los trabajadores tengan acceso a la formación, prestando particular atención a aquellos que tienen necesidades especiales.
6. Los sistemas de educación nacionales deberían adaptarse mejor a las necesidades del mercado de trabajo, asegurando la promoción de conocimientos básicos de lectura, cálculo

y tecnología de la información, y de la aptitud para comunicarse. La educación inicial básica debería tener por objeto, *inter alia*, aumentar la confianza en sí mismos de los jóvenes, porque estas características personales son tan importantes para los trabajadores como sus conocimientos tecnológicos.

7. Debería alentarse a los sistemas de educación y formación profesional a establecer una sinergia entre el aprendizaje práctico y el teórico, ya que esto puede mejorar las oportunidades de trabajo de las personas que se incorporan por primera vez al mercado de trabajo. Asimismo, la educación y la formación deberían ser complementarias, y crear vínculos entre el sistema educativo y el sector del comercio para aumentar su pertinencia. Esto podría lograrse, por ejemplo, a través de aprendizajes y otros métodos de formación basados en la competencia, para facilitar que los trabajadores lleguen a desempeñar cargos directivos.
8. La competencia debería ser el objetivo clave de la educación y la formación profesional, y ser evidente en la labor de todas las instituciones de formación, junto con el reconocimiento de las calificaciones. El desarrollo de la competencia debería apoyar asimismo la posibilidad de movilidad — inclusive a nivel internacional.
9. Los programas educativos y el contenido de la formación profesional deberían reflejar los cambios operados en los requisitos en materia de calificaciones.
10. La formación no sólo debería tener en cuenta los requisitos en materia de calificaciones de las nuevas tecnologías y otros factores de cambio, sino que también debería abarcar otras cuestiones, como la gestión de la seguridad y la salud y la atención al cliente.
11. Es necesario mejorar las calificaciones fundamentales y asegurar el aprendizaje permanente de los trabajadores en el lugar de trabajo.
12. Al elaborarse programas de formación deberían tenerse en cuenta los cambios demográficos de la fuerza de trabajo, en particular el creciente número de trabajadores migrantes. En muchos países, la exclusión social tiende a ser particularmente destacada entre la población migrante, por lo que es necesario prestar particular atención a la integración de los jóvenes de familias migrantes en los sistemas de educación pública. Los gobiernos desempeñan un papel fundamental a este respecto.
13. Al adoptarse medidas de formación en las empresas del subsector del comercio minorista, se debería reconocer la posible diversidad de su fuerza de trabajo.

Punto 2: Mejorar los sistemas de formación profesional y tomar medidas para que respondan mejor a la necesidad de los comercios de un personal más calificado

14. La formación profesional y el desarrollo de las calificaciones de los trabajadores del comercio deberían corregir el desequilibrio en lo que respecta a las calificaciones y promover el desarrollo social y económico, teniendo en cuenta la coyuntura económica, en continuo cambio, y los nuevos requisitos en materia de calificaciones.
15. El diálogo tripartito es esencial para asegurar que la formación sea totalmente pertinente para las necesidades del sector. Una mejor planificación y la participación de los interlocutores sociales son esenciales para la sostenibilidad a largo plazo de la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones, que deberían tener por objeto mejorar la empleabilidad y fomentar el trabajo decente. Por lo tanto, los gobiernos deberían proporcionar una plataforma eficaz para el diálogo tripartito sobre la formación a todos los niveles.

-
16. Existen varios modelos de buenas prácticas, no sólo en lo que respecta a la formación profesional, sino también para impartir competencias. Los interlocutores sociales podrían emular ejemplos, en cooperación con las autoridades competentes, para fomentar la movilidad internacional de los trabajadores del comercio.
 17. Las PYME, que disponen de menos recursos que las grandes empresas, podrían superar esta limitación mancomunando sus recursos para formar conjuntamente a su personal, o cooperando con empresas más grandes. Los gobiernos también deberían prestarles el apoyo apropiado para que puedan impartir formación a su personal.

Punto 3: Elementos clave de los planes de acción para mejorar las calificaciones de los trabajadores y su empleabilidad

18. Los planes de acción orientados a la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones de los trabajadores del comercio deberían ser flexibles y tener en cuenta el tamaño, la diversidad y el grado de desarrollo del sector en cada país.
19. El sector puede emplear a muchos millones de trabajadores en un país, mientras que, en otro, puede que ofrezca puestos de trabajo a tan sólo algunos miles de personas. Asimismo, está muy modernizado y consolidado en algunos países, en los que los trabajos se concentran en algunas empresas grandes, mientras que en otros países está sumamente fragmentado. Habida cuenta de esta diversidad, el papel de los gobiernos y los interlocutores sociales puede variar considerablemente, y los programas de acción nacionales deberían elaborarse teniendo en cuenta sus contextos sociales y económicos específicos.
20. A pesar de estas advertencias, los gobiernos tienen la responsabilidad de velar por que se establezcan sistemas de formación profesional y de desarrollo de las calificaciones que apoyen las necesidades del sector, de sus trabajadores, de los ciudadanos y de la sociedad en su conjunto.
21. Entre las principales funciones de los gobiernos se cuentan supervisar el sistema de educación y formación; asegurar que la educación sienta las bases para la adquisición de las calificaciones básicas, que los trabajadores están calificados tras finalizar su educación escolar, y que el sistema de formación profesional es acorde a las necesidades individuales y de la industria. El gobierno debería asegurar la participación tripartita en el establecimiento del sistema de formación profesional y de los programas de desarrollo de las calificaciones, incluida la celebración de consultas eficaces con los interlocutores sociales sobre la educación básica necesaria para los futuros trabajadores, la formación que ha de impartirse a los jóvenes, los trabajadores de mayor edad y los trabajadores con discapacidades de aprendizaje.
22. Los gobiernos y el sector deberían velar por que no se caiga en la tentación de considerar la formación como un gasto discrecional, dada su importante contribución a los objetivos sociales y económicos. Por lo tanto, deberían aumentarse los recursos destinados a la formación profesional y el desarrollo de las calificaciones, en lugar de reducirlos durante las crisis económicas.
23. Es necesario velar por que se establezca un sistema adecuado de provisión de recursos, y una amplia gama de incentivos financieros y de otro tipo para la formación, así como un sistema que aliente al sector a contribuir suficientemente al desarrollo de las calificaciones.
24. Los modelos de aprendizaje y de formación profesional, que trascienden todas las edades y todos los grupos de trabajadores, y que conducen al desarrollo de las calificaciones más

exigidas, son adecuados para todas las ocupaciones en muchos países diferentes; deberían promoverse de un modo activo, ya que son particularmente eficaces para integrar la formación y la experiencia.

25. La OIT debería realizar estudios para evaluar la eficacia de los sistemas y programas de formación profesional y de desarrollo de las calificaciones destinados a los trabajadores del comercio establecidos en diferentes países, y difundir los resultados para ayudar a los mandantes a elaborar sistemas similares en sus propios países.

Punto 4: Sistemas de previsión y de identificación de las necesidades en materia de calificaciones

26. El diálogo contribuye a examinar y evaluar las necesidades en materia de formación, y los empleadores y trabajadores podrían contribuir al proceso de identificación de las necesidades. La OIT debería apoyar este esfuerzo y complementarlo con la organización de pequeños foros tripartitos internacionales como el presente Foro, para facilitar el intercambio de experiencias de previsión de dichas necesidades. Los foros regionales existentes podrían utilizarse para examinar la cuestión y compartir las mejores prácticas. Estos foros requieren un diálogo tripartito, así como una discusión abierta y flexible.
27. La previsión de la movilidad dentro de las familias de empleos puede reforzar el aprendizaje y mejorar la trayectoria profesional, para fomentar los avances profesionales tanto laterales como horizontales. También fomenta la empleabilidad.
28. Los gobiernos deberían velar por el establecimiento de sistemas de identificación, adaptación y previsión de calificaciones a nivel nacional y sectorial, que estén vinculados con la planificación, en los que se contemple el diálogo tripartito y las aportaciones de las instituciones educativas, que tienen un papel que desempeñar desde una perspectiva técnica, por ejemplo, al adaptar las aportaciones técnicas sobre la identificación y el examen de calificaciones precisas.
29. Es necesario que la OIT redoble sus esfuerzos en lo que respecta a encomendar estudios sobre las ocupaciones que están evolucionando, y a promover el diálogo con expertos y a nivel tripartito sobre dichos estudios. Deberían organizarse pequeños foros en los que se entable un diálogo sectorial sobre el comercio, ya que éstos serían los lugares adecuados para dirigir y encomendar estudios. Las conclusiones deberían traducirse en objetivos más generales en lo que respecta al desarrollo de las calificaciones. El margen de tiempo para la previsión de cambios de necesidades en materia de calificaciones varía de un país a otro y es difícil de evaluar, pero debería adaptarse a las condiciones nacionales y sectoriales.

Cuestionario de evaluación

Antes de terminar el Foro se distribuyó un cuestionario solicitando las opiniones de los participantes sobre varios aspectos de la misma. En el cuadro siguiente, se muestra el número absoluto de personas que respondieron, las cuales asignaron su puntuación a cada tema, la puntuación media ponderada en cada asunto evaluado y algunas estadísticas sobre la participación.

1. ¿Cómo valora la reunión en lo referente a los puntos siguientes?

	5	4	3	2	1	
	Notable	Buena	Satisfactoria	Deficiente	Insatisfactoria	Promedio
Elección del punto incluido en el orden del día (tema del Foro)	6	3				4,70
Puntos propuestos para la discusión	3	6				4,30
Calidad de la discusión	8	1				4,90
Beneficio potencial para el sector	2	7				4,20
Puntos de consenso	1	8				4,10
Posibilidad de crear redes	2	7				4,20

2. ¿Cómo valora la calidad de los puntos de consenso en los siguientes aspectos?

	5	4	3	2	1	
	Notable	Buena	Satisfactoria	Deficiente	Insatisfactoria	Promedio
Calidad del contenido	6	3				4,70
Objetividad	2	7				4,20
Amplitud temática	3	5	1			4,20
Presentación y legibilidad	2	7				4,20
Volumen y pertinencia de la información	1	7	1			4,00

3. ¿Qué opina del tiempo dedicado a los debates?

	Demasiado	Suficiente	Escaso
Sesiones plenarias		9	
Reuniones de los grupos		9	

4. ¿Cómo valora los aspectos prácticos y administrativos (secretaría, servicios de documentación, traducción, interpretación)?

Excelentes	Buenos	Satisfactorios	Insatisfactorios	Deficientes	Promedio
5	4				4,60

5. Número de respuestas

Gobierno	Empleador	Trabajador	Observador	Total	Porcentaje de respuestas
9				9	20,45

6. Participantes en la reunión

Gobierno	Empleador	Trabajador	Consejeros técnicos	Observadores	Total
21	6	4	13	0	44

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Members representing Governments
Membres représentant les gouvernements
Miembros representantes de los gobiernos

AUSTRIA AUTRICHE

Ms Mag. Hermine Sperl, Leiterin der Abteilung II/3 (Kaufmännische Schulen), Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur, Wien

BAHRAIN BAHREÏN BAHREIN

Mr Fadhel Rabea, Deputy Director General Training, Bahrain Training Institute, Ministry of Labour, Bahrain
Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr Jaleel Talag, Manager, Planning of Development, Bahrain Training Institute, Ministry of Labour, Bahrain

BOTSWANA

Mr Mathaka Mmapatsi, Director, Quality Assurance, Botswana Training Authority, Gaborone

CAMEROON CAMEROUN CAMERÚN

S. E. M. Zacharie Perevet, ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle, ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Yaoundé

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

M. Francis Ngantcha, ministre conseiller, mission permanente du Cameroun à Genève

M. Samuel Inack Inack, Directeur des études et de la coopération, ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Yaoundé

DOMINICAN REPUBLIC RÉPUBLIQUE DOMINICAINE REPÚBLICA DOMINICANA

Sr. Idionis Pérez, Subdirector General, Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Santo Domingo

ECUADOR EQUATEUR

Sr. Jorge Thullen, Asesor del Ministro, Misión Permanente del Ecuador en Ginebra

EGYPT EGYPT EGIPTO

Mr Mohamed Soliman Ibrahim, Director, Ministry of Manpower and Migration, Cairo

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr Mohamed El-Fateh Moussa, Adviser HRD, Ministry of Manpower and Migration, Dokki Giza

GREECE GRÈCE GRECIA

Ms Stella Karava, Head of Directorate for the Vocational Training of Adults, Greek Manpower Employment Organization (OAED), Athens

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr Panayotis Kyriakoulis, Promotion of Employment and of the Fund for Employment and Vocational Training, Vocational Training SA, Athens

Ms Stavroula Lymperopoulou, Officer of Directorate for the Vocational Training of Adults, Greek Manpower Employment Organization (OAED), Athens

Mr Ioannis Nomikos, Member of the Department of Labour Market Studies, Directorate of Research and Studies, Employment Observatory Research – Informatics SA, Athens

HONDURAS

Sra. Gracibel Bu, Deputy Ambassador, Misión Permanente de Honduras en Ginebra

LEBANON LIBAN LÍBANO

Mr Hani Chaar, Adviser, Permanent Mission of Lebanon in Geneva

MALAWI

Mr Costings Kadzongwe, Assistant Chief Education Office (Vocational Training), Ministry of Education, Science and Technology, Lilongwe

MALAYSIA MALAISIE MALASIA

Mr Aminuddin AB. Rahaman, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia in Geneva

MOROCCO MAROC MARRUECOS

M. Khalid Saidi, chef de la Division de la formation en cours d'emploi, ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle, Rabat

NIGERIA NIGÉRIA

Mr Bukar Sheriff Konduga, Deputy Director, Skills Development and Certification, Federal Ministry of Labour and Productivity, Abuja

QATAR

M. Nasser Alanqawi, attaché commercial, Permanent Mission of Qatar in Geneva

RWANDA

M. Francis Mituzo Gisimba, chargé de la promotion de l'emploi, ministère de la Fonction publique et du Travail, Kigali

SOUTH AFRICA AFRIQUE DU SUD SUDÁFRICA

Ms Elizabeth Thobejane, Acting Senior Executive Manager, Skills Development, Department of Labour, Pretoria

SPAIN ESPAGNE ESPAÑA

Sr. Francisco Arnau Navarro, Consejero, Trabajo y Asuntos Sociales. Misión Permanente de España, Ginebra

SURINAME

Ms Danielle F. Boldewijn, Coordinator of Technology, Ministry of Labour, Technological Development and Environment, Paramaribo

SWITZERLAND SUISSE SUIZA

M. Johannes Mure, responsable de projet, Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie, Berne, Suisse

**UNITED REPUBLIC OF TANZANIA RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE
REPÚBLICA UNIDA DE TANZANÍA**

Mr Ernest K. Ndimbo, Director of Employment, Ministry of Labour, Employment and Youth Development, Dar Es Salaam

Adviser/Conseiller technique/Consejera técnica

Ms Joyce Shaidi, Director for Youth Development, Ministry of Labour, Employment and Youth Development, Dar es Salaam

TURKEY TURQUIE TURQUÍA

M. Erhan Batur, conseiller, mission permanente de Turquie à Genève

**BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA RÉPUBLIQUE BOLIVARIENNE DU VENEZUELA
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

Sr. Félix Peña Ramos, Ministro Consejero, Misión Permanente de la República Bolivariana de Venezuela en Ginebra

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. Carlos Enrique Flores Torres, Agregado Laboral, Misión Permanente de la República Bolivariana de Venezuela en Ginebra

Members representing the Employers

Membres représentant les employeurs

Miembros representantes de los empleadores

Ms Amanda Cox, Head of People – George, ASDA Stores Ltd, Leeds, United Kingdom

M. Dominique Michel, administrateur délégué, Fédération belge de la distribution (FEDIS), Bruxelles, Belgique

Mr Jens Rouben Halajian, Head of International HR Policies, Metro AG, Düsseldorf, Germany

Ms Natalie Kehl, Senior Human Resources Manager, The Foschini Retail Group, Cape Town, South Africa

Ms Ilaria Savoini, Manager, Social affairs, EuroCommerce, Brussels, Belgium

Mr Paul Willis, General Manager, Training and Workforce Development, National Retail Association (NRA), Fortitude Valley, Queensland, Australia

Members representing the Workers

Membres représentant les travailleurs

Miembros representantes de los trabajadores

Ms Liisa Aro, Lawyer, Service Union United Pam, Helsinki, Finland

Mr Muhamad Hakim, Association of Indonesian Trade Unions (Asosiasi Serikat Pekerja Indonesia – ASPEK), Jakarta, Indonesia

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr Kun Wardana Abyoto, Director, Union Network International – Asia Pacific, Jakarta, Indonesia

M^{me} Joëlle Noldin, conseillère administrative, Carrefour, Sevrans, France

Mr Alan Spaulding, Director, Global Strategies Department, United Food and Commercial Workers International Union (UFCW), Washington, DC, United States

Representatives of non-governmental international organizations
Représentants d'organisations internationales non gouvernementales
Representantes de organizaciones internacionales no gubernamentales

International Organisation of Employers (IOE)
Organisation internationale des employeurs (OIE)
Organización Internacional de Empleadores (OIE)

M. Jean Dejardin, conseiller, Cointrin/Genève

Union Network International Global Union (UNI)

Mr Jan Furstenborg, Head of UNI Commerce, Union Network International, Nyon

Ms Alke Boessiger, Head of Department, Union Network International, Nyon

Mr D. Thiemann, Policy Officer, Union Network International, Nyon