



IMPACTO DE
LA EVOLUCIÓN
TECNOLÓGICA EN LA
FUERZA LABORAL DEL
COMERCIO

Hernán Araneda Díaz
Gerente Desarrollo Humano
Fundación Chile

17 junio 2020

OBJETIVOS

IDENTIFICAR

Desafíos de capital humano
para el sector comercio

CARACTERIZAR

A la fuerza laboral actual

DIMENSIONAR

El potencial impacto tecnológico en las competencias
del sector

RECONOCER

Los requerimientos dotacionales y tecnológicos
emergentes.



ALCANCE

Comercio especializado: tipo de tiendas minorista que se centra en una o dos categorías específicas de productos, donde se pueden encontrar muchos productos relacionados con una especialidad en un mismo lugar.

Empresas de supermercados: establecimientos comerciales de venta al por menor que venden una variedad de productos en su mayoría relacionados con la alimentación y necesidades del hogar

Las empresas consideradas para el análisis corresponden a aquellas que poseen:

- Presencia en tienda o sala
- Venta a cliente final
- Comercio electrónico solo en el caso de contar con una que empresa presencial en tienda o sala



ALCANCE

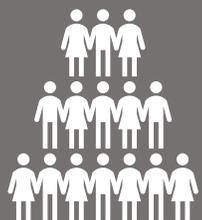
La cadena de valor definida desde “los Centros de Distribución propios, hasta Local de ventas”





Caracterización de la Fuerza Laboral Comercio especializado

CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES



150.680

trabajadores



Abarca un

15%

Del universo de trabajadores del sector (989.673)

71% Local



54% mujeres

46% hombres

6% Centro de distribución



7% trabajadores extranjeros

23% Otros



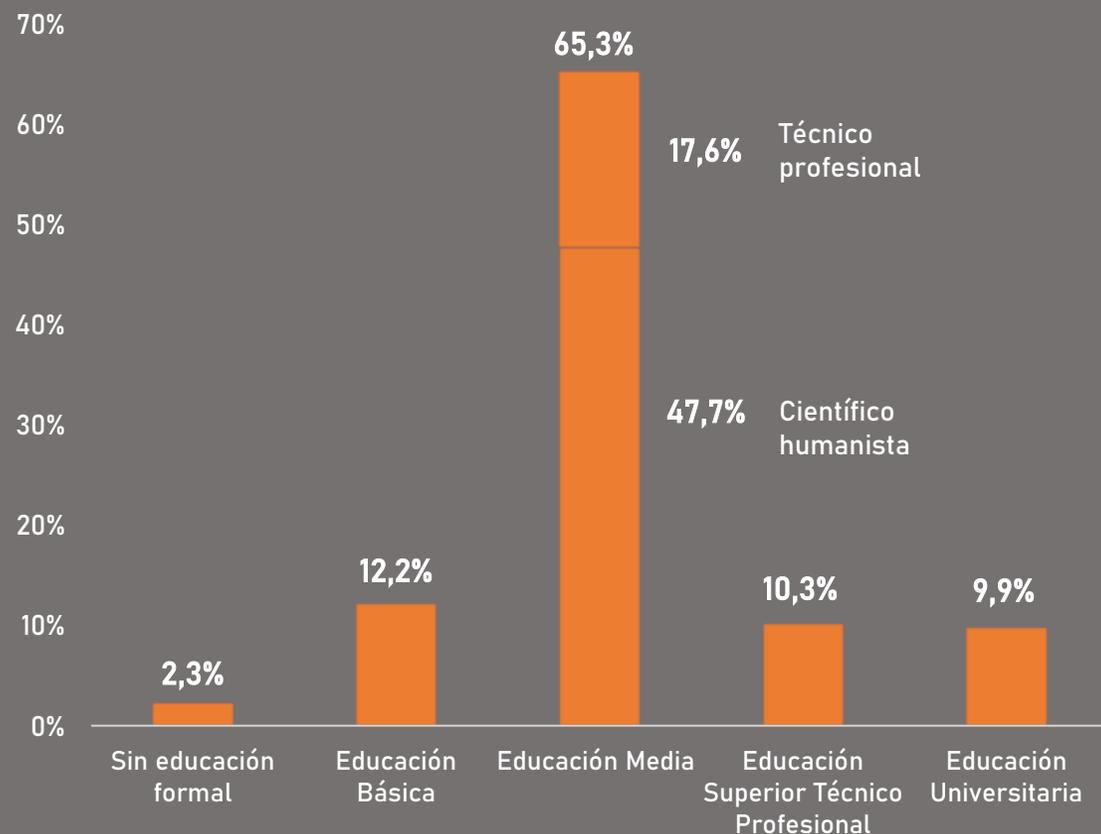
1,3% personas con discapacidad



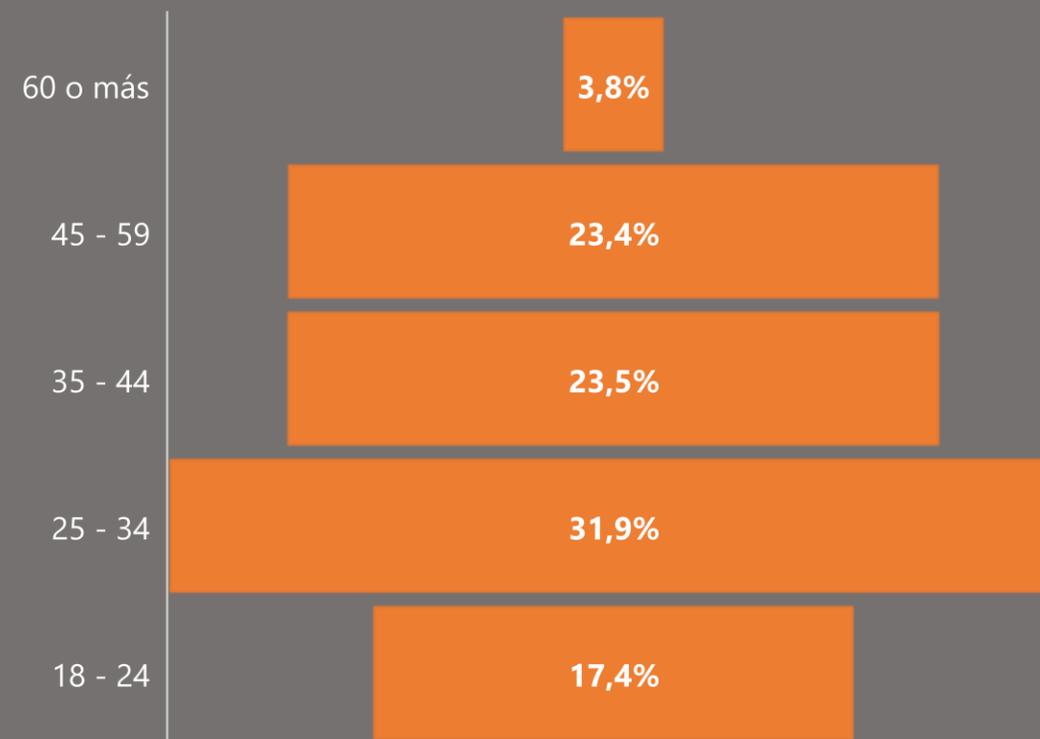
CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES

Datos obtenidos de la encuesta CASEN 2017 para el sector*:

Nivel educacional



Edad



*Datos extraídos de una submuestra compuesta por los empleados formales presentes en las actividades económicas del comercio especializado



CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES

Alto porcentaje de nuevas contrataciones



35,6%
anual

27% ref. CASEN 2017

Dificultad para contratar



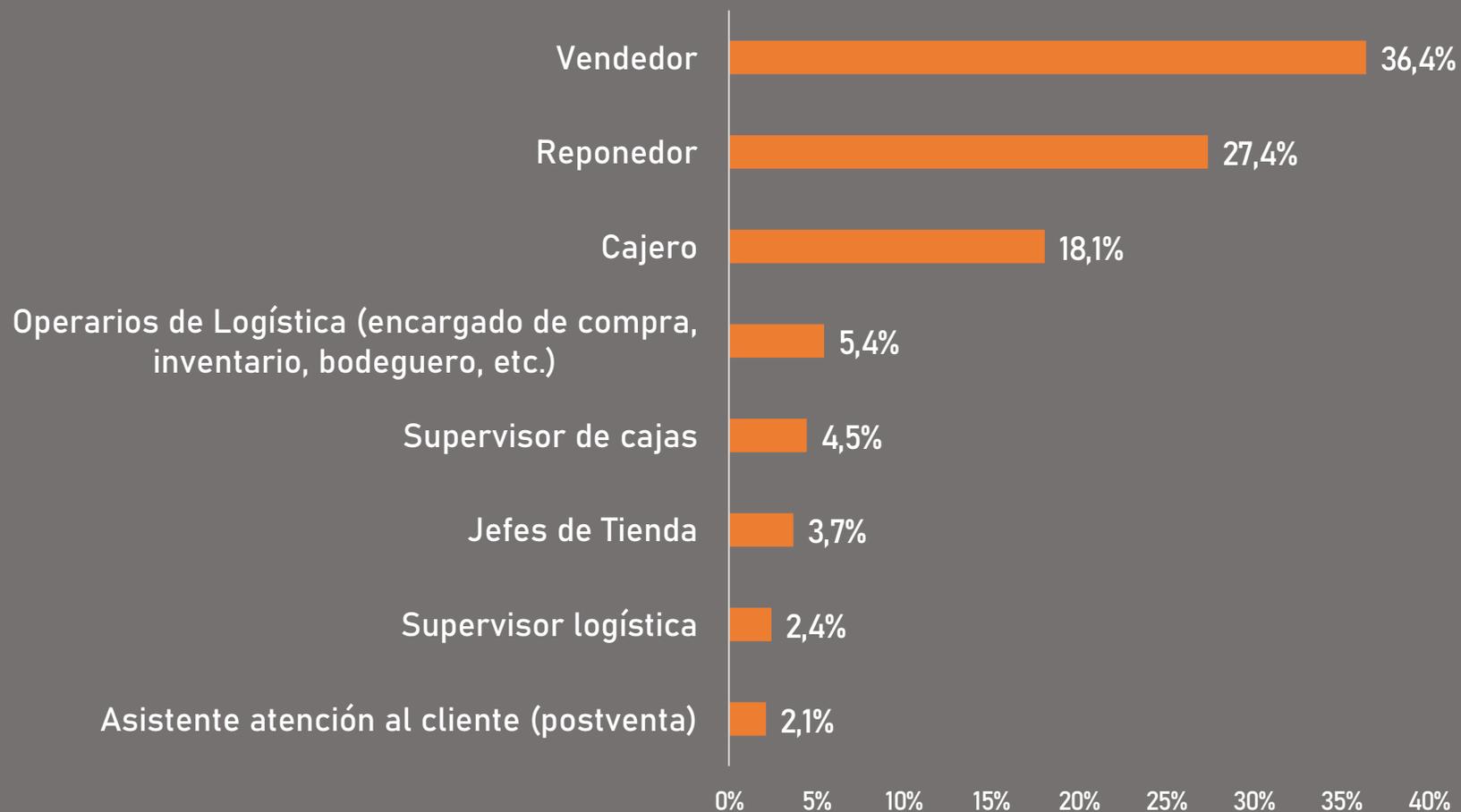
Principales razones:

- Falta de candidatos calificados
- Falta de experiencia laboral (primer empleo)



CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES

Distribución de los trabajadores en las empresas del comercio especializado



A hand is shown interacting with a tablet computer. The tablet screen displays a grid of clothing items, including a black t-shirt with a logo and a dark jacket. The background is dark and out of focus, suggesting an indoor setting with a computer monitor.

Principales resultados
Impacto Tecnológico

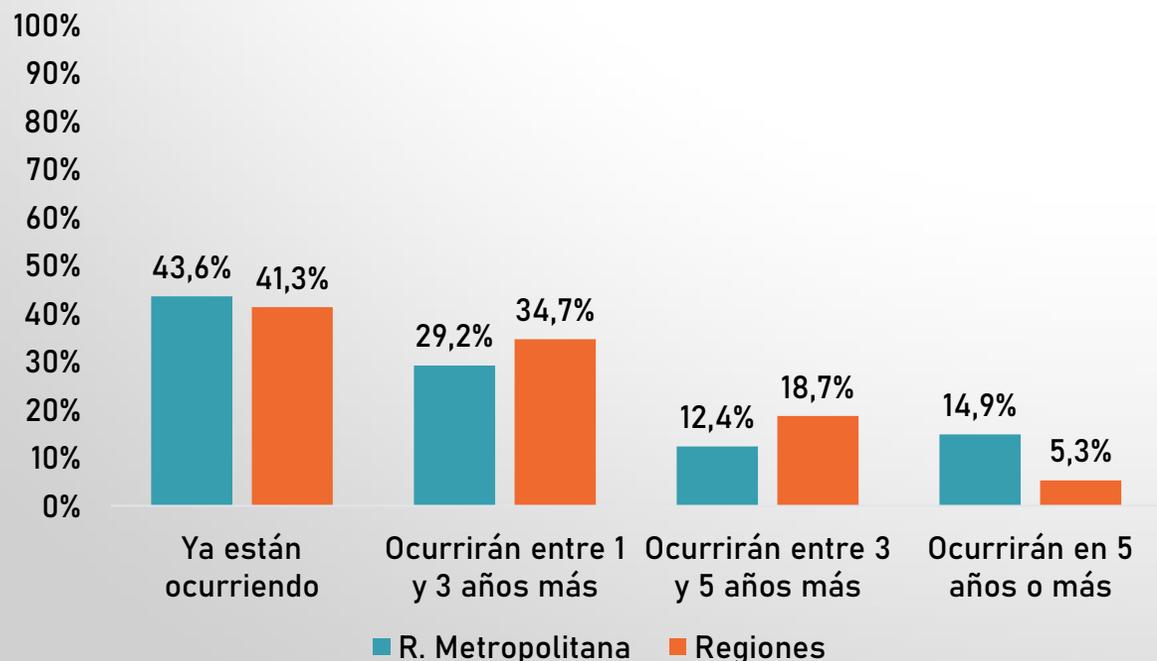
1. La transformación tecnológica ya está ocurriendo en el comercio especializado



1. La transformación tecnológica ya está ocurriendo

El impacto de la transformación tecnológica en las competencias laborales del comercio especializado ya está ocurriendo u ocurrirán en los próximos tres años en su gran mayoría (74%)

Temporalidad del impacto de la transformación tecnológica en las competencias laborales, según región



29%

de las empresas de la RM señala que los cambios tecnológicos ocurrirán en un corto plazo (entre 1 y 3 años más)

35%

de las empresas de regiones señala que los cambios ocurrirán en un corto plazo (entre 1 y 3 años más)

19%

de las empresas de regiones señala que la transformación tecnológica ocurrirá en un mediano plazo (entre 3 y 5 años más)



1. La transformación tecnológica ya está ocurriendo

La transformación tecnológica está ocurriendo en el sector y esto se constata a partir del análisis a las 106 competencias laborales correspondientes a los cuatro procesos considerados en la cadena de valor.

Logística de
entrada



Despacho



Operación
Tienda



Comercialización



28%

(30 UCLs) están siendo impactadas con TCP

31%

(34 UCLs) están siendo impactadas con TCI

13%

(13 UCLs) están siendo impactadas con TF

28%

(29 UCLs) están siendo impactadas con TD

59% de las competencias laborales están siendo **COMPLEMENTADAS** con tecnologías físicas y tecnologías digitales

41% de las competencias laborales están siendo **REEMPLAZADAS** por tecnologías físicas y tecnologías digitales

Fuente: elaboración propia, a partir de análisis de prospección tecnológica.

1. La transformación tecnológica ya está ocurriendo

Tecnologías Físicas en Logística: robotización de las operaciones de manejo de productos (*picking*)
cajas de autoservicio en el proceso de Comercialización presencial.



Algunas competencias que ya están siendo impactadas por Tecnología Física:

- Operación de montacargas horizontal.
- Operación de grúa horquilla.
- Preparación y despacho de productos y unidades, de acuerdo a procedimientos y acuerdos comerciales con los clientes.
- Servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector.

Tecnologías Digitales en Comercialización: omnicanalidad (dispositivos móviles son el pilar de este desarrollo)
nube o *cloud* (datos disponibles para todos en cualquier lugar y momento)



Algunas competencias que ya están siendo impactadas por Tecnología Digital:

- Operar plataformas tecnológicas y de comunicación del call center de servicio al cliente.
- Resolver requerimientos del cliente de acuerdo a los estándares.
- Venta de productos y servicios vía telefónica.
- Gestionar inventario de productos y condiciones de exhibición en tienda.



1. La transformación tecnológica ya está ocurriendo

Perfiles impactados por tecnologías físicas



- Recepcionista de productos
- Operario de carga fragmentada
- Bodeguero
- Auxiliar de bodega del retail
- Encargado de inventario
- Operador de grúa
- Ayudante de repartidor
- Auxiliar de bodega
- Preparador de pedidos
- Despachador de productos
- Operador venta asistida
- Cajero

Perfiles impactados por tecnologías digitales



- Encargado de compras
- Recepcionista de productos
- Administrativo logístico
- Supervisor de operaciones logísticas
- Encargado de inventario
- Despachador de productos
- Coordinador de flota
- Controlador de rutas
- Atención a clientes
- Supervisor de cajas
- Asistente servicio atención a clientes del retail
- Ejecutivo de call center



1. La transformación tecnológica ya está ocurriendo

Incorporación de tecnología → obsoletos ciertos tipos de trabajo, pero creación de empleos completamente nuevos y distintos a los que hoy existen.

Del total de empresas, el **17% señala haber cerrado puestos de trabajo y el 40% haber creado puestos de trabajo el último año**, producto del impacto tecnológico

Perfiles desvinculados por impacto tecnológico en el último año



Perfiles más contratados por impacto tecnológico en el último año



1. La transformación tecnológica ya está ocurriendo ...y las empresas están tomando acción

¿Qué tan informado se encuentra la empresa respecto a los cambios tecnológicos que están sucediendo en el rubro?



¿Qué tan importante es la transformación tecnológica para su empresa? según tamaño dotacional de la empresa.

6,9 promedio

Esta información da cuenta de que es un sector que está en conocimiento ante los cambios que están sucediendo



1. La transformación tecnológica ya está ocurriendo ...y las empresas están tomando acción

A partir de las transformaciones tecnológicas ¿en la empresa se están implementando alguna de las siguientes iniciativas?



Solo el 10,5% de las empresas señalada que ha establecido acuerdo con sus sindicatos en torno a los impactos que genera la transformación tecnológica.



1. La transformación tecnológica ya está ocurriendo en el comercio especializado

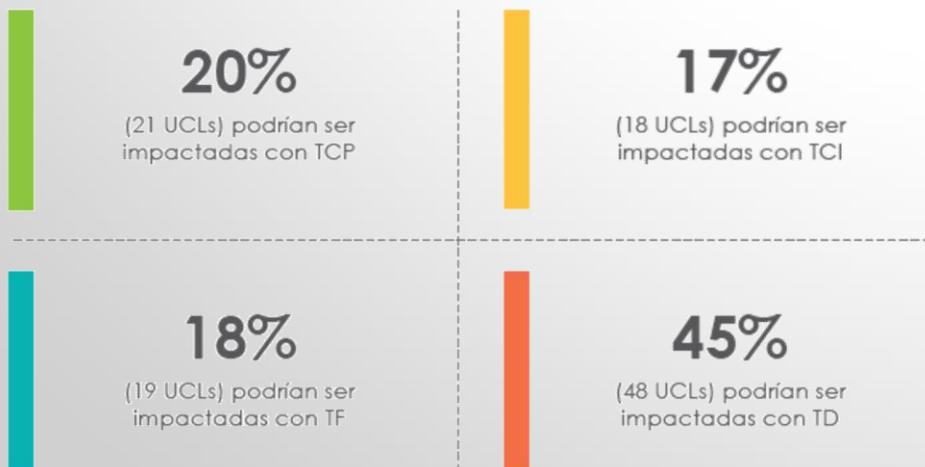


2. Impacto tecnologías 4.0 en perfiles y competencias en los próximos 5 años

2. Impacto tecnologías 4.0 en perfiles y competencias en los próximos 5 años

63%

de las competencias (67 UCLs) podrían ser REEMPLAZADAS por tecnologías, de las cuales:



18% Impactadas por tecnologías físicas

Ejemplos de competencias que podrían ser impactadas por tecnologías físicas:

- Operar grúa horquilla
- Movilizar carga y unidades en devolución y rechazo
- Vender y realizar transacciones de venta
- Realizar servicios de caja

45% Impactadas por tecnologías digitales

Ejemplos de competencias que podrían ser impactadas por tecnologías digitales:

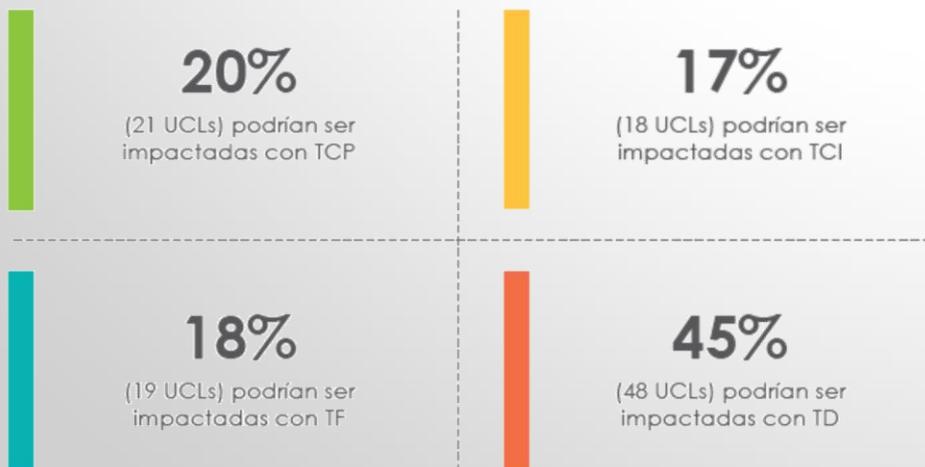
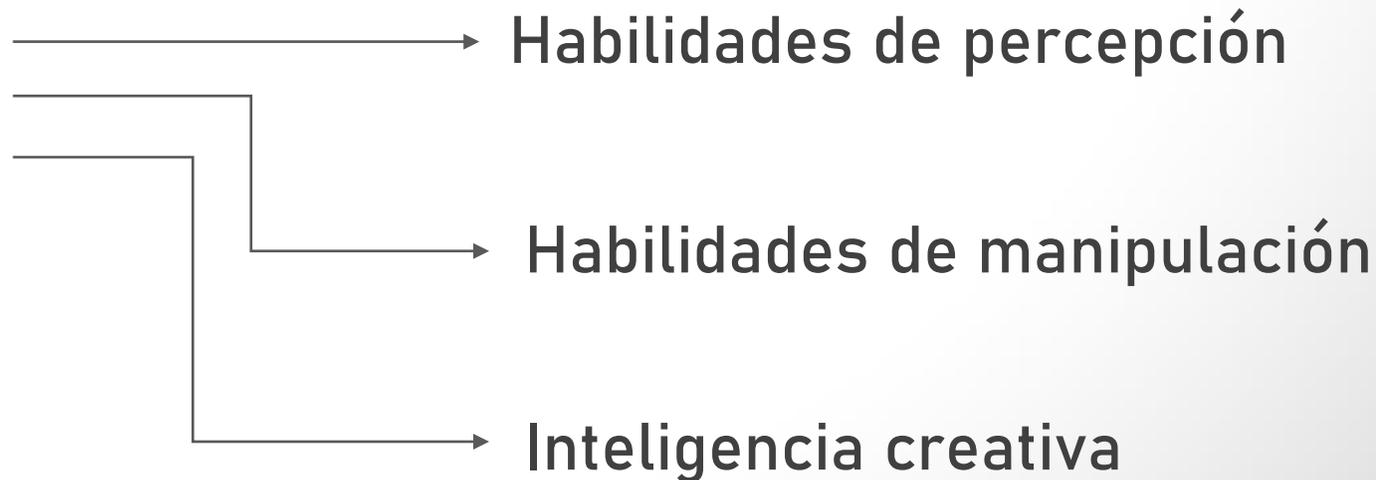
- Procesar ordenes de recepción y despacho
- Realizar la toma de inventario
- Monitorear y controlar rutas de distribución
- Ejecutar el servicio de post venta



2. Impacto tecnologías 4.0 en perfiles y competencias en los próximos 5 años

37%

de las competencias (39 UCLs) podrían ser COMPLEMENTADAS con tecnologías.



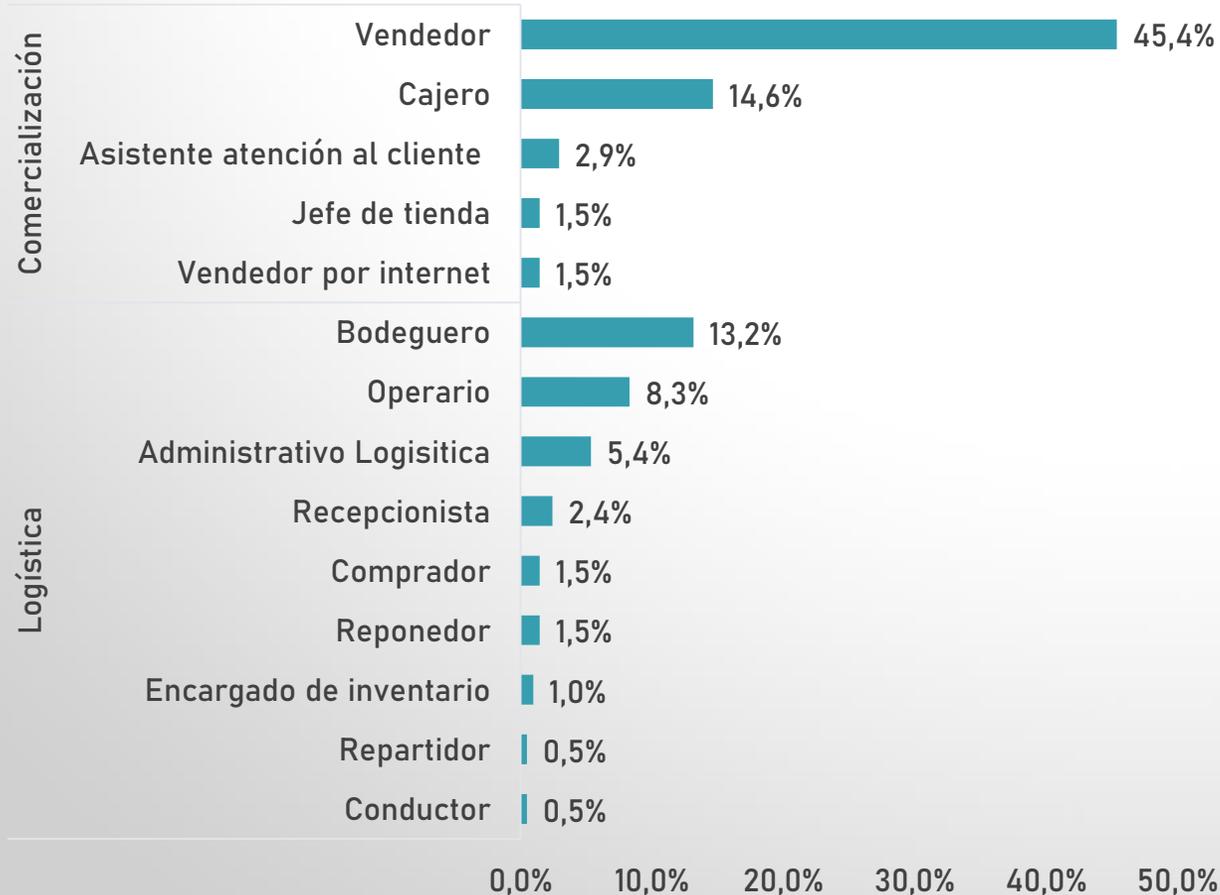
Ejemplos de competencias que podrían ser complementadas con Tecnologías Digitales:

- Coordinar flujo de productos, unidades y carga
- Supervisar operaciones logísticas
- Realizar la planificación del control de inventarios de productos.
- Ejecutar el servicio de post venta y de experiencia de atención al cliente



2. Impacto tecnologías 4.0 en perfiles y competencias en los próximos 5 años

¿Qué perfiles se verán mayormente impactados por la tecnología en los próximos cinco años?



Perfiles más impactados por la disrupción tecnológica, son aquellos que realizan tareas del tipo rutinarias tanto manual como cognitivas, que se encuentran en cargos como vendedor, cajeros, bodegueros y operarios.





1. La transformación tecnológica ya está ocurriendo en el comercio especializado



2. Impacto tecnologías 4.0 en perfiles y competencias en los próximos 5 años

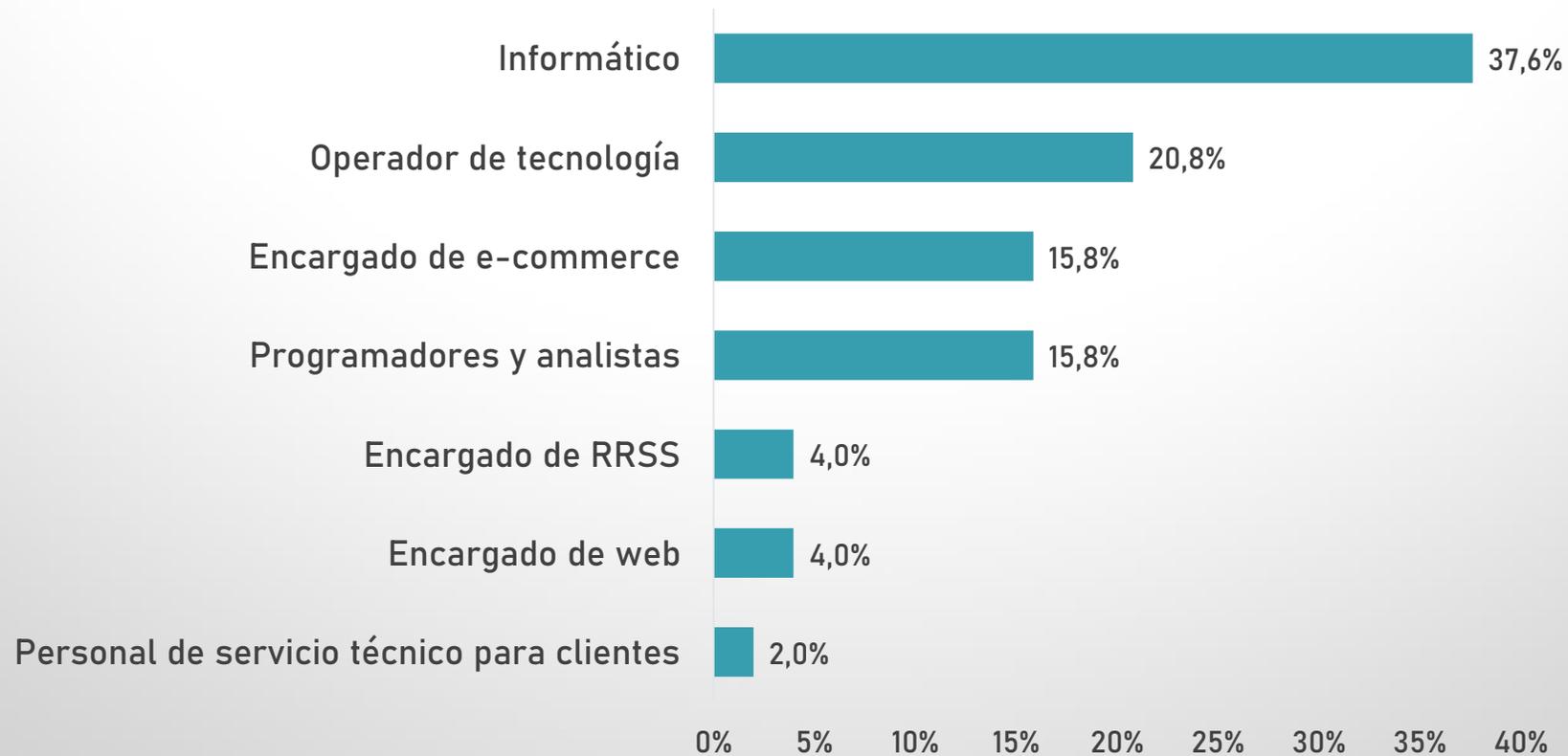
3. Impacto en Capital Humano



3. Impacto en Capital Humano

a) Formación/Capacitación de nuevas habilidades y competencias a partir de las transformaciones tecnológicas

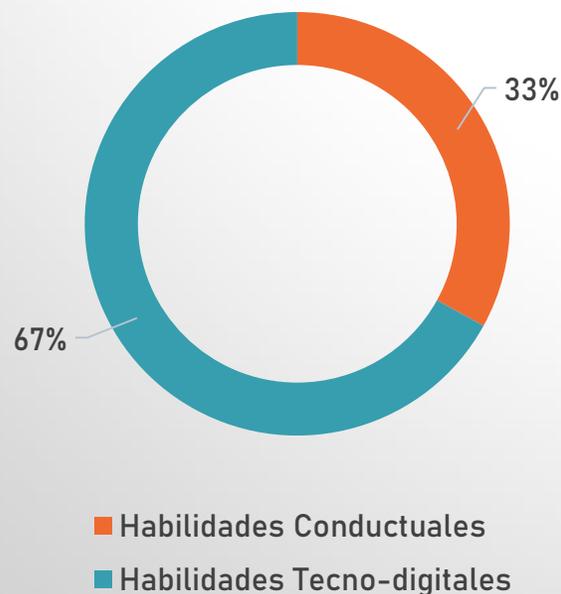
¿Cuáles serán los nuevos perfiles que más se demandarán como consecuencia de la incorporación tecnológica?
Los más mencionados:



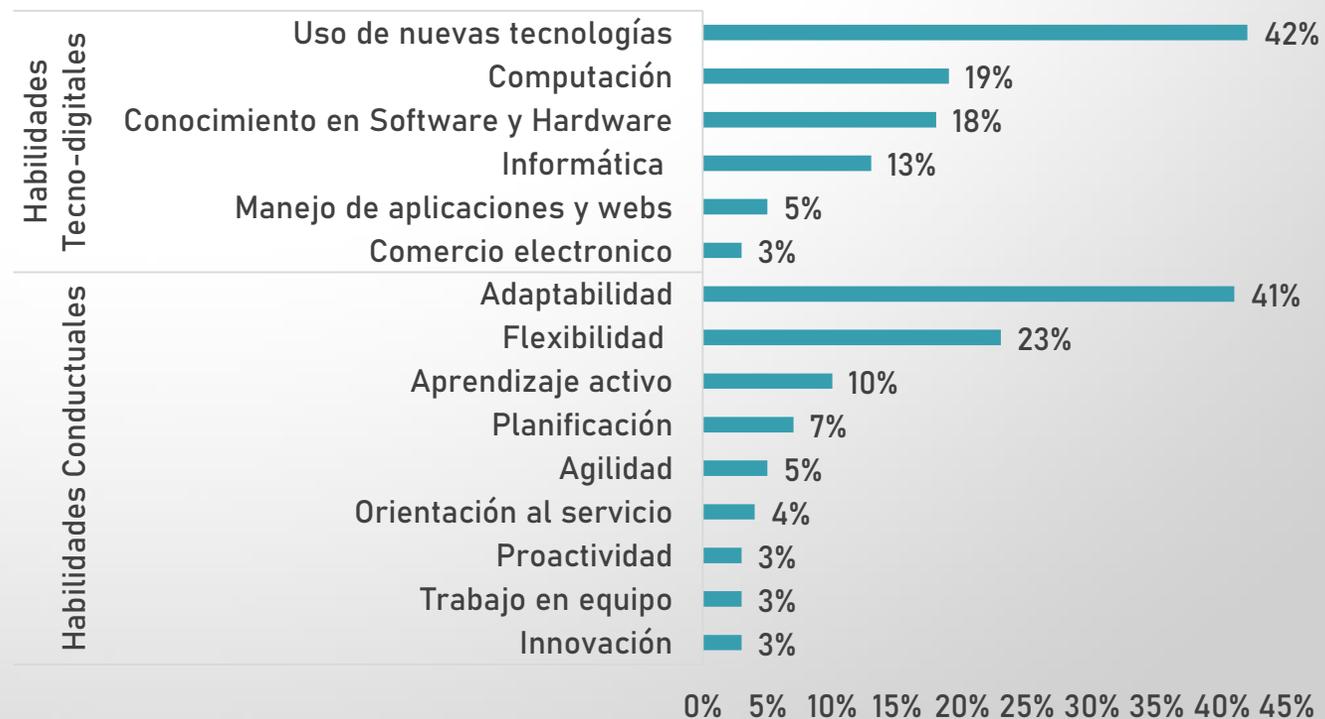
3. Impacto en Capital Humano

a) Formación/Capacitación de nuevas habilidades y competencias a partir de las transformaciones tecnológicas

A partir de la incorporación de tecnologías en la empresa ¿qué nuevas habilidades requerirán?



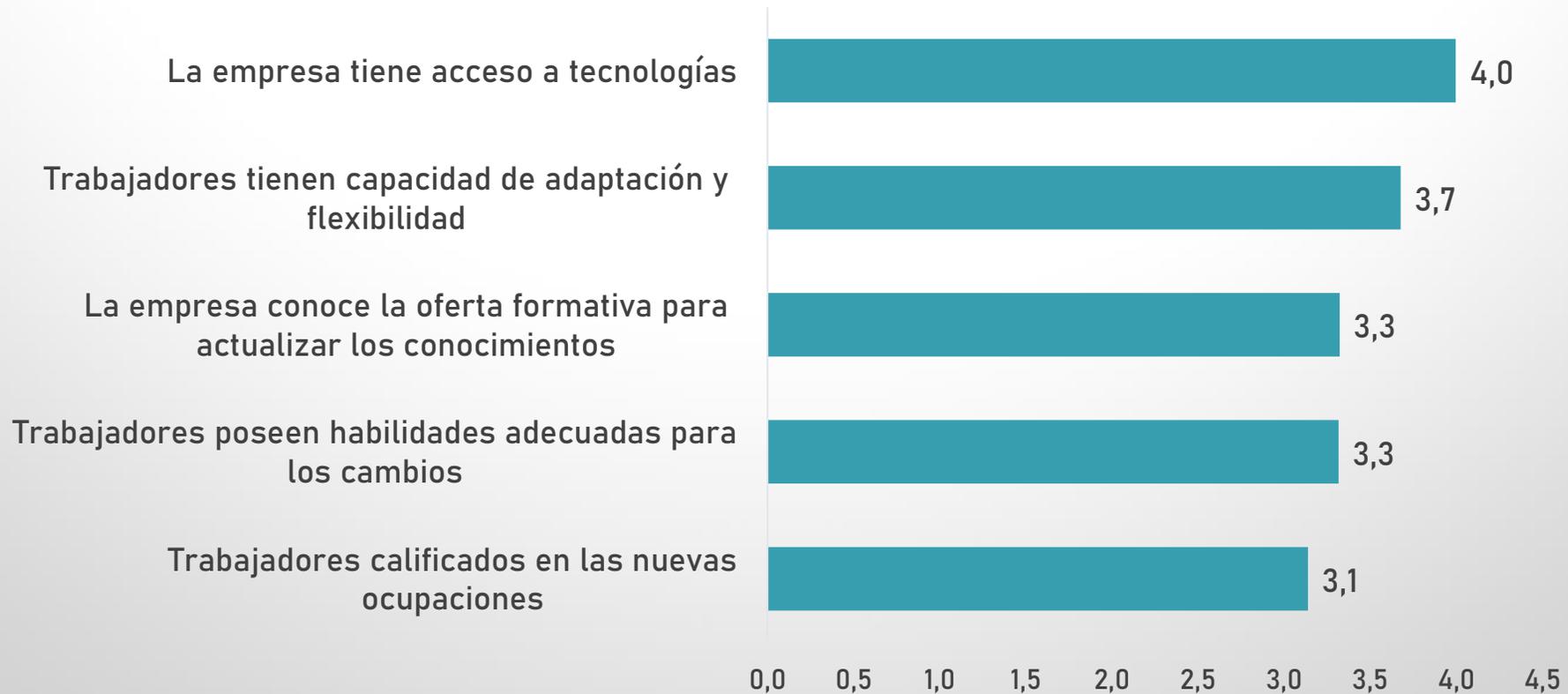
33% indica requerir **Habilidades Conductuales**, entre las que se destaca y 67%, está la demanda por **Habilidades Tecno-digitales**, entre las mencionadas:



3. Impacto en Capital Humano

a) Formación/Capacitación de nuevas habilidades y competencias a partir de las transformaciones tecnológicas

Nivel de desarrollo de la empresa en diferentes ámbitos para afrontar los desafíos de las transformaciones tecnológicas. Donde 1 es “Nada de desarrollo” y 5 es una “Mucho desarrollo”.



3. Impacto en Capital Humano

b) Potenciar la reconversión de los trabajadores de acuerdo a los nuevos requerimientos tecnológicos

Potencial impacto en el capital humano a partir de la incorporación de tecnologías en cada uno de los siguientes escenarios . Donde 1 es “Nada de impacto” y 5 es una “Mucho impacto”.





Recomendaciones para abordar el impacto tecnológico en el capital humano

Elementos para la construcción de una Hoja de Ruta para la Transformación Digital en el sector Comercio

1. OBSERVACIÓN DEL SECTOR (AWARENESS)

- Observatorio de ocupaciones emergentes y obsoletas.
- Programa de formación para fortalecer la gestión del cambio
- Definición de competencias transversales para el Comercio 4.0.
- Benchmark internacional periódico.

2. DESARROLLO DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES

- Convocatoria a las empresas y actores institucionales.
- Desarrollo de un Marco Nacional de Cualificaciones para el Comercio 4.0.
- Alineamiento de la oferta formativa formal (bajo la necesidad de competencias emergentes en la demanda).
- Desarrollo de la oferta formativa no formal para reskilling y upskilling.
- Articulación con instrumentos públicos para la implementación de la oferta formativa no formal (SENCE y OTECs).

3. DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LAS PERSONAS

- Desarrollo de capacidades de management.
- Desarrollo de upskilling (pilotaje sobre el desarrollo de habilidades requeridas para el Comercio 4.0, por ejemplo).
- Desarrollo de reskilling basado en los requerimientos de nuevos puestos creándose en otros sectores con empleabilidad (pilotaje en coordinación con entes como MINTRAB y organismos locales).





IMPACTO DE
LA EVOLUCIÓN
TECNOLÓGICA EN LA
FUERZA LABORAL DEL
COMERCIO

Hernán Araneda Díaz
Gerente Desarrollo Humano
Fundación Chile

17 junio 2020