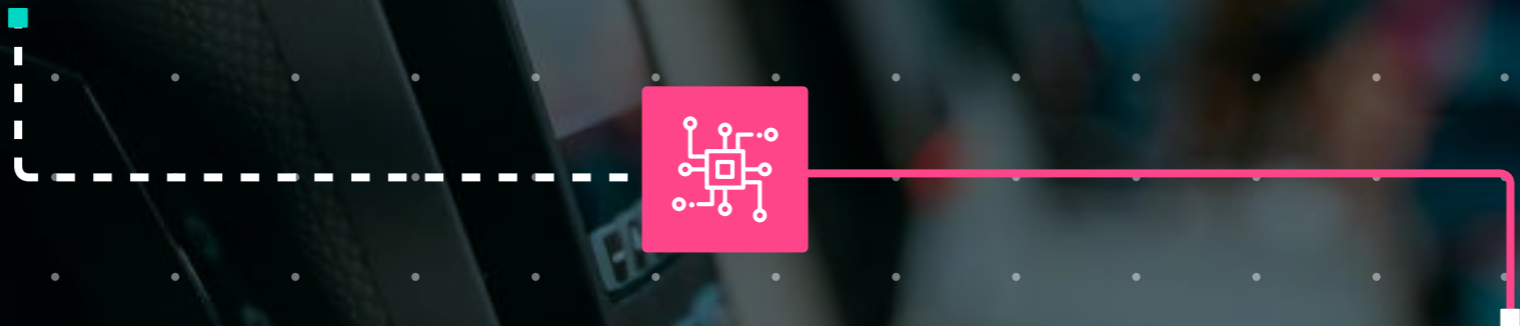


# Supermercados

Perfiles para la reconversión  
laboral inteligente



relink

Un proyecto de :



Ejecutado por:



El presente estudio es una iniciativa requerida por Asociación de Supermercados de Chile (ASACH), ejecutada por Upskills y Continuum Consultores, y financiada por medio del Otic SOFOFA con fondos del 5% del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.

Equipo Otic Sofofa

Natalia Lidijover (Gerente Otic)

Carolina Vargas (Coordinadora de proyectos)

Equipo Asociación de Supermercados de Chile (ASACH)

Catalina Mertz K. (Presidente)

Javiera Escanella N. (Gerente de desarrollo)

Equipo Upskills Consultores

Diego Richard (Director ejecutivo)

Gabriel Rojas (Gerente de consultoría)

Andrés Cordero (Consultor)

Su edición y diseño fueron realizados por Alder Comunicaciones.

Santiago, marzo 2022.

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. QUEDA AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN CITANDO LA FUENTE.

Índice



Presentación

1



Relink

2



Desarrollo  
de perfiles

3



Perfiles

# Presentación

El OTIC SOFOFA impulsó la realización de un proyecto que abordara la necesidad de definir perfiles de reconversión para el sector de Supermercados y permitiera poner en marcha la plataforma RELINK basada en la definición de estándares y paquetes para el desarrollo de habilidades y conocimientos vinculados al sector. Este proyecto fue postulado al fondo de 5% de Franquicia Tributaria de SENCE y fue aprobado por la Resolución Exenta N°2875, fecha 22 de diciembre de 2020 y comenzó su ejecución formalmente el 12 de Enero del 2021.

La idea fundamental del proyecto es iniciar una línea de trabajo con las empresas socias de ASACH respecto de definiciones base para el poblamiento y uso de la plataforma RELINK con fines a la reconversión, sea esta como un upskilling de las competencias de los trabajadores, o bien, como herramienta de gestión para los diferentes procesos que están llevándose a cabo por cada una de las empresas, en términos de sus necesidades operacionales. A su vez, estas tendencias de cambio se ven fuertemente impulsadas por la acelerada incorporación de las tecnologías de vanguardia aplicadas al rubro.

Ante los nuevos escenarios de transformación del capital humano requerido que enfrenta el conjunto de empresas de Supermercados, es que se ejecutó un proyecto que permitió identificar los principales Perfiles Meta sectoriales vinculados a esta modalidad contemporánea de trabajo y también vincularlo a la empleabilidad futura en la industria, en un contexto de transformación tecnológica y otras modificaciones promovidas por la pandemia.

El proyecto se postuló entendiendo las evidentes diferencias que puede haber entre las empresas que participaron, dado su tamaño y localización, pero entendiendo que pueden tener necesidades afines en lo referido al capital humano, toda vez que el rubro es intenso en demandar habilidades y conocimientos que son escasos en mercado laboral en la actualidad. Es por esto, que, si bien los modelos de trabajo pueden ser diferentes, las necesidades sobre las habilidades pueden ser similares, o al menos, abordables desde una lógica común al conjunto. Por otra parte, el proyecto persigue patrones comunes a todas las empresas, transformándose en un bien

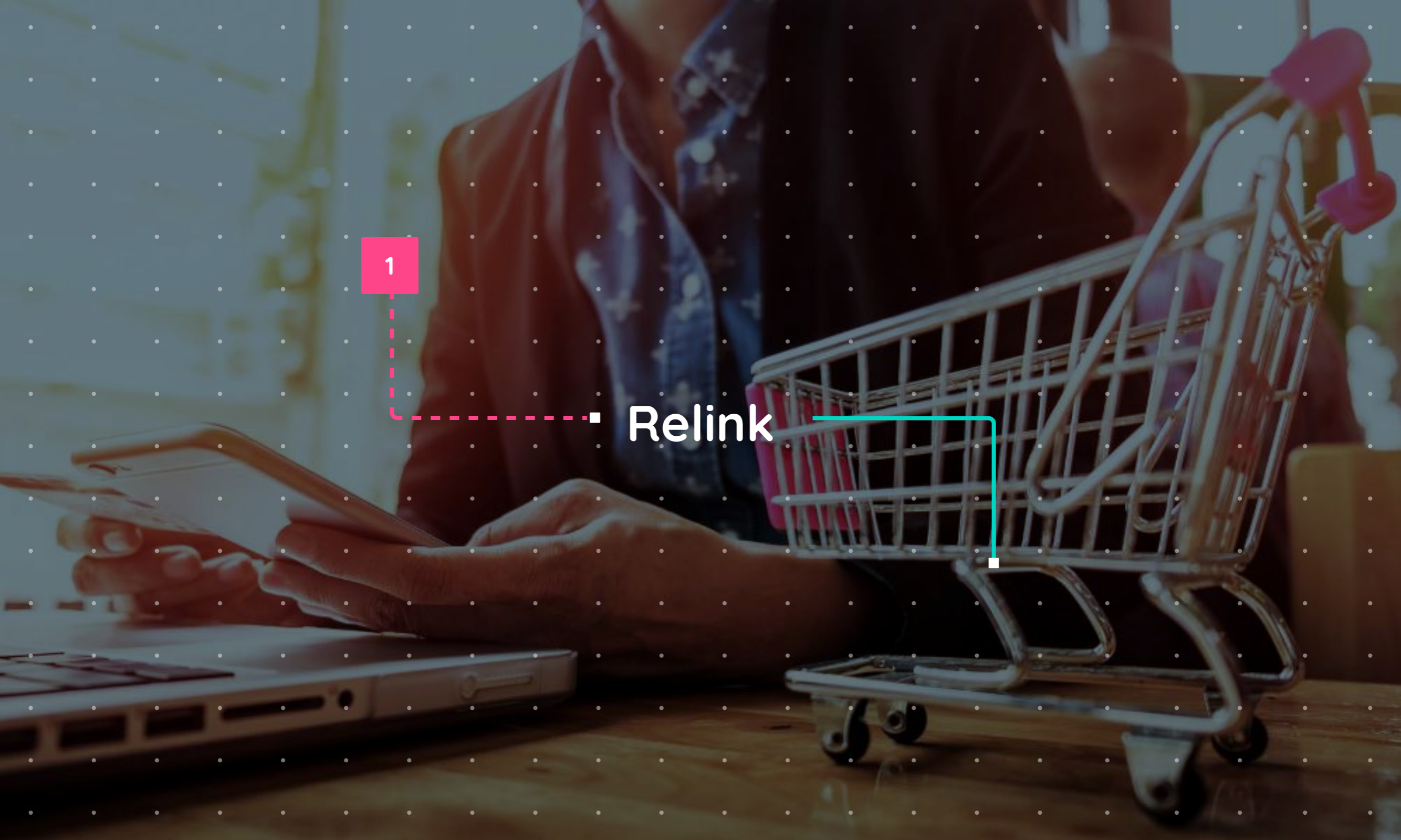
común, o, de otro modo, en un aporte a los desajustes del mercado laboral asociable a los requerimientos de este tipo de empresas.

En ese contexto, el proyecto constituye una aproximación que busca entregar orientación para los actores (de diferente orden) respecto del nuevo escenario del mercado del trabajo. Así, se espera que los resultados, sean una colaboración a los trabajadores, pero también a las empresas y al sector en general, a través de la disposición de sus productos en la plataforma RELINK, así como al Estado, permitiendo mejorar y adaptar políticas públicas de formación y capacitación.

Se agradece la participación de todas las empresas socias de ASACH, quienes dispusieron contrapartes con las que se llevaron reuniones y talleres que dieron como resultado los productos que acá se disponen.

1

Relink



## ■ El urgente desafío de la reconversión

La pandemia por COVID-19 ha dejado en evidencia la vulnerabilidad laboral de miles de personas. La OIT publicó un informe donde estimaba el potencial impacto del COVID-19 en la pérdida de 255 millones de empleos a tiempo completo, a nivel mundial.

En Chile, a septiembre de 2021, se habían recuperado 1.078.600 empleos, es decir, el 59,2% de los que se habían perdido con la crisis sanitaria. Sin embargo, aún quedan 776 mil empleos por recuperar (Ministro del Trabajo y Previsión Social, Patricio Melero, ante el Senado, septiembre de 2021). Sin embargo, McKinsey Global Institute<sup>1</sup> revisó información histórica del comportamiento laboral en las últimas crisis mundiales, estableciendo que el **trabajo rutinario no cognitivo** se pierde con fuerza en contextos de crisis, y que después no se recupera plenamente, ya que hay puestos que son reemplazados por la incorporación de tecnologías y automatización. Ya en el año 2018, el Consejo Nacional de la Productividad (CNP)

y Fundación Chile, estimaron que más de 1,9 millones de empleos se perderían en los próximos años a causa de las nuevas tecnologías, pero al mismo tiempo se crearían 2,2 millones de empleos, que demandan nuevas habilidades que ya están siendo exigidas por la revolución digital.

En este mismo escenario, la OCDE<sup>2</sup> estima que un 30% de nuestra fuerza laboral deberá ampliar sus habilidades para poder mantenerse en su puesto de trabajo, es decir, más de cuatro millones de trabajadores del país deberán enfrentar procesos de up o reskilling para mantenerse dentro del mercado laboral en los próximos años.

Lo anterior da cuenta de que Chile necesita capital humano para la transición laboral, donde el desafío es reconvertir la tasa histórica de desempleo que ha producido la pandemia, en nuevos puestos de trabajo acorde a las nuevas necesidades industriales y sus proyecciones.

## ■ RELINK como propuesta de solución

El proyecto RELINK “Reconversión Laboral Inteligente”, es una plataforma tecnológica basada en *machine learning*, que permite vincular habilidades e intereses personales, con las nuevas demandas de empleo de las organizaciones, orientando la acción de personas, empresas y del Estado hacia la reconversión de las habilidades requeridas, para facilitar esa transición.

<sup>1</sup> McKinsey Global Institute. The Future of Work After Covid-19 (2021).

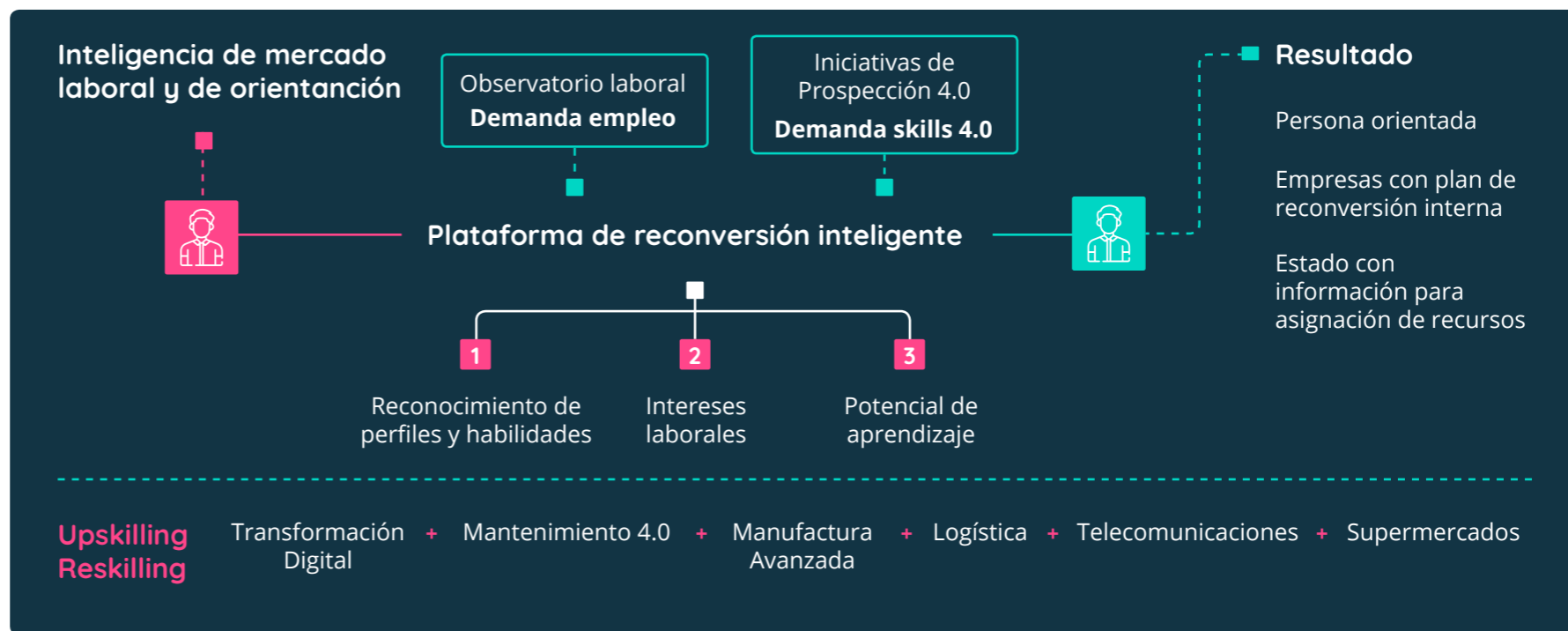
<sup>2</sup> OECD (2018), Survey of Adult Skills (PIAAC) 2012, 2015.

## ■ Por qué Relink

Basado en el uso de inteligencia artificial, RELINK aporta rapidez y precisión para abordar procesos que antes tomaban gran cantidad de tiempo y recursos. Esto contribuye a afrontar mejor algunos de los problemas descritos, adaptándose a formatos como sitios web, aplicaciones móviles, bienes públicos o sistemas corporativos.

El sistema permite el manejo de un gran volumen de información sobre individuos/trabajadores y empleadores/necesidades de trabajo, vinculando oportunidades de trabajo y necesidades laborales. Al mismo tiempo, la plataforma propone alternativas de capacitación, sea de especialización o de reconversión, para el desarrollo laboral del trabajador. Provee al usuario de una ruta formativa vinculada a una ruta laboral, que considera el capital humano acumulado en cada persona, alineado al requerimiento de perfiles o habilidades requeridos.

La plataforma se alimenta de un análisis de *big data* que permite vincular perfiles del mercado laboral y los intereses y habilidades que tienen las personas, con el fin de generar las alternativas de *upskilling* o *reskilling* pertinentes.



### Para lograr esto, la plataforma se alimenta con las siguientes fuentes de información:

- SENCE, con los observatorios laborales + SABE (Demanda de perfiles y puestos de trabajo).
- Prospección evolutiva de Perfiles y Habilidades para la Industria 4.0, (Demanda de habilidades).
- Catálogo de Ocupaciones y Habilidades para la descripción de perfiles y reconocimiento de habilidades. (basado en ESCO)<sup>3</sup>.

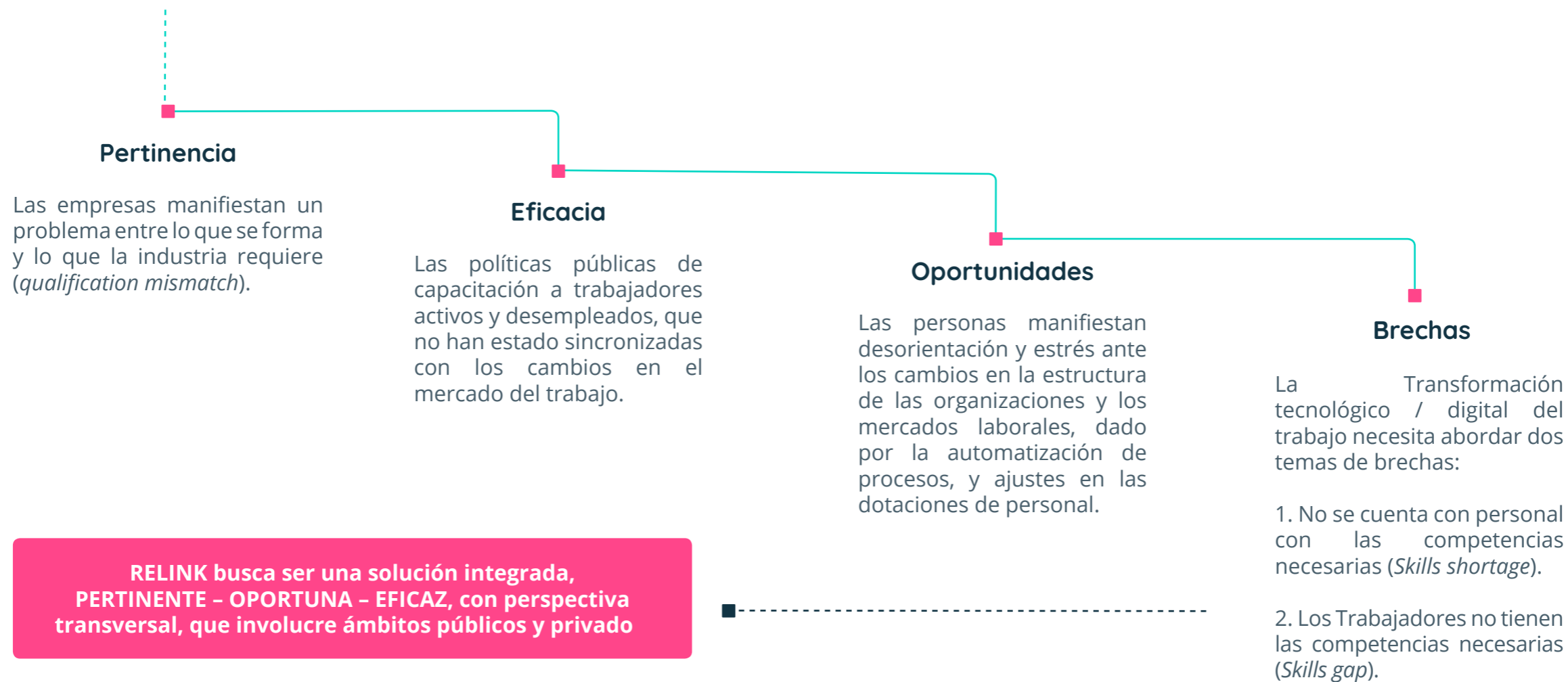
### Basada en esta información, la plataforma acerca a los interesados a:

- a. Perfiles con demanda efectiva;
- b. ajustados a un escenario de evolución tecnológica que asegure empleabilidad futura ;
- c. que permitan capitalizar al máximo la acumulación de habilidades previa.

RELINK contempla un sistema de gobernanza con un directorio compuesto por SOFOFA, OTIC SOFOFA, SENCE, Observatorio Laboral Nacional y BID.

<sup>3</sup> <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation>

## ■ El desafío que aborda RELINK



## ■ Aportes de RELINK



### ■ A nivel de industria:

Mantener disponible y actualizada una herramienta en línea, que permita orientar a sus trabajadores hacia la especialización (*upskilling*) o la reconversión (*reskilling*), con asertividad y eficiencia.



### ■ A nivel de personas:

Acompañarlas y apoyarlas en su proceso de cambio e incertidumbre laboral, orientando a nuevos itinerarios o rutas laborales (especialización o reconversión a nuevos empleos) enfocados en sus intereses, conocimiento y habilidades, a través de ofertas pertinentes de capacitación.



### ■ A nivel de Estado:

Contar con una herramienta que entregue información actualizada de opciones laborales para las personas, oferta de capacitación a trabajadores, y un espacio de convergencia para las empresas, para resolver problemas individuales (y que afectan a todas) de manera colaborativa.

## ■ ¿Cómo funciona la plataforma RELINK?

- 1 Usuarios trabajadores, desempleados y subempleados, se registran en la plataforma e introducen información relacionada a sus experiencias laborales y formativas.
  - 2 Los datos ingresados pasan por un algoritmo que correlaciona esta información con taxonomías de ocupaciones y habilidades internacionales, que han tenido un proceso de ajuste a la realidad nacional.
  - 3 A partir de esto, se les asocia a opciones de perfiles, de acuerdo al nivel de coincidencia en sus habilidades.
  - 4 Por último, se generan la(s) ruta(s) de oportunidades de aprendizaje formación/capacitaciones.
- Estas oportunidades pueden ser:
- a) **Sin brechas:** La persona tiene las habilidades que el perfil ocupacional de destino requiere.
  - b) **Con brechas:** Si hace match, pero no llega a completar todas las habilidades, se le indicará rutas de aprendizaje para capacitarse en las habilidades que le faltan.
  - c) **Sin Match:** Si no hace match, se le indicará a qué perfiles se acerca más y se le sugerirán oportunidades para capacitarse en ellos.

A person wearing a white lab coat is using a handheld device, possibly a barcode scanner or a data collector, in a laboratory or industrial setting. The background shows blue storage containers and metal shelving. The image is overlaid with a dark blue grid pattern.

2

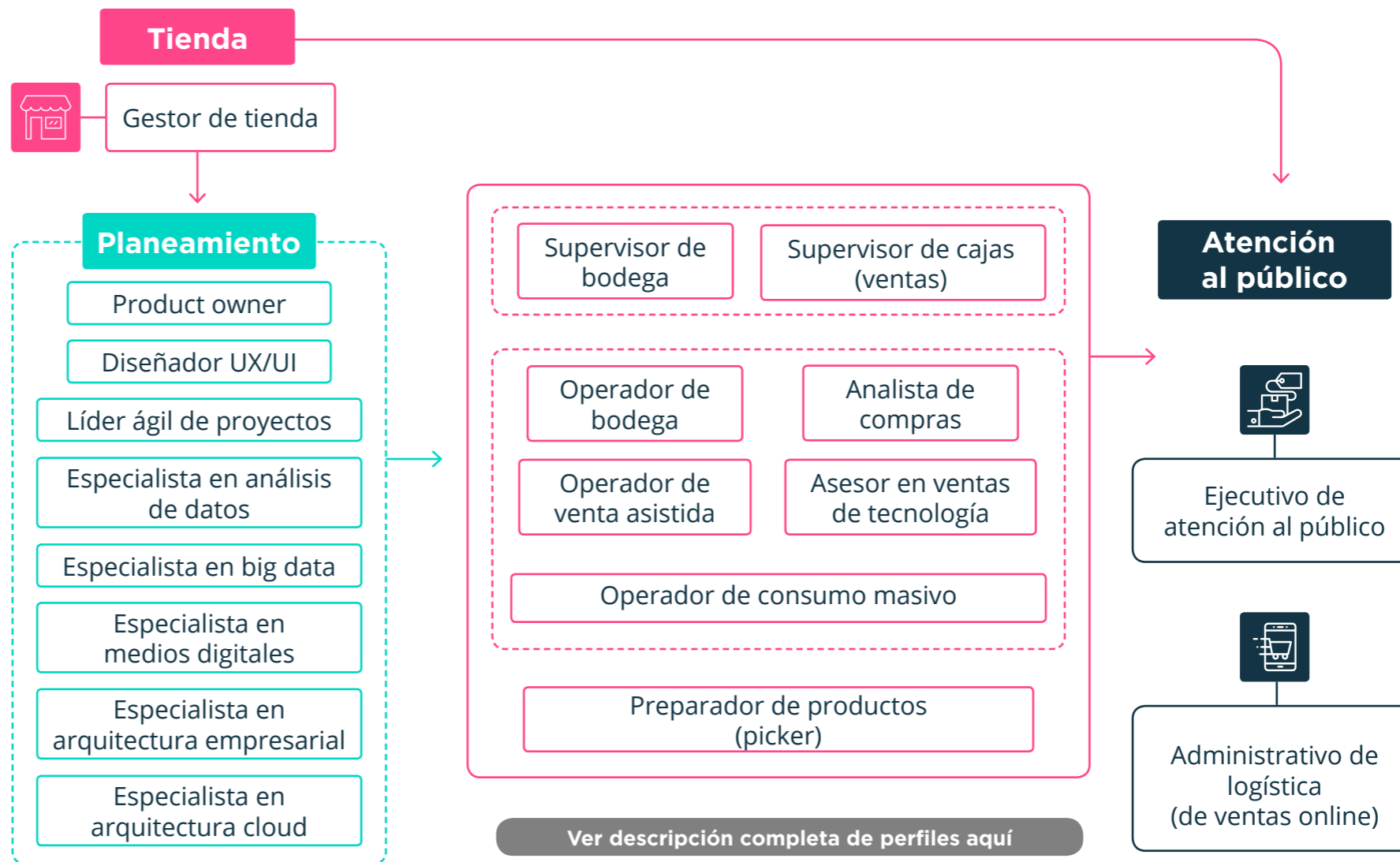
## Desarrollo de perfiles

## ■ Desarrollo de perfiles para la plataforma Relink

En el contexto del proyecto, se trabajó con las empresas reunidas en Asociación de Supermercados de Chile (ASACH) para identificar aquellas líneas o unidades productivas donde se requería poner el foco para definir los perfiles potenciales de reconversión. Así, el proceso parte con entrevistas a representantes de las empresas para la identificación de perfiles, considerando tanto la naturaleza de cada área y sus impulsos de cambio, como los perfiles que ahí se ven implicados.

Una vez identificados y validados dichos perfiles, se desarrollan los planes formativos y la malla de cursos que estructurará su formación. Cada uno de estos pasos, a su vez, contiene una lógica interna que debe resguardarse para la correcta progresión lógica de sus contenidos.

¿Cuáles son los roles que hemos identificado?

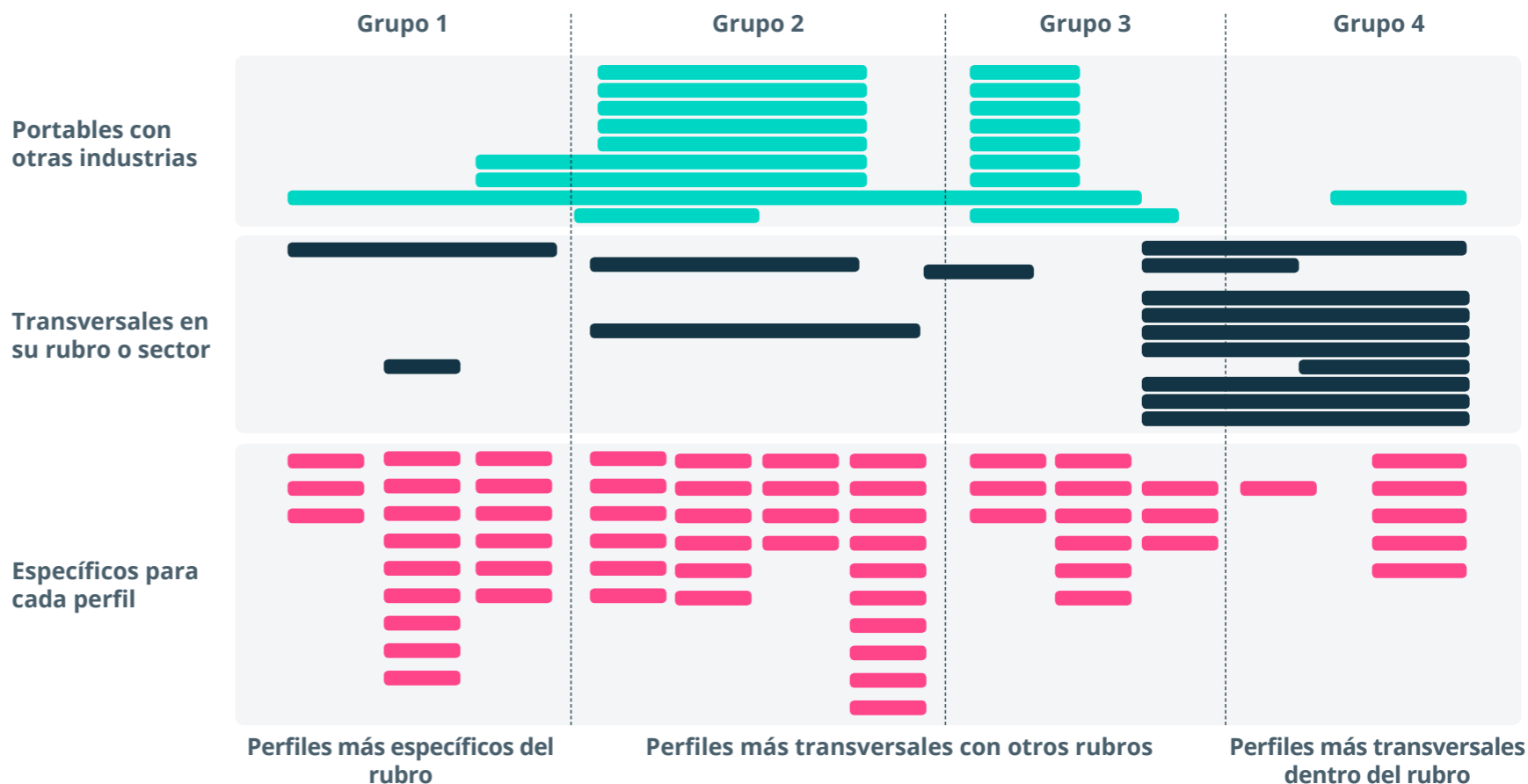


El diseño de los perfiles y los paquetes de habilidades se hace con una lógica de transversalidad, lo que favorece la reconversión. De este modo, los perfiles que más paquetes comparten, tanto dentro de su sector como con otros sectores productivos, deberían tener mayor movilidad y capacidad de adaptarse en diferentes posiciones laborales. No obstante, también hay perfiles que se definen como específicos, pues la naturaleza de sus funciones tiene un sello distintivo y específico para el rubro.

La siguiente ilustración es genérica y busca entregar una representación general del diseño de perfiles y cómo se relacionan a través de los paquetes de habilidades.

- Corresponden a todos los paquetes de habilidades que son compartidos con otras industrias.
- Corresponden a todos los paquetes de habilidades que son compartidos dentro de su rubro.
- Corresponden a todos los paquetes de habilidades específicos de cada perfil.

La siguiente ilustración muestra la visión general del ordenamiento de los perfiles, según los paquetes de habilidades.



En la figura se muestran ejemplos de “bajadas verticales” de perfiles con el objetivo de graficar cómo funcionan los distintos paquetes de habilidades.

Como podrá leerse más adelante, el trabajo de desarrollo de los perfiles y los componentes formativos (“curatoría”), implica una estricta y delicada revisión y poblamiento de los perfiles, en etapas sucesivas. Unos de los hitos más relevantes es la validación de estos por parte de los validadores, quienes tienen el carácter de expertos sobre el proceso y, lo que es tanto o más relevante, sobre la formación requerida para el proceso y el perfil que se define. Estas personas les dan lógica secuencial y coherencia a los contenidos (habilidades y packs de habilidades).

## ■ El proceso de “curatoría” de perfiles

En el desarrollo de los perfiles para ser montados en RELINK, se ha denominado internamente una etapa que tiene que ver con todas las acciones previas a que los perfiles y los packs de habilidades estén disponibles públicamente.

Para ello, se han definido subetapas o un paso a paso de cómo llegar desde un requerimiento de perfil, hasta que este ya esté dispuesto en la plataforma. No obstante, posterior a su publicación, el proceso de curatoría continúa, pues ese perfil puede requerir actualizaciones, así como la coordinación con otros perfiles, en la perspectiva que comparte packs de habilidades (ya sea del propio sector productivo o con un sector nuevo).

Esta tarea también exige la coordinación minuciosa con el catálogo ESCO<sup>16</sup> (el catálogo acordado, de alcance europeo de habilidades para el trabajo, que consiste en una herramienta multilingüe de reconocimiento de habilidades para su portabilidad) como fuente matriz de habilidades.

### Identificación y diseño de perfiles

La metodología para la identificación y diseño de perfiles meta incluye los siguientes pasos:

#### a) Investigación sobre la industria:

Previo al diseño de perfiles, cada proyecto se inicia con una investigación exploratoria que busca conocer las tendencias mundiales con relación al futuro del trabajo de la industria determinada e identificar iniciativas de desarrollo de capacidades de gobiernos y empresas referentes del sector a nivel mundial.

El trabajo exploratorio implica la revisión de literatura de informes sectoriales, así como la convocatoria a empresas, ya que con su participación se busca identificar sus expectativas sobre el futuro de la industria y sus necesidades actuales y próximas en materia del capital humano.

Se abordan temas como:

- Impulsores/drivers de cambio tecnológico
- Áreas de la empresa donde se está/pretende focalizar el cambio
- Perfiles mayormente impactados por la tecnología o las modificaciones al cambio
- Habilidades y conocimientos implicados en el nuevo perfil

<sup>16</sup> <https://ec.europa.eu/esco/portal/howtouse/21da6a9a-02d1-4533-8057-dea0a824a17a>

### **b) Identificación de perfiles:**

Con la información sistematizada, se esboza una primera lista de perfiles y sus descripciones para la industria, se analizan en una sesión de trabajo colaborativo y, de ser necesario, se priorizan algunos en esa fase. Esta priorización puede combinar variables en relación con la cantidad de perfiles, como por ejemplo, el tiempo establecido para trabajar esa industria y variables en relación con las características del perfil, tales como la urgencia de las empresas por encontrar personas para ocupar puestos determinados.

### **c) Investigación sobre oferta laboral:**

Se realiza un levantamiento de información sobre la oferta laboral relacionada a cada perfil, tanto en Chile como en el mundo.

En esta instancia, se buscan ofertas laborales reales en las que se expongan las expectativas y principales funciones del perfil. Esto permite comprender mejor lo que está buscando el mercado laboral en relación con estas nuevas funciones o perfiles para el sector productivo en cuestión.

A partir de esta investigación, se refinan las descripciones y de ser necesario, también los nombres de los perfiles.

### **d) Correspondencias con ESCO:**

Se revisa la sección Ocupaciones en ESCO (la base de datos matriz sobre la que se trabaja para la alimentación de la plataforma RELINK), para buscar ocupaciones con características similares a los perfiles meta definidos anteriormente; así como comprender en qué nivel de la taxonomía de ESCO podrían estar contenidos.

De acuerdo con los hallazgos, se realizan ajustes en las descripciones de los perfiles para exponer con mayor claridad su alcance y ámbito de acción.

### **e) Validación de perfiles:**

Para validar los perfiles meta, se convoca a una sesión a las empresas que participaron en la investigación sobre la industria. El objetivo es exponer los perfiles diseñados, junto a sus descripciones, para intercambiar opiniones, debatir lo propuesto y hacer cambios si es necesario. Si bien esta validación es de amplio espectro y solo se ven esquemas generales, existe una instancia posterior para profundizar específicamente en los perfiles que a cada empresa le son más pertinentes.

En algunos casos, podría ser necesario tener varias sesiones de validación. Por ejemplo, cuando son muchos perfiles y no pueden abordarse todos en una misma sesión; o cuando los perfiles deben ser revisados por empresas en específico, por lo que no es necesario que las demás participen en dicha sesión.

## Desarrollo de planes formativos

Para el desarrollo de planes formativos, se trabaja desde la perspectiva del diseño instruccional y el concepto de transversalidad:

**El diseño instruccional** es el proceso de analizar, diseñar y desarrollar la estrategia y los materiales de enseñanza, alineados con los objetivos organizacionales, para que el aprendizaje sea eficaz, eficiente y estimulante. Se podría decir que los diseñadores instruccionales son los “arquitectos” de las experiencias de aprendizaje en cualquiera de sus modalidades (presencial, en línea o híbrida).

Las actividades que desarrolla el diseñador instruccional se pueden sintetizar en dos grandes grupos:

- Análisis y diseño. Este grupo de actividades se enfoca en la estrategia de aprendizaje. En el análisis se investiga al sujeto que recibirá las capacitaciones, mientras que en el diseño se elabora la ruta tentativa para alcanzar las metas instruccionales.
- El desarrollo instruccional comprende un grupo de actividades relacionado a la generación de planes de aprendizaje, la elaboración de los materiales y recursos formativos, tales como videos, tareas, animaciones, simulaciones, evaluaciones y debates, entre otros.

**La transversalidad de los planes formativos**, en tanto, es el entrecruzamiento de los aprendizajes esperados comunes, que se dan en términos del tiempo en el que cada curso movilizará el aprendizaje transversal que se pretende alcanzar, con la intención de agilizar el cambio de un trabajador que tiene un perfil determinado a otro perfil, dependiendo de su rubro. El objetivo principal de la transversalidad es desarrollar habilidades agrupando los aprendizajes esperados comunes a los distintos cursos.

En transversalidad se tiene una dimensión horizontal y otra vertical:

- La dimensión horizontal consiste en la movilización y disposición de los aprendizajes esperados en un mismo curso para evitar repetición de contenido.
- La dimensión vertical reconoce los aprendizajes esperados de toda la trayectoria formativa y su relación complementaria entre cursos de una misma especialidad, o entre cursos de un mismo sector.

Desde curatoría se aplican las prácticas del Diseño Instruccional y la Transversalidad de la siguiente manera:

**Análisis y diseño.** El análisis es la revisión de las habilidades de ESCO para determinar aquellas que son esenciales u obligatorias para cada perfil meta. Además, se investiga la oferta educativa chilena e internacional para levantar información sobre cursos relacionados a esos perfiles. Luego, se diseñan cursos que permitan su formación y se elaboran las trayectorias formativas, es decir, el conjunto de cursos que forman un perfil. Si bien hay cursos que son específicos a un perfil para permitir su especialización, es importante que haya cursos compartidos por varios perfiles, o inclusive industrias, para facilitar el up y reskilling. A estos cursos se les llama cursos transversales.

**Desarrollo instruccional.** De cara a las instituciones educativas que implementarán los cursos diseñados en este proceso, se crean los descriptores de pack para cada uno de ellos. En los descriptores de pack se encuentran los contenidos mínimos para la ejecución de los cursos: nombre, descripción, cantidad de horas recomendadas, aprendizajes esperados y criterios de evaluación. Además, están asociados a uno o varios perfiles meta para facilitar la comprensión del ámbito de aplicación del aprendizaje esperado de los cursos.

La transversalidad se tiene en cuenta durante la creación de cursos, para economizar la estructura formativa de manera eficiente. De este modo, se logró diseñarlos de manera transversal a las industrias para agilizar la reconversión hacia distintos perfiles meta.

**Malla de cursos.** Una de las certezas actuales en el desarrollo de cursos de formación para el trabajo es que las trayectorias necesitan ser dinámicas o flexibles, es decir, que no exista una trayectoria formativa única y lineal. Dependiendo del porcentaje de match de coincidencia logrado y “a lograr”, las mallas irán construyéndose para cada perfil en particular.

En Relink las mallas formativas son dinámicas, buscando la mayor y mejor eficiencia posible en el aprendizaje, para que los participantes solo tomen los cursos faltantes en función a sus brechas de habilidades. En la práctica, no existe una carrera fija para cada perfil, sino mallas y cursos que se adaptan a las necesidades de aprendizaje de los aprendices.

**Metodología para el desarrollo de malla de cursos.** Una malla formativa es el listado de cursos organizados en orden de precedencia y complementariedad, que se deben desarrollar para adquirir las habilidades que el perfil necesita en su desempeño.

Una vez definidos los perfiles meta, comienza un proceso de creación de mallas formativas:

- a. Levantamiento de la oferta formativa local e internacional: en esta instancia se detecta y entiende cómo se enseñan las diversas disciplinas tanto en educación formal como informal (en la experiencia).
- b. Reconocimiento de buenas prácticas de experiencias formativas internacionales: en esta instancia se destacan los potenciales casos de formación en el contexto de las empresas, universidades y organizaciones de la sociedad civil que puedan enriquecer el proceso de creación de mallas formativas.
- c. Diseño de malla formativa: con la información relevada se diseña un prototipo de malla formativa, estimando los cursos necesarios que deberá incluir cada perfil en particular.
- d. Articulación de puntos en común y optimización de mallas formativas: el próximo paso es encontrar puntos en común que permitan optimizar los cursos para que los mismos puedan ser tomados por la mayor cantidad de perfiles meta posibles.
- e. Validación con expertos de la estructura modular: una vez refinada la propuesta de cursos, se valida con expertos temáticos para continuar con el desarrollo de los descriptores de pack.

**Descriptor del pack de habilidades.** Los descriptores de pack de habilidades son el instrumento que permite construir un producto de capacitación, el que después se disponibilizará en licitaciones del SENCE (u otro mecanismo), para que unidades ejecutoras puedan postular y dictar dichas capacitaciones. En resumen, un descriptor de pack es un curso formativo, una unidad mínima de lineamientos pedagógicos.

Estos descriptores conforman las mallas o rutas formativas que cada perfil ocupacional necesita atravesar para reconvertirse.

3

## Perfiles



## ■ Perfiles meta para empresas de supermercados

### Planeamiento

Product owner

Ver más

Diseñador UX/UI

Ver más

Líder ágil de proyectos

Ver más

Especialista en análisis de datos

Ver más

Especialista en big data

Ver más

Especialista en medios digitales

Ver más

Especialista en arquitectura empresarial

Ver más

Especialista en arquitectura cloud

Ver más

### Tienda

Gestor de tienda

Ver más

Analista de compras

Ver más

Supervisor de bodega

Ver más

Asesor en ventas de tecnología

Ver más

Operador de bodega

Ver más

Operador de venta asistida

Ver más

Supervisor de cajas (ventas)

Ver más

Operador de consumo masivo

Ver más

Preparador de productos (picker)

Ver más

### Atención al público

Administrativo de logística (ventas online)

Ver más

Ejecutivo de atención al público

Ver más

## Product owner

El Product owner es quien gestiona la cartera de productos (Product Backlog), con el fin de lograr el resultado deseado para un producto. Además, utilizando la metodología SCRUM trabaja de la mano con el cliente y es el responsable de maximizar el valor del trabajo entregado y el producto desarrollado por el equipo de desarrollo.

### Trayectoria formativa del perfil

 **114 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Metodologías ágiles de gestión de proyectos y productos
- 2 Especialización en PO
- 3 Design Thinking
- 4 Gestión de proyectos
- 5 Negociación y comunicación efectiva

# Diseñador UX/UI

El diseñador UX/UI es capaz de diseñar interfaces, flujos de navegación y prototipos centrados en la experiencia y las necesidades reales de los usuarios. Aplica técnicas de investigación, benchmarking y metodologías de diseño centrado en las personas para asegurar su satisfacción y la accesibilidad a productos digitales.

## Trayectoria formativa del perfil

 **212 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

## Cursos sugeridos complementarios

**1** — Fundamentos front-end

[Ver todos los perfiles](#)

- 1** — Fundamentos de diseño
- 2** — Metodologías ágiles de gestión de proyectos y productos
- 3** — UX / UI Design: fundamentos en experiencia de usuario
- 4** — Customer Experience | CX
- 5** — Arquitectura de la información
- 6** — Especialización UX / UI Design

## Líder ágil de proyectos

El líder ágil de proyectos lidera procesos, organizaciones y equipos a través de metodología ágiles para transformar a la organización en una flexible, lista para el cambio y con alcance exponencial. Se basa en las metodologías de programación extrema (XP), Kanban y SCRUM.

Trayectoria formativa del perfil



**56 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

[Ver todos los perfiles](#)

1

Metodologías ágiles de gestión de proyectos y productos

2

Liderazgo y gestión de equipos ágiles

3

Negociación y comunicación efectiva

# Especialista en análisis de datos



Los analistas de datos importan, inspeccionan, limpian, validan, modelan o interpretan recopilaciones de datos con respecto a los objetivos empresariales de la empresa. Garantizan que las fuentes de datos y los repositorios proporcionan datos coherentes y fiables. Los analistas de datos utilizan diferentes algoritmos e instrumentos informáticos, como exigen la situación y los datos actuales. Podrían elaborar informes en forma de visualizaciones, como gráficos, cartas y paneles de control.

## Trayectoria formativa del perfil

 **392 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

### Cursos sugeridos complementarios

- 1  Gestión de proyectos
- 2  Metodologías ágiles de gestión de proyectos y productos

[Ver todos los perfiles](#)

- 1  Introducción al análisis de datos
- 2  Git: desarrollo colaborativo
- 3  Excel business intelligence
- 4  Fundamentos de bases de datos relacionales
- 5  Fundamentos de programación en Python
- 6  Python para análisis de datos
- 7  Análisis estadístico de datos
- 8  Visualización de datos

## Especialista en big data

El especialista en big data es el responsable de definir la estrategia de obtención y almacenamiento de grandes volúmenes de datos teniendo en cuenta las últimas tecnologías disponibles en lo que respecta a infraestructura y arquitectura de datos. Asimismo cuenta con los conocimientos necesarios para procesar grandes volúmenes de datos aplicando técnicas de machine learning, desarrollando modelos que permitan transformar los datos en información.

### Trayectoria formativa del perfil



# 488 horas

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Fundamentos de programación en Python
- 2 Python para análisis de datos
- 3 Machine learning
- 4 Fundamentos de bases de datos relacionales
- 5 Fundamentos de bases de datos no relacionales
- 6 Fundamentos de big data
- 7 Data engineering
- 8 Fundamentos de tecnología cloud
- 9 Arquitecturas cloud básicas
- 10 Análisis de big data con Spark
- 11 Sistematización e integración de big data
- 12 Git: desarrollo colaborativo
- 13 Metodologías ágiles de gestión de proyectos y productos

# Especialista en medios digitales

Los especialistas en medios digitales generalmente son responsables de ayudar a los gerentes de medios digitales a diseñar e implementar los planes y estrategias de medios digitales de la empresa y lograr las metas y objetivos de marketing digital.

## Trayectoria formativa del perfil

 **359 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

## Cursos sugeridos complementarios

- 1 Data Analytics
- 2 Product Manager

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Gestión de proyectos
- 2 Marketing Digital: publicidad en redes sociales (avanzado)
- 3 Growth marketing
- 4 Marketing de contenidos
- 5 Metodologías ágiles de gestión de proyectos y productos
- 6 UX / UI Design: fundamentos en experiencia de usuario
- 7 Customer Experience | CX
- 8 Liderazgo y gestión de equipos ágiles
- 9 Negociación y comunicación efectiva

## Especialista en arquitectura empresarial

El arquitecto empresarial es responsable de la definición y evolución de la arquitectura tecnológica que alineará los procesos, las aplicaciones, la infraestructura y los datos, con la estrategia de negocio, de tal manera que la construcción de aplicaciones o implementación de soluciones tecnológicas necesarias para lograr los objetivos de la Compañía, estén acorde a los estándares tecnológicos y a lineamientos basados en buenas prácticas para asegurar una evolución tecnológica escalable y flexible.

También es el responsable de dar dirección en proyectos o iniciativas tecnológicas en las etapas del diseño y ejecución, de tal manera que lo que se vaya a desarrollar cumpla con los lineamientos de la arquitectura tecnológica definida; además buscará en dichas soluciones, la eficiencia, el alineamiento entre la estrategia del negocio y la de tecnología, la innovación tecnológica, el aprovechamiento de los recursos y las capacidades tecnológicas existentes, así como la mitigación de los riesgos tecnológicos.

El arquitecto empresarial se apoya en los arquitectos de soluciones digitales, de datos, de infraestructura, entre otros y en coordinación con otras áreas de tecnología en la ejecución de sus responsabilidades.

### Trayectoria formativa del perfil



**75 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

[Ver todos los perfiles](#)

1

Fundamentos de ITIL 4.0

2

TOGAF 9.2 - Marco de arquitectura empresarial

3

Preparación para el examen de certificación AWS Certified Solutions Architect - Associate o su equivalente en otras nubes tales como Azure o GCP

## Especialista en arquitectura cloud

Los especialistas en arquitectura cloud diseñan arquitecturas de soluciones de software altamente escalables. Ellos establecen los mecanismos, prácticas y herramientas conducentes a la correcta orquestación de recursos tanto de la infraestructura tecnológica como de los equipos de trabajo para dar solución a las condiciones, capacidades y escenarios de calidad presentes en la problemática a abordar.

### Trayectoria formativa del perfil

 **204 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Metodologías ágiles de gestión de proyectos y productos
- 2 El rol del arquitecto en el ciclo de vida del software
- 3 La arquitectura de aplicaciones SAAS
- 4 Fundamentos de tecnología cloud
- 5 Arquitecturas cloud básicas
- 6 Arquitecturas monolíticas escalables
- 7 Arquitecturas de microservicio
- 8 Arquitecturas serverless

## Gestor de tienda

Vela por el correcto funcionamiento del local, asegurándose de alcanzar los objetivos establecidos, de acuerdo a políticas comerciales y normativa legal.

También, se responsabiliza de controlar los planes y metas comerciales establecidas de su área, acorde a las estrategias comerciales definidas por la empresa y normativa legal vigente, considerando siempre a las necesidades de los usuarios del supermercado.

Toma decisiones basadas en datos a través de dashboards, reportes y otra información generada por otros trabajadores.

### Trayectoria formativa del perfil

 **339 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

#### Cursos sugeridos complementarios

- 1 Administración de quejas y reclamos
- 2 Negociación y manejo de conflictos

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Buenas prácticas de manufactura, HACCP Y BRC13
- 2 Higiene y seguridad en el trabajo
- 3 Logística de e-commerce y última milla
- 4 Control de inventarios
- 5 Operaciones de warehouse
- 6 Gestión de la fuerza de ventas
- 7 Gestión de procesos operativos y pronóstico de ventas
- 8 E-commerce ventas online y comercio electrónico
- 9 Herramientas para la administración de personal
- 10 Administración de negocio

# Analista de compras

Responsable de desarrollar y ejecutar estrategias de abastecimiento, es capaz de interactuar de manera efectiva con los servicios legales antes, durante y después de la ejecución del contrato y trabaja junto con los socios de establecimientos de suministro para desarrollar tecnologías emergentes en apoyo de la creación de nuevos productos.

## Trayectoria formativa del perfil

 **336 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

### Cursos sugeridos complementarios

- 1 Logística de e-commerce y última milla
- 2 Estrategia de e-commerce

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Ofimática avanzada
- 2 Compras, Análisis y Negociación
- 3 Gestión de Compras Eficientes
- 4 Gestión de Procesos Operativos y Pronóstico de Ventas
- 5 Analítica Web y Marketing Online
- 6 Business Intelligence
- 7 Product Value
- 8 Supplier Relationship Management
- 9 Minería de datos

# Supervisor de bodega

Supervisa el ingreso de mercadería y su organización en la bodega de acuerdo a los protocolos establecidos, especificaciones de recepción y procedimientos utilizados por el sector. Se apoya en tecnologías emergentes para administrar sus funciones y coordinar con otras áreas de la empresa.

## Trayectoria formativa del perfil

 **476 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

### Cursos sugeridos complementarios

- 1 — Administración de quejas y reclamos
- 2 — Negociación y manejo de conflictos
- 3 — Gestión de la calidad en procesos logísticos

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 — Buenas prácticas de manufactura, HACCP Y BRC13
- 2 — Higiene y seguridad en el trabajo
- 3 — Liderazgo situacional
- 4 — Empowerment y trabajo en equipo
- 5 — Control de inventarios
- 6 — Manejo de mercancías peligrosas
- 7 — Operaciones de warehouse
- 8 — Reporting de inventarios
- 9 — Modelos logísticos para e-commerce
- 10 — Manejo de sistema WMS
- 11 — Sustentabilidad aplicada a la logística
- 12 — Logística del futuro

# Asesor en ventas de tecnología

Esta persona se encarga de facilitar el proceso de decisión y compra de artículos con algún componente de tecnología. Están orientadas a entender y anticipar las necesidades de los clientes y comprende detalles técnicos o funcionalidades de un rango amplio de dispositivos (línea blanca, electrodomésticos, computadoras, smartphones, etc.).

## Trayectoria formativa del perfil

 **420 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

## Cursos sugeridos complementarios

- 1 Desarrollo de habilidades de comunicación, persuasión y storytelling
- 2 Inteligencia emocional y manejo del estrés

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Higiene y seguridad en el trabajo
- 2 Ofimática aplicaciones informáticas de gestión
- 3 Atención al cliente
- 4 Administración de quejas y reclamos
- 5 Gestión de la fuerza de ventas
- 6 Negociación y manejo de conflictos
- 7 Atracción al cliente, estrategias de ventas y marketing digital
- 8 Técnicas de ventas
- 9 Gestión y evaluación de créditos personales
- 10 Neuromarketing y ventas
- 11 Ficha técnica de electrodomésticos

# Operador de bodega

Responsable de procesar carga, revisando el estado cualitativo y cuantitativo, controlando la documentación necesaria para la distribución, según procedimientos del centro de transferencia, solicitudes del cliente y legislación vigente.

También tiene que controlar el proceso de merma dentro del supermercado, según normas sanitarias y procedimientos establecidos.

Finalmente, puede mantener el stock de productos y su presentación, ventas en la sección, mantener un layout establecido y cumplir con las normas de seguridad. Se apoya en tecnologías emergentes para administrar sus funciones y coordinar con otras áreas de la empresa.

## Trayectoria formativa del perfil

 **430 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

### Cursos sugeridos complementarios

- 1 Administración de quejas y reclamos
- 2 Gestión de la calidad en procesos logísticos
- 3 Sustentabilidad aplicada a la logística
- 4 Modelos logísticos para e-commerce

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Buenas prácticas de manufactura, HACCP Y BRC13
- 2 Higiene y seguridad en el trabajo
- 3 Atención al cliente
- 4 Curso Inicial de operador logístico (CIOL)
- 5 Layout
- 6 Control de inventarios
- 7 Manejo de mercancías peligrosas
- 8 Operaciones de warehouse
- 9 Reporting de inventarios
- 10 Calidad en frescos

## Operador de venta asistida

Responsable de desarrollar y ejecutar estrategias de abastecimiento de la tienda. Es capaz de interactuar de manera efectiva con los servicios legales antes, durante y después de la ejecución de algún contrato y trabaja junto con los socios de otros establecimientos de suministro para garantizar un flujo correcto de productos. Se apoya en tecnologías emergentes para administrar sus funciones y coordinar con otras áreas de la empresa.

### Trayectoria formativa del perfil

 **314 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

### Cursos sugeridos complementarios

- 1 Experiencia del Cliente (CX) diseño y gestión
- 2 Orientación al negocio y a los resultados

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Buenas prácticas de manufactura, HACCP Y BRC13
- 2 Higiene y seguridad en el trabajo
- 3 Atención al cliente
- 4 Cajeros expertos en clientes
- 5 Administración de quejas y reclamos
- 6 Calidad en frescos
- 7 Atracción al cliente, estrategias de ventas y marketing digital
- 8 Negocios y estrategias digitales
- 9 Prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

# Supervisor de cajas (ventas)

Se encarga de preparar la jornada de trabajo del equipo de cajeros, supervisando al equipo de cajeros y asegurando la calidad en la atención a clientes -tanto por los cajeros como en las cajas automáticas-, siguiendo los procedimientos de la empresa.

## Trayectoria formativa del perfil

 **434 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

### Cursos sugeridos complementarios

- 1 Orientación al cliente
- 2 Negociación y manejo de conflicto
- 3 Atracción al cliente, estrategias de ventas y marketing digital

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Buenas prácticas de manufactura, HACCP Y BRC13
- 2 Higiene y seguridad en el trabajo
- 3 Cajeros expertos en clientes
- 4 Atención al cliente
- 5 Administración de quejas y reclamos
- 6 Experiencia del cliente (CX) diseño y gestión
- 7 Entorno Vuca nuevas formas de trabajo
- 8 Prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo
- 9 Orientación al negocio y a los resultados
- 10 Empowerment y trabajo en equipo
- 11 Negocios y estrategias digitales
- 12 Liderazgo situacional
- 13 Gestión de la fuerza de ventas

## Operador de consumo masivo

Está preparado para reponer de productos en tienda, actualizar y controlar los formatos de calidad, así como realizar seguimiento a los productos próximos a vencer para el retiro oportuno de góndola, reporta los quiebres de stock, realiza el barrido de precios de la sección de PGC y verificar las órdenes de compra emitidas para la reposición de tienda.

### Trayectoria formativa del perfil

 **296 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

### Cursos sugeridos complementarios

- 1 Administración de quejas y reclamos
- 2 Modelos logísticos para e-commerce

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Buenas prácticas de manufactura, HACCP Y BRC13
- 2 Higiene y seguridad en el trabajo
- 3 Atención al cliente
- 4 Layout
- 5 Calidad en frescos
- 6 Control de inventarios
- 7 Manejo de mercancías peligrosas
- 8 Abastecimiento just in time

# Preparador de productos (picker)

Sus actividades están enfocadas en seleccionar y operar el picking, revisando el estado cualitativo y cuantitativo de los productos. Asimismo, presta asistencia al cliente para hacer sugerencias de reemplazo o complemento de las compras en el proceso.

## Trayectoria formativa del perfil

 **364 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

### Cursos sugeridos complementarios

- 1 Administración de quejas y reclamos
- 2 Modelos logísticos para e-commerce

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Buenas prácticas de manufactura, HACCP Y BRC13
- 2 Higiene y seguridad en el trabajo
- 3 Atención al cliente
- 4 Solución de problemas y toma de decisiones
- 5 Layout
- 6 Calidad en frescos
- 7 Picker - preparador de pedidos
- 8 Manejo de mercancías peligrosas
- 9 Logística de e-commerce y última milla
- 10 E-commerce Ventas online y comercio electrónico

# Administrativo de logística (ventas online)

Canalizar los requerimientos del cliente en órdenes de recepción, almacén y despacho a la operación logística en tiendas grises, resultado de las compras online.

## Trayectoria formativa del perfil

 **428 horas**

Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

## Cursos sugeridos complementarios

- 1 Data analytics
- 2 Tecnologías BPM, simulación y automatización de los procesos

[Ver todos los perfiles](#)

- 1 Ofimática aplicaciones informáticas de gestión
- 2 Administración logística
- 3 E-commerce ventas online y comercio electrónico
- 4 Modelos logísticos para e-commerce
- 5 Administración por objetivos y KPIs
- 6 Products and logistics information quality
- 7 Value networks and organizational collaboration
- 8 Logística de e-commerce y última milla
- 9 Estrategia de e-commerce en supermercados
- 10 Business intelligence

# Ejecutivo de atención al público

Da respuesta al requerimiento que el cliente plantea, tanto presencial como telefónicamente, ya sea durante la venta o postventa, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes del supermercado.

También puede atender el procesamiento de devoluciones y rechazos de productos, carga y unidades, revisando el estado cualitativo y cuantitativo de productos, reiniciando la cadena de abastecimiento.

## Trayectoria formativa del perfil

 **427 horas**











Total de la trayectoria  
(incluido cursos opcionales)

## Cursos sugeridos complementarios

1  Comunicación escrita redacción profesional y ortografía

2  Data analytics

[Ver todos los perfiles](#)

- 1  Ofimática aplicaciones informáticas de gestión
- 2  Atención al cliente
- 3  Solución de problemas y toma de decisiones
- 4  Desarrollo de habilidades de comunicación, persuasión y storytelling
- 5  Inteligencia emocional y manejo del estrés
- 6  Introducción a la gestión por procesos
- 7  Calidad en el servicio y customer experience
- 8  Fundamentos de las bases de datos
- 9  Customer relationship management
- 10  Tecnologías BPM, simulación y automatización de los procesos



SUPERMERCADOS  
DE CHILE A.G.

# relink

Un proyecto de :



Ejecutado por:

