

Plan Estratégico de Elche



Ayuntamiento de Elche
**SESIÓN DE TRABAJO
DINÁMICA DE GRUPO**
Mesa del Sector del Comercio

Participantes en la reunión

En la jornada participaron las siguientes personas en representación de las organizaciones y empresas que se relacionan a continuación:

➤ **EMPRESAS E INSTITUCIONES:**

- ✓ **Bernabéu Pic, S.L.** - Sr. D. Ramón Fontecha
- ✓ **Caja Elche** - Sr. D. Fernando García
- ✓ **Asociación de Comerciantes de Elche** - Sra. D^a. Concha Candela
- ✓ **Asociación de Amas de Casa y Consumidores “Lucentum” de Elche** - Sra. D^a. Manolita Pomares, Sra. D^a. Carmen García
- ✓ **Automóviles Crespo** - Sr. D. Modesto Crespo
- ✓ **Clave Informática** - Sr. D. Joaquín Garrido
- ✓ **Viatges Calendura, S.L.** - Sr. D. Rafael Garrido

➤ **MIEMBROS DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN:**

- ✓ Sr. D. Jesús Vicente
- ✓ Sra. D^a. Ángeles Candela

➤ **CONCEJAL DE URBANISMO:** Sr. D. José Ferrández

➤ **TÉCNICOS:**

- ✓ Sr. D. Enrique Pineda
- ✓ Sr. D. Antonio Martínez

Equipo de Arthur Andersen

ARTHUR
ANDERSEN

Por parte de la firma consultora Arthur Andersen y Cía. S. Com. estuvieron presentes en calidad de facilitadores las siguientes personas:

 **Joaquín Mora**

Oficina de Alicante

 **Francisco Diéguez**

Oficina de Alicante

 **Ana Cerezo**

Oficina de Alicante

Retos a los que se enfrenta el Sector del Comercio (I)

- Planificar la evolución estratégica del sector acorde al desarrollo real y futuro de la ciudad.
- Prever e identificar las futuras zonas destinadas al uso comercial:
 - ✓ Realizar una ordenación del territorio acorde con ellas.
 - ✓ Favorecer la implantación de las grandes superficies fuera del casco urbano.
- Prepararse ante la posibilidad de implantación de grandes empresas y grandes superficies, identificando ofertas atractivas para el consumidor (conocer y cubrir sus demandas reales de un modo diferenciado para poder competir con garantías).
- Potenciar el desarrollo de varias zonas comerciales alternativas al centro tradicional.
- Transformar los centros comerciales en centros de ocio de manera que resulten más atractivos para el consumidor.
- Potenciar la formación a todos los niveles (gestión, comercial, etc.) de los comerciantes y trabajadores.
- Dotar de infraestructuras comerciales a la ciudad; específicamente mejorar accesos y zonas de aparcamiento.

Retos a los que se enfrenta el Sector del Comercio (II)

- Modernizar los establecimientos tradicionales:
 - ✓ Adaptarse a los nuevos hábitos del consumidor:
 - Ampliar las franjas horarias.
 - Apertura en festivos, etc.
 - Mantener y potenciar el trato personalizado.
 - ✓ Prever el posible cambio en el perfil del cliente fruto de la apertura de la universidad Miguel Hernández.
 - ✓ Promover la especialización del comercio tradicional.
 - ✓ Incrementar la dimensión del pequeño comercio.
 - ✓ Modernizar las técnicas de gestión actuales; introducir nuevas tecnologías de información y comunicaciones.
- Desarrollar el concepto de “tienda del futuro” en Elche. Identificar nuevas fórmulas de venta como Internet, Tienda virtual, etc.
- Potenciar las funciones de las asociaciones de comerciantes para hacerlos más competitivos.

Retos a los que se enfrenta el Sector del Comercio (III)

- Captar nueva oferta comercial en la ciudad: marcas, franquicias, etc.
- Promover el cambio en la mentalidad empresarial “tradicional” del sector.
- Potenciar la gestión de la calidad en los servicios adaptándose a las necesidades del ciudadano. Medir esta calidad a través del nivel de satisfacción del cliente.
- Mejorar la estética en el comercio. Invertir en el cambio.
- Favorecer la atracción de clientes de otros núcleos urbanos próximos.
- Potenciar la seguridad ciudadana y la limpieza en las calles.
- Mejorar las infraestructuras de las zonas comerciales en los barrios, de modo que “permitan pasear” al ciudadano.
- Favorecer la apertura de nuevos establecimientos.
- Elaborar campañas de sensibilización al ciudadano sobre la importancia del comercio tradicional.

Líneas de Actuación propuestas por orden de importancia (I)

- 1 **Dotar de Infraestructuras de apoyo al comercio de la ciudad (INFRAESTRUCT)**
- Se propuso mejorar los accesos, crear zonas de aparcamiento y mejorar las infraestructuras de las calles y la pavimentación. Así mismo se constató la necesidad de esforzarse por mantener la seguridad ciudadana y la limpieza en las calles.
- 2 **Planificar un urbanismo comercial (PLANIFICACIO)** - Es necesario prever urbanísticamente las zonas de uso comercial y diversificar las zonas comerciales urbanas, desde los centros tradicionales hasta los barrios.
- 3 **Promocionar el atractivo de la ciudad (CIUDAD)** - Potenciar Elche como una ciudad de servicios y ocio, atrayendo la oferta comercial de calidad y potenciando los centros tradicionales.
- 4 **Establecer programas formativos y mecanismos de información comercial al ciudadano (FORM/INF)** - Se concretaría por un lado en crear una escuela de comerciantes aprovechando el marco de la universidad, facilitar la formación profesional continua y el reciclaje profesional a empresarios y trabajadores. También es necesario fomentar el trato personalizado y saber satisfacer las necesidades del cliente. Por último se propuso promover campañas de sensibilización al ciudadano de manera que participen en la mejora cualitativa del sector.

Líneas de Actuación propuestas por orden de importancia (II)

- ⑤ **Potenciar la modernización tecnológica y de gestión (MOD TECNOLOG)** - Se estableció la necesidad de incorporar las ventajas de las nuevas tecnologías como Internet, nuevos medios electrónicos de pago, nuevas modalidades de venta. También se propuso modernizar las técnicas actuales de gestión identificando las mejores prácticas de las grandes empresas y conociendo y adaptándose a las nuevas necesidades del cliente.
- ⑥ **Favorecer una gestión integral de la calidad (CALIDAD)** - Para ello se establecieron tres vías:
 - ◆ Inicialmente elaborar un diagnóstico de las necesidades del sector para identificar donde se encuentran sus debilidades y sus amenazas.
 - ◆ Identificar el modo de satisfacer mejor que la competencia las necesidades del consumidor (con especial énfasis en potenciar la atención personalizada al cliente).
 - ◆ Fomentar la especialización comercial.
- ⑦ **Potenciar los mecanismos de cooperación interna del sector (COOPERACIÓN)** - Identificar a las asociaciones como entidades protectoras y unidades gestoras de los intereses del pequeño comercio a través de la potenciación de sus funciones. Favorecer la creación de un órgano asesor del pequeño comercio local.

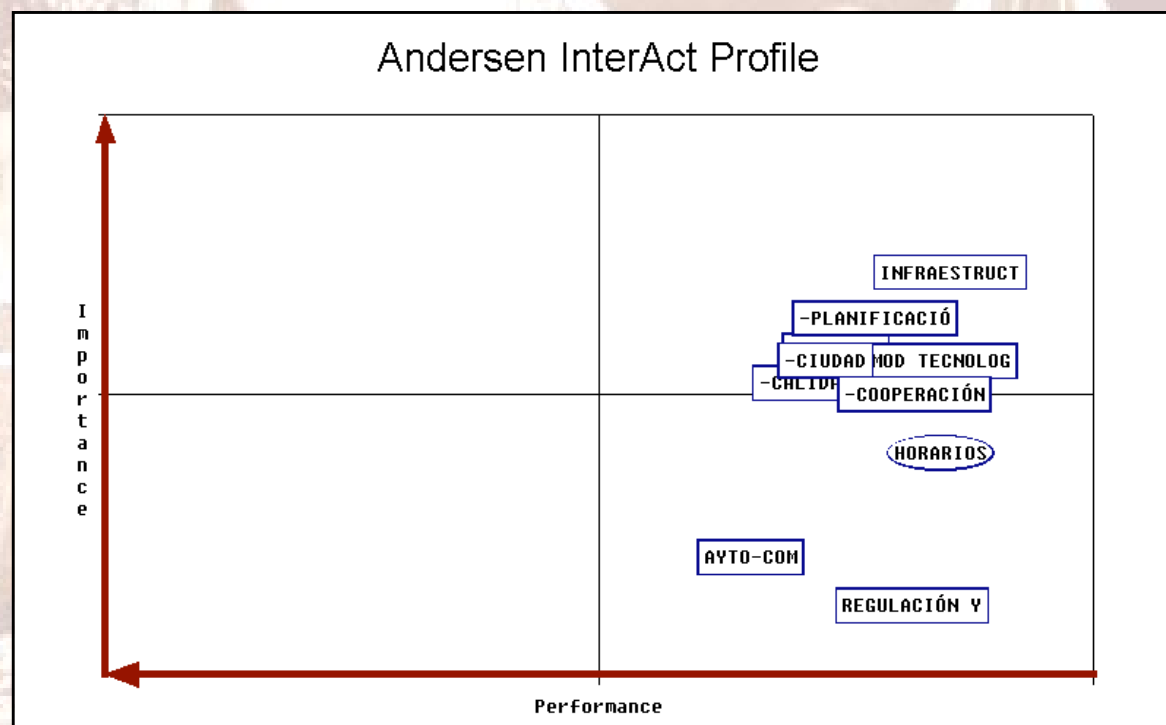
Líneas de Actuación propuestas por orden de importancia (III)

- ⑧ **Resolver el problema de los horarios comerciales (HORARIOS)** - Introducir un componente de flexibilidad en los horarios del comercio tradicional motivado por los cambios en el panorama laboral y en especial por al incorporación de la mujer al mercado de trabajo.
- ⑨ **Coordinar las actuaciones entre el Ayuntamiento y los comerciantes (AYTO - COM)** - Se consideró que estas actuaciones se materializarían en tres actuaciones:
 - ◆ Estableciendo planes conjuntos que permitan dinamizar el sector y en especial el comercio tradicional.
 - ◆ Identificando mecanismos que permitan combinar la inversión de la Administración y los comerciantes.
 - ◆ Elaborando planes concretos de actuación para hacer más competitivo el sector.
- ⑩ **Agilización de los trámites administrativos (REGULACIÓN)** - Se consideró que los trámites de apertura de nuevos establecimientos son muy complicados y muy lentos con lo que se propuso simplificarlos.

Resultados Generales (I)

- El resultado de la votación sobre la importancia relativa de los proyectos identificados combinada con el grado de viabilidad que los participantes concedieron a cada proyecto fue el siguiente:

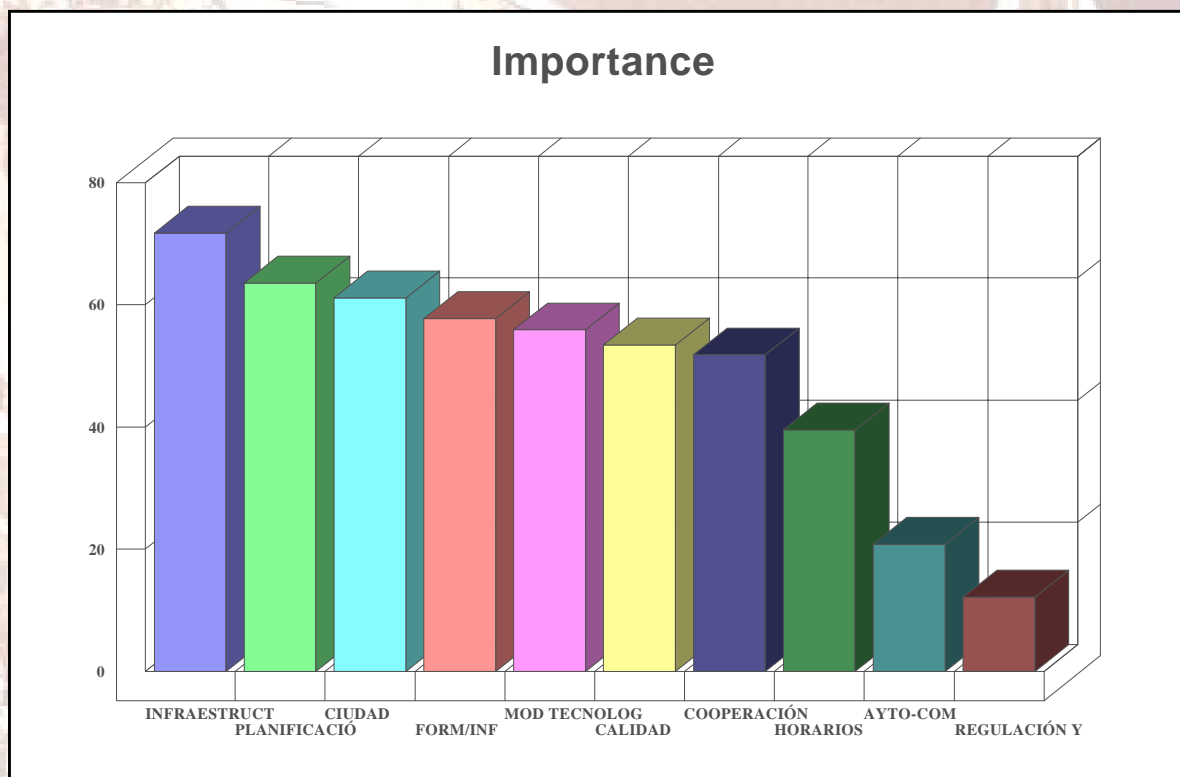
1. Dotación de Infraestructuras de apoyo al comercio
2. Planificación de un urbanismo comercial
3. Promoción del atractivo de la ciudad
4. Formación / información
5. Modernización tecnológica y de gestión
6. Gestión de la calidad
7. Cooperación Interna del sector
8. Resolver el problema de horarios
9. Coordinación Ayuntamiento-comerciantes
10. Agilización de trámites administrativos



Resultados Generales (II)

- El siguiente histograma muestra los proyectos definidos ordenados según su importancia relativa

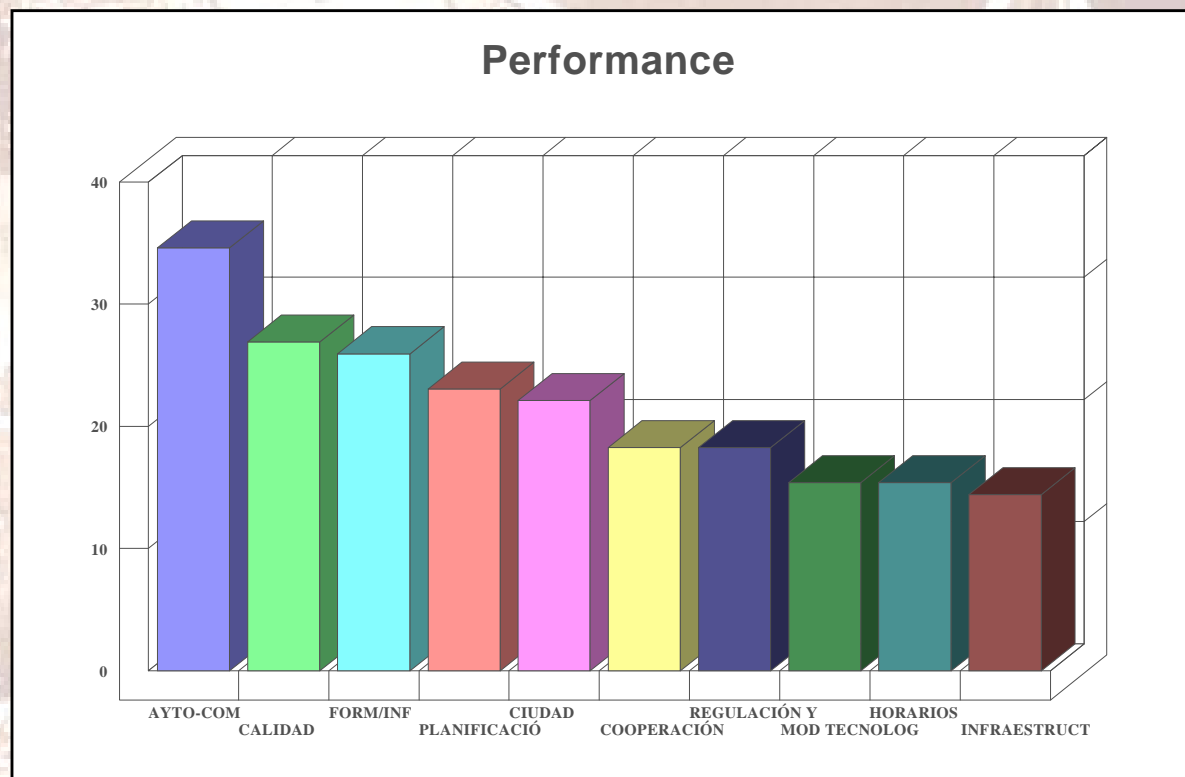
1. Dotación de Infraestructuras de apoyo al comercio
2. Planificación de un urbanismo comercial
3. Promoción del atractivo de la ciudad
4. Formación / información
5. Modernización tecnológica y de gestión
6. Gestión de la calidad
7. Cooperación Interna del sector
8. Resolver el problema de horarios
9. Coordinación Ayuntamiento-comerciantes
10. Agilización de trámites administrativos



Resultados Generales (III)

- El siguiente histograma muestra los proyectos definidos ordenados según su grado de desarrollo actual a juicio de los asistentes a la reunión

- 9. Coordinación Ayuntamiento-comerciantes
- 6. Gestión de la calidad
- 4. Formación / información
- 2. Planificación de un urbanismo comercial
- 3. Promoción del atractivo de la ciudad
- 7. Cooperación Interna del sector
- 10. Agilización de trámites administrativos
- 5. Modernización tecnológica y de gestión
- 8. Resolver el problema de horarios
- 1. Dotación de Infraestructuras de apoyo al comercio



Interpretación de los resultados (IV)

PROYECTOS A MEDIO PLAZO

- ▣ Resolver el problema de horarios
- ▣ Coordinación Ayuntamiento-comerciantes
- ▣ Agilización de trámites administrativos

PROYECTOS CONDICIONADOS

No se detectó ninguno.

PROYECTOS A CORTO PLAZO

- ▣ Dotación de Infraestructuras de apoyo al comercio
- ▣ Planificación de un urbanismo comercial
- ▣ Promoción del atractivo de la ciudad
- ▣ Formación / Información
- ▣ Modernización tecnológica y de gestión
- ▣ Gestión de la Calidad

PROYECTOS "ESTRELLA"

No se detectó ninguno