



REFERENCIAS

- Autor, D., Levy, F., & Murnane, R. J. (2003). The skill content of recent technological change: An empirical exploration. *The Quarterly Journal of Economics*, 118, 1279–1333.
- Banco Central (2019). Estadísticas Producto Interno Bruto por clase de actividad económica, trimestral, precios corrientes. Recuperado de <https://si3.bcentral.cl/estadisticas/Principal1/Excel/CCNN/trimestrales/excel.html>.
- Bradley, J., Loucks, J., Macaulay, J., Noronha, A., & Wade, M. (2015). Digital Vortex How Digital Disruption Is Redefining Industries. Global Center for Digital Business Transformation. MD and Cisco Initiative. Recuperado de <https://www.cisco.com/c/dam/en/us/solutions/collateral/industry-solutions/digital-vortex-report.pdf>.
- Bravo, J., García, A., Schlechter, H. (2018). Automatización e Inteligencia Artificial: Desafíos del Mercado Laboral. Documento de Trabajo N° 50 Centro Latinoamericano de Políticas Económicas y Sociales, CLAPES UC. Recuperado de <https://clapesuc.cl/assets/uploads/2018/10/15-10-18-doc-de-trabajo-automatizacion-vf-2018.pdf>.
- Bravo, J., García, A., Schlechter, H. (2019). Mercado Laboral Chileno para la Cuarta Revolución Industrial. Documento de Trabajo N° 59 (julio 2019). Centro Latinoamericano de Políticas Económicas y Sociales, CLAPES UC. Recuperado de <https://clapesuc.cl/assets/uploads/2019/09/doc-trabajo-59-version-agosto-2019-vf.pdf>.
- Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo (2019). Indicador de venta del comercio canal online a través de tarjetas, crédito y débito en Chile. Primer semestre 2019. Recuperado de <https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2019/07/Informe-Ventas-Online-Primer-Semestre-2019.pdf>.
- Cisco Consulting Services. (2015). The Hyper-Relevant Retailer Around the World, Insight Is Currency, Context Is King. Recuperado de <https://www.cisco.com/c/dam/en/us/solutions/collateral/executive-perspectives/global-retail-wp.pdf>.
- Comisión Nacional de Productividad (2018). Formación de Competencias para el Trabajo en Chile. Recuperado de https://www.comisiondeproductividad.cl/wp-content/uploads/2018/03/Informe_Formacion-de_Competicencias-para_el_Trabajo.pdf.
- Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254–280.
- Fundación Chile (2017). Automatización y Empleo en Chile. Disponible de <https://www.comisiondeproductividad.cl/wp-content/uploads/2018/11/Nota-T%C3%A9cnica-8-Automatizaci%C3%B3n-y-Empleo-Fundaci%C3%B3n-Chile.pdf>.
- Fundación Orange (2016). La Transformación Digital en el Sector Retail. Recuperado de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/07/eE-La_transformacion_digital_del_sector_retail.pdf.

- Instituto Nacional de Estadística. Encuesta Nacional de Empleo del trimestre noviembre 2019 - enero 2020. Recuperado de <https://www.ine.cl/estadisticas/sociales/mercado-laboral/ocupacion-y-desocupacion>.
- Manyika, J., Chui, M., Miremadi, M., Bughin, J., George, K., Willmott, P. & Dewhurst, M. (2017). A future that works: automation, employment, and productivity. McKinsey Global Institute. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/Digital%20Disruption/Harnessing%20automation%20for%20a%20future%20that%20works/MGI-A-future-that-works-Full-report.ashx>.
- McAfee, A., Goldbloom, A., Brynjolfsson, E., Howard, J. (2014). Artificial intelligence meets the C-suite. Mckinsey Quarterly. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/artificial-intelligence-meets-the-c-suite>.
- McKinsey Global Institute (2018). Skill shift automation and the future of the workforce. Recuperado de: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/skill-shift-automation-and-the-future-of-the-workforce>.
- Ministerio de Desarrollo Social (2017). Base de Datos Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional. Recuperado de <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casenumtidimensional/casen/basedatos.php>.
- Ministerio de Economía (2019). Quinta Encuesta Longitudinal de Empresas. Boletín ELE-5: Principales resultados. Recuperado de https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2019/03/ELE-5-Principales_resultados.pdf.
- Murphy, K. (2012). Machine Learning a Probabilistic Perspective. The MIT Press. Recuperado de https://doc.lagout.org/science/Artificial%20Intelligence/Machine%20learning/Machine%20Learning_%20A%20Probabilistic%20Perspective%20%5BMurphy%202012-08-24%5D.pdf.
- OECD (2019), How's Life in the Digital Age?: Opportunities and Risks of the Digital Transformation for People's Well-being, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264311800-en>.
- Rose, K., Eldridge, S. & Chapin L. (2015) La internet de las cosas - Una breve reseña para entender mejor los problemas y desafíos de un mundo más conectado. Recuperado de <https://www.internetsociety.org/wp-content/uploads/2017/09/report-InternetOfThings-20160817-es-1.pdf>.
- Ross, J., Beath, C., & Mocker M. (2019). Designed for Digital: How to Architect Your Business for Sustained Success. MIT Press Ltd.
- Schwab, K. (2016). La Cuarta Revolución Industrial. Editorial Debate. Barcelona.
- World Economic Forum (2018). The Future of Jobs Report 2018. Recuperado de: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf.
- World Economic Forum (2019). Towards a Reskilling Revolution Industry-Led Action for the Future of Work. Recuperado de: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Towards_a_Reskilling_Revolution.pdf.



GLOSARIO

Antigüedad promedio en el trabajo:

Indicador elaborado a partir del promedio de años que los trabajadores llevan en su empleo actual. En conjunto con otros indicadores, se utiliza para conocer la movilidad laboral observable en empresas o sectores.

Automatización:

Es el uso de tecnología para realizar tareas sin la asistencia humana. Conlleva al reemplazo de funciones realizadas por personas, en diferentes intensidades (que la ocupación completa se automatice o sólo algunas tareas del proceso pasen a ser automatizadas).

Cadena de Valor Principal:

Para efecto de este estudio, son las áreas y procesos que van desde los Centros de Distribución propios hasta la venta final al público. Corresponde al nivel de Operación, que incluye los procesos de Logística de entrada, Despacho, Operación tienda y Comercialización. Se excluye la distribución de "última milla".

Digitalización:

Integración de las nuevas tecnologías (big data, cloud, realidad virtual y aumentada, blockchain, etc.) para optimizar los procesos, mejorar la competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a los clientes.

Modelo de competencias laborales de ChileValora:

Comprende a los distintos productos generados por la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales ChileValora para promover la gestión por competencias en los sectores productivos y el reconocimiento de capacidades en los trabajadores, como perfiles laborales, planes formativos y rutas formativo-laborales. Hay organismos similares en otros países, de los que se tomaron algunos estándares que faltaban para realizar el análisis en este estudio.

Perfiles ocupacionales:

Son agrupaciones de distintas competencias laborales y corresponden a la unidad básica para la evaluación y certificación de trabajadores dentro del modelo definido por ChileValora. Describen el ámbito en el que se desenvuelve un oficio u ocupación, dando cuenta del contexto y las condiciones bajo las cuales se desempeña la labor.

Perfiles multifuncionales:

Son perfiles ocupacionales que realizan dos o más funciones alternativas o complementarias al oficio u ocupación principal que describe. Si bien no se encuentran definidos en los estándares nacionales, ni son utilizados para evaluar y certificar competencias, sirven para identificar perfiles en los que habitualmente se cumplen más funciones que las contenidas en su descripción.

Potencial de retiro: Es la proporción de trabajadores que, debido a su edad, podrían retirarse de la vida laboral en los próximos años y deberán ser reemplazados. En vista de la legislación laboral y las tendencias en las curvas de edad, es probable que las mujeres, desde los 60 años, y los hombres desde los 65 años, dejen de trabajar regularmente.

Renovación promedio: Indicador elaborado a partir de la relación observada entre el número promedio de personas contratadas el último año y la dotación promedio de ese año. Refleja el esfuerzo de reclutar, contratar e inducir a la fuerza de trabajo, sea por rotación o por la necesidad de incorporar nuevos trabajadores.

Reconversión (reskilling): Desarrollo de nuevas competencias laborales para personas que requieran reinsertarse laboralmente, permitiendo emplearse en un nuevo puesto de trabajo, completamente diferente al que realizaban.

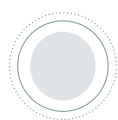
Transformación Tecnológica: Cambio cultural, organizativo y operativo de una empresa, a través de la integración de diferentes tecnologías (digitales y físicas) en procesos y competencias, en todas las áreas de un negocio, con el propósito de entregar valor a los clientes, innovar y adaptarse a las cambiantes circunstancias.

Tecnologías físicas (TF): Son aquellas expresadas en objetos tangibles, como vehículos autónomos, impresión 3D o robótica avanzada. Permite la automatización de ciertas competencias, mecanizando funciones manuales que realizan personas. Las TF también pueden actuar como complemento de la competencia, haciéndola más eficiente.

Tecnologías digitales (TD): Son aquellas intangibles, como la internet de las cosas, big data, cloud o inteligencia artificial, que permiten la digitalización de ciertas tareas, por lo que podrían reemplazar ciertas competencias o actuar como complemento, facilitando su ejecución.

Unidad de Competencia Laboral (UCL): Es un estándar que describe los conocimientos, actitudes y habilidades necesarias para cumplir exitosamente una función laboral. Se organizan en unidades de competencia laboral (UCL), abarcando los distintos aspectos de la situación de trabajo y las condiciones para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado. La institución oficial que las administra es ChileValora.

Upskilling: Se refiere a la "capacitación adicional" para que los trabajadores adquieran y desarrollen ciertas competencias que les permita progresar profesionalmente o desempeñar de forma más efectiva su trabajo, en actividades de mayor sintonía con la renovación tecnológica del sector.



ANEXO 1: VARIABLES CONTEMPLADAS PARA EL ESTUDIO

Capítulo I: Caracterización del Comercio Especializado

Variable	Nº de casos válidos	Variable	Nº de casos válidos
Dotación total de la empresa	280	Antigüedad laboral*	432.918*
Dotación en tienda	251	Nivel educacional*	590.329*
Dotación en centro de distribución	122	Renovación dotacional	241
Dotación en área corporativa	279	Perfiles con mayor dificultad de contratación en tienda	189
Tamaño de la empresa según ventas	283	Perfiles con mayor dificultad de contratación en centro de distribución	40
Superficie total de tienda	200	Razones tras dificultad de contratación	231
Superficie total de centro de distribución	89	Horas de capacitación por trabajador	138
Región donde se encuentra la empresa (casa matriz)	285	Participación por persona en capacitaciones	147
Atributos representativos del modelo de negocios	257	Inversión por trabajador	105
Principales perfiles ocupaciones	70.445	Costo por capacitación	97
Sexo	78.286	Costo por participante	102
Extranjeros	77.839	% de cobertura Franquicia Sence	96
Situación de discapacidad	69.372	Razones de la empresa para capacitar	246
Retiro*	599.907*	Uso del modelo ChileValora	250
Edad de los trabajadores*	599.907*	Plan de desarrollo laboral en la empresa	272

*Encuesta CASEN 2017

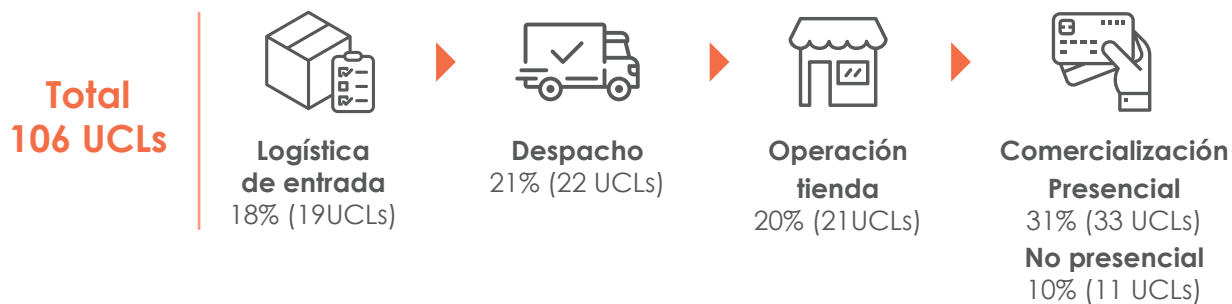
Capítulo II: El impacto de la tecnología en el Comercio Especializado

Variable	Nº de casos válidos	Variable	Nº de casos válidos
Temporalidad del impacto de la transformación tecnológica	277	Empresas con canal de comercio electrónico	282
Cierre de puestos de trabajo	187	Forma de operación del canal de comercio electrónico	149
Apertura de puestos de trabajo	205	Apertura canal de comercio electrónico	120
Nivel de información de la empresa sobre cambio tecnológico del sector	280	Perfiles más impactados por tecnología en los próximos 5 años	282
Relevancia atribuida por la empresa a la transformación tecnológica	282	Perfiles más demandados producto de la transformación tecnológica	224
Posicionamiento de los trabajadores con respecto a los cambios tecnológicos en la empresa	285	Nuevas habilidades que se requerirán en los trabajadores a partir de la incorporación de tecnologías	279
Áreas de la empresa responsables de gestionar e implementar los nuevos desafíos tecnológicos (dos menciones por caso)	460	Potencial impacto de la tecnología en el capital humano	278
Nivel de desarrollo para afrontar desafíos de transformación tecnológica	280	Iniciativas implementadas frente a transformaciones tecnológicas	266

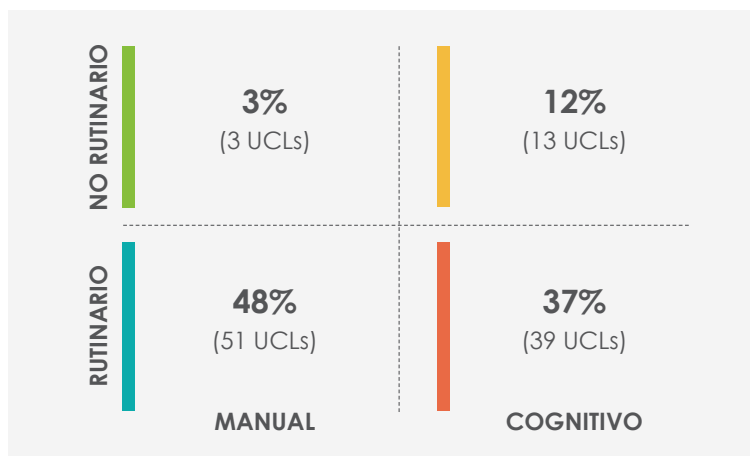
ANEXO 2: IMPACTO TECNOLÓGICO EN LAS COMPETENCIAS LABORALES POR RUBRO

SUPERMERCADOS

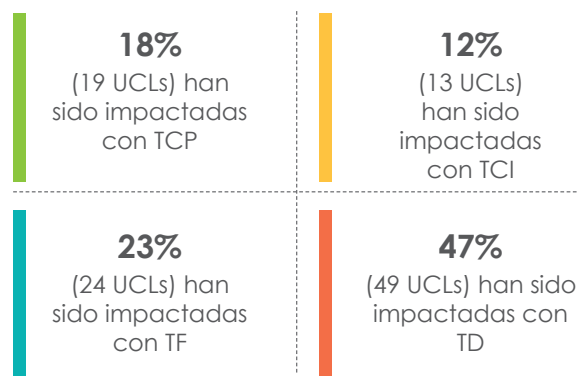
Distribución de las competencias laborales por proceso



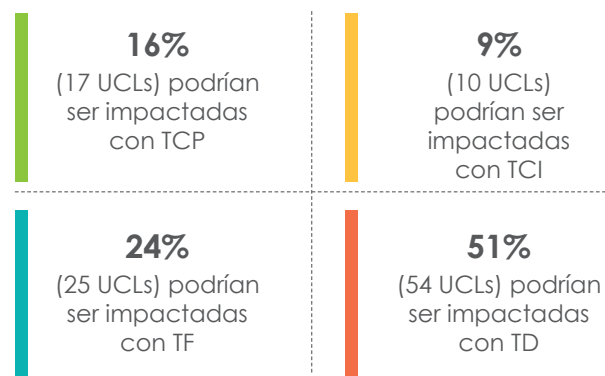
Competencias laborales según naturaleza



Impacto actual de la tecnología en las competencias laborales



Proyección del impacto de tecnologías en las competencias en los próximos 5 años



COMPETENCIAS SUPERMERCADOS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Acondicionar zonas productivas y de venta, de acuerdo a procedimientos operacionales estandarizados y normativa legal vigente.	U-4711-7511-004-V01	TF	TF	Chile-Valora
Administrar la sección de acuerdo a planificación de la sección, stock de productos, recursos y procedimientos establecidos.	U-4711-5222-006-V02	TD	TD	Chile-Valora
Administrar los recursos de su área.	U-4719-5222-003-V01	TD	TD	Chile-Valora
Administrar los servicios de flota, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-004-V03	TD	TD	Chile-Valora
Asignar tareas al personal de la sección, según las normas establecidas.	U-4711-4321-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Asistir en la preparación y despacho de productos.	U-1071-9329-001-V01	TF	TF	Chile-Valora
Atender a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos.	U-4719-5230-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Atender las solicitudes y reclamos de clientes.	U-4719-4225-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender requerimientos del cliente post venta.		TCI	TCI	FCH
Atender y asistir al cliente, asegurándose de resolver sus requerimientos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	U-4711-4225-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.	UC1005_3	TCI	TD	CNCP España
Controlar carga, según acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-022-V03	TF	TD	Chile-Valora
Controlar documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Controlar el desarrollo de las operaciones de cada área, asegurando la satisfacción de los clientes, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-1420-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Controlar el ingreso de mercadería, según los procedimientos de la empresa (en operación tienda).	U-4711-4321-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Controlar el ingreso de mercadería, según los procedimientos de la empresa (en logística de entrada).	U-4711-4321-002-V01	TF	TD	Chile-Valora
Controlar las bodegas y mantener el orden y el aseo de la bodega, según los procedimientos establecidos.	U-4711-4321-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Controlar las mermas, según los procedimientos establecidos (en operación tienda).	U-4711-4321-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Controlar las mermas, según los procedimientos establecidos (en logística de entrada).	U-4711-4321-004-V01	TCP	TD	Chile-Valora
Coordinar flujo de productos, unidades y carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-001-V03	TD	TD	Chile-Valora

COMPETENCIAS SUPERMERCADOS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Coordinar recepción y envío de documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-009-V03	TD	TD	Chile-Valora
Coordinar y monitorear la producción, asignando tareas y generando órdenes de compra, según stock, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.	U-4711-4321-005-V01	TD	TD	Chile-Valora
Despachar productos y unidades.	U-5220-4321-003-V01	TF	TF	Chile-Valora
Dirigir las acciones del equipo de trabajo de acuerdo a objetivos, planificación definida para la sección, procedimientos y normas legales asociadas.	U-4711-5222-007-V02	TD	TD	Chile-Valora
Ejecutar campañas comerciales y/o de fidelización de marca, a clientes y/o potenciales clientes, cumpliendo los procedimientos y protocolos vigentes en el call center.	U-8220-4222-003-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Ejecutar la preparación y finalización de la operación del servicio de transporte de carga general, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos, y normativa vigente.	U-4923-8332-005-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Entregar servicio al cliente y entregar información, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4229-001-V03	TCP	TD	Chile-Valora
Facilitar el proceso de preparación y entrega de la carga, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa vigente.	U-4923-8332-006-V01	TF	TF	Chile-Valora
Generar y distribuir informes de servicios, según acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización no presencial).	U-5220-4229-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Generar y distribuir informes de servicios, según acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización presencial).	U-5220-4229-002-V03	TD	TF	Chile-Valora
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa laboral, de seguridad y salud en el trabajo.	U-4719-1420-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar documentos de rutas y clientes, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4323-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar el cumplimiento de la planificación de ventas, sus metas e indicadores, de acuerdo a política comercial y normativa legal vigente.	U-4719-1420-002-V01	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar el inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-016-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar góndolas, mesones de atención y cámaras, de acuerdo a procedimientos operacionales estandarizados y normativa legal vigente.	U-4711-7511-006-V01	TF	TF	Chile-Valora
Gestionar inventario de productos y condiciones de exhibición en tienda, de acuerdo a políticas comerciales y normativas de higiene y seguridad vigente.	U-4719-1420-003-V01	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar relación con proveedores, según buenas prácticas de acuerdos comerciales establecidas en el sector.	U-4711-3323-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Gestionar stock, operaciones, personal, eventualidades e implementaciones comerciales de cada sección, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5222-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Habilitar el sector electro y las bodegas, asegurándose de cumplir con los estándares de la empresa, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5223-002-V01	TD	TD	Chile-Valora

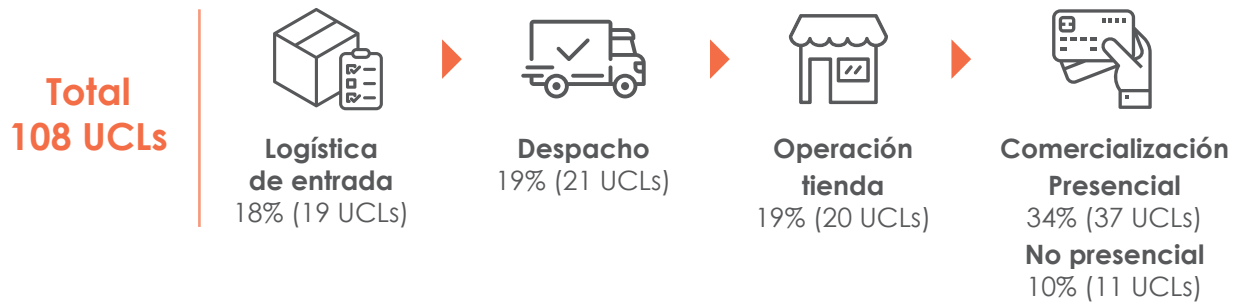
COMPETENCIAS SUPERMERCADOS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Manejar la mercadería en bodega.	U-4719-9334-001-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés u otros.	UC1328_1	TCP	TCP	CNCP España
Mantener el orden y aseo de la bodega (en operación tienda).	U-4719-9334-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Mantener el orden y aseo de la bodega (en logística de entrada).	U-4719-9334-002-V01	TF	TF	Chile-Valora
Mantener equipos, embalajes e insumos de traslado de carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-8343-005-V03	TF	TF	Chile-Valora
Mantener stock de productos y presentación de acuerdo a stock de productos, ventas en la sección, layout establecido y normas de seguridad.	U-4711-9334-001-V02	TD	TD	Chile-Valora
Mantener y abastecer el sector perecibles y sus cámaras y bodegas, asegurándose de cumplir con los estándares de la empresa.	U-4711-5223-004-V01	TD	TD	Chile-Valora
Monitorear el orden, la limpieza, abastecimiento y funcionamiento del sector, asegurándose de cumplir con los estándares establecidos.	U-4711-4321-006-V01	TF	TF	Chile-Valora
Monitorear la cuadratura de bóveda y depósito de recaudación del día, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5222-002-V01	TF	TF	Chile-Valora
Monitorear la seguridad y mantener el orden y el aseo de la sala de mermas, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-4321-007-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Monitorear y controlar rutas de distribución, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4323-001-V03	TD	TD	Chile-Valora
Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes (en comercialización no presencial).	U-5220-4321-025-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes (en comercialización presencial).	U-5220-4321-025-V03	TD	TF	Chile-Valora
Operación de montacargas horizontal (en operación tienda).	EC0200	TCP	TCP	CONOCER México
Operación de montacargas horizontal (en logística de entrada).	EC0200	TF	TF	CONOCER México
Operar grúa horquilla.	U-0100-8343-001-V02	TF	TF	Chile-Valora
Operar las plataformas tecnológicas y de comunicación del call center de servicio al cliente, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes en el servicio de venta y/o postventa en línea.	U-8220-4222-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Operar sistema de administración logística y radiofrecuencia, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-018-V02	TD	TD	Chile-Valora
Orientar y derivar requerimientos de clientes.	U-4719-9334-005-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Planificación del control de inventarios de productos (en operación tienda).	EC0089	TCI	TCI	CONOCER México

COMPETENCIAS SUPERMERCADOS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Planificación del control de inventarios de productos (en logística de entrada).	EC0089	TD	TD	CONOCER México
Planificar actividades tendientes a cumplir las metas comerciales, operacionales, financieras y de rr.Hh acordes con los objetivos de la compañía.	U-4711-1420-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Preparar el local para la apertura, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	U-4711-1420-003-V01	TD	TD	Chile-Valora
Preparar el sector y las condiciones para recibir a los proveedores, según los procedimientos de la empresa (en operación tienda).	U-4711-4321-008-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Preparar el sector y las condiciones para recibir a los proveedores, según los procedimientos de la empresa (en logística de entrada).	U-4711-4321-008-V01	TF	TF	Chile-Valora
Preparar la jornada de trabajo del equipo de cajeros, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5230-002-V01	TD	TF	Chile-Valora
Preparar y despachar productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-015-V03	TF	TF	Chile-Valora
Procesar carga y documentación internacional, de acuerdo a legislación vigente.	U-5220-4321-026-V03	TF	TF	Chile-Valora
Procesar devoluciones y rechazos, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización no presencial).	U-5220-4321-024-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Procesar devoluciones y rechazos, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización presencial)	U-5220-4321-024-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar ordenes de despachos, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales	U-5220-4321-014-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar ordenes de recepción y despacho, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente	U-5220-4321-012-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar y preparar productos, carga y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes	U-5220-4321-010-V03	TF	TF	Chile-Valora
Realizar compras del establecimiento, área o sección, de acuerdo a buenas prácticas de acuerdos comerciales con proveedores establecidas en el sector	U-4711-3323-002-V01	TD	TD	Chile-Valora
Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.	UC2061_3	TD	TD	CNCP España
Realizar la toma de inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda)	U-5220-4321-017-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Realizar la toma de inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada)	U-5220-4321-017-V03	TF	TD	Chile-Valora
Realizar servicio de transporte de carga general, de acuerdo a condiciones de seguridad y eficiencia, y normativa vigente	U-4923-8332-003-V02	TCP	TCP	Chile-Valora
Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector	U-4719-5230-004-V01	TF	TF	Chile-Valora

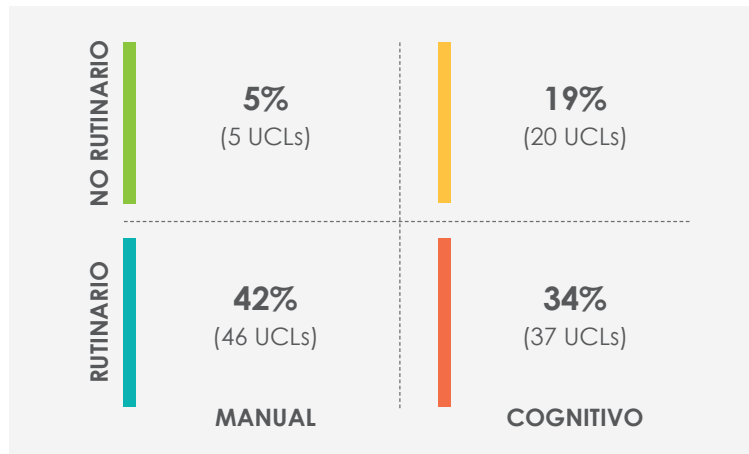
COMPETENCIAS SUPERMERCADOS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Recepcionar los productos desde el área de recepción y almacenarlos en bodega (en operación tienda)	U-4711-4321-009-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Recepcionar los productos desde el área de recepción y almacenarlos en bodega (en logística de entrada)	U-4711-4321-009-V01	TF	TD	Chile-Valora
Recepcionar productos, carga y unidades, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda)	U-5220-4321-008-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Recepcionar productos, carga y unidades, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada)	U-5220-4321-008-V03	TF	TF	Chile-Valora
Regularizar documentación de productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes	U-5220-4321-011-V03	TD	TD	Chile-Valora
Reponer y ordenar los productos en la sección o departamento indicado de la tienda.	U-4719-9334-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Resolver requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención, procedimientos y normativas establecidas.	U-4711-5222-009-V01	TD	TD	Chile-Valora
Resolver requerimientos del cliente de acuerdo a los estándares, procedimientos y protocolos vigentes del call center	U-8220-4222-002-V01	TD	TD	Chile-Valora
Responder requerimientos de los clientes a través de redes sociales y chat		TD	TD	FCH
Responder requerimientos del cliente post venta		TCI	TCI	FCH
Supervisar actividades de ejecutivos de call center		TCI	TCI	FCH
Supervisar al equipo de cajeros, asegurando la calidad en la atención a clientes, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5230-003-V01	TD	TF	Chile-Valora
Supervisar la atención a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos	U-4719-1420-004-V01	TD	TD	Chile-Valora
Supervisar operaciones logísticas, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente	U-5220-2141-002-V03	TCI	TCI	Chile-Valora
Trasladar productos, unidades y carga, con equipo mecánico o eléctrico de carga y descarga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente	U-5220-8343-004-V03	TF	TF	Chile-Valora
Velar por las condiciones de aseo del área correspondiente	U-4719-9334-004-V01	No incorpora tecnología	TF	Chile-Valora
Venta de productos y servicios vía telefónica	EC0254	TD	TD	CONOCER México
Verificar cambios en los precios, catálogos y promociones, según los procedimientos establecidos	U-4711-5223-005-V01	TF	TF	Chile-Valora
Verificar y tramitar el reemplazo o reparación de productos	U-4719-4225-002-V01	TD	TD	Chile-Valora

GRANDES TIENDAS

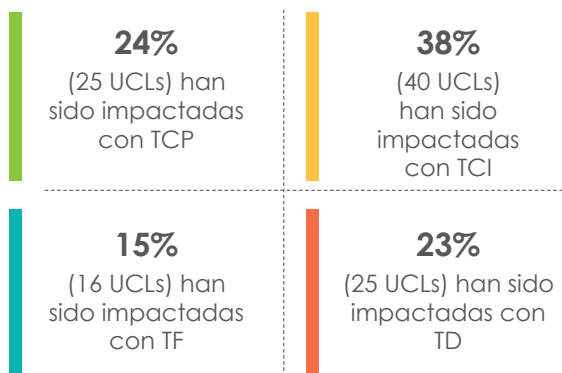
Distribución de las competencias laborales por proceso



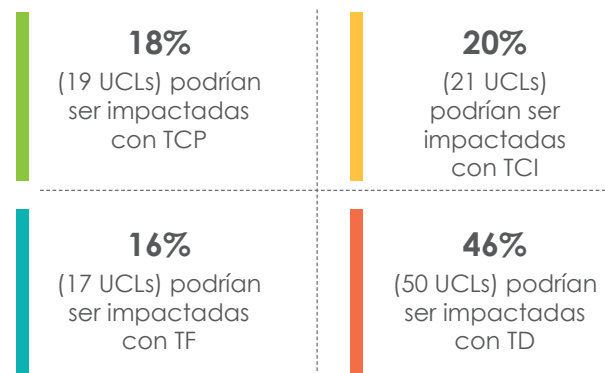
Competencias laborales según naturaleza



Impacto actual de la tecnología en las competencias laborales



Proyección del impacto de tecnologías en las competencias en los próximos 5 años



COMPETENCIAS GRANDES TIENDAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Administrar la sección de acuerdo a planificación de la sección, stock de productos, recursos y procedimientos establecidos.	U-4711-5222-006-V02	TCI	TCI	Chile-Valora
Administrar los recursos de su área.	U-4719-5222-003-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Administrar los servicios de flota, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-004-V03	TD	TD	Chile-Valora
Asignar tareas al personal de la sección, según las normas establecidas.	U-4711-4321-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Atender a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos .	U-4719-5230-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender las solicitudes y reclamos de clientes.	U-4719-4225-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender requerimientos del cliente post venta.		TCI	TD	FCH
Atender y asesorar a los clientes.	U-4719-5223-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender y asistir al cliente, asegurándose de resolver sus requerimientos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	U-4711-4225-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.	UC1005_3	TCI	TD	CNCP España
Confeccionar libros de venta y de banco, según los procedimientos y normativa establecida.	U-4711-5230-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Controlar carga, según acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-022-V03	TF	TF	Chile-Valora
Controlar documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Controlar el desarrollo de las operaciones de cada área, asegurando la satisfacción de los clientes, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-1420-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Controlar el ingreso de mercadería, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-4321-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Controlar las bodegas y mantener el orden y el aseo de la bodega, según los procedimientos establecidos.	U-4711-4321-003-V01	TCP	TD	Chile-Valora
Controlar las mermas, según los procedimientos establecidos.	U-4711-4321-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Coordinar flujo de productos, unidades y carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-001-V03	TCI	TCI	Chile-Valora
Coordinar recepción y envío de documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-009-V03	TD	TD	Chile-Valora
Despachar productos y unidades.	U-5220-4321-003-V01	TF	TF	Chile-Valora

COMPETENCIAS GRANDES TIENDAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Dirigir las acciones de su equipo de trabajo.	U-4719-5222-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Dirigir las acciones del equipo de trabajo de acuerdo a objetivos, planificación definida para la sección, procedimientos y normas legales asociadas.	U-4711-5222-007-V02	TCI	TCI	Chile-Valora
Ejecutar campañas comerciales y/o de fidelización de marca, a clientes y/o potenciales clientes, cumpliendo los procedimientos y protocolos vigentes en el call center.	U-8220-4222-003-V01	TD	TD	Chile-Valora
Ejecutar el servicio de post venta y de experiencia de atención al cliente, de acuerdo a protocolos de atención y normativa legal vigente.	U-4719-5249-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Ejecutar la preparación y finalización de la operación del servicio de transporte de carga general, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos, y normativa vigente.	U-4923-8332-005-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Entregar servicio al cliente y entregar información, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4229-001-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Facilitar el proceso de preparación y entrega de la carga, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa vigente.	U-4923-8332-006-V01	TF	TF	Chile-Valora
Generar y distribuir informes de servicios, según acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización no presencial).	U-5220-4229-002-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Generar y distribuir informes de servicios, según acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización presencial).	U-5220-4229-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa laboral, de seguridad y salud en el trabajo.	U-4719-1420-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Gestionar documentos de rutas y clientes, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4323-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar el cumplimiento de la planificación de ventas, sus metas e indicadores, de acuerdo a política comercial y normativa legal vigente.	U-4719-1420-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Gestionar el inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-016-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar inventario de productos y condiciones de exhibición en tienda, de acuerdo a políticas comerciales y normativas de higiene y seguridad vigente.	U-4719-1420-003-V01	TCP	TD	Chile-Valora
Gestionar relación con proveedores, según buenas prácticas de acuerdos comerciales establecidas en el sector.	U-4711-3323-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Gestionar stock, operaciones, personal, eventualidades e implementaciones comerciales de cada sección, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5222-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Gestionar venta de productos y servicios financieros adicionales, de acuerdo a protocolos de atención y requerimientos del cliente.	U-4719-5230-003-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Habilitar el sector electro y las bodegas, asegurándose de cumplir con los estándares de la empresa, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5223-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora

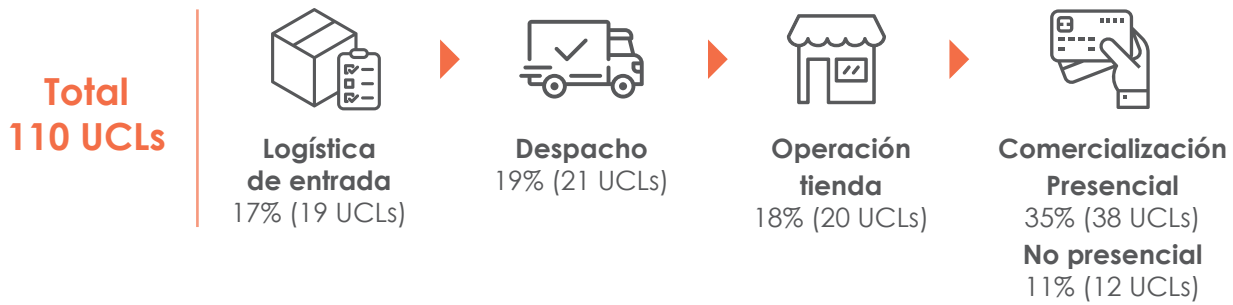
COMPETENCIAS GRANDES TIENDAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Manejar la mercadería en bodega.	U-4719-9334-001-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés u otros	UC1328_1	TCP	TCP	CNCP España
Mantener condiciones de exhibición, funcionamiento y seguridad, tanto de los productos como de las dependencias a su cargo.	U-4719-5223-004-V01	TCP	TD	Chile-Valora
Mantener el orden y aseo de la bodega (en operación tienda).	U-4719-9334-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Mantener el orden y aseo de la bodega (en logística de entrada).	U-4719-9334-002-V01	TF	TF	Chile-Valora
Mantener equipos, embalajes e insumos de traslado de carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-8343-005-V03	TCP	TF	Chile-Valora
Mantener stock de productos y presentación de acuerdo a stock de productos, ventas en la sección, layout establecido y normas de seguridad.	U-4711-9334-001-V02	TCP	TCP	Chile-Valora
Monitorear el orden, la limpieza, abastecimiento y funcionamiento del sector, asegurándose de cumplir con los estándares establecidos.	U-4711-4321-006-V01	TD	TD	Chile-Valora
Monitorear la cuadratura de bóveda y depósito de recaudación del día, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5222-002-V01	TD	TD	Chile-Valora
Monitorear y controlar rutas de distribución, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4323-001-V03	TD	TD	Chile-Valora
Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes (en comercialización no presencial).	U-5220-4321-025-V03	TCP	TD	Chile-Valora
Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes (en comercialización presencial).	U-5220-4321-025-V03	TF	TF	Chile-Valora
Operación de montacargas horizontal (en operación tienda).	EC0200	TCP	TCP	CONOCER México
Operación de montacargas horizontal (en logística de entrada).	EC0200	TF	TF	CONOCER México
Operar grúa horquilla.	U-0100-8343-001-V02	TF	TF	Chile-Valora
Operar las plataformas tecnológicas y de comunicación del call center de servicio al cliente, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes en el servicio de venta y/o postventa en línea.	U-8220-4222-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Operar sistema de administración logística y radiofrecuencia, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-018-V02	TD	TD	Chile-Valora
Orientar y derivar requerimientos de clientes.	U-4719-9334-005-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Planificación del control de inventarios de productos (en operación tienda).	EC0089	TCI	TD	CONOCER México

COMPETENCIAS GRANDES TIENDAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Planificación del control de inventarios de productos (en logística de entrada).	EC0089	TD	TD	CONOCER México
Planificar actividades tendientes a cumplir las metas comerciales, operacionales, financieras y de rr.Hh acordes con los objetivos de la compañía.	U-4711-1420-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Preparar el local para la apertura, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	U-4711-1420-003-V01	TCP	TD	Chile-Valora
Preparar el sector y las condiciones para recibir a los proveedores, según los procedimientos de la empresa (en operación tienda).	U-4711-4321-008-V01	No incorpora tecnología	TCP	Chile-Valora
Preparar el sector y las condiciones para recibir a los proveedores, según los procedimientos de la empresa (en logística de entrada).	U-4711-4321-008-V01	No incorpora tecnología	TF	Chile-Valora
Preparar la jornada de trabajo del equipo de cajeros, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5230-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Preparar y despachar productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-015-V03	TF	TF	Chile-Valora
Procesar carga y documentación internacional, de acuerdo a legislación vigente.	U-5220-4321-026-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar devoluciones y rechazos, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-024-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Procesar ordenes de despachos, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales.	U-5220-4321-014-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar ordenes de recepción y despacho, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-012-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar y preparar productos, carga y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-010-V03	TF	TF	Chile-Valora
Realizar compras del establecimiento, área o sección, de acuerdo a buenas prácticas de acuerdos comerciales con proveedores establecidas en el sector.	U-4711-3323-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.	UC2061_3	TD	TD	CNCP España
Realizar la toma de inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-4321-017-V03	TCP	TD	Chile-Valora
Realizar la toma de inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-4321-017-V03	TF	TD	Chile-Valora
Realizar servicio de transporte de carga general, de acuerdo a condiciones de seguridad y eficiencia, y normativa vigente.	U-4923-8332-003-V02	TCP	TCP	Chile-Valora
Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector.	U-4719-5230-004-V01	TF	TF	Chile-Valora
Recepcionar los productos desde el área de recepción y almacenarlos en bodega (en operación tienda).	U-4711-4321-009-V01	TCP	TCP	Chile-Valora

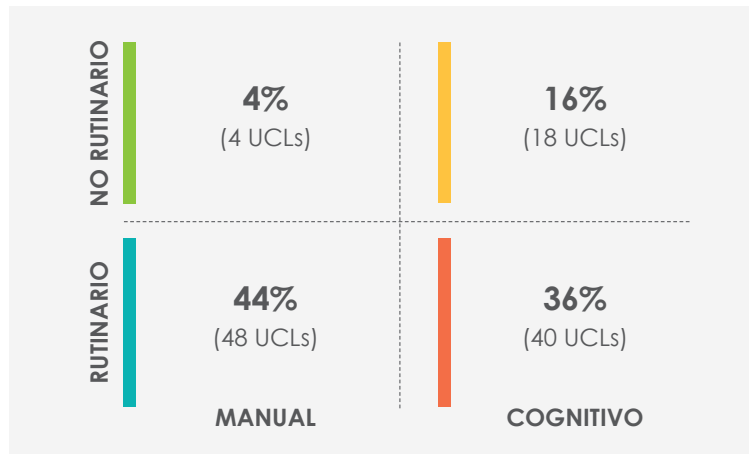
COMPETENCIAS GRANDES TIENDAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Recepcionar los productos desde el área de recepción y almacenarlos en bodega (en logística de entrada).	U-4711-4321-009-V01	TD	TD	Chile-Valora
Recepcionar productos, carga y unidades, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-4321-008-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Recepcionar productos, carga y unidades, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-4321-008-V03	TF	TF	Chile-Valora
Regularizar documentación de productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-011-V03	TD	TD	Chile-Valora
Reponer y ordenar los productos en la sección o departamento indicado de la tienda.	U-4719-9334-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Resolver requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención, procedimientos y normativas establecidas.	U-4711-5222-009-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Resolver requerimientos del cliente de acuerdo a los estándares, procedimientos y protocolos vigentes del call center.	U-8220-4222-002-V01	TD	TD	Chile-Valora
Responder requerimientos de los clientes a través de redes sociales y chat.		TCI	TD	FCH
Responder requerimientos del cliente post venta.		TCI	TCI	FCH
Supervisar actividades de ejecutivos de call center.		TCI	TCI	FCH
Supervisar al equipo de cajeros, asegurando la calidad en la atención a clientes, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5230-003-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Supervisar la atención a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos	U-4719-1420-004-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Supervisar operaciones logísticas, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-002-V03	TCI	TCI	Chile-Valora
Trasladar productos, unidades y carga, con equipo mecánico o eléctrico de carga y descarga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-8343-004-V03	TF	TF	Chile-Valora
Velar por las condiciones de aseo del área correspondiente.	U-4719-9334-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Vender productos y servicios financieros, de acuerdo a protocolos de atención al cliente.	U-4719-5249-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Vender y realizar transacciones de venta.	U-4719-5223-003-V01	TF	TF	Chile-Valora
Venta de productos y servicios vía telefónica	EC0254	TCI	Desaparece	CONOCER México
Verificar cambios en los precios, catálogos y promociones, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5223-005-V01	TF	TF	Chile-Valora
Verificar y tramitar el reemplazo o reparación de productos.	U-4719-4225-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora

MEJORAMIENTO DEL HOGAR

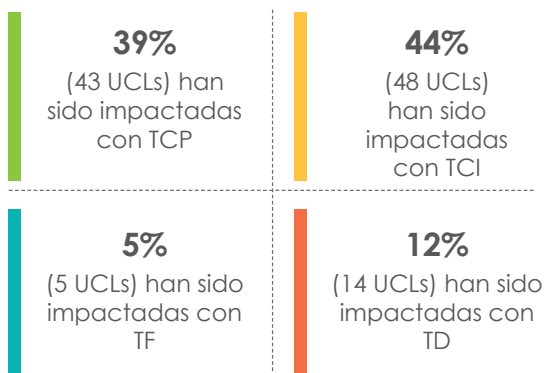
Distribución de las competencias laborales por proceso



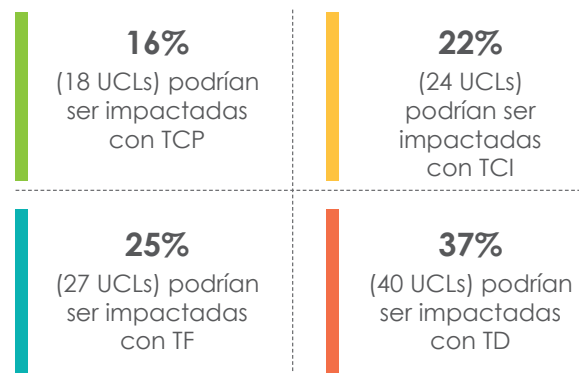
Competencias laborales según naturaleza



Impacto actual de la tecnología en las competencias laborales



Proyección del impacto de tecnologías en las competencias en los próximos 5 años



COMPETENCIAS MEJORAMIENTO DEL HOGAR	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Administrar la sección de acuerdo a planificación de la sección, stock de productos, recursos y procedimientos establecidos.	U-4711-5222-006-V02	TCI	TD	Chile-Valora
Administrar los recursos de su área.	U-4719-5222-003-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Administrar los servicios de flota, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-004-V03	TD	TD	Chile-Valora
Asignar tareas al personal de la sección, según las normas establecidas.	U-4711-4321-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Atender a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos.	U-4719-5230-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender las solicitudes y reclamos de clientes.	U-4719-4225-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender requerimientos del cliente post venta.		TCI	TD	FCH
Atender y asesorar a los clientes.	U-4719-5223-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender y asistir al cliente, asegurándose de resolver sus requerimientos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	U-4711-4225-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.	UC1005_3	TCI	TD	CNCP España
Confeccionar libros de venta y de banco, según los procedimientos y normativa establecida.	U-4711-5230-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Controlar carga, según acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-022-V03	TCP	TF	Chile-Valora
Controlar documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Controlar el desarrollo de las operaciones de cada área, asegurando la satisfacción de los clientes, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-1420-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Controlar el ingreso de mercadería, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-4321-002-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Controlar las bodegas y mantener el orden y el aseo de la bodega, según los procedimientos establecidos.	U-4711-4321-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Controlar las mermas, según los procedimientos establecidos.	U-4711-4321-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Coordinar flujo de productos, unidades y carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-001-V03	TCI	TCI	Chile-Valora
Coordinar recepción y envío de documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes (en operación tienda).	U-5220-4321-009-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Coordinar recepción y envío de documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes (en logística de entrada).	U-5220-4321-009-V03	TD	TD	Chile-Valora

COMPETENCIAS MEJORAMIENTO DEL HOGAR	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Despachar productos y unidades.	U-5220-4321-003-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Dirigir las acciones de su equipo de trabajo.	U-4719-5222-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Dirigir las acciones del equipo de trabajo de acuerdo a objetivos, planificación definida para la sección, procedimientos y normas legales asociadas.	U-4711-5222-007-V02	TCI	TCI	Chile-Valora
Ejecutar campañas comerciales y/o de fidelización de marca, a clientes y/o potenciales clientes, cumpliendo los procedimientos y protocolos vigentes en el call center.	U-8220-4222-003-V01	TD	TD	Chile-Valora
Ejecutar el servicio de post venta y de experiencia de atención al cliente, de acuerdo a protocolos de atención y normativa legal vigente.	U-4719-5249-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Ejecutar la preparación y finalización de la operación del servicio de transporte de carga general, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos, y normativa vigente.	U-4923-8332-005-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Entregar servicio al cliente y entregar información, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4229-001-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Facilitar el proceso de preparación y entrega de la carga, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa vigente.	U-4923-8332-006-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Generar y distribuir informes de servicios, según acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4229-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa laboral, de seguridad y salud en el trabajo.	U-4719-1420-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Gestionar documentos de rutas y clientes, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4323-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar el cumplimiento de la planificación de ventas, sus metas e indicadores, de acuerdo a política comercial y normativa legal vigente.	U-4719-1420-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Gestionar el inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-016-V03	TCP	TD	Chile-Valora
Gestionar inventario de productos y condiciones de exhibición en tienda, de acuerdo a políticas comerciales y normativas de higiene y seguridad vigente.	U-4719-1420-003-V01	TCP	TD	Chile-Valora
Gestionar relación con proveedores, según buenas prácticas de acuerdos comerciales establecidas en el sector.	U-4711-3323-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Gestionar stock, operaciones, personal, eventualidades e implementaciones comerciales de cada sección, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5222-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Gestionar venta de productos y servicios financieros adicionales, de acuerdo a protocolos de atención y requerimientos del cliente.	U-4719-5230-003-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Manejar la mercadería en bodega.	U-4719-9334-001-V01	TCP	TF	Chile-Valora

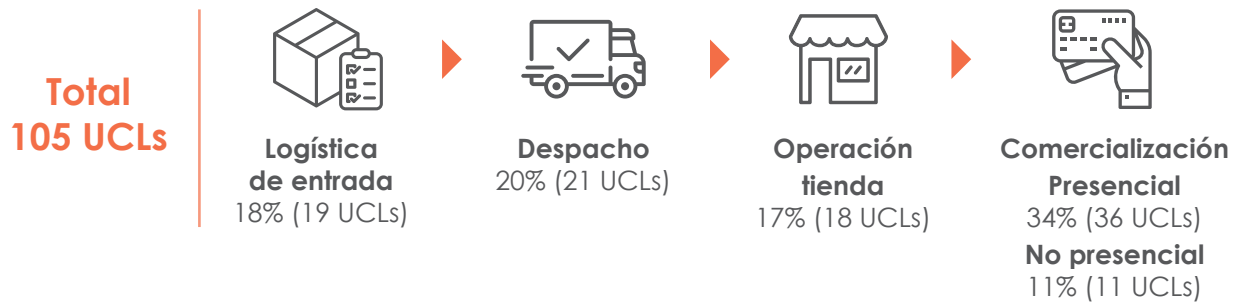
COMPETENCIAS MEJORAMIENTO DEL HOGAR	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés u otros.	UC1328_1	TCP	TF	CNCP España
Mantener condiciones de exhibición, funcionamiento y seguridad, tanto de los productos como de las dependencias a su cargo.	U-4719-5223-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Mantener el orden y aseo de la bodega (en operación tienda).	U-4719-9334-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Mantener el orden y aseo de la bodega (en logística de entrada).	U-4719-9334-002-V01	TF	TF	Chile-Valora
Mantener equipos, embalajes e insumos de traslado de carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-8343-005-V03	TCP	TF	Chile-Valora
Mantener stock de productos y presentación de acuerdo a stock de productos, ventas en la sección, layout establecido y normas de seguridad.	U-4711-9334-001-V02	TCP	TCP	Chile-Valora
Monitorear el orden, la limpieza, abastecimiento y funcionamiento del sector, asegurándose de cumplir con los estándares establecidos.	U-4711-4321-006-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Monitorear la cuadratura de bóveda y depósito de recaudación del día, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5222-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Monitorear y controlar rutas de distribución, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4323-001-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-025-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Operación de montacargas horizontal (en operación tienda)	EC0200	TCP	TF	CONOCER México
Operación de montacargas horizontal (en logística de entrada).	EC0200	TF	TF	CONOCER México
Operar grúa horquilla.	U-0100-8343-001-V02	TF	TF	Chile-Valora
Operar las plataformas tecnológicas y de comunicación del call center de servicio al cliente, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes en el servicio de venta y/o postventa en línea.	U-8220-4222-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Operar sistema de administración logística y radiofrecuencia, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-018-V02	TCP	TF	Chile-Valora
Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales.	UC0503_3	TCP	TCP	CNCP España
Orientar y derivar requerimientos de clientes.	U-4719-9334-005-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Planificación del control de inventarios de productos.	EC0089	TCI	TD	CONOCER México
Planificar actividades tendientes a cumplir las metas comerciales, operacionales, financieras y de rr.Hh acordes con los objetivos de la compañía.	U-4711-1420-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora

COMPETENCIAS MEJORAMIENTO DEL HOGAR	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Preparar el local para la apertura, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	U-4711-1420-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Preparar el sector y las condiciones para recibir a los proveedores, según los procedimientos de la empresa (en operación tienda).	U-4711-4321-008-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Preparar el sector y las condiciones para recibir a los proveedores, según los procedimientos de la empresa (en logística de entrada).	U-4711-4321-008-V01	TF	TF	Chile-Valora
Preparar la jornada de trabajo del equipo de cajeros, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5230-002-V01	TD	TD	Chile-Valora
Preparar y despachar productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-015-V03	TCP	TF	Chile-Valora
Procesar carga y documentación internacional, de acuerdo a legislación vigente.	U-5220-4321-026-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar devoluciones y rechazos, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-024-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Procesar ordenes de despachos, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales.	U-5220-4321-014-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Procesar ordenes de recepción y despacho, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-4321-012-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Procesar ordenes de recepción y despacho, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-4321-012-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar y preparar productos, carga y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-010-V03	TCP	TF	Chile-Valora
Realizar compras del establecimiento, área o sección, de acuerdo a buenas prácticas de acuerdos comerciales con proveedores establecidas en el sector.	U-4711-3323-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.	UC2061_3	TCI	TD	CNCP España
Realizar la toma de inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-017-V03	TCP	TF	Chile-Valora
Realizar servicio de transporte de carga general, de acuerdo a condiciones de seguridad y eficiencia, y normativa vigente.	U-4923-8332-003-V02	TCP	TCP	Chile-Valora
Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector.	U-4719-5230-004-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Recepcionar los productos desde el área de recepción y almacenarlos en bodega (en operación tienda).	U-4711-4321-009-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Recepcionar los productos desde el área de recepción y almacenarlos en bodega (en logística de entrada).	U-4711-4321-009-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Recepcionar productos, carga y unidades, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-4321-008-V03	TCP	TCP	Chile-Valora

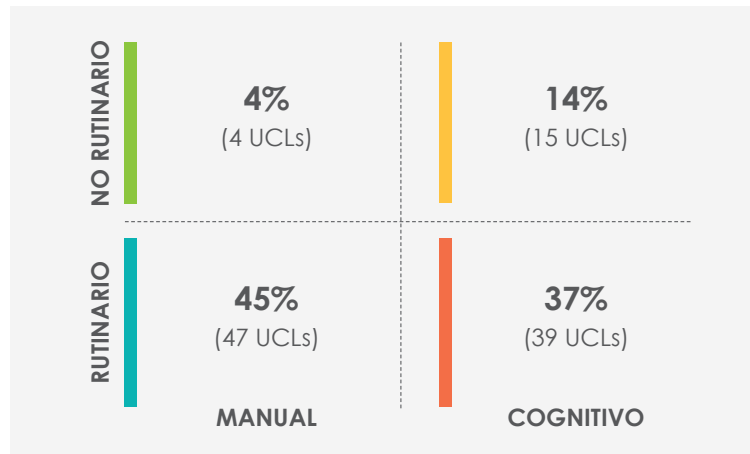
COMPETENCIAS MEJORAMIENTO DEL HOGAR	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Recepcionar productos, carga y unidades, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-4321-008-V03	TCP	TF	Chile-Valora
Regularizar documentación de productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-011-V03	TD	TD	Chile-Valora
Reponer y ordenar los productos en la sección o departamento indicado de la tienda.	U-4719-9334-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Resolver requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención, procedimientos y normativas establecidas.	U-4711-5222-009-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Resolver requerimientos del cliente de acuerdo a los estándares, procedimientos y protocolos vigentes del call center.	U-8220-4222-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Responder requerimientos de los clientes a través de redes sociales y chat.		TCI	TD	FCH
Responder requerimientos del cliente post venta.		TCI	TCI	FCH
Supervisar actividades de ejecutivos de call center.		TCI	TD	FCH
Supervisar al equipo de cajeros, asegurando la calidad en la atención a clientes, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5230-003-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Supervisar la atención a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos.	U-4719-1420-004-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Supervisar operaciones logísticas, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-002-V03	TCI	TCI	Chile-Valora
Trasladar productos, unidades y carga, con equipo mecánico o eléctrico de carga y descarga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-8343-004-V03	TF	TF	Chile-Valora
Velar por las condiciones de aseo del área correspondiente.	U-4719-9334-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Vender productos y servicios financieros, de acuerdo a protocolos de atención al cliente.	U-4719-5249-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Vender y realizar transacciones de venta.	U-4719-5223-003-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Venta de pinturas, recubrimientos y complementos en establecimientos al menudeo.	EC0353	TCP	TF	CONOCER México
Venta de productos y servicios vía telefónica.	EC0254	TCI	Desaparece	CONOCER México
Verificar cambios en los precios, catálogos y promociones, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5223-005-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Verificar y tramitar el reemplazo o reparación de productos.	U-4719-4225-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora

FARMACIAS

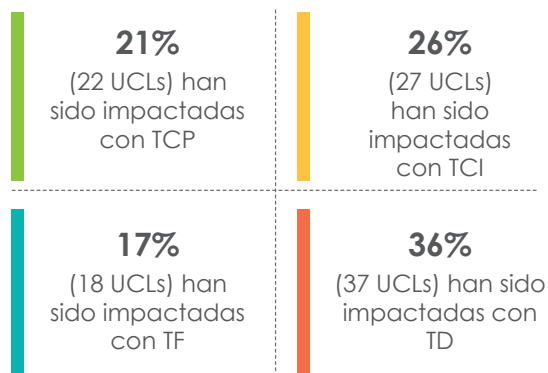
Distribución de las competencias laborales por proceso



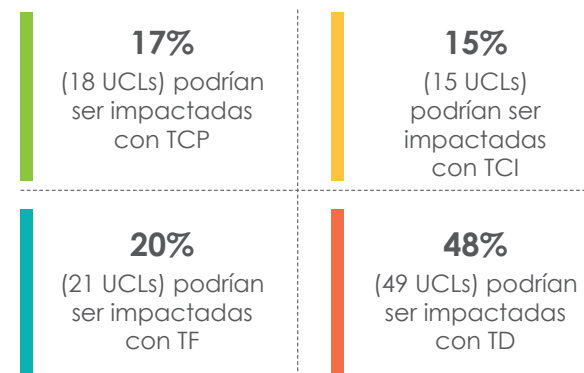
Competencias laborales según naturaleza



Impacto actual de la tecnología en las competencias laborales



Proyección del impacto de tecnologías en las competencias en los próximos 5 años



COMPETENCIAS FARMACIAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Administrar la sección de acuerdo a planificación de la sección, stock de productos, recursos y procedimientos establecidos.	U-4711-5222-006-V02	TD	TD	Chile-Valora
Administrar los recursos de su área.	U-4719-5222-003-V01	TD	TD	Chile-Valora
Administrar los servicios de flota, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-004-V03	TD	TD	Chile-Valora
Asignar tareas al personal de la sección, según las normas establecidas.	U-4711-4321-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Atender a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos.	U-4719-5230-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender las solicitudes y reclamos de clientes.	U-4719-4225-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender requerimientos del cliente post venta.		TCI	TD	FCH
Atender y asesorar a los clientes.	U-4719-5223-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender y asistir al cliente, asegurándose de resolver sus requerimientos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	U-4711-4225-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.	UC1005_3	TCI	TD	CNCP España
Confeccionar libros de venta y de banco, según los procedimientos y normativa establecida.	U-4711-5230-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Controlar carga, según acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-022-V03	TF	TF	Chile-Valora
Controlar documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Controlar el desarrollo de las operaciones de cada área, asegurando la satisfacción de los clientes, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-1420-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Controlar el ingreso de mercadería, según los procedimientos de la empresa (en operación tienda).	U-4711-4321-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Controlar el ingreso de mercadería, según los procedimientos de la empresa (en logística de entrada).	U-4711-4321-002-V01	TF	TF	Chile-Valora
Controlar las bodegas y mantener el orden y el aseo de la bodega, según los procedimientos establecidos.	U-4711-4321-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Controlar las mermas, según los procedimientos establecidos (en operación tienda).	U-4711-4321-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Controlar las mermas, según los procedimientos establecidos (en logística de entrada).	U-4711-4321-004-V01	TF	TF	Chile-Valora

COMPETENCIAS FARMACIAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Coordinar flujo de productos, unidades y carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-2141-001-V03	TCI	TCI	Chile-Valora
Coordinar flujo de productos, unidades y carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-2141-001-V03	TD	TD	Chile-Valora
Coordinar recepción y envío de documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-009-V03	TD	TD	Chile-Valora
Coordinar y monitorear la producción, asignando tareas y generando órdenes de compra, según stock, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.	U-4711-4321-005-V01	TD	TD	Chile-Valora
Despachar productos y unidades.	U-5220-4321-003-V01	TF	TF	Chile-Valora
Dirigir las acciones de su equipo de trabajo.	U-4719-5222-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Dirigir las acciones del equipo de trabajo de acuerdo a objetivos, planificación definida para la sección, procedimientos y normas legales asociadas.	U-4711-5222-007-V02	TD	TD	Chile-Valora
Ejecutar campañas comerciales y/o de fidelización de marca, a clientes y/o potenciales clientes, cumpliendo los procedimientos y protocolos vigentes en el call center.	U-8220-4222-003-V01	TD	TD	Chile-Valora
Ejecutar el servicio de post venta y de experiencia de atención al cliente, de acuerdo a protocolos de atención y normativa legal vigente.	U-4719-5249-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Ejecutar la preparación y finalización de la operación del servicio de transporte de carga general, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos, y normativa vigente.	U-4923-8332-005-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Entregar servicio al cliente y entregar información, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4229-001-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Facilitar el proceso de preparación y entrega de la carga, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa vigente.	U-4923-8332-006-V01	TF	TF	Chile-Valora
Generar y distribuir informes de servicios, según acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización no presencial).	U-5220-4229-002-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Generar y distribuir informes de servicios, según acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización presencial).	U-5220-4229-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa laboral, de seguridad y salud en el trabajo.	U-4719-1420-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar documentos de rutas y clientes, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4323-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar el cumplimiento de la planificación de ventas, sus metas e indicadores, de acuerdo a política comercial y normativa legal vigente.	U-4719-1420-002-V01	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar el inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-4321-016-V03	TCP	TCP	Chile-Valora

COMPETENCIAS FARMACIAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Gestionar el inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-4321-016-V03	TF	TF	Chile-Valora
Gestionar inventario de productos y condiciones de exhibición en tienda, de acuerdo a políticas comerciales y normativas de higiene y seguridad vigente.	U-4719-1420-003-V01	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar relación con proveedores, según buenas prácticas de acuerdos comerciales establecidas en el sector.	U-4711-3323-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar stock, operaciones, personal, eventualidades e implementaciones comerciales de cada sección, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5222-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar venta de productos y servicios financieros adicionales, de acuerdo a protocolos de atención y requerimientos del cliente.	U-4719-5230-003-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Manejar la mercadería en bodega.	U-4719-9334-001-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés u otros.	UC1328_1	TCP	TCP	CNCP España
Mantener condiciones de exhibición, funcionamiento y seguridad, tanto de los productos como de las dependencias a su cargo.	U-4719-5223-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Mantener el orden y aseo de la bodega (en operación tienda).	U-4719-9334-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Mantener el orden y aseo de la bodega (en logística de entrada).	U-4719-9334-002-V01	TF	TF	Chile-Valora
Mantener equipos, embalajes e insumos de traslado de carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-8343-005-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Mantener stock de productos y presentación de acuerdo a stock de productos, ventas en la sección, layout establecido y normas de seguridad.	U-4711-9334-001-V02	TD	TD	Chile-Valora
Monitorear el orden, la limpieza, abastecimiento y funcionamiento del sector, asegurándose de cumplir con los estándares establecidos.	U-4711-4321-006-V01	No incorpora tecnología	No incorpora tecnología	Chile-Valora
Monitorear la cuadratura de bóveda y depósito de recaudación del día, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5222-002-V01	TD	TD	Chile-Valora
Monitorear y controlar rutas de distribución, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4323-001-V03	TD	TD	Chile-Valora
Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes (en comercialización no presencial).	U-5220-4321-025-V03	TCP	TD	Chile-Valora
Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes (en comercialización presencial).	U-5220-4321-025-V03	TD	TD	Chile-Valora
Operación de montacargas horizontal.	EC0200	TF	TF	CONOCER México

COMPETENCIAS FARMACIAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Operar grúa horquilla.	U-0100-8343-001-V02	TF	TF	Chile-Valora
Operar las plataformas tecnológicas y de comunicación del call center de servicio al cliente, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes en el servicio de venta y/o postventa en línea.	U-8220-4222-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Operar sistema de administración logística y radiofrecuencia, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-018-V02	TF	TF	Chile-Valora
Orientar y derivar requerimientos de clientes.	U-4719-9334-005-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Planificación del control de inventarios de productos.	EC0089	TCI	TCI	CONOCER México
Planificar actividades tendientes a cumplir las metas comerciales, operacionales, financieras y de rr.Hh acordadas con los objetivos de la compañía.	U-4711-1420-002-V01	TD	TD	Chile-Valora
Preparar el local para la apertura, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	U-4711-1420-003-V01	TD	TD	Chile-Valora
Preparar el sector y las condiciones para recibir a los proveedores, según los procedimientos de la empresa (en operación tienda).	U-4711-4321-008-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Preparar el sector y las condiciones para recibir a los proveedores, según los procedimientos de la empresa (en logística de entrada).	U-4711-4321-008-V01	TF	TF	Chile-Valora
Preparar la jornada de trabajo del equipo de cajeros, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5230-002-V01	TD	TD	Chile-Valora
Preparar y despachar productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-015-V03	TF	TF	Chile-Valora
Procesar carga y documentación internacional, de acuerdo a legislación vigente.	U-5220-4321-026-V03	TF	TF	Chile-Valora
Procesar devoluciones y rechazos, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización presencial).	U-5220-4321-024-V03	TCI	TCI	Chile-Valora
Procesar devoluciones y rechazos, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización no presencial).	U-5220-4321-024-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Procesar ordenes de despachos, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales.	U-5220-4321-014-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar ordenes de recepción y despacho, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-012-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar y preparar productos, carga y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-010-V03	TF	TF	Chile-Valora
Realizar compras del establecimiento, área o sección, de acuerdo a buenas prácticas de acuerdos comerciales con proveedores establecidas en el sector.	U-4711-3323-002-V01	TD	TD	Chile-Valora

COMPETENCIAS FARMACIAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.	UC2061_3	TD	TD	CNCP España
Realizar la toma de inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-4321-017-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Realizar la toma de inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-4321-017-V03	TCP	TF	Chile-Valora
Realizar servicio de transporte de carga general, de acuerdo a condiciones de seguridad y eficiencia, y normativa vigente.	U-4923-8332-003-V02	TCP	TCP	Chile-Valora
Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector.	U-4719-5230-004-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Recepcionar los productos desde el área de recepción y almacenarlos en bodega (en operación tienda).	U-4711-4321-009-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Recepcionar los productos desde el área de recepción y almacenarlos en bodega (en logística de entrada).	U-4711-4321-009-V01	TF	TF	Chile-Valora
Recepcionar productos, carga y unidades, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-4321-008-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Recepcionar productos, carga y unidades, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-4321-008-V03	TF	TF	Chile-Valora
Regularizar documentación de productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-011-V03	TD	TD	Chile-Valora
Reponer y ordenar los productos en la sección o departamento indicado de la tienda.	U-4719-9334-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Resolver requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención, procedimientos y normativas establecidas.	U-4711-5222-009-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Resolver requerimientos del cliente de acuerdo a los estándares, procedimientos y protocolos vigentes del call center.	U-8220-4222-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Responder requerimientos de los clientes a través de redes sociales y chat.		TD	TD	FCH
Responder requerimientos del cliente post venta.		TCI	TCI	FCH
Supervisar actividades de ejecutivos de call center.		TCI	TCI	FCH
Supervisar al equipo de cajeros, asegurando la calidad en la atención a clientes, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5230-003-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Supervisar la atención a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos.	U-4719-1420-004-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Supervisar operaciones logísticas, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-002-V03	TCI	TCI	Chile-Valora

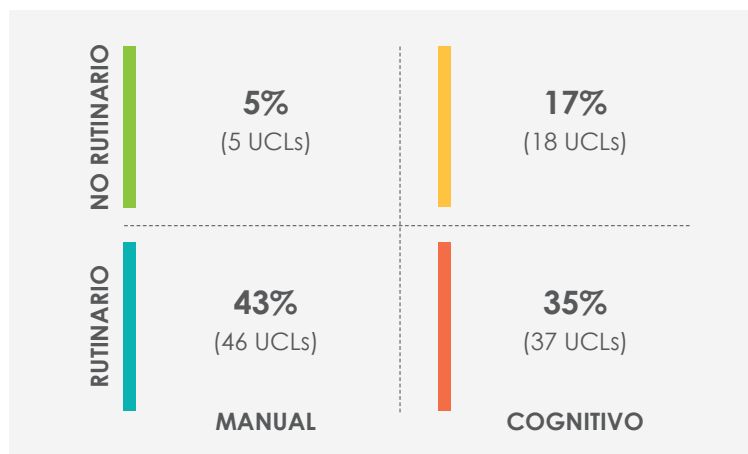
COMPETENCIAS FARMACIAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Trasladar productos, unidades y carga, con equipo mecánico o eléctrico de carga y descarga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-8343-004-V03	TF	TF	Chile-Valora
Velar por las condiciones de aseo del área correspondiente.	U-4719-9334-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Vender y realizar transacciones de venta.	U-4719-5223-003-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Venta de productos y servicios vía telefónica.	EC0254	TCI	DESAPARECE	CONOCER México
Verificar cambios en los precios, catálogos y promociones, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5223-005-V01	TD	TD	Chile-Valora
Verificar y tramitar el reemplazo o reparación de productos.	U-4719-4225-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora

TIENDAS ESPECIALIZADAS

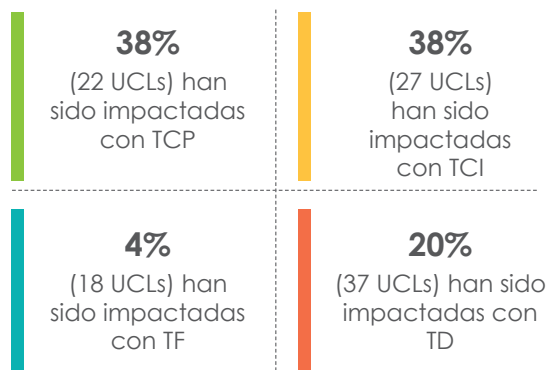
Distribución de las competencias laborales por proceso



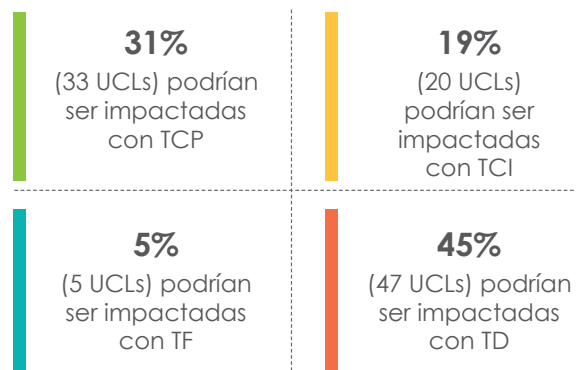
Competencias laborales según naturaleza



Impacto actual de la tecnología en las competencias laborales



Proyección del impacto de tecnologías en las competencias en los próximos 5 años



COMPETENCIAS TIENDAS ESPECIALIZADAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Administrar la sección de acuerdo a planificación de la sección, stock de productos, recursos y procedimientos establecidos.	U-4711-5222-006-V02	TCI	TCI	Chile-Valora
Administrar los recursos de su área.	U-4719-5222-003-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Administrar los servicios de flota, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-004-V03	TD	TD	Chile-Valora
Asignar tareas al personal de la sección, según las normas establecidas.	U-4711-4321-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Atender a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos.	U-4719-5230-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender las solicitudes y reclamos de clientes.	U-4719-4225-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender requerimientos del cliente post venta.		TCI	TD	FCH
Atender y asesorar a los clientes.	U-4719-5223-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Atender y asistir al cliente, asegurándose de resolver sus requerimientos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	U-4711-4225-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.	UC1005_3	TCI	TD	CNCP España
Confeccionar libros de venta y de banco, según los procedimientos y normativa establecida.	U-4711-5230-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Controlar carga, según acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-022-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Controlar documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Controlar el desarrollo de las operaciones de cada área, asegurando la satisfacción de los clientes, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-1420-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Controlar el ingreso de mercadería, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-4321-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Controlar las bodegas y mantener el orden y el aseo de la bodega, según los procedimientos establecidos.	U-4711-4321-003-V01	TCP	TD	Chile-Valora
Controlar las mermas, según los procedimientos establecidos.	U-4711-4321-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Coordinar flujo de productos, unidades y carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-2141-001-V03	TCI	TCI	Chile-Valora
Coordinar flujo de productos, unidades y carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-2141-001-V03	TCI	TD	Chile-Valora

COMPETENCIAS TIENDAS ESPECIALIZADAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Coordinar recepción y envío de documentación, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-009-V03	TD	TD	Chile-Valora
Despachar productos y unidades.	U-5220-4321-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Dirigir las acciones de su equipo de trabajo.	U-4719-5222-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Dirigir las acciones del equipo de trabajo de acuerdo a objetivos, planificación definida para la sección, procedimientos y normas legales asociadas.	U-4711-5222-007-V02	TCI	TCI	Chile-Valora
Ejecutar campañas comerciales y/o de fidelización de marca, a clientes y/o potenciales clientes, cumpliendo los procedimientos y protocolos vigentes en el call center.	U-8220-4222-003-V01	TD	TD	Chile-Valora
Ejecutar el servicio de post venta y de experiencia de atención al cliente, de acuerdo a protocolos de atención y normativa legal vigente.	U-4719-5249-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Ejecutar la preparación y finalización de la operación del servicio de transporte de carga general, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos, y normativa vigente.	U-4923-8332-005-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Entregar servicio al cliente y entregar información, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4229-001-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Facilitar el proceso de preparación y entrega de la carga, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa vigente.	U-4923-8332-006-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Generar y distribuir informes de servicios, según acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización no presencial).	U-5220-4229-002-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Generar y distribuir informes de servicios, según acuerdos comerciales y legislación vigente (en comercialización presencial).	U-5220-4229-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa laboral, de seguridad y salud en el trabajo	U-4719-1420-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Gestionar documentos de rutas y clientes, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4323-002-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar el cumplimiento de la planificación de ventas, sus metas e indicadores, de acuerdo a política comercial y normativa legal vigente.	U-4719-1420-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Gestionar el inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-4321-016-V03	TCP	TD	Chile-Valora
Gestionar el inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-4321-016-V03	TD	TD	Chile-Valora
Gestionar inventario de productos y condiciones de exhibición en tienda, de acuerdo a políticas comerciales y normativas de higiene y seguridad vigente.	U-4719-1420-003-V01	TCP	TD	Chile-Valora
Gestionar relación con proveedores, según buenas prácticas de acuerdos comerciales establecidas en el sector.	U-4711-3323-001-V01	TCI	TCI	Chile-Valora

COMPETENCIAS TIENDAS ESPECIALIZADAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Gestionar stock, operaciones, personal, eventualidades e implementaciones comerciales de cada sección, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5222-001-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Habilitar el sector electro y las bodegas, asegurándose de cumplir con los estándares de la empresa, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5223-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Manejar la mercadería en bodega.	U-4719-9334-001-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés u otros.	UC1328_1	TCP	TCP	CNCP España
Mantener condiciones de exhibición, funcionamiento y seguridad, tanto de los productos como de las dependencias a su cargo.	U-4719-5223-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Mantener el orden y aseo de la bodega.	U-4719-9334-002-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Mantener equipos, embalajes e insumos de traslado de carga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-8343-005-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Mantener stock de productos y presentación de acuerdo a stock de productos, ventas en la sección, layout establecido y normas de seguridad.	U-4711-9334-001-V02	TCP	TCP	Chile-Valora
Monitorear el orden, la limpieza, abastecimiento y funcionamiento del sector, asegurándose de cumplir con los estándares establecidos.	U-4711-4321-006-V01	TD	TD	Chile-Valora
Monitorear la cuadratura de bóveda y depósito de recaudación del día, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5222-002-V01	TD	TD	CNCP España
Monitorear y controlar rutas de distribución, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4323-001-V03	TCI	TD	Chile-Valora
Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes (en comercialización no presencial).	U-5220-4321-025-V03	TCP	TD	Chile-Valora
Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes (en comercialización presencial).	U-5220-4321-025-V03	TF	TF	Chile-Valora
Operación de montacargas horizontal (en operación tienda).	EC0200	TCP	TCP	CONOCER México
Operación de montacargas horizontal (en logística de entrada).	EC0200	TF	TF	CONOCER México
Operar grúa horquilla.	U-0100-8343-001-V02	TF	TF	Chile-Valora
Operar las plataformas tecnológicas y de comunicación del call center de servicio al cliente, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes en el servicio de venta y/o postventa en línea.	U-8220-4222-001-V01	TD	TD	Chile-Valora
Operar sistema de administración logística y radiofrecuencia, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-018-V02	TD	TD	Chile-Valora
Orientar y derivar requerimientos de clientes.	U-4719-9334-005-V01	TCI	TCI	Chile-Valora

COMPETENCIAS TIENDAS ESPECIALIZADAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Planificación del control de inventarios de productos (en operación tienda).	EC0089	TCI	TD	CONOCER México
Planificación del control de inventarios de productos (en logística de entrada).	EC0089	TD	TD	CONOCER México
Planificar actividades tendientes a cumplir las metas comerciales, operacionales, financieras y de rr.Hh acordes con los objetivos de la compañía.	U-4711-1420-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Preparar el local para la apertura, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	U-4711-1420-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Preparar el sector y las condiciones para recibir a los proveedores, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-4321-008-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Preparar la jornada de trabajo del equipo de cajeros, según los procedimientos de la empresa.	U-4711-5230-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Preparar y despachar productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-015-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Procesar carga y documentación internacional, de acuerdo a legislación vigente.	U-5220-4321-026-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar devoluciones y rechazos, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-024-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Procesar ordenes de despachos, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales .	U-5220-4321-014-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar ordenes de recepción y despacho, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-012-V03	TD	TD	Chile-Valora
Procesar y preparar productos, carga y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-010-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Realizar compras del establecimiento, área o sección, de acuerdo a buenas prácticas de acuerdos comerciales con proveedores establecidas en el sector.	U-4711-3323-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera.	UC2061_3	TD	TD	CNCP España
Realizar la toma de inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en operación tienda).	U-5220-4321-017-V03	TCP	TD	Chile-Valora
Realizar la toma de inventario, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente (en logística de entrada).	U-5220-4321-017-V03	TF	TD	Chile-Valora
Realizar servicio de transporte de carga general, de acuerdo a condiciones de seguridad y eficiencia, y normativa vigente.	U-4923-8332-003-V02	TCP	TCP	Chile-Valora
Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector.	U-4719-5230-004-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Recepcionar los productos desde el área de recepción y almacenarlos en bodega (en operación tienda).	U-4711-4321-009-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Recepcionar los productos desde el área de recepción y almacenarlos en bodega (en logística de entrada).	U-4711-4321-009-V01	TD	TD	Chile-Valora

COMPETENCIAS TIENDAS ESPECIALIZADAS	CÓDIGO UCL	IMPACTO TECNOLÓGICO ACTUAL	IMPACTO TECNOLÓGICO A 5 AÑOS	FUENTE
Recepcionar productos, carga y unidades, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-4321-008-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Regularizar documentación de productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.	U-5220-4321-011-V03	TD	TD	Chile-Valora
Reponer y ordenar los productos en la sección o departamento indicado de la tienda.	U-4719-9334-003-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Resolver requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención, procedimientos y normativas establecidas (en comercialización no presencial).	U-4711-5222-009-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Resolver requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención, procedimientos y normativas establecidas (en comercialización presencial).	U-4711-5222-009-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Resolver requerimientos del cliente de acuerdo a los estándares, procedimientos y protocolos vigentes del call center	U-8220-4222-002-V01	TCI	TD	Chile-Valora
Responder requerimientos de los clientes a través de redes sociales y chat.		TCI	TD	FCH
Responder requerimientos del cliente post venta.		TCI	TCI	FCH
Supervisar actividades de ejecutivos de call center.		TCI	TCI	FCH
Supervisar al equipo de cajeros, asegurando la calidad en la atención a clientes, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5230-003-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Supervisar la atención a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos.	U-4719-1420-004-V01	TCI	TCI	Chile-Valora
Supervisar operaciones logísticas, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-2141-002-V03	TCI	TCI	Chile-Valora
Trasladar productos, unidades y carga, con equipo mecánico o eléctrico de carga y descarga, según procedimientos, acuerdos comerciales y legislación vigente.	U-5220-8343-004-V03	TCP	TCP	Chile-Valora
Velar por las condiciones de aseo del área correspondiente.	U-4719-9334-004-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Vender y realizar transacciones de venta.	U-4719-5223-003-V01	TCP	TF	Chile-Valora
Venta de productos y servicios vía telefónica.	EC0254	TCI	Desaparece	CONOCER México
Verificar cambios en los precios, catálogos y promociones, según los procedimientos establecidos.	U-4711-5223-005-V01	TCP	TCP	Chile-Valora
Verificar y tramitar el reemplazo o reparación de productos.	U-4719-4225-002-V01	TCI	TCI	Chile-Valora