



Contacto: 2 24114800 - 600 3001999

 Twitter: @chilevalora

 Facebook: @ChileValora

[www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

# Mejorando las Competencias Laborales



Subsector

**Grandes Tiendas**

Sector:  
Comercio

---

  
+ Oportunidades  
+ Capaz  
+ Empleo

  
Comisión Sistema Nacional Certificación  
de Competencias Laborales









## **ChileValora**

Comisión del Sistema Nacional de Certificación de  
Competencias Laborales

## **Proyecto de Competencias Laborales**

6ta Convocatoria  
Grandes Tiendas

Primera edición, septiembre 2017  
Impreso en Chile

Contacto: 224114800 - 6003001999  
[www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

# Índice

## Presentación

Secretaría Ejecutiva Comisión del Sistema Nacional de Certificación  
de Competencias Laborales (ChileValora) / 02

Director Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) / 05

## Definiciones

Proyectos de Competencias Laborales / 08

Objetivos Proyectos de Competencias Laborales / 08

Alcances Proyectos de Competencias Laborales / 09

## Datos Sector

/ 12

## Datos Proyecto

/ 14

## Resultados

/ 18

Mapas de procesos / 19

Perfiles ocupacionales / 24

Poblamiento del Marco de Cualificaciones / 27

Planes formativos / 31

Rutas formativo - laborales / 35

## Conclusiones

/ 40



## PRESENTACIÓN

La presente publicación forma parte del trabajo que realiza la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, para entregar lineamientos estratégicos y orientaciones claves para el desarrollo del capital humano de la industria nacional.

Esta contribución se enmarca en la necesidad de mejorar los indicadores de productividad, competitividad y equidad, para lo cual Chile debe invertir en sus trabajadores. En ese contexto, la certificación de competencias laborales es una herramienta clave para posibilitar dicho escenario y potenciar el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras de nuestro país por medio del reconocimiento de su experiencia laboral, sus conocimientos, habilidades y destrezas sin importar cómo los hayan adquirido y considerando que muchos oficios se aprenden en la práctica y no necesariamente en un salón de clases.

El subsector Grandes Tiendas, al cual pertenece el presente proyecto, ha sido un actor relevante para impulsar la certificación al comprender la importancia de evaluar y reconocer las competencias de sus trabajadores. Lo que toma mayor relevancia si consideramos que el comercio es una puerta de entrada de muchos jóvenes y mujeres al mundo laboral, quienes en su gran mayoría no cuentan con educación más allá de la enseñanza media.

En la actualidad, cerca de 2.000 trabajadores de Grandes Tiendas se han certificado al alero de ChileValora. 1.232 mujeres y 766 hombres han sido acreditados como competentes en oficios como vendedor, supervisor de ventas y auxiliar de bodega, perfiles que son parte de los ocho que se encuentran disponible en el catálogo de competencias laborales en la actualidad.

Los nuevos perfiles que se construyeron gracias al presente proyecto, apuntan a las tiendas de menor tamaño que se encuentra al interior de los centros comerciales, abarcado ahora un nuevo espectro del sector comercio para profesionalizar la labor de los miles de trabajadores que se desempeñan en este rubro entendiendo que el buen desarrollo de su trabajo tiene especificidades que han sido recogidas en los nuevos instrumentos de evaluación.

El certificado que los trabajadores y trabajadoras obtengan respecto de estos perfiles, les permitirá acreditar ante el mercado lo que saben hacer, ampliando su empleabilidad y sus posibilidades de movilidad laboral; al mismo tiempo que provee a la industria de un documento oficial que asegura que un trabajador cuenta con las competencias necesaria para desenvolverse adecuadamente en la labor encomendada. Además, la certificación se constituye como una herramienta de reconocimiento social para el trabajador, ya que es el Estado quien reconoce su valía y dignidad por medio de este certificado.

En esa perspectiva, el paso que se ha dado al levantar, construir y materializar los perfiles laborales, la Ruta formativo-laboral, los planes formativos y el Marco de Cualificaciones para la Formación y la Certificación Laboral que se detallan en este documento, es un logro país que no se debe desaprovechar.

Estos bienes públicos construidos tripartitamente con participación activa de trabajadores, empleadores e instituciones del Estado, permiten que la industria y el sistema educativo tengan estándares de competencias laborales acordes al adecuado ejercicio de una determinada ocupación, al mismo tiempo que posibilitan orientar cursos de capacitación, potenciar el desarrollo de carrera al interior de las empresas y avanzar hacia un mecanismos de reconocimiento de aprendizajes previos que hagan más fluido el vínculo entre el mundo de la certificación, la capacitación y la educación.

**Ricardo Mewes**  
Presidente ChileValora

**Juan Moreno**  
Vicepresidente ChileValora

**Ximena Concha Bañados**  
Secretaria Ejecutiva de ChileValora



# Presentación



La necesidad de insertar los principios del aprendizaje a lo largo de la vida, ocupa un carácter primordial en la política de capacitación. Estos principios favorecen la instalación de un sistema de capacitación y empleo más justo y equitativo.

Como parte importante del concepto de aprendizaje a lo largo de la vida, la implementación del Marco de Cualificaciones marca un hito en el desarrollo de un sistema de formación continua, que permite a las personas desarrollar Rutas Formativo Laborales e integrar nuevas competencias a lo largo de su vida, independiente de cómo éstas hayan sido adquiridas, direccionando las acciones de formación y capacitación al mejoramiento de la empleabilidad e inserción en el mundo del trabajo.

Esta posibilidad de materializar la formación permanente considerando como referencia las Rutas Formativo Laborales, constituidas por perfiles, planes formativos y módulos de capacitación que agrupan aquellas actividades comunes a los diversos perfiles ocupacionales, de manera que otorguen mayor flexibilidad para acceder a la formación específica de las competencias requeridas, se transforma en un eje decisivo no tan solo para la personas, sino también para el éxito y futuro de la economía y la sociedad en general de nuestro Chile.

**Pedro Goic Borojevic**

Director Nacional Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (\*)

(\*) El SENCE es un organismo técnico del Estado, descentralizado y dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con presencia en las 15 regiones del país por medio de sus direcciones Regionales y está representado por un Director Nacional. Su misión es mejorar la empleabilidad a lo largo de la vida laboral de los trabajadores ocupados, personas desocupadas e inactivas, con especial foco en grupos objetivos de mayor vulnerabilidad. Con énfasis en la gestión articulada y con estándares de calidad, que busca reforzar las capacidades de las personas por medio de la orientación, capacitación e intermediación laboral, aportando a la productividad del país.





# **Proyectos de Competencias Laborales**



# DEFINICIONES

## Proyecto de Competencias Laborales

Un proyecto de competencias laborales corresponde a un conjunto de actividades coordinadas que se desarrollan en un periodo de tiempo y presupuesto definidos, con el objetivo de levantar, actualizar y/o adquirir uno o varios perfiles ocupacionales en el marco del Sistema Nacional de Certificación.

El proyecto de competencias laborales considera también el diseño de los módulos de formación que permitan a las personas incorporarse al mercado de trabajo y/o cerrar brechas que surjan como resultado de los procesos de evaluación de competencias, a través de planes formativos alineados con la descripción de cada perfil ocupacional levantado, y/o actualizado.

Tanto los perfiles ocupacionales como los planes formativos, son el insumo para la creación de Rutas formativo-laborales que permitan a los trabajadores avanzar en los diferentes niveles del Marco de cualificaciones del sector productivo respectivo.

Los proyectos de competencias, en el marco de ChileValora, también consideran una caracterización sectorial para identificar las actividades económicas que incorpora cada sector y su relevancia en nuestro país.

## Objetivos de un Proyecto de Competencias

La fundamentación que motiva el desarrollo de un proyecto puede originarse por una demanda recibida por parte de uno o varios actores representativos de un sector productivo o por una necesidad detectada por ChileValora. Estas demandas dan uso a la certificación desde distintas perspectivas, tales como: mejorar las competencias o niveles de cualificación de los trabajadores y trabajadoras, regular el desempeño de alguna labor en particular, establecer estándares nacionales para las industrias, entre otras.

## Alcances de un Proyecto de Competencia

Refiere a la distribución geográfica a nivel nacional, permitiendo identificar cómo se comportan los sectores productivos en las distintas regiones del país. Lo anterior, con el objetivo de levantar estándares nacionales que incorporen todo el universo de aplicación de la labor y su heterogeneidad en Chile. Es por esta razón que nos encontramos frente a sectores donde la distribución regional no cambia el desempeño de la labor, otros sectores productivos en que su industria se concentra sólo en algunas regiones del país, mientras que en otros sectores las características de algunas regiones son fundamentales, pudiendo señalar distintas prácticas a propósito de una misma labor.





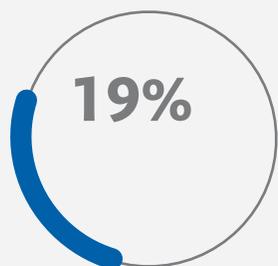


# Grandes Tiendas

# DATOS SECTOR

**9%**  
Ventas totales del país.

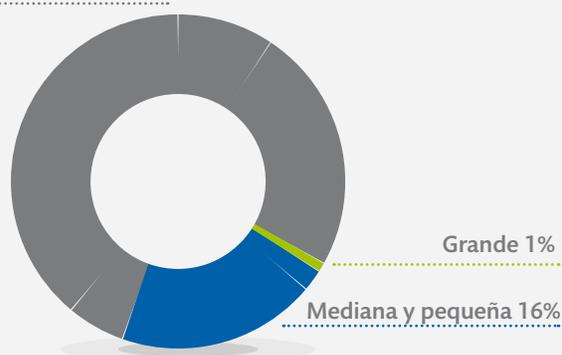
Ventas como porcentaje del PIB



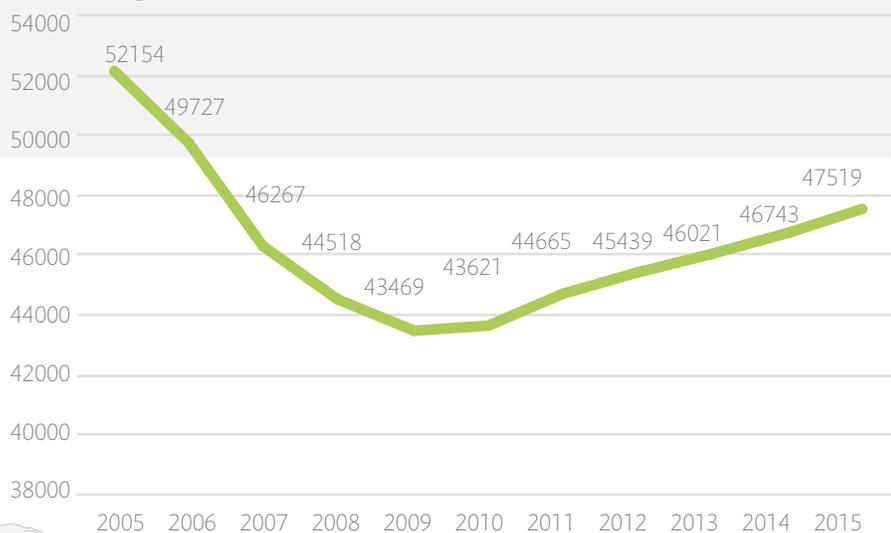
Número de empresas 2015:  
**47.519**

## Composición del número de empresas por tamaño:

Micro 83%



## Evolución del número de empresas del Retail:



Fuente: Datos obtenidos a partir del SII

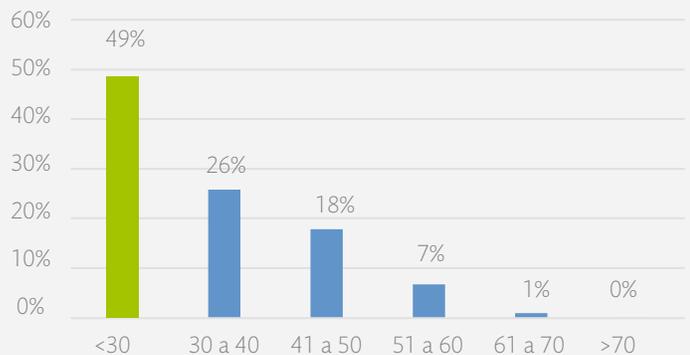
# Capital Humano del Retail



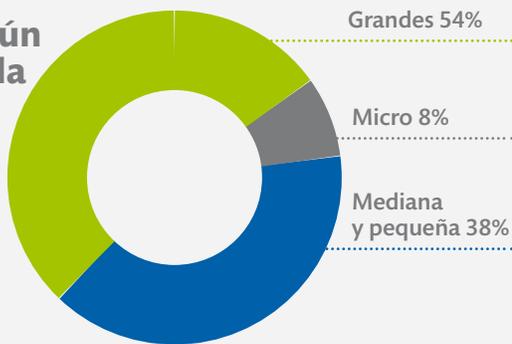
Total de trabajadores:  
**1.498.036**

## Edad de los trabajadores de Retail

Calculado en base a las actividades económicas asociadas



## Empleo según tamaño de la empresa:



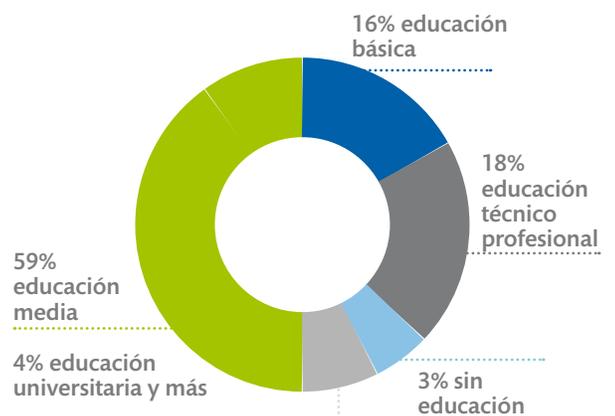
## Composición del número de trabajadores grandes tiendas

(en base a reportes de sostenibilidad 2015 y 2016).



Dotación de trabajadores de grandes tiendas	Total
Falabella retail	16.058
Sodimac	17.783
Construmart	2.094
Ripley	24.837
AD Retail	3.999
La Polar	5.792
Hites	4.029
Paris	8.919
Easy	5.993
Jhonsons	2.905
Total	92.409

## Nivel educacional en oficios del Retail relacionados con el catálogo de ChileValora:



Fuente: elaboración propia en base a datos de los perfiles de Retail Casen 2015. Indica último nivel completo.

# DATOS PROYECTO

Principales datos del Proyecto de Competencias Laborales del Subsector Grandes Tiendas



**Sector:** Comercio



**Subsector:** Grandes Tiendas



**Contexto:** La Cámara de Comercio de Santiago en conjunto con la Confederación de Trabajadores del Comercio - CONFECOVE, en el contexto del alineamiento del Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral, han impulsado la certificación para los trabajadores y trabajadoras del Retail. Así, han implementado un proyecto de competencias que les permita aumentar la disponibilidad de perfiles de competencias para la certificación, de acuerdo a las Rutas Formativo-laborales identificadas para este sector, para fomentar el desarrollo continuo de las personas a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.



**Proponente:**

  
CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO



**Plazos del Proyecto:**

**Fecha de Inicio:** 14 marzo de 2016.

**Fecha de Término:** 14 de septiembre de 2017.



**Consultora:** CEOP Consultores

## Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL):

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIONES</b>
<b>TRABAJADORES</b>	Guliano Silva	Director de Capacitación	CONFECOVE
<b>EMPLEADORES</b>	Juan Francisco Velasco	Gerente de Asuntos Gremiales	Cámara de Comercio de Santiago
	Sergio Restovic	Jefe de Selección y Capacitación	Hites
	Ricardo González	Jefe de Capacitación	Falabella
	Daniel Agosin	Gerente Desarrollo Organizacional	Ripley
	Lisa Pacholec	Gerente de Personas	ABCDIN-Dijon
	Romina Cid	Gerente Asuntos Gremiales	Cámara Chilena de Centros Comerciales
<b>ESTADO</b>	José Luis Ibáñez	Profesional de Apoyo	Dirección del Trabajo



## Productos levantados en el proyecto:

### 3 perfiles laborales:

- Jefe de Local
- Cajero de Retail
- Ejecutivo de Servicios Financieros

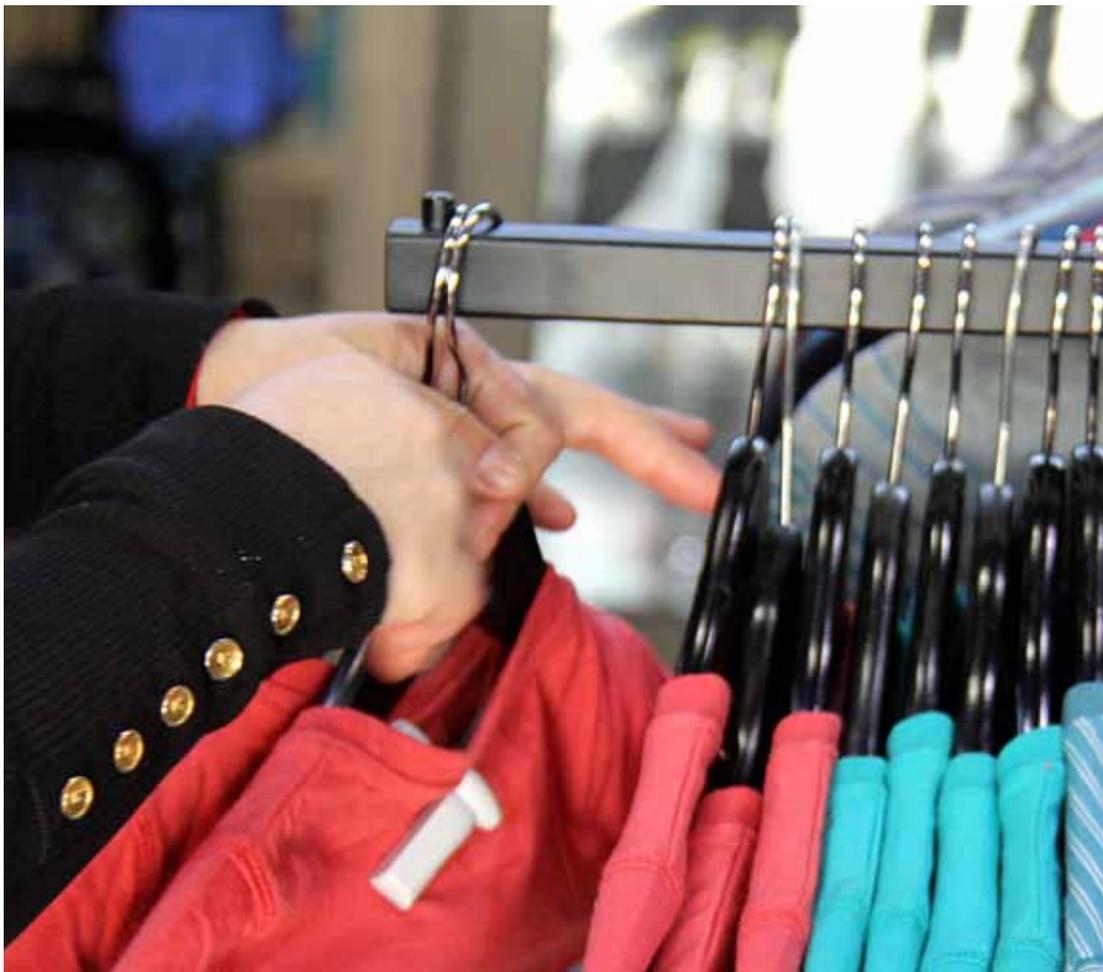
### 3 Planes formativos

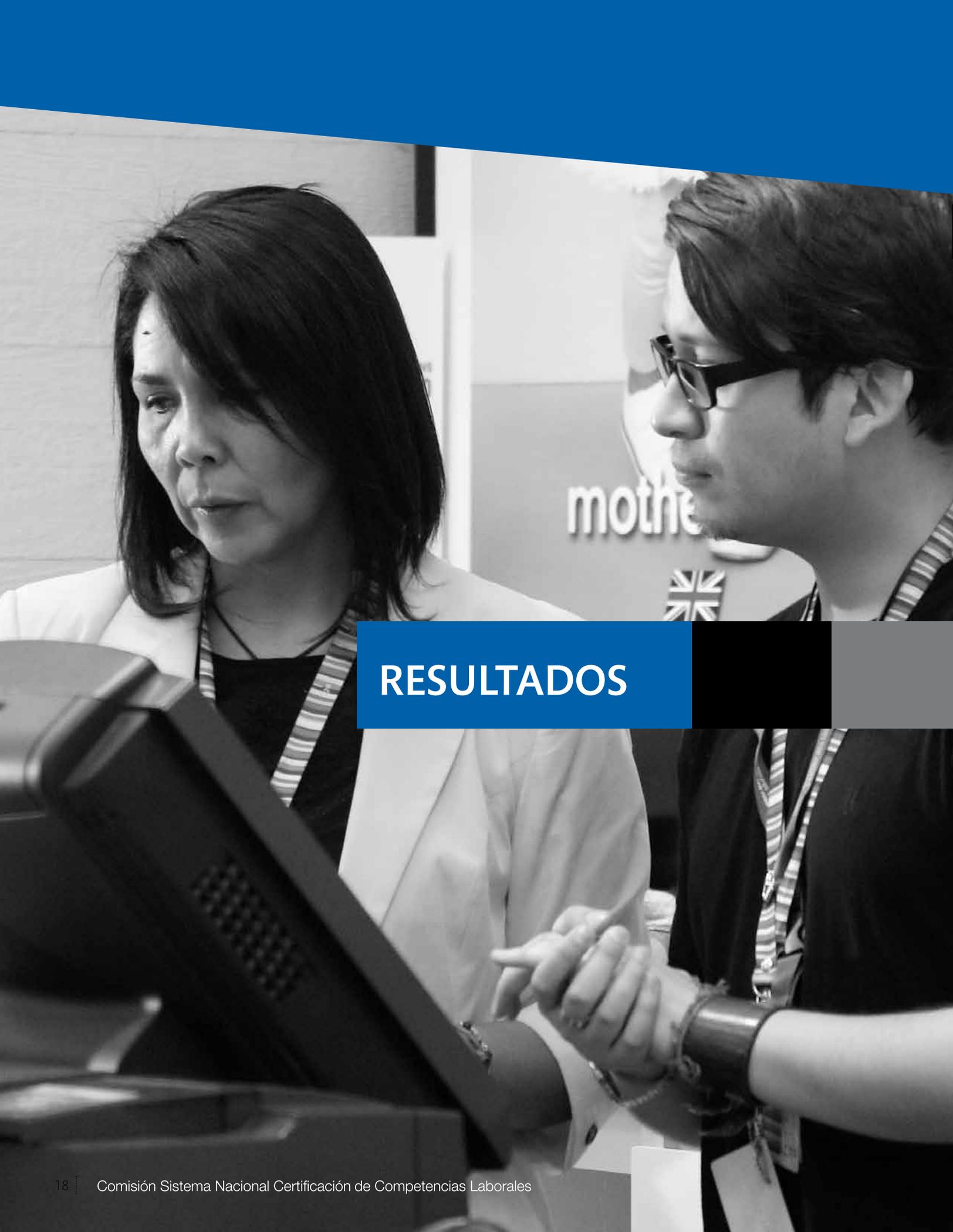
- Servicio de Caja en Empresas de Retail
- Supervisión de Tienda en Empresas de Retail
- Gestión de Servicios Financieros en Empresas de Retail



## Levantamiento de información:

- Observaciones en terreno: 13 observaciones.
- Regiones visitadas: Metropolitana.
- Entrevistas y mesas técnicas: 10 instancias.
- Reunión de validación: 2 Reuniones validación de Perfiles + 1 Reunión validación Planes Formativos.
- N° personas participantes: 55 personas en observaciones en terreno, mesas técnicas y reuniones de validación.
- Cantidad de empresas y/o agrupaciones de trabajadores visitadas: 7 empresas.





## RESULTADOS

# Mapas de procesos

## ¿Qué es?

Es una representación gráfica de los principales procesos, subprocesos y funciones asociadas a la cadena de valor de un sector, subsector o área productiva.

## ¿Para qué sirve?

La identificación de los procesos, subprocesos y/o etapas que forman parte de la cadena de valor de una industria, permite comprender el propósito y el funcionamiento de un sector o subsector productivo, delimitando las actividades que le son propias y aquellas que tienen un carácter complementario.

## ¿Cómo se elabora?

A través del análisis de información secundaria, observaciones en terreno y mesas técnicas con actores clave del sector o de la industria:

1. Se identifica el propósito principal de la industria, que orienta la definición de los procesos claves, de los productos o servicios que desarrolla o provee el sector.
2. Se establece una secuencia para los procesos y subprocesos que deben desarrollarse para lograr el propósito del sector.
3. Una vez descritos todos los procesos y subprocesos, se tipifican aquellos que pertenecen a la cadena de valor de la industria y aquellos que cumplen un rol estratégico y/o de soporte.
4. Para cada subproceso se identifican todas aquellas funciones que deben cumplirse para que éste se desarrolle.
5. Finalmente se valida el mapa estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

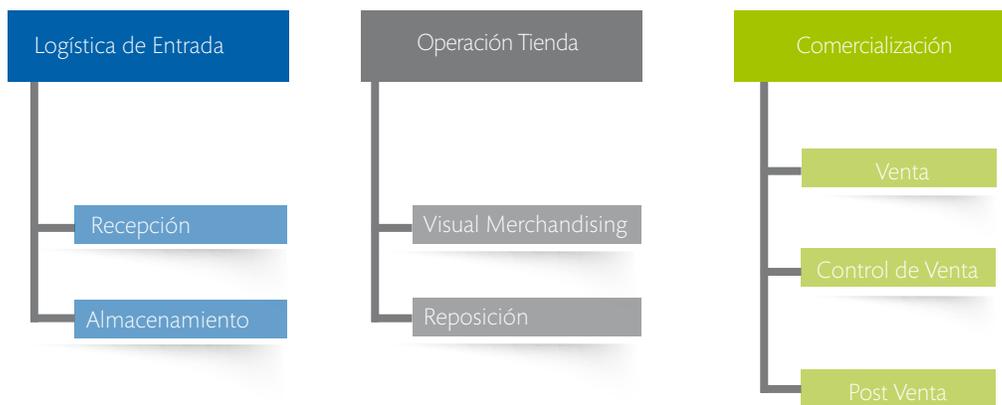
## Mapa general de procesos

### Proceso General:

### Proceso General del subsector Grandes Tiendas

#### Propósito principal

Abastecer y hacer accesible a los consumidores una importante variedad de productos y servicios de vestuario y del hogar, considerando las necesidades y preferencias del cliente, la normativa legal vigente y asegurando una operación responsable y sostenible (financiero, social y ambiental).



#### Procesos estratégicos



#### Procesos de soporte



## Proceso N° 1

### Logística de Entrada

#### RECEPCIÓN

Recepcionar productos y documentos, de acuerdo a los procedimientos del sector.

Revisar el estado de los productos y los documentos recepcionados, según protocolos del sector y normativa vigente.

Mantener el orden y limpieza de la zona de recepción, conforme a la normativa vigente.

Supervisar la entrada y salida de mercadería de la tienda, de acuerdo a procedimientos establecidos.

#### ALMACENAMIENTO

Aplicar procedimientos de clasificación y almacenamiento de la mercadería recepcionada, de acuerdo a los estándares de calidad del sector y normativa vigente.

Registrar el inventario de la bodega, según políticas de abastecimiento y procedimientos del sector.

Mantener el orden y limpieza de la zona de almacenamiento, conforme la normativa sanitaria vigente.

Analizar stock de obsolescencia y productos no exhibidos, según políticas de abastecimiento y procedimientos del sector.



## Proceso N° 2

### Operación de Tienda

#### REPOSICIÓN

Controlar stock de los productos del departamento a cargo, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el sector.

Reponer mercadería en los diferentes departamentos de acuerdo a estándares de servicio del sector.

Mantener el orden y limpieza de la sala de venta, conforme normativa sanitaria vigente.

Acondicionar la zona de venta para la exposición de la mercadería, respetando procedimientos del sector.

#### VISUAL MERCHANDISING

Dirigir el montaje de campañas y eventos en tiendas, de acuerdo a la planificación señalada.

Controla el layout de la sala de ventas, conforme los lineamientos establecidos.

Implementar la exhibición de los distintos productos en las vitrinas y al interior de la tienda, de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos.

Apoyar el desarrollo de eventos que se lleven a cabo en la tienda, de acuerdo a lineamientos establecidos.

## Proceso N° 3

### Comercialización

#### VENTA

Atender clientes, de acuerdo a protocolos de atención y normativas establecidas.

Asesorar a clientes, asegurándose de resolver sus necesidades, de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector.

Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector.

#### CONTROL DE VENTA

Confeccionar libros de venta y de banco, según procedimientos del sector y normativa vigente.

Revisar rendiciones de caja, de acuerdo a protocolos y procedimientos del sector.

#### POST VENTA

Solucionar solicitudes y reclamos de clientes, conforme niveles de servicio definidos en el sector.

Tramitar cambios, devoluciones, reparaciones y reemplazos de productos, de acuerdo a protocolos del sector y normativa vigente.



# Perfiles ocupacionales levantados

## ¿Qué es?

Un perfil es una agrupación de Unidades de Competencias Laborales (UCL) que describen los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para una determinada ocupación u oficio, y corresponde a la unidad en base a la cual se evalúa y certifica a un candidato.

Permite además describir el ámbito dentro del cual se desenvuelve un oficio u ocupación, el contexto de competencia, referido a las condiciones y situaciones bajo las cuales se desempeña la labor.

## ¿Para qué sirve?

Permite establecer estándares de desempeño asociados a una función específica, los que orientan tanto a los trabajadores acerca de lo que se espera de ellos, como también a los empleadores para la contratación de personal. Permite, también, orientar una oferta formativa pertinente con las necesidades de los diferentes sectores y subsectores productivos.

## ¿Cómo se elabora?

1. Se elabora preliminarmente un mapa funcional con las principales labores que realiza el perfil, en base a información secundaria referida al desempeño de la ocupación.
2. Se contrasta el mapa funcional elaborado a través de mesas técnicas con actores clave, lo que permite identificar aquellas especificaciones técnicas para complementar las funciones del perfil.
3. Se realizan observaciones en terreno para verificar que las actividades descritas en el perfil elaborado, representen la realidad del mismo, permitiendo identificar aquellos materiales, equipos y herramientas necesarios para el desempeño de la labor.
4. Se realiza un panel de expertos, para establecer estándares que permiten caracterizar el parámetro adecuado de desempeño requerido por la industria.
5. Se valida estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

PERFIL OCUPACIONAL	PROPÓSITO DEL PERFIL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL	ACTIVIDADES CLAVE
Cajero de Retail	Realizar los procesos de servicios de caja, venta y atención a clientes, reposición de productos en tienda, y apertura y cierre de turnos de trabajo, de acuerdo a protocolos establecidos y políticas comerciales	<b>Gestionar venta de productos y servicios financieros adicionales, de acuerdo a protocolos de atención y requerimientos del cliente</b>	Orientar al cliente acerca de los productos y servicios financieros ofrecidos, de acuerdo a requerimientos del cliente. Vender productos y servicios financieros adicionales, de acuerdo a protocolos de atención al cliente.
		<b>Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector</b>	Iniciar turno, de acuerdo a procedimientos de apertura de caja, normativas operacionales, controles administrativos y de seguridad establecidos para el sector.
			Procesar pagos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención y normativas comerciales.
		<b>Atender a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos</b>	Realizar empaque y entrega de productos, de acuerdo a protocolos de atención a cliente.
			Realizar cierre de turno, de acuerdo a procedimientos operacionales y normativas de seguridad.
			Recibir requerimientos de clientes respetando protocolos de atención.
			Asistir al cliente en sus requerimientos, de acuerdo a protocolos de atención establecidos en el sector.
		<b>Ejecutar la reposición de productos, de acuerdo a planificación comercial y estándares de servicio del sector</b>	Gestionar reclamos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención a clientes, y normativas establecidas en el sector.
			Controlar niveles de inventario de productos en tienda, de acuerdo a planificación comercial.
			Reponer los productos en vitrinas y góndolas, de acuerdo a estándares de servicio del sector.
Ordenar tienda y productos en zonas de exhibición y venta, de acuerdo a normativa sanitaria vigente y lineamientos de visual merchandising.			
Ejecutivo de servicios financieros	Captar clientes de productos y servicios financieros para la compañía, según políticas de venta y normativa legal.	<b>Vender productos y servicios financieros, de acuerdo a normativa legal vigente</b>	Asesorar a potenciales clientes en los beneficios y costos de los distintos productos financieros ofrecidos, de acuerdo a sus necesidades y protocolos de atención al cliente. Ejecutar el proceso de venta de productos financieros a clientes, de acuerdo a lineamientos comerciales y protocolos de atención al cliente.
		<b>Ejecutar el servicio de post venta y de experiencia de atención al cliente, de acuerdo a protocolos comunicacionales y de atención establecidos para el sector</b>	Mantener base de datos de clientes, de acuerdo a políticas comerciales y de acuerdo a protocolos técnicos informáticos.
			Modificar el estado de productos y servicios contratados por los clientes en el sistema informático, de acuerdo a condiciones pactadas.
		Solucionar consultas y requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención al cliente y normativa legal vigente.	



PERFIL OCUPACIONAL	PROPÓSITO DEL PERFIL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL	ACTIVIDADES CLAVE
<b>Jefe de Tienda</b>	Velar por el correcto funcionamiento del local o área, asegurándose de alcanzar los objetivos establecidos, de acuerdo a políticas comerciales y normativa legal.	<b>Gestionar inventario de productos, y condiciones de exhibición en tienda, de acuerdo a políticas comerciales y normativas de higiene y seguridad vigente</b>	<p>Controlar niveles de inventario de mercadería e insumos, según políticas de stock y planificación comercial.</p> <p>Ejecutar los procesos de compra y control de recepción de pedidos, de acuerdo a políticas de abastecimiento establecidas.</p> <p>Asegurar las condiciones de exhibición de la tienda, en términos de presentación, orden, higiene y seguridad, según políticas comerciales establecidas.</p>
		<b>Gestionar el cumplimiento de la planificación de ventas, sus metas e indicadores, de acuerdo a política comercial y normativa legal vigente</b>	<p>Asegurar la implementación de las políticas comerciales y de marketing en tienda, de acuerdo a planificación comercial establecida.</p> <p>Velar por el cumplimiento de metas e indicadores, según políticas comerciales establecidas.</p>
		<b>Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa laboral, de seguridad y salud en el trabajo</b>	<p>Controlar el cumplimiento de turnos horarios, y gestionar horas extras, inasistencias, permisos y vacaciones, de acuerdo a programa establecido y código del trabajo.</p> <p>Efectuar el proceso de reclutamiento y selección de las vacantes requeridas, de acuerdo a información de perfiles de cargo.</p> <p>Coordinar actividades de inducción, capacitación y actualización de productos comercializados del personal, de acuerdo a normativa legal vigente.</p> <p>Comunicar planes, programas y beneficios relacionados con el bienestar y clima laboral del personal, de acuerdo a normativa legal vigente.</p>
		<b>Supervisar la atención a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos</b>	<p>Asistir al cliente en sus requerimientos, de acuerdo a protocolos de atención del sector.</p> <p>Resolver requerimientos del cliente, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa legal vigente.</p> <p>Derivar requerimientos para su solución a las áreas correspondientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos en el sector.</p>

# Poblamiento del Marco Cualificaciones

## ¿Qué es?

Proceso mediante el cual se identifican y posicionan en alguno de los 5 niveles de cualificación del Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral, los perfiles ocupacionales que son identificados en los mapas de proceso de cada sector o subsector productivo.

## ¿Para qué sirve?

Contribuye a la caracterización de una ocupación, permitiendo establecer su nivel de complejidad respecto a otras ocupaciones del sector, y vincularla de manera referencial con la oferta formativa.

## ¿Cómo se elabora?

Las funciones identificadas en el mapa de proceso se agrupan y se asocian a perfiles ocupacionales, asignando el nivel de cualificación de acuerdo a los descriptores o criterios (conocimientos, habilidades y contexto de aplicación) establecidos por el Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral. Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

## Matriz Resumen:

### Proceso N°1 Logística de Entrada

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Logística de Entrada	Recepción	Recepcionar productos y documentos, de acuerdo a los procedimientos del sector.	Jefe de bodega/ Recepcionista	3/2
		Revisar el estado de los productos y los documentos recepcionados, según protocolos del sector y normativa vigente.	Recepcionista	2
		Mantener el orden y limpieza de la zona de recepción, conforme la normativa vigente	Recepcionista	2
		Supervisar la entrada y salida de mercadería de la tienda, de acuerdo a procedimientos establecidos.	Jefe de bodega	3
	Almacenamiento	Aplicar procedimientos de clasificación y almacenamiento de la mercadería recepcionada, de acuerdo a los estándares de calidad del sector y normativa vigente.	Auxiliar de bodega	1
		Registrar el inventario de la bodega, según políticas de abastecimiento y procedimientos del sector.	Auxiliar de bodega	1
		Mantener el orden y limpieza de la zona de almacenamiento, conforme la normativa sanitaria vigente.	Auxiliar de bodega	1
		Analizar stock de obsolescencia y productos no exhibidos, según políticas de abastecimiento y procedimientos del sector.	Jefe de bodega	3

**Matriz Resumen:****Proceso N°2 Operación de Tienda**

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Operación Tienda	Reposición	Controlar stock de los productos del departamento a cargo, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el sector.	Promotor	2
		Reponer mercadería en los diferentes departamentos de acuerdo a estándares de servicio del sector.	Reponedor-ordenador	1
		Mantener el orden y limpieza de la sala de venta, conforme normativa sanitaria vigente.	Reponedor-ordenador/Vendedor	1/2
		Acondicionar la zona de venta para la exposición de la mercadería, respetando procedimientos del sector.	Reponedor-ordenador/ Vendedor/ Asistente de visual merchandising	1/2/2
	Almacenamiento	Dirigir el montaje de campañas y eventos en tiendas, de acuerdo a la planificación señalada.	Jefe de visual merchandising	4
		Controla el layout de la sala de ventas, conforme los lineamientos establecidos.	Jefe de visual merchandising	4
		Implementar la exhibición de los distintos productos en las vitrinas y al interior de la tienda, de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos.	Asistente de visual merchandising	2
		Apoyar el desarrollo de eventos que se lleven a cabo en la tienda, de acuerdo a lineamientos establecidos.	Asistente de visual merchandising	2

## Matriz Resumen:

### Proceso N°3 Comercialización

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Comercialización	Venta	Atender clientes, de acuerdo a protocolos de atención y normativas establecidas.	Cajero de Retail	2/2
		Asesorar a clientes, asegurándose de resolver sus necesidades, de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector.	Promotor de Venta	2
		Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector.	Cajero de Retail	2/2
	Control de Venta	Confeccionar libros de venta y de banco, según procedimientos del sector y normativa vigente.	Supervisor de Ventas Retail	3
		Revisar rendiciones de caja, de acuerdo a protocolos y procedimientos del sector.	Supervisor de Ventas Retail	3
	Post Venta	Solucionar solicitudes y reclamos de clientes, conforme niveles de servicio definidos en el sector.	Asistente Servicio Atención a Clientes	2
		Tramitar cambios, devoluciones, reparaciones y reemplazos de productos, de acuerdo a protocolos del sector y normativa vigente.	Asistente Servicio Atención a Clientes	2

Nota: Los perfiles de Jefe de Tienda y Encargado de Servicios Financieros no se encuentran asociados al Mapa de Procesos y a la Matriz de Funciones presentados en este documento, debido a que durante los años 2014-2015 momento en que se levantaron los mapas asociados al subsector, ChileValora-Sence, no solicitaba el levantamiento de los procesos estratégicos o de soporte (procesos transversales), para la implementación del Marco de Cualificaciones. En consecuencia, el presente proyecto no consideró dentro de su alcance el levantamiento ni ajuste de un nuevo mapa de procesos. Sin embargo, a los perfiles mencionados se les asignó un nivel de cualificación y se encuentran dentro de la ruta formativo-laboral.

# Planes formativos

## ¿Qué es?

Un plan formativo es un conjunto de módulos de formación asociados a unidades de competencia laboral de un perfil, ocupación u oficio.

Describen los aprendizajes esperados, contenidos, criterios de evaluación, orientaciones metodológicas y evaluativas para desarrollar cada uno de los módulos propuestos, los que se vinculan directamente con los desempeños esperados de un oficio u ocupación.

## ¿Para qué sirve?

Los Planes Formativos permiten alinear la oferta formativa con las demandas del sector productivo, de modo que las personas puedan adquirir y desarrollar diversas competencias que les faciliten su inserción y permanencia en el mercado laboral.

Estos Planes constituyen un referente importante para disponer de una oferta formativa actualizada, basada en estándares definidos por los diferentes sectores productivos, con el fin de facilitar a las personas el desarrollo de rutas formativo-laborales en concordancia con las necesidades del mundo del trabajo.

## ¿Cómo se elabora?

Se construyen mediante un proceso de traducción formativa de las diferentes Unidades de Competencias y Perfiles ocupacionales asociados, definiendo lo que las personas deben aprender y cómo, para lograr la adquisición y desarrollo de las competencias requeridas para desempeñar satisfactoriamente una función u ocupación.

Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.



## Plan formativo

### Servicio de Caja en Empresas de Retail

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
CAJERO DE RETAIL	SERVICIO DE CAJA Y REPOSICIÓN EN EMPRESAS DE RETAIL
<b>COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO</b>	

#### ORGANIZAR EL SERVICIO DE CAJAS Y LA ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y NORMAS ESTABLECIDAS POR EL SECTOR.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
No aplica	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el Sector Comercio y el Sub-Sector Retail.
Gestionar venta de productos y servicios financieros adicionales, de acuerdo a protocolos de atención y requerimientos del cliente	Gestión comercial de productos y servicios financieros adicionales en empresas de retail	Realizar la orientación y comercialización de productos y servicios financieros adicionales, de acuerdo a protocolos de atención al cliente.
Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector	Servicio de caja en empresas de retail	Realizar el procedimiento de apertura de caja, procesamiento de registro de venta y cobro a clientes, el empaque de productos y el cierre de la caja, de acuerdo a requerimientos técnicos y procedimientos establecidos por el sector.
Atender a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos	Atención a clientes en empresas de retail	Gestionar requerimientos y reclamos de clientes, de acuerdo a procedimientos utilizados por el sector.
Ejecutar la reposición de productos, de acuerdo a planificación comercial y estándares de servicio del sector	Reposición de productos en empresas de retail	Realizar el control, reposición y orden de productos en tienda, de acuerdo a planificación comercial y estándares de servicio del sector.



## Plan formativo

### Supervisión de Tienda en Empresas de Retail

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO	
JEFE DE TIENDA		SUPERVISIÓN DE TIENDA EN EMPRESAS DE RETAIL	
<b>COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO</b>			
<b>CUMPLIR CON LAS POLÍTICAS COMERCIALES DE LA TIENDA, GESTIONANDO EL NIVEL DE STOCK ÓPTIMO PARA ELLO Y REALIZAR LA GESTIÓN DE PERSONAS A CARGO, DE ACUERDO A NORMATIVA LABORAL, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.</b>			
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO	
No aplica	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el Sector Comercio y el Sub-Sector Retail.	
Gestionar inventario de productos y condiciones de exhibición en tienda, de acuerdo a políticas comerciales y normativas de higiene y seguridad vigente	Gestión de inventario de productos y condiciones de exhibición en tienda	Identificar necesidades de compra, controlando niveles de inventario, para realizar el proceso de compra y exhibición de productos en tienda, de acuerdo a políticas establecidas	
Gestionar el cumplimiento de la planificación de ventas, sus metas e indicadores, de acuerdo a política comercial y normativa legal vigente	Cumplimiento de planificación, metas e indicadores comerciales	Aplicar el plan comercial del área, asegurando el cumplimiento de metas e índices de gestión, de acuerdo a planificación comercial establecida	
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa laboral, de seguridad y salud en el trabajo	Gestión de personas en tienda de empresas de retail	Gestionar el proceso relacionado con la administración de recursos humanos en tiendas de retail, según normativa laboral y protocolos del sector	
Supervisar la atención a clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos	Supervisión de atención a clientes	Supervisar la asistencia y requerimiento del cliente junto con la oportuna derivación en el área correspondiente, de acuerdo a protocolos de atención establecidos.	



## Plan formativo

### Gestión de Servicios Financieros en Empresas de Retail

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
EJECUTIVO DE SERVICIOS FINANCIEROS	GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS EN EMPRESAS DE RETAIL
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

**EJECUTAR LOS PROCESOS DE VENTA Y POSTVENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS EN EMPRESAS DE RETAIL, DE ACUERDO A POLÍTICAS COMERCIALES Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.**

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
No aplica	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el Sector Comercio y el Sub-Sector Retail.
Vender productos y servicios financieros, de acuerdo a normativa legal vigente	Comercialización de productos y servicios financieros	Realizar la captación y asesoría a potenciales clientes, para luego realizar la venta de los productos y servicios financieros.
Ejecutar el servicio de post venta y de experiencia de atención al cliente, de acuerdo a protocolos comunicacionales y de atención y normativa legal vigente	Ejecución del servicio de postventa y experiencia de atención al cliente	Realizar el apoyo de requerimiento de los clientes, junto con mantener la base de datos y actualizar el estado de productos contratados, de acuerdo a condiciones pactadas.

ideo Celur  
s Colchone  
r Textil

menzó la sema  
de la tarj

SARREDA  
\$300.000

Open  
PLAZA  
EL BOSQUE

- ↑ Tricot
- ↑ Patio de Comidas
- ↑ Area de Juegos
- ↑ Cajeros



# Rutas formativo - laborales

## ¿Qué es?

Es una herramienta que identifica de forma gráfica las posibilidades de desarrollo laboral y/o formativo en un contexto productivo, ya sea mediante el reconocimiento de la experiencia laboral o procesos de capacitación y/o formación, respectivamente. Las Rutas Formativo Laborales se circunscriben a procesos o subprocesos de un sector o subsector, por lo tanto, son pertinentes en un contexto productivo determinado y representan una propuesta consensuada por el sector.

## ¿Para qué sirve?

Al trabajador le permite identificar el camino que podría desarrollar en un determinado sector o subsector, avanzando a través de perfiles asociados a distintos niveles de cualificación, y señalando si para lograrlo es posible hacerlo a través del cúmulo de experiencia, la capacitación o ambas, en una lógica de aprendizaje continuo.

A los empleadores les facilita la gestión y desarrollo del Capital Humano de sus empresas, permitiéndoles mostrar oportunidades de desarrollo de carrera a sus trabajadores, junto con identificar instrumentos de formación y capacitación, tanto para integrarse a un sector o subsector productivo, como para el cierre de brechas de competencias.

A la Administración Pública del Estado le permite identificar el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras en el sector, de manera que puedan articular las herramientas y recursos disponibles con el contexto productivo en el que se desarrolla una industria.

## ¿Cómo se elabora?

Una vez realizado el poblamiento del Marco de Cualificaciones para la Certificación y Formación Laboral. Se posicionan aquellos perfiles en una gráfica por proceso o subproceso distribuidos de acuerdo a su nivel de cualificación. Luego, en base a mesas técnicas con expertos del sector, se identifican aquellos perfiles que se encuentran vinculados a través de la experiencia o la formación y capacitación. Y esta vinculación es la que determina aquellas carreras laborales que puede desempeñar una persona en un sector o subsector productivo.

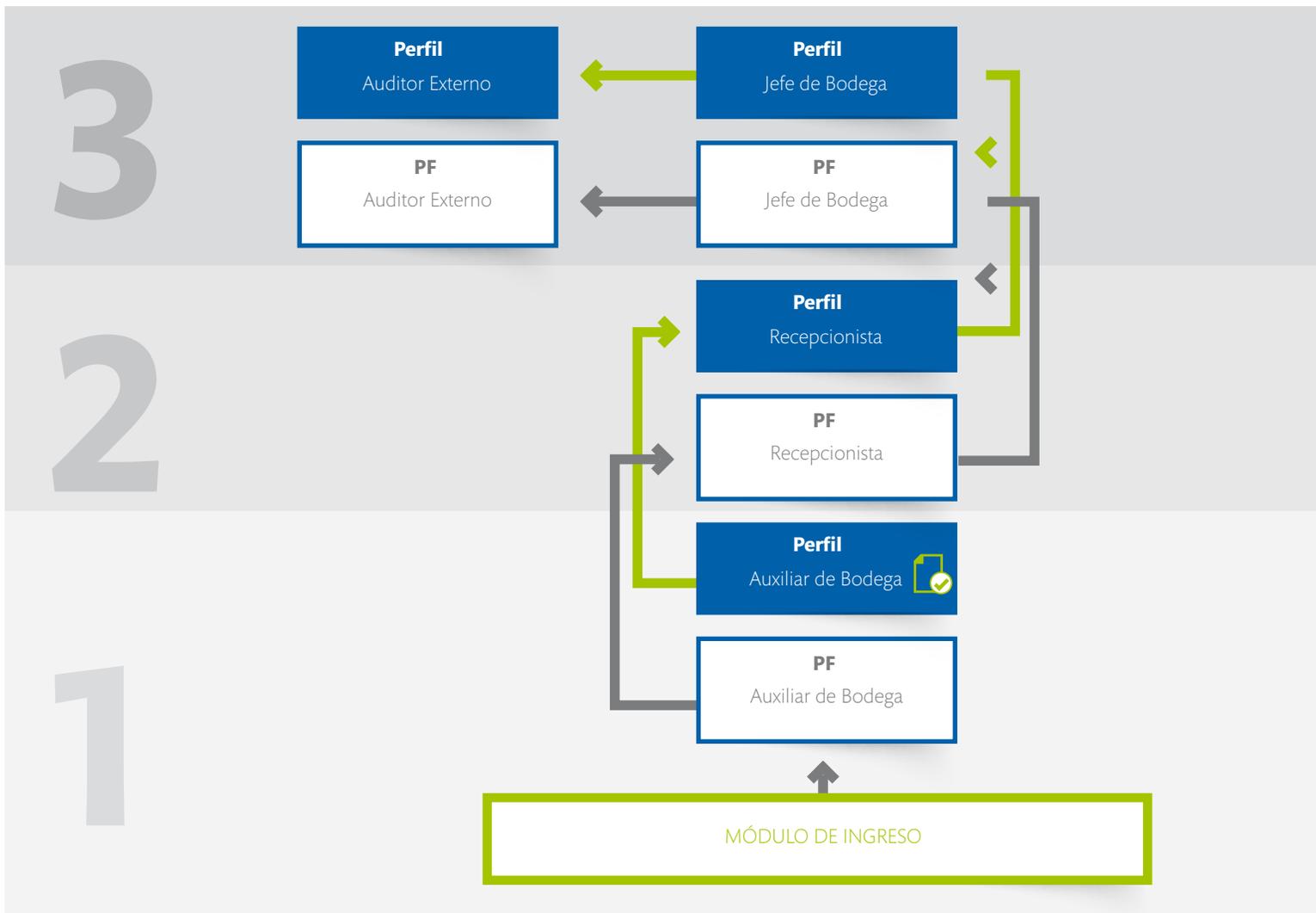
Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.



## RUTAS FORMATIVO LABORALES DEL PROCESO LOGÍSTICA DE ENTRADA

Subsector: Grandes Tiendas

Proceso: Logística de Entrada

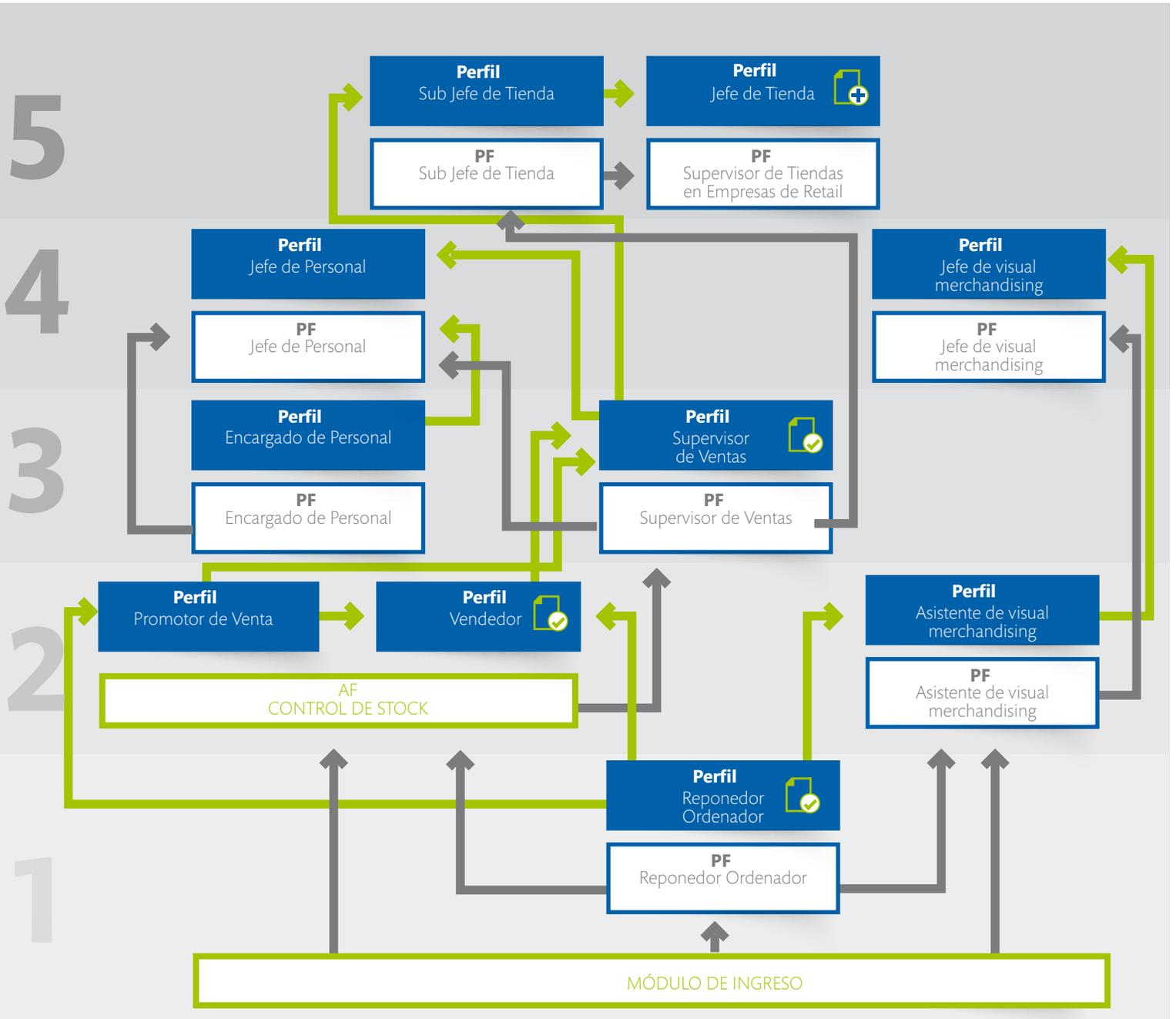




# RUTAS FORMATIVO LABORALES DEL PROCESO OPERACIÓN DE TIENDA

Subsector: Grandes Tiendas

Proceso: Operación de Tienda



PF: Plan Formativo. AF: Asociación Formativa.



Perfil existente en catálogo ChileValora



Perfil nuevo



Ruta Formativa

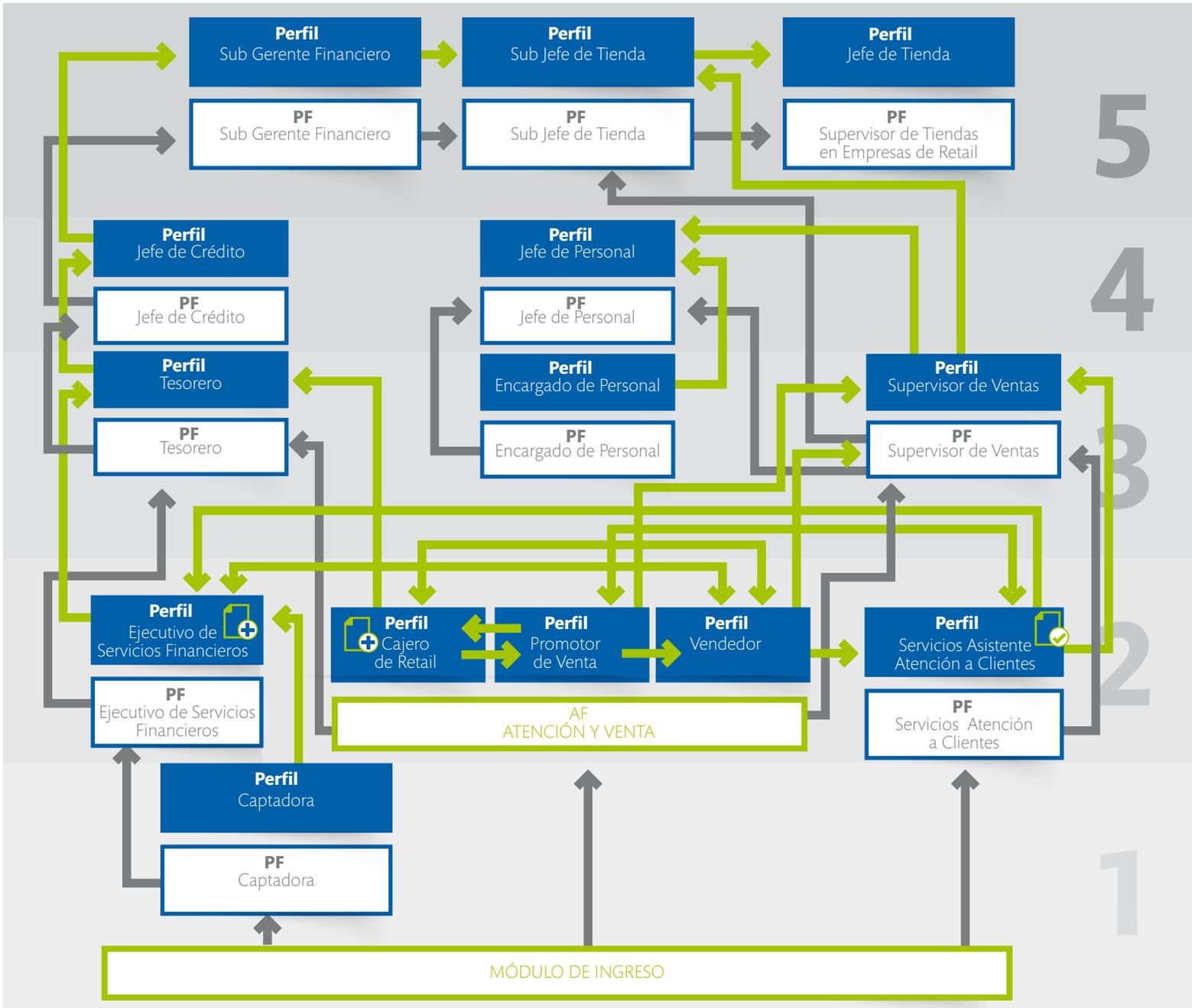


Ruta Laboral

# RUTAS FORMATIVO LABORALES DEL PROCESO COMERCIALIZACIÓN

Subsector: Grandes Tiendas

Proceso: Comercialización



PF: Plan Formativo.

AF: Asociación Formativa.

Perfil existente en catálogo ChileValora

Perfil nuevo

Ruta Formativa

Ruta Laboral



## CONCLUSIÓN RETAIL

El presente proyecto representa un trabajo conjunto entre los actores más representativos de la industria del Retail que, gracias al diálogo social entre trabajadores, empresarios y Estado, han avanzado en construir un Catálogo de Competencias Laborales pertinente a la realidad del sector, lo que ha permitido contar con una herramienta fundamental para el desarrollo de procesos de evaluación y certificación, para el cierre de brechas de competencias y para la gestión de personas al interior de las empresas.

Los productos alcanzados también significan la continuidad en el Poblamiento del Marco de Cualificaciones de este subsector, posibilitando a los trabajadores y trabajadoras del comercio visibilizar sus posibles trayectorias laborales y rutas de aprendizajes asociadas a ellas, permitiendo que los empleadores cuenten con una herramienta que identifique el nivel de conocimiento, habilidades y aptitudes que debe tener una persona que cuenta con determinada cualificación, ya sea al momento de contratarla o para optimizar sus procesos internos.

Finalmente, señalar que este proyecto subraya la trayectoria y el compromiso del Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Retail, quienes desde la instalación del Sistema han velado solemnemente por representar la realidad de la industria en sus perfiles de competencias, manteniéndose atentos a la vanguardia del mercado laboral, identificando los cambios e innovaciones del mismo.



