

EL IMPACTO DIGITAL EN LOS COLECTIVOS VULNERABLES

UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR

**Fundación
Accenture**



JUNTOS
por el **EMPLEO**
de los más vulnerables

AGENDA

1. INTRODUCCIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
2. UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR
3. LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS PUESTOS: NUEVOS PERFILES
4. COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY
5. ANEXOS

INTRODUCCIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

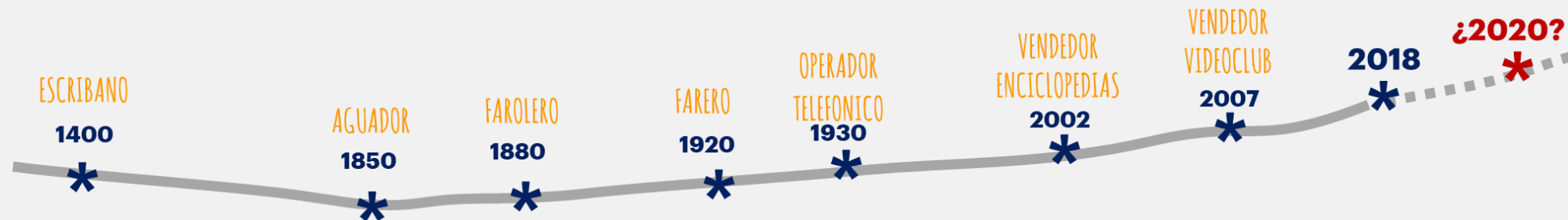
La REVOLUCIÓN DIGITAL

La digitalización es un hecho constatable en todas las áreas de actividad económica, e impacta directamente en el trabajo que se realiza y también en cómo se realiza.



No es la primera vez que sucede

A lo largo de la historia se han dado momentos de revolución y cambio...



... en la que nuevas tecnologías, por muy rudimentarias que fueran, suponían un cambio relevante en la forma de trabajar y del contenido del trabajo a realizar.

¿QUÉ CAMBIOS SE ESTÁN EVIDENCIANDO YA?

¿Qué cambios están por venir?

OBJETIVOS del ESTUDIO

Dado el entorno actual de digitalización en el puesto de trabajo, identificamos la necesidad de conocer mejor los cambios a los que se están enfrentando las personas en situación de especial vulnerabilidad ante el empleo a la hora de acceder a este nuevo mercado laboral, con un doble objetivo:



Conocer **cómo ha cambiado el trabajo** realizado por los colectivos vulnerables, respecto a las **funciones** que se requieren como resultado de la digitalización, y las **habilidades y conocimientos digitales** que ahora resultan necesarios.



Visibilizar herramientas formativas y de desarrollo competencial, como la metodología Emplea+, pensadas para preparar a este colectivo para afrontar con éxito la transformación digital que los puestos experimentan.

Queremos facilitar la empleabilidad de los más vulnerables en la era digital

ANÁLISIS de los PUESTOS MÁS DEMANDADOS

Para centrar el estudio en los puestos de mayor relevancia para el colectivo vulnerable, hemos establecido como punto de partida la **demanda laboral general en España, y hemos contrastado dicha demanda con las contrataciones del colectivo vulnerable para esos puestos...**

PUESTO DE TRABAJO CNO2	Nº CONTRATACIONES EN 2017 (Colectivo general)	Nº CONTRATACIONES EN 2017 (Colectivo vulnerable)
TRABAJ. ASALARIADOS SERVIC. RESTAURACIÓN	2.985.132	2.258 ²
PEONES AGRARIOS, FORESTALES Y DE PESCA	2.819.920	463
PEONES DE INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	1.526.743	1.557 ⁴
OTRO PERSONAL DE LIMPIEZA	1.377.510	4.494 ¹
DEPENDIENTES EN TIENDAS Y ALMACENES	948.815	1.825 ³
PROF. APOYO SERV. JUR. SOC. CULT. DEPORTIVOS Y AFINES	679.139	266
PEONES TRANSPORTE, DESCARG. Y REPONEDORES	593.867	1.048
TRABAJ. OBRAS ESTRUCT. CONSTRUCCIÓN Y AFINES	593.586	141
CONDUCT. VEHÍCULOS TRANSP. URBANO O CARRETERA	530.984	420
TRABAJ. DE LOS SERVICIOS PERSONALES	459.551	490
TRABAJ. CUIDADOS PERSONAS EN SERV. SALUD	454.272	366
AYUDANTES DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	453.374	281
RECOG. RESIDUOS URBANOS, VENDED. CALLEJ. Y OTRAS OCUPAC. ELEMENT EN SERV.	449.914	971
PROF. DE LA CULTURA Y EL ESPECTÁCULO	417.769	12
EMP. AGEN. VIAJES/RECEP/TELEF/VENTANILLA Y AFINES (EXCEPTO TAQUILLEROS)	397.407	1.215
PEONES DE LA CONSTRUC. Y DE LA MINERÍA	358.084	217
PROFESIONALES DE LA SALUD	348.505	63
VENEDORES (EXCEP. TIENDAS Y ALMACENES)	324.958	250
OPERADORES INSTALAC. Y MAQUINARIA FIJAS	301.991	720
MAQUIN. LOCOMOT, OPERAD. MAQUIN. AGRÍCOLA Y EQUIP. PESADOS MÓVIL, Y MARINER.	282.043	178
SOLD/CHAP/MONT. ESTRUCT. MET/HERREROS, ELABORAD. DE HERRAMIENTAS Y AFINES	276.705	143
EMP. ADVOS NO CLASIF. BAJO OTROS EPÍGRAFES	274.436	730
OTROS TRABAJ. CUIDADOS A LAS PERSONAS	265.576	568

INTRODUCCIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ANÁLISIS de los PUESTOS MÁS DEMANDADOS

... y adicionalmente, hemos identificado los puestos en los que existe **mayor previsión de contratación de empleados en situación de vulnerabilidad**:

PREVISIÓN CONTRATACIONES EN ESPAÑA - PRIMER SEMESTRE 2018

CORRESPONDENCIA CON PUESTOS TRADICIONALMENTE OCUPADOS POR EL COLECTIVO VULNERABLE

	TOP10 AREAS LABORALES (CN2)	Nº DE CONTRATACIONES	
Alta demanda	OTRO PERSONAL DE LIMPIEZA	1.449	Limpiador/a de empresas, Camarero/a de pisos
	TRABAJ. ASALARIADOS SERVIC. RESTAURACIÓN	629	Ayudante de camarero/a, Ayudante de cocina, Camarero/a de barra
Media demanda	PEONES DE INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	574	Auxiliar de producción
	DEPENDIENTES EN TIENDAS Y ALMACENES	553	Vendedor/a, Profesional productos frescos, Vendedor/a estación de servicio
	EMP. AGEN. VIAJES/RECEP/TELEF/VENTANILLA Y AFINES (EXCEPTO TAQUILLEROS)	447	Auxiliar de recepción, Cajero/a, Televenta
Baja demanda	PEONES TRANSPORTES, DESCARG. Y REPONEDORES	325	Reponedor/a, Auxiliar de almacén, Cajero/a/ Reponedor/a
	RECOG. RESIDUOS URBANOS, VENDED. CALLEK. Y OTRAS OCUPAC. ELEMENT EN SERV.	305	Auxiliar de limpieza viaria, Auxiliar de jardinería
	OTROS TRABAJ. CUIDADOS A LAS PERSONAS EMP.	270	Cuidados personales a domicilio, Cuidados personales en instituciones
	EMPLEADOS DOMÉSTICOS	251	Empleado/a doméstico/a
	EMP. ADVOS NO CLASIF. BAJO OTROS EPÍGRAFES	248	Auxiliar Administrativo

ÁREAS DE ACTIVIDAD & PUESTOS CONSIDERADOS

en el estudio

Vinculados a la demanda laboral y las contrataciones previstas para colectivos vulnerables, hemos identificado **26 puestos** en los que analizar la transformación digital



FACILITIES

- #01 Limpiador/a de empresas
- #02 Auxiliar de recepción
- #03 Auxiliar administrativo *(sin atención al público)*
- #04 Auxiliar de congresos
- #05 Operario/a de mantenimiento
- #06 Auxiliar de jardinería
- #07 Auxiliar de limpieza viaria
- #08 Auxiliar de vigilancia
- #09 Vigilante



HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN

- #10 Camarero/a de pisos
- #11 Ayudante de camarero/a
- #12 Ayudante de cocina
- #13 Camarero/a de barra



SERVICIOS ASISTENCIALES

- #14 Empleado/a doméstico/a
- #15 Cuidados personales a domicilio
- #16 Cuidados personales en instituciones



PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA

- #17 Auxiliar de producción
- #18 Auxiliar de almacén



DISTRIBUCIÓN & VENTA

- #19 Promotor/a comercial
- #20 Vendedor/a
- #21 Profesional productos frescos
- #22 Cajero/a
- #23 Reponedor/a
- #24 Cajero/a reponedor/a
- #25 Vendedor/a estación de servicio
- #26 Televenta

AGENDA

1. INTRODUCCIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- 2. UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR**
3. LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS PUESTOS: NUEVOS PERFILES
4. COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY
5. ANEXOS

UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR

La EVOLUCIÓN de los PUESTOS

La irrupción de la tecnología digital está transformando las diferentes áreas de actividad, incorporando nuevas herramientas y optimizando los procesos...

... donde los puestos de trabajo y la forma de trabajar deberán adaptarse a la

nueva realidad

Cambios significativos en los entornos de trabajo



Profesiones que desaparecen



Profesiones que se transforman*



Profesiones que se crean



Nuevos conocimientos y habilidades



Cambio de comportamientos y puestos de trabajo



Nuevos dispositivos tecnológicos



Servicios y productos nuevos/ transformados

PRINCIPALES ÁREAS DE ACTIVIDAD para colectivos vulnerables



FACILITIES

HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN



SERVICIOS ASISTENCIALES

PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA



DISTRIBUCIÓN & VENTA

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La revolución digital da lugar a modificaciones funcionales, algunas de ellas comunes a todas las áreas de actividad:

CONEXIÓN CON NUESTRO ENTORNO



INTERNET DE LAS COSAS: conexión de distintos elementos que crean un entorno de trabajo inteligente (Smart).



COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL: la comunicación se realiza en tiempo real y de forma directa entre empleado-cliente, empleado-empleador, a través de dispositivos digitales.



MOVILIDAD: tendencia a una prestación de servicios deslocalizada y acceso a información en cualquier momento y lugar.



WEARABLE: uso de tecnología ponible para realizar el reporte de la actividad o como herramienta de trabajo.



PERSONALIZACIÓN: exigencia, cada vez mayor, de ofrecer un servicio personalizado y de mayor calidad.



ANALYTICS: recogida de datos para obtener conocimiento del cliente y evolucionar el servicio para cumplir con sus exigencias.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL en el área de FACILITIES

El área de facilities es uno de los más impactados como consecuencia de la transformación digital. Los avances que se han producido repercuten muy directamente en el **control y el seguimiento de la actividad realizada en tiempo real**.

5 ÁREAS DE ACTIVIDAD



FACILITIES



HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN



SERVICIOS ASISTENCIALES



PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA



DISTRIBUCIÓN & VENTA

Ilustrativo*



La empleada llega a su turno y recoge un dispositivo



Asegura el dispositivo con una pulsera para convertirlo en wearable



Toca su wearable con la tarjeta de empleada y descarga su horario



Está preparada para realizar su primera tarea del día

La REVOLUCIÓN DIGITAL es imparabile

- 1 INTERNET DE LAS COSAS:** conecta datos, objetos, procesos y personas convirtiendo los entornos de trabajo en *lugares inteligentes* adaptándose a nuestras necesidades.
- 2 AUMENTO DE MOVILIDAD:** gestión de activos, colaboración con compañeros o clientes y asignación de personal accesible en cualquier momento y lugar.
- 3 WEARABLES (TECNOLOGÍA PONIBLE):** mejora de la seguridad en el trabajo, acceso seguro, colaboración y recopilación de datos en diferentes entornos.
- 4 UBICACIÓN:** acceso al listado de suministros disponibles en el edificio, envío de geolocalización de la instalación a ser reparada, etc.
- 5 INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL:** comunicación de actualización de órdenes o petición de servicios.

UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR

TRANSFORMACIÓN DIGITAL en el área de **HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN**

La hostelería y restauración fueron las que más rápidamente acogieron la digitalización ya que **el cliente demanda una nueva experiencia antes, durante y después del servicio marcada por el elemento digital.**

5 ÁREAS DE ACTIVIDAD



FACILITIES



HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN



SERVICIOS ASISTENCIALES



PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA



DISTRIBUCIÓN & VENTA



Una **NUEVA REALIDAD** que no para de evolucionar

- 1 CONVENIENCIA:** soluciones de consumo inmediato, personalizadas a sus necesidades y de mayor calidad.
- 2 A DOMICILIO:** aparición de nuevos formatos como entregar los ingredientes o platos semielaborados para que el consumidor termine la elaboración en su casa.
- 3 COMANDA DIGITALIZADA:** utilización de dispositivos digitales para enviar las órdenes a cocina y la cuenta a caja.
- 4 PAGO VIRTUAL:** transición al dinero virtual con el pago con Smartphones que se verán relevados por la huella dactilar.
- 5 ELECCIÓN:** acceso a información del hotel/restaurante en cualquier momento y decisión de a cuál acudir considerando opiniones de otros huéspedes/comensales.
- 6 CONECTADO:** aparición de hoteles/restaurantes inteligentes capaces de analizar información para conocer a los clientes y generar mejores experiencias, prediciendo y anticipando sus necesidades.

UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR

TRANSFORMACIÓN DIGITAL en el área de **SERVICIOS ASISTENCIALES**

La transformación digital ha modificado el área de servicios asistenciales **transformando la atención al paciente:**

5 ÁREAS DE ACTIVIDAD



FACILITIES



HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN



SERVICIOS ASISTENCIALES



PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA



DISTRIBUCIÓN & VENTA

1 TELEMEDICINA:

- Consultas médicas a través de dispositivos móviles.
- Solicitud de asistencia médica desde dispositivos digitales.

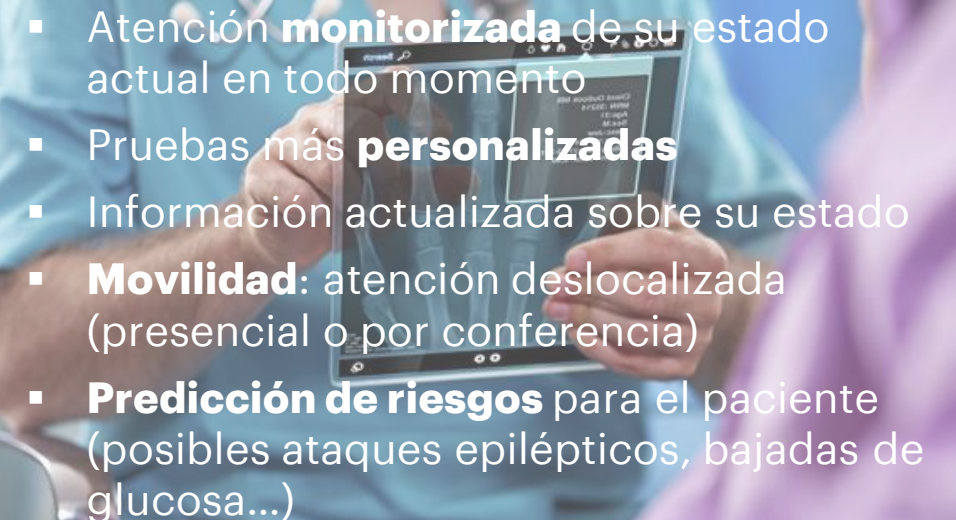
2 DIAGNÓSTICO EN LA NUBE:

- Acceso inmediato al historial médico electrónico del paciente.
- Prueba médica desde el smartphone del asistente (por ejemplo, un pinchazo) y obtención de resultados inmediatos.
- Transmisión inmediata al equipo médico de los resultados de las pruebas.

3 CONTROL DEL TRATAMIENTO:

- Control de pacientes a través de wearables mediante la monitorización, en tiempo real, de señales fisiológicas.

SERVICIOS TRANSFORMADOS

- 
- Atención **monitorizada** de su estado actual en todo momento
 - Pruebas más **personalizadas**
 - Información actualizada sobre su estado
 - **Movilidad:** atención deslocalizada (presencial o por conferencia)
 - **Predicción de riesgos** para el paciente (posibles ataques epilépticos, bajadas de glucosa...)

UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR

TRANSFORMACIÓN DIGITAL en el área de **PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA**

En este área la tecnología ha cambiado por completo **la manera en que se producen y distribuyen** los productos:

5 ÁREAS DE ACTIVIDAD



FACILITIES



HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN



SERVICIOS ASISTENCIALES



PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA



DISTRIBUCIÓN & VENTA



FÁBRICAS INTELIGENTES: utilización de nuevos sistemas que proporcionan mayor flexibilidad y rapidez en la fabricación de productos.



TECNOLOGÍA DIGITAL: empleo de tecnologías digitales para la realización de tareas rutinarias y manuales y como centro de recepción de tareas pendientes y organización del trabajo.



DATOS: recogida de datos que permiten el análisis y monitorización permitiendo reaccionar a las exigencias del cliente.



COMUNICACIÓN: empleo de dispositivos que permiten una comunicación bidireccional, directa y en tiempo real.



REALIDAD AUMENTADA: sistemas utilizados para guiar al empleado de forma más rápida por el almacén.



WEARABLES: utilización de guantes con escáner de código de barras permitiendo escanear y mantener el uso completo de las manos.



COBOTS: incorporación de robots colaborativos que ayudan a los empleados a realizar sus tareas de forma más ágil y productiva.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL en el área de DISTRIBUCIÓN & VENTA

En distribución y venta la transformación digital se abre paso a través de la digitalización del proceso de compra

5 ÁREAS DE ACTIVIDAD



FACILITIES



HOSTELERÍA &
RESTAURACIÓN



SERVICIOS
ASISTENCIALES



PRODUCCIÓN &
LOGÍSTICA



DISTRIBUCIÓN
& VENTA

EL ALMACÉN es eje principal de la
TRANSFORMACIÓN DIGITAL ...

- ESPACIOS AUTOMATIZADOS y controlados en remoto
- NUEVOS DISPOSITIVOS terminales de control de alertas de desabastecimiento de productos, aviso de nuevos pedidos...
- RECEPCIÓN MÁS ÁGIL de los pedidos (a través de un sistema online)
- FOCO EN AHORRO de energía, seguridad, ahorro de costes...
- SISTEMAS DE LOCALIZACIÓN de la mercancía
- GESTIÓN DE STOCK a través de programas informáticos

... y con ello la LABOR DE LOS VENDEDORES en el trato
con el cliente:

- EXPERIENCIA ONMICANAL permitiendo a los consumidores que continúen su compra en distintos canales
- CAMBIOS EN EL COMPORTAMIENTO de los consumidores en la forma y momento de realizar la compra
- FOCO EN EL CLIENTE y la calidad para proporcionar una experiencia de compra personalizada
- ANALYTICS para obtener conocimiento de los hábitos y gustos del cliente
- NUEVOS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO
- **Experiencias avanzadas**
- REDUCCIÓN DE TIEMPOS de respuesta
- Incremento de la MULTITAREA/ POLIVALENCIA
- MANEJO DE APPS de solicitud de pedidos/ reserva de pedidos

AGENDA

1. INTRODUCCIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
2. UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR
- 3. LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS PUESTOS: NUEVOS PERFILES**
4. COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY
5. ANEXOS

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS PUESTOS: NUEVOS PERFILES

REQUERIMIENTOS de NUEVOS PERFILES COMPETENCIALES

Dados los nuevos requerimientos de los puestos, SE DEMANDA...

... UN **NUEVO PERFIL**

COMPETENCIAL QUE PERMITA QUE LA PERSONA REALICE CON ÉXITO SUS TAREAS, TANTO LAS QUE VENÍA DESEMPEÑANDO COMO LAS NUEVAS TAREAS.

Adicionalmente, como resultado del IMPACTO DIGITAL...

... TAMBIÉN ES NECESARIO INCLUIR EN EL NUEVO PERFIL

CONOCIMIENTOS DIGITALES



FUNCIONES, COMPETENCIAS y CONOCIMIENTOS TRANSFORMADOS por PUESTO

A continuación veremos el siguiente **detalle por ÁREA DE ACTIVIDAD y PUESTO:**

26 PUESTOS

FACILITIES

HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN

SERVICIOS ASISTENCIALES

PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA

DISTRIBUCIÓN & VENTA

- #01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS
- #02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN
- #03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
- #04 AUXILIAR DE CONGRESOS
- #05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO
- #06 AUXILIAR DE JARDINERÍA
- #07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA
- #08 AUXILIAR DE VIGILANCIA
- #09 VIGILANTE
- #10 CAMARERO/A DE PISO
- #11 AYUDANTE DE CAMARERO/A
- #12 AYUDANTE DE COCINA
- #13 CAMARERO/A DE BARRA
- #14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A
- #15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO
- #16 CUIDADOS PERSONALES EN INSTITUCIONES
- #17 AUXILIAR DE PRODUCCIÓN
- #18 AUXILIAR DE ALMACÉN
- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROFESIONAL PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A / REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A ESTACIÓN DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA



FUNCIONES

Detalle de las funciones del puesto, incluyendo nuevas funciones y funciones impactadas por la transformación digital



COMPETENCIAS

Detalle de las competencias requeridas por el perfil de partida y por el perfil competencial transformado así como el grado de digitalización



CONOCIMIENTOS DIGITALES

Detalle de los conocimientos digitales necesarios para desarrollar las funciones digitales asociadas a los puestos

PRINCIPALES CAMBIOS y CONCLUSIONES

Julio. 28 años. Limpiador de empresas

¿Cómo le impacta a Julio la transformación digital en su puesto de Limpiador de empresas?



#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS 1/3

El perfil de limpiador/a de empresas se ha visto afectado por la disrupción de las nuevas tecnologías de forma directa, lo que le requiere la realización de nuevas funciones que antes no se contemplaban:

FUNCIONES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

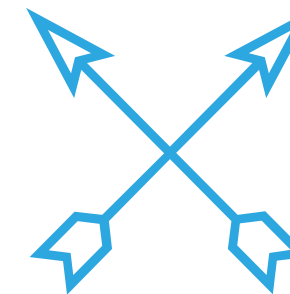
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

- Seleccionar y revisar que dispone de los útiles, procedimientos y productos acordes para la limpieza e higienización de las zonas a limpiar.
- Realizar las tareas de limpieza y ventilación de salas, zonas comunes y aseos en función de las indicaciones y procedimientos recibidos, con la periodicidad estipulada.
- Almacenar útiles, herramientas y productos utilizados acorde a las características técnicas de los mismos para garantizar su uso y buen funcionamiento, manteniendo el orden del almacén.
- Reorganizar su actividad para ser más eficiente en función de las zonas a limpiar.
- Cumplir con las normativas de PRL y protección medioambiental así como con los procesos y normativas internas.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Revisar en la App la actividad a realizar en cada una de las zonas de limpieza, confirmar las especificaciones de horario y otros posibles cambios o sugerencias para ese día.
- Conocer el funcionamiento de la domótica de una sala mediante dispositivos digitales: controlar la subida/bajada de persianas, temperatura de la habitación, sonido...
- Adaptar el plan de trabajo a los cambios y nuevas prioridades que puedan producirse a lo largo de la jornada laboral y que se comunican en tiempo real.
- Complimentar los partes de servicio e incidencias en la App.
 - Indicar cuando se ha iniciado y terminado de limpiar una zona concreta y ya está disponible.
 - Si no se ha podido realizar una actividad, reportar sobre la misma, indicando el motivo.
 - Informar de desperfectos en las zonas de limpieza, adjuntando fotografía e indicando geolocalización.
- Atender las solicitudes de urgencia indicadas por el responsable, ya sea a través de solicitud en aplicación de smartphone, smart touch o verbal.
- Control de los horarios de trabajo y horas realizadas a través de smartphone y huella digital.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Control de horarios y tareas y reporte de la actividad realizada a través de medios digitales**
- ✓ **Mayor flexibilidad en la adaptación al plan de trabajo ante cambios de prioridades**

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

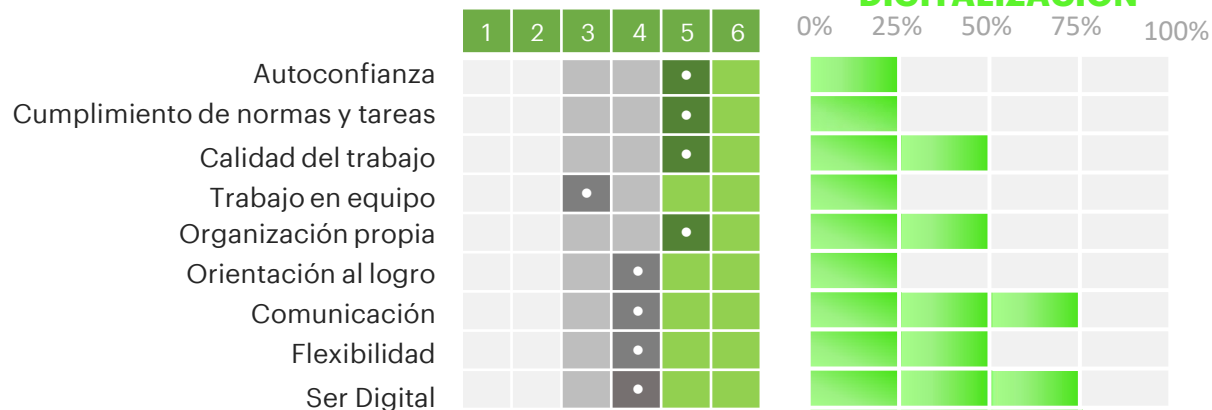
#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

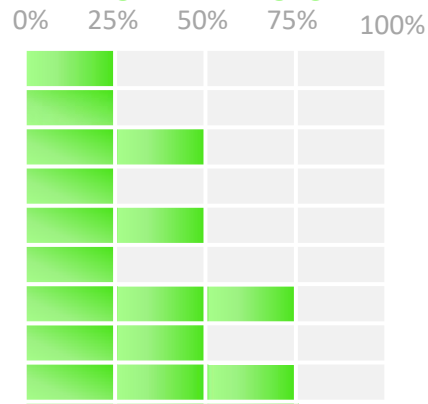
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

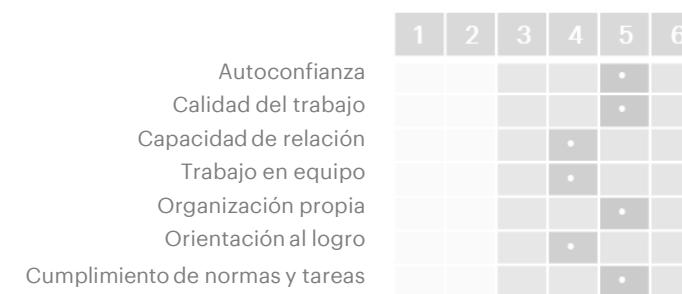
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Trabajo en equipo/Capacidad de relación/Flexibilidad:** crece la tendencia de utilizar dispositivos digitales como centros de asignación de tareas y organización del trabajo, haciendo que el trabajo sea más autónomo. A su vez, esto hace que se requiera una mayor flexibilidad para trabajar eficazmente y adaptarse a los cambios que se van produciendo durante el servicio: priorización de áreas de limpieza, cambio de tareas, nuevas peticiones, etc.
- **Comunicación:** adquiere importancia porque tiende a ser bidireccional: recibe cambio de órdenes y peticiones específicas y comunica desperfectos.
- **Calidad del trabajo/Organización propia:** con la información a su disposición, se espera un mayor nivel de calidad en el servicio según lo solicitado por la clientela/empresa/responsable así como capacidad para reorganizar su actividad sobre la marcha para ser lo más eficiente posible.
- **Ser Digital:** resulta un aspecto clave para familiarizarse con la interacción con dispositivos digitales en la realización de su trabajo: tareas de reporting, plan de trabajo, comunicación de incidencias, etc.

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Muchas de su actuales tareas se realizan a través de dispositivos móviles y en tiempo real, como comunicar alertas, cambios en la prioridad de las tareas, peticiones específicas del cliente, alertas a mantenimiento,... y es imprescindible que conozca las bases de su manejo.

¡Exprésate!

Mucha de la comunicación que tendrá que realizar será a través de dispositivos digitales, fundamentalmente a través de la PDA de la compañía, por lo que debe conocer cómo comunicarse correctamente en este nuevo entorno. También podrá utilizar mensajería instantánea, y en ocasiones correo electrónico.



CONCLUSIONES

- ✓ **Es importante que se familiarice con el uso de dispositivos digitales y con las gestiones que puede tener que realizar con ellos**
- ✓ **Se empieza a interactuar directamente con el cliente también en forma digital, por lo que es importante conocer las reglas de comunicación en este entorno**

Ana. 26 años.
Auxiliar de recepción

¿Cómo le impacta a Ana la transformación digital en su puesto de Auxiliar de recepción?



#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN 1/3

El perfil de auxiliar de recepción ve cómo se transforman sus actividades de atención al cliente de manera directa por las nuevas tecnologías:



FUNCIONES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

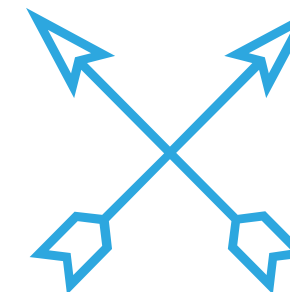
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

- Efectuar las labores de acogida a los visitantes, gestionando la documentación necesaria y filtrando y orientando sus contactos.
- Desarrollar las tareas administrativas asignadas, asegurando la comprensión de las mismas, organizándose para realizarlas a tiempo y con la calidad exigida.
- Participar en el diseño de determinadas acciones y campañas comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada (aplicable especialmente a hoteles).
- Interpretar y expresarse oralmente en inglés, en caso necesario, comprendiendo y atendiendo las necesidades de clientes y proveedores.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Gestionar las reservas tratando de obtener los mayores índices de ocupación, utilizando los programas de la compañía.
- Registrar los servicios realizados y las peticiones de los clientes en las herramientas para mantener el control de la actividad y trasladarlos al departamento pertinente (En hoteles, a maleteros, pisos, restauración, etc)
- Identificación de los clientes VIP en la aplicación, para asegurar un seguimiento especial de su estancia y necesidades.
- Atender y asesorar a los visitantes, a través de canales tradicionales o digitales, en las demandas de información y en la formulación de reclamaciones, garantizando la calidad de la información prestada.
- Manejar las herramientas digitales y ayudar a los clientes a solicitar desde las mismas.
- (Recepciones con cobro) Realizar el cobro de los servicios vendidos a través de los medios digitales disponibles, Apps, TVP Contact less, y explicar posibles dudas sobre la factura.
- Tener informada a Dirección sobre las incidencias y novedades a través de medios digitales.
- Gestionar las conexiones telefónicas entre interlocutores internos y externos, canalizando con precisión los contactos y comunicaciones requeridas.
- Apoyar procesos administrativos básicos de información y comunicación en la empresa, realizando tareas de clasificación y distribución de correo y documentación, formalización, reprografía y transmisión documental y de información en general.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Gestión de servicios ofertados a través de medios digitales**
- ✓ **Asistencia a los clientes en la utilización de aplicativos digitales**
- ✓ **Atención al cliente a través de canales online**

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

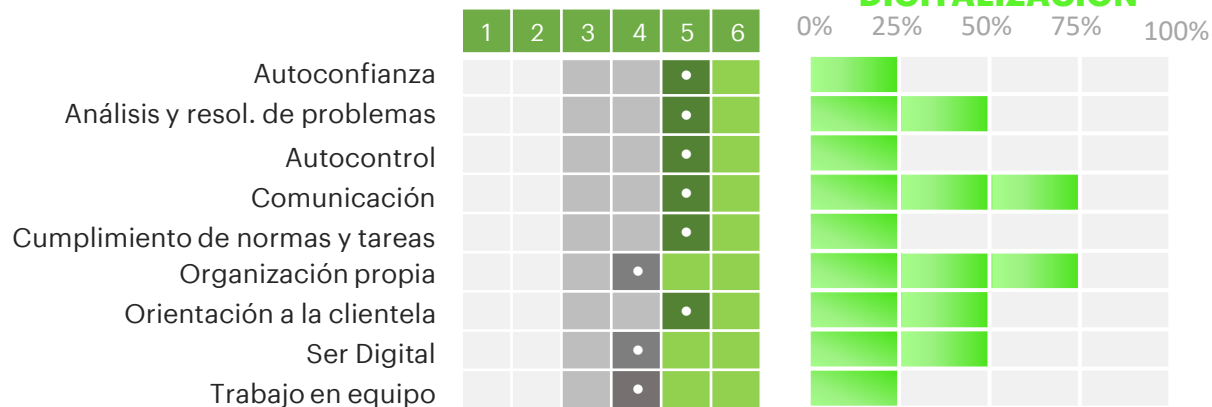
#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

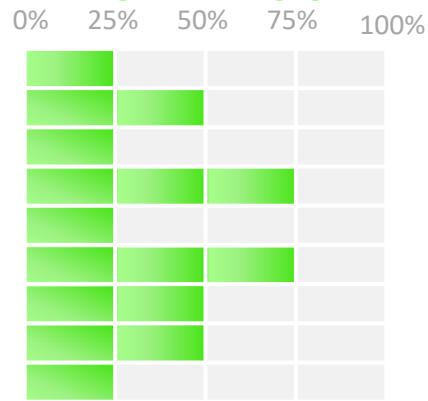
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

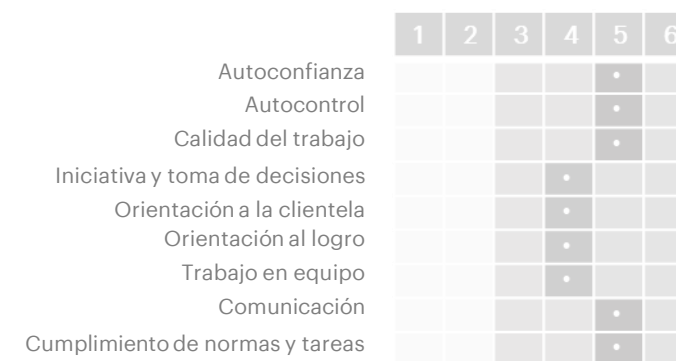
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Orientación al logro:** con las nuevas herramientas dispone de más información, por lo que resulta más sencillo que alcance sus objetivos en la gestión de reservas y obtenga mayor índice de ocupación.
- **Orientación a la clientela/Análisis y resolución de problemas:** se demandan niveles avanzados ya que se requiere preparación para resolver las dudas o problemas que plantea la clientela y comunicarse con ella a través de medios tradicionales o digitales.
- **Comunicación:** se observa que la comunicación a través de medios digitales ha fortalecido su labor de intermediación entre el visitante y el visitado.
- **Organización propia:** se ha visto impactada por la transformación digital en que debe demostrar capacidad de organizar su trabajo, adaptándose a los cambios que se le comunican en tiempo real a través de diversos canales.
- **Ser Digital:** se trabaja con nuevas herramientas para prestar un servicio de mayor calidad, por lo que debe ser capaz de manejarlas con habilidad para realizar gestiones y prestar ayuda sobre su uso a la clientela cuando sea necesario, así como atender a la clientela a través de canales online.

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

La necesidad de estar conectad@

Para desarrollar su puesto es necesario que sepa conectarse a la wifi de la compañía, y además acceder tanto a internet para hacer búsquedas, como a la intranet de la empresa.

¡Exprésate!

Como parte de su puesto, necesitará conocer cómo comunicarse adecuadamente por email, y otras herramientas empresariales como la mensajería instantánea o video colaboración, compartiendo información en tiempo real.

Navega de forma segura

Dado que este puesto puede requerir navegar por internet, es necesario que tenga conocimientos de ciberseguridad para evitar pérdidas de información y virus electrónicos.

Encuentra lo que buscas

Conocer los diferentes buscadores en internet le permitirá ser más eficiente para acceder a información que le soliciten o que necesite para su trabajo.

La nube

Parte de las tareas que realiza pueden requerir acceder a información que esté en la nube y en carpetas compartidas, por lo que es importante que comprenda bien cómo usarla y acceder.



CONCLUSIONES

- ✓ **Se realiza foco en la existencia de diferentes medios digitales disponibles para realizar sus tareas en recepción: avisar de las visitas, gestionar los accesos online, etc.**
- ✓ **La disponibilidad de numerosas fuentes de información en la red hace que se pueda solicitar información variada en recepción y por tanto que necesite acceder a ella: cómo llegar a un sitio, horarios, etc.**

Gonzalo. 32 años. **Auxiliar administrativo**

¿Cómo le impacta a
Gonzalo la
transformación
digital en su puesto
de Auxiliar
Administrativo?



#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO 1/3

El perfil de auxiliar administrativo ve afectadas la mayoría de sus funciones, no tanto por el uso de diferentes dispositivos sino por el uso de nuevos programas y aplicaciones informáticas:

FUNCIONES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

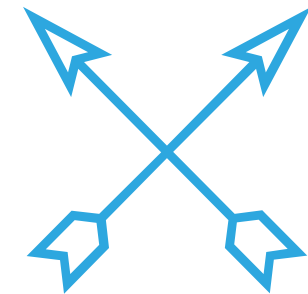
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

- Realizar labores básicas de impresión, escaneo, encuadernado, grapado, etc. asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Gestionar la correspondencia interna y externa, convencional o electrónica, y la paquetería.
- Cotejar y registrar documentos, asegurando la fiabilidad de la información.
- Realizar las tareas de facturación o contables asignadas, en tiempo y forma (calidad).
- Codificar y organizar la documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.
- Utilizar las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia, archivo o eliminación de documentos, en función de los distintos niveles establecidos de acceso, conservación y vigencia.
- Aplicar procedimientos de control de existencias de documentación, material y equipos de oficina y los métodos de registro y acceso, y el stock de seguridad establecido.
- Realizar gestiones básicas de cobro, pago, ingreso o reintegro, a través de aplicaciones informáticas, identificando los requisitos de los justificantes de las operaciones, importes y cálculos necesarios; siguiendo siempre los procedimientos y las instrucciones recibidas.
- Generar, explotar y actualizar el sistema de información SAP o similares.
- Efectuar el control de la presencia de los empleados y otras incidencias.
- Realizar la elaboración, control y pago de las nóminas y documentación complementaria.
- Apoyar administrativa y operativamente: las actividades y controles de seguridad e higiene; selección de personal; procesos de análisis de necesidades y gestión de la formación.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Utilización de sistemas informáticos más sofisticados para el registro y gestión de información**
- ✓ **Manejo y organización de documentación en diferentes soportes**

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

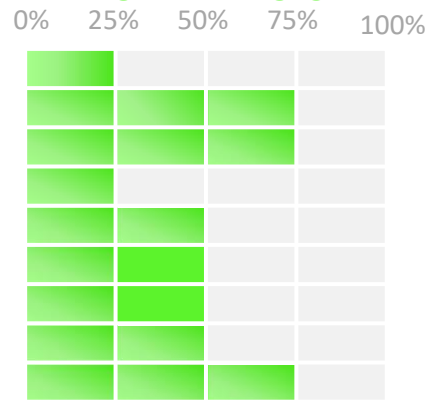
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

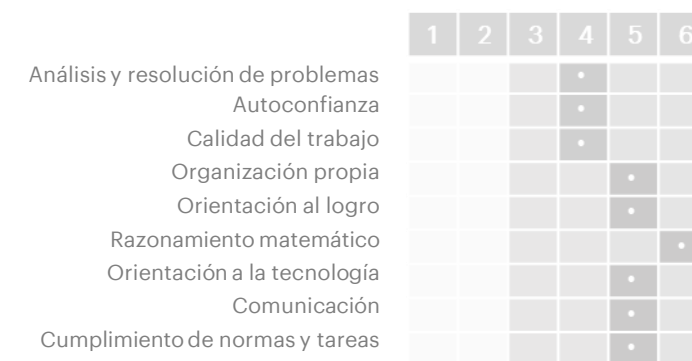
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Comunicación:** se observa el impacto de la transformación digital en que se realiza a través de herramientas digitales (Skype, WhatsApp, email...).
- **Razonamiento matemático:** las aplicaciones utilizadas para el registro y contabilización son más numerosas y sofisticadas.
- **Flexibilidad:** la digitalización está fomentando la versatilidad de los empleados haciendo que asuman nuevas funciones según la necesidad, por lo que es necesario que se adapten al cambio.
- **Calidad del trabajo:** con la digitalización, se espera que presente documentación a clientes o proveedores, en tiempo y forma, bajo un soporte digital por lo que se requiere la capacidad para manejar las aplicaciones necesarias.
- **Ser Digital:** requiere conocimientos para utilizar herramientas digitales de comunicación y colaboración, encontrar información en la web y realizar gestiones internas a través de la intranet así como presentar documentación en soporte digital.
- **Análisis y resolución de problemas:** pierde relevancia porque se aprecia una creciente tendencia hacia la asignación de funciones propias al puesto más que a un rol resolutorio o de soporte en momentos puntuales.

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar.

La necesidad de estar conectad@

Para desarrollar su puesto es necesario que sepa conectarse a la wifi de la compañía e incluso ayudar a otros a conectarse. Además necesitará acceder tanto a internet como a la intranet.

¡Exprésate!

Su puesto requiere conocer cómo comunicarse adecuadamente por email, y otras herramientas como la mensajería instantánea o video, todo en tiempo real.

Navega de forma segura

Dado que este puesto puede requerir navegar por internet, es necesario que tenga conocimientos de ciberseguridad para evitar pérdidas de información y virus electrónicos.

Encuentra lo que buscas

Conocer los diferentes buscadores en internet le permitirá ser más eficiente para acceder a información que le soliciten o que necesite para su trabajo.

La nube

Parte de las tareas que realiza pueden requerir acceder a información que esté en la nube y en carpetas compartidas, por lo que es importante que sepa acceder y usarla.

Tu compañero el Smartphone

Muchas de su actuales tareas se realizan a través de dispositivos móviles y en tiempo real, como avisos y reportes, y es imprescindible que conozca las bases de su manejo.

Apúntate a las RRSS

En ocasiones, puede ser que necesite estar atento a las Redes Sociales de la compañía para seguir cierta información de utilidad para su área, y debe comprender su adecuado funcionamiento.



CONCLUSIONES

- ✓ **Para realizar tareas administrativas y comunicarse con otros empleados cada vez hay más herramientas digitales disponibles, y debe conocer cómo conectarse a las mismas**
- ✓ **Es importante que se maneje bien en la búsqueda de información actualizada en la red, incluyendo redes sociales**
- ✓ **Por ello es clave que tenga conocimientos de ciberseguridad**

Jessica. 35 años.
Auxiliar de congresos

¿Cómo le impacta a Jessica la transformación digital en su puesto de Auxiliar de congresos?



#04 AUXILIAR DE CONGRESOS 1/3

El perfil de auxiliar de congresos sufre impacto digital en sus funciones al ser el enlace entre su empresa y los asistentes al evento:

FUNCIONES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

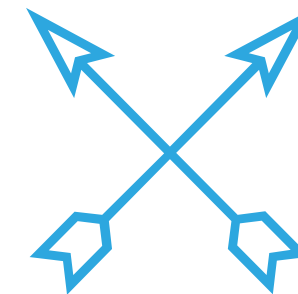
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

- Atender al cliente de forma cortés y educada.
- Comunicarse oralmente en inglés, con espontaneidad, con clientes/visitantes, con el objeto de prestar un servicio adecuado y conseguir su satisfacción.
- Atender y asesorar a los clientes/visitantes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.
- Desarrollar las actividades propias del mostrador de recepción desde la llegada a la salida del cliente para prestar un servicio eficiente y de calidad, gestionando las acreditaciones y documentación necesaria, manteniendo la confidencialidad en todo momento y actuando siempre con absoluta discreción.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Participar en la organización, preparación y desarrollo de actos y/o eventos ejecutando las acciones necesarias para el cumplimiento del plan de trabajo previsto, empleando las herramientas digitales disponibles.
- Participar en la coordinación y gestión de la logística del acto/evento: acompañamiento de asistentes/personalidades, colocación y coordinación de tiempos de catering según lo establecido en el plan, colocación de los materiales necesarios para las reuniones...
- Registrar, en los sistemas establecidos, las personas acreditadas que han accedido a las salas de reuniones o espacios indicados.
- Tener informada a Dirección sobre las incidencias o temas urgentes a través de medios digitales.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Comunicación y coordinación con equipo a través de dispositivos digitales**
- ✓ **Utilización de apps customizadas para el evento**

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

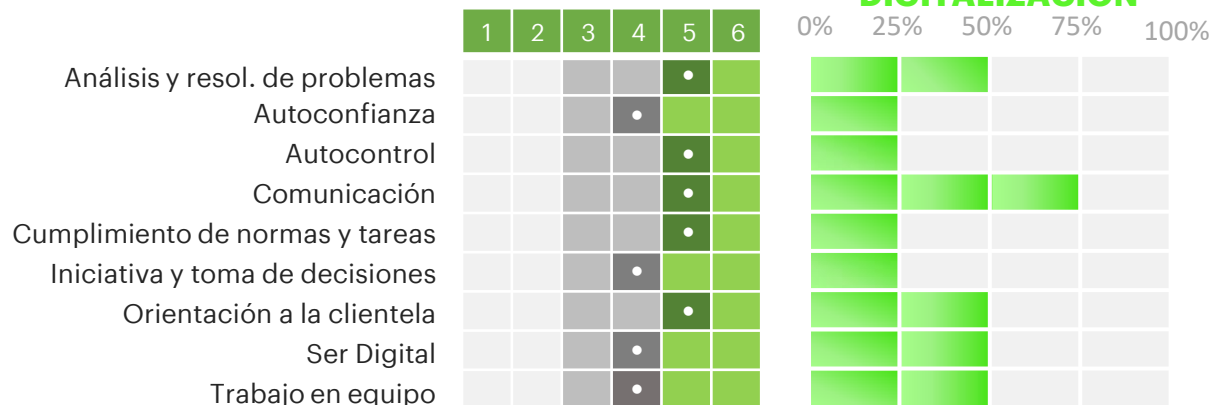
#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

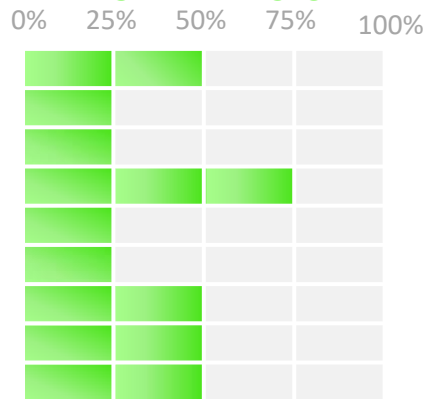
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

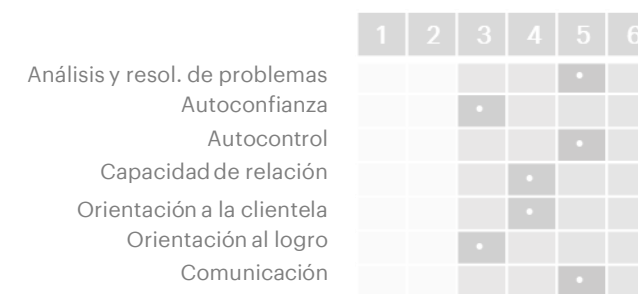
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Orientación al logro:** con los dispositivos digitales dispone de más información, lo que le facilita la consecución de sus objetivos en tiempo y forma (gestión de accesos al evento, indicaciones a los asistentes a sus correspondientes eventos...).
- **Autoconfianza:** se demanda en un nivel superior debido a la necesidad de manejarse bien con los dispositivos y las apps de control del evento, tanto con la propia como con la de los asistentes, para ayudarles si tienen problemas, por lo que debe mostrar seguridad para realizar bien su trabajo.
- **Orientación a la clientela:** se exige un nivel avanzado, en línea con los nuevos requerimientos de ofrecer un trato dedicado y cordial apoyándose en medios digitales que le aporten información para orientar o asesorar a los asistentes.
- **Trabajo en equipo:** la digitalización pone a su disposición nuevas herramientas para llevar a cabo las interacciones con compañeros para la organización del evento y gestión de las incidencias que surjan durante el mismo.
- **Iniciativa y toma de decisiones:** al disponer de información en tiempo real, se espera proactividad dentro de su área de responsabilidad.
- **Ser Digital:** requiere conocimientos digitales para estar conectada con el resto del equipo y recibir información actualizada o notificar incidencias.

#04 AUXILIAR CONGRESOS 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero, el Smartphone

Dispondrá de un dispositivo móvil para conectarse con su responsable y con otros compañeros del evento, y necesitará entender su funcionamiento y cómo gestionar las peticiones de información o alertas que le lleguen a través del mismo.

¡Exprésate!

Necesitará familiarizarse con la forma de comunicarse y expresarse correctamente a través de los dispositivos digitales que tiene para contactar, independientemente de la ubicación en la que se encuentre.

Navega de forma segura

Dado que este puesto puede requerir navegar por internet y acceder a webs y conocerlas para informar a los clientes, es necesario que tenga conocimientos de ciberseguridad para evitar comportamientos inseguros en la red.

Encuentra lo que buscas

Conocer los diferentes buscadores en internet le permitirá ser más eficiente para acceder a información que le soliciten o que necesite para su trabajo.

Apúntate a las RRSS

Muchos de los eventos en los que puede trabajar estarán presentes en Redes Sociales, y necesitará conocer su funcionamiento para poder seguir información en tiempo real e informar a los asistentes.

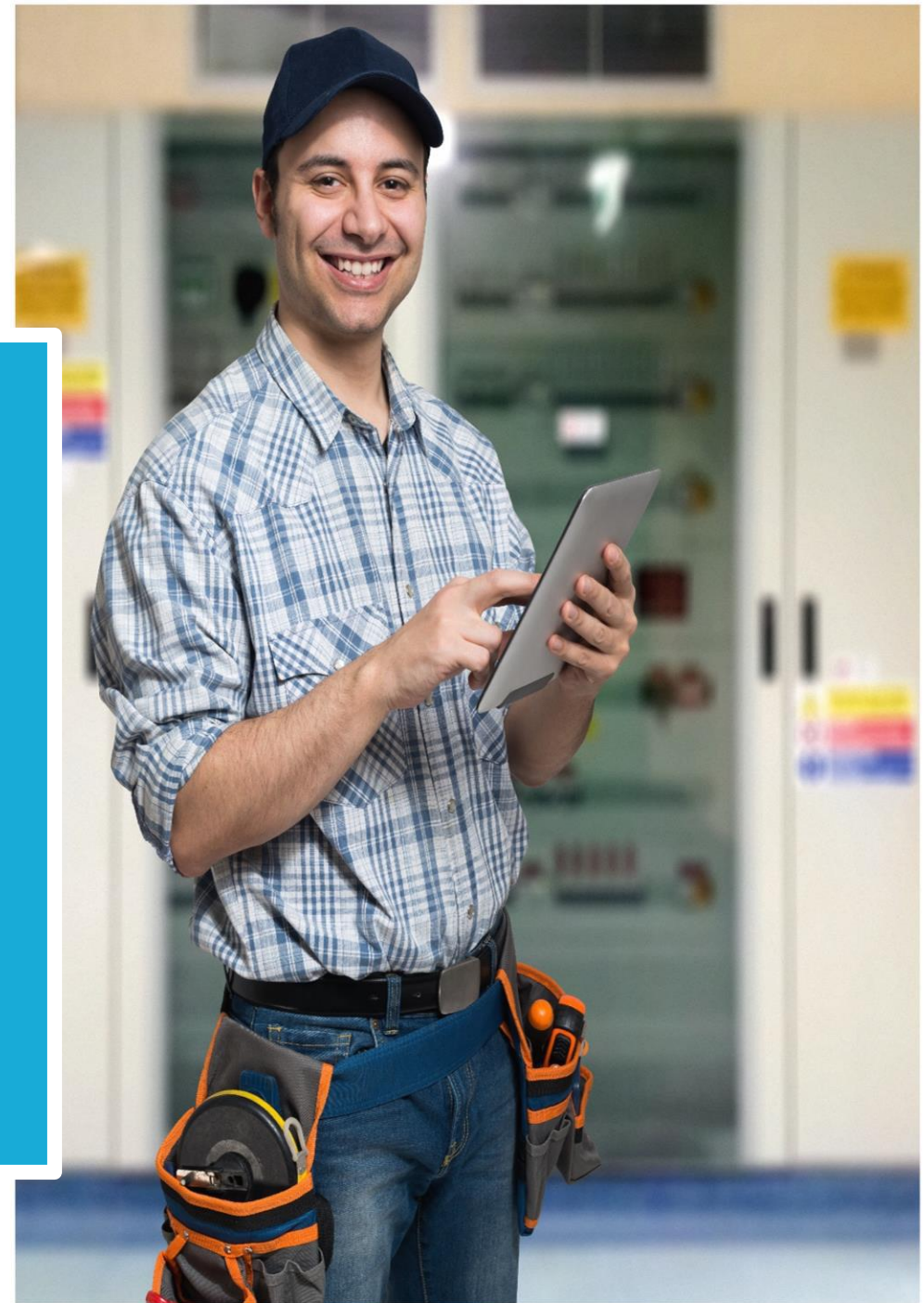


CONCLUSIONES

- ✓ **Ahora los auxiliares estarán conectados con responsables y compañeros por dispositivos digitales, y deben conocer su funcionamiento**
- ✓ **Podrán dar información más efectiva a través de los buscadores y otras aplicaciones disponibles, por lo que deben estar familiarizados con ellas**
- ✓ **Deberán como comunicarse adecuadamente en el nuevo entorno digital**

Carlos. 30 años. Operario de mantenimiento

¿Cómo le impacta a Carlos la transformación digital en su puesto de Operario de mantenimiento?



#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO 1/3

El perfil de operario/a de mantenimiento se ve altamente impactado por la disrupción de las nuevas tecnologías al tener que manejar maquinaria y otros dispositivos con un alto componente digital:

FUNCIONES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

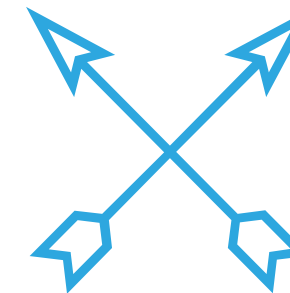
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

- Realizar actividades de reparación (carpintería, albañilería y pintura básica y cerrajería).
- Almacenar los útiles, herramientas y productos utilizados durante el mantenimiento, manteniendo el orden del almacén en todo momento.
- Actuar según el plan de prevención, seguridad y medioambiente de la empresa.
- Asegurar, la satisfacción del cliente, de su responsable así como del resto de personal de la empresa.
- Conocer las distintas máquinas para proporcionar al cliente recomendaciones sobre su uso o mantenimiento con el fin de extender su vida útil.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Realizar el diagnóstico y las operaciones de mantenimiento, correctivas y preventivas, requeridas, manejando dispositivos digitales. El diagnóstico y mantenimiento puede ser de maquinaria, climatización, electricidad o fontanería, que puede tener un alto componente digital (impresoras, domótica, climatizadores, etc.). Detallar y documentar el parte en la aplicación correspondiente.
- Gestionar, mediante una herramienta de ticketing, las solicitudes del cliente, incidencias y averías recibidas a través de canales digitales (email, mensajería instantánea, App de la empresa...).
- Adaptar su plan de trabajo a los cambios que se comunican en tiempo real o bajo demanda.
- Inventariar y controlar las herramientas, equipos, materiales y repuestos así como solicitar los mismos cuando está finalizando el stock o se necesita su reposición a través de dispositivos electrónicos (PDA, Ipad...).
- Usar aplicaciones GMAO (Software de gestión del mantenimiento asistido por ordenador) para reporting, compras...
- Confeccionar pequeños presupuestos de reparación y envío al cliente por email.
- Realizar si aplica el registro de una venta y el cobro de los productos y/o servicios con TPV, Contact less, ordenador...



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Comunicación con el cliente a través de canales digitales**
- ✓ **Utilización de dispositivos digitales para diagnóstico**

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

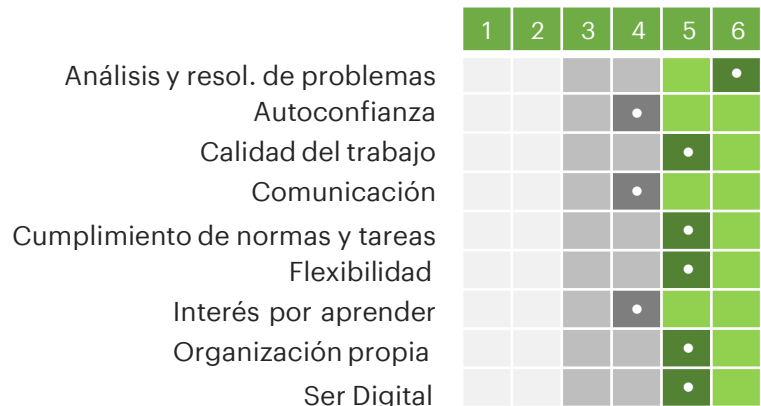
#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

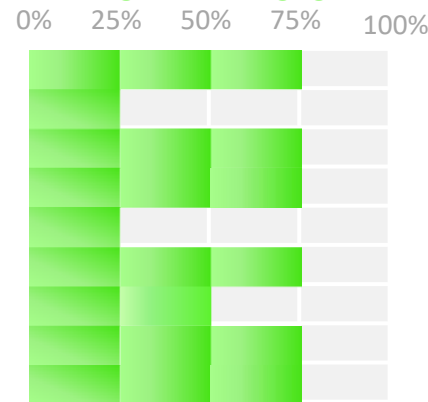
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

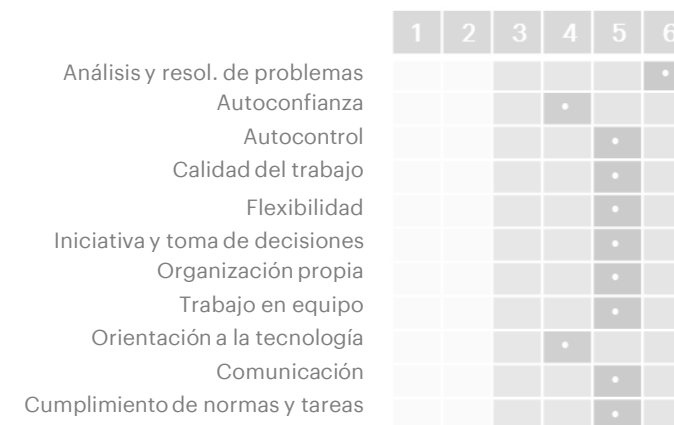
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Organización propia:** se espera capacidad para organizar de manera eficiente sus tareas ante los cambios de prioridades que van surgiendo sobre la marcha y que se le comunican a través de medios digitales.
- **Análisis y resolución de problemas/ Calidad del trabajo/ Ser Digital:** se apoya en dispositivos digitales para realizar el diagnóstico, evaluar posibles soluciones y comprobar que el mantenimiento se ha realizado correctamente, así como monitorizar el correcto funcionamiento de todas las instalaciones.
- **Comunicación:** utiliza dispositivos digitales para interactuar con el cliente/responsable, gestionar incidencias y realizar el reporting de su actividad.
- **Interés por aprender/Flexibilidad:** la rápida evolución de las máquinas y el incremento de su componente digital requiere interés por aprender, para que tenga siempre actualizados sus conocimientos, y flexibilidad para adaptarse a los cambios, con el fin de ofrecer las mejores soluciones y de la forma más ágil, para que el cliente pueda continuar con su actividad.
- **Trabajo en equipo:** con la digitalización el trabajo es más autónomo requiriéndose una menor capacidad de trabajo en equipo.

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución, como herramientas de realidad aumentada.

Tu compañero el Smartphone

Muchas de su actuales tareas que tiene que realizar, ahora requieren del uso de dispositivos móviles. A través de ellos recibirá y generará partes de trabajo, y comunicará cuando los ha terminado, así como podrá llegar a realizar diagnósticos de la avería o incidencia a reparar. Conocer como funciona un smartphone o PDA le resultará imprescindible para realizar su trabajo.

¡Exprésate!

Mucha de la comunicación que tendrá que realizará a través de dispositivos digitales, fundamentalmente a través de la PDA de la compañía, por lo que debe conocer como comunicarse correctamente en este nuevo entorno. También podrá utilizar mensajería instantánea, y en ocasiones correo electrónico.



CONCLUSIONES

- ✓ **Muchos de los diagnósticos los tiene que realizar basándose en información que proporciona el dispositivo digital**
- ✓ **Necesita conocer diversas herramientas de mensajería instantánea para comunicarse con su cliente interno/ externo**
- ✓ **Necesita mantenerse actualizado de las novedades y la mejor forma de hacer su trabajo, que puede ir cambiando**

Miguel. 34 años.
Auxiliar de jardinería

¿Cómo le impacta a Miguel la transformación digital en su puesto de Auxiliar de jardinería?



#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA 1/3

El perfil de auxiliar de jardinería tiene un impacto digital en sus funciones menor, al ser la mayoría basadas en actividades físicas de contacto directo con el terreno y la vegetación:

FUNCIONES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

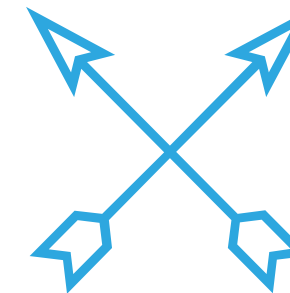
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

- Diferenciar las características básicas morfológicas y fisiológicas de las principales especies de plantas y vegetales utilizados en jardinería.
- Preparar el terreno, por medio de las operaciones de: limpieza, desescombro, desbroce, entre otras, manualmente o con pequeña maquinaria, para la implantación del material vegetal, siguiendo instrucciones, con las herramientas y útiles requeridos, cumpliendo la normativa aplicable.
- Arrancar, embalar, transportar y descargar el material vegetal, protegiéndolo para garantizar su viabilidad, siguiendo instrucciones y cumpliendo la normativa aplicable.
- Realizar las tareas necesarias para plantar o sembrar el material vegetal previa compactación del suelo para asegurar un buen enraizamiento, siguiendo instrucciones y cumpliendo la normativa aplicable.
- Aplicar tratamientos fitosanitarios al jardín, parque o zona verde con pequeña maquinaria para mantener la sanidad de las plantas, siguiendo instrucciones y cumpliendo la normativa aplicable.
- Realizar los trabajos básicos, manualmente o con pequeña maquinaria, para la instalación de infraestructuras y para su mantenimiento y conservación.
- Proteger y entutorar árboles, arbustos y trepadoras, etc.
- Preparar y emplear insecticidas y anti criptogámicos.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Efectuar el riego, ya sea su control manual o digital, así como el abonado, siguiendo instrucciones y normativa.
- Recibir comunicaciones de su cliente/responsable vía dispositivos digitales para la petición de compra de productos de mantenimiento para las plantas, y otras tareas a realizar.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Manejo de sistemas de riego o maquinaria con componentes digitales**
- ✓ **Cambio en la forma de comunicarse con su cliente o su empresa**

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:

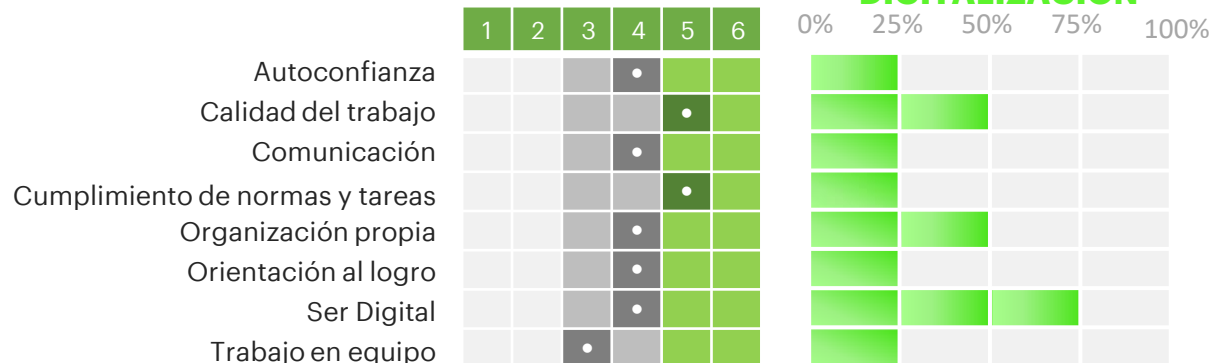


COMPETENCIAS

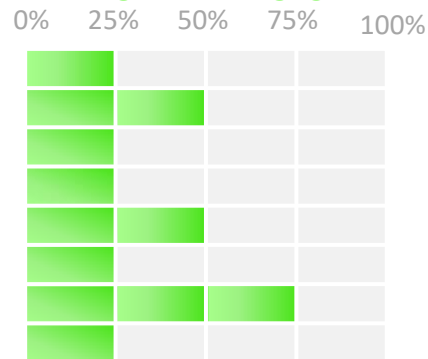
PUESTOS

- #01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS
- #02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN
- #03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
- #04 AUXILIAR DE CONGRESOS
- #05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO
- #06 AUXILIAR DE JARDINERÍA
- #07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA
- #08 AUXILIAR DE VIGILANCIA
- #09 VIGILANTE

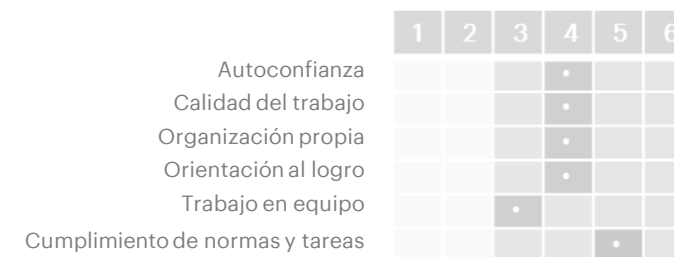
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Calidad del trabajo:** al disponer de información en tiempo real, se demanda un nivel superior de calidad del trabajo, cumpliendo con lo solicitado (estética de las plantas, mantenimiento del terreno, etc.) por la clientela o empresa en tiempo y forma.
- **Organización propia:** la transformación digital le ha aportado información y visibilidad, por lo que debe demostrar capacidad para reorganizar su actividad y cumplir con sus objetivos de la forma más eficiente.
- **Comunicación:** recibe, a través de aplicativos digitales, comunicaciones de su cliente o responsable y debe ser capaz de responder de forma acorde.
- **Ser Digital:** los conocimientos de domótica se convierten en determinantes para su puesto (control de riego digital...).

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Necesitará estar entender el funcionamiento y estar familiarizado con los dispositivos digitales, ya que ahora empezará a llevar uno para la gestión de su trabajo. En este dispositivo podrá ver la zona en la que trabajar, reportar incidencias, abrir peticiones y geolocalizar la zona de trabajo en la que se encuentra.



CONCLUSIONES

- ✓ **Necesitarán estar familiarizados con los dispositivos digitales, así como su funcionamiento básico para poder trabajar con ellos y que su trabajo sea más eficiente**

Jose Luis. 43 años. **Auxiliar de limpieza viaria**

¿Cómo le impacta a Jose Luis la transformación digital en su puesto de Auxiliar de limpieza viaria?



#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA 1/3

El perfil de auxiliar de limpieza viaria se ha visto afectado por la interrupción de las nuevas tecnologías de forma directa, lo que le requiere la realización de nuevas funciones que antes no se contemplaban:



FUNCIONES

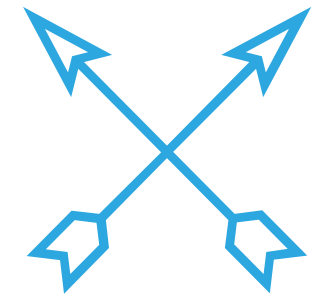
PUESTOS

- #01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS
- #02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN
- #03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
- #04 AUXILIAR DE CONGRESOS
- #05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO
- #06 AUXILIAR DE JARDINERÍA
- #07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA
- #08 AUXILIAR DE VIGILANCIA
- #09 VIGILANTE

- Realizar las operaciones básicas de recogida y transporte de residuos urbanos o municipales de acuerdo a los criterios de máxima efectividad con menor interrupción de las actividades en la vía pública y siguiendo las normas de seguridad.
- Establecer rutas de recogida de residuos urbanos o municipales atendiendo a la topografía, características urbanísticas, actividad ciudadana, distancia a vertedero, planta de tratamiento o estación de transferencia y otros condicionantes.
- Realizar las operaciones de recuperación y reciclado de los residuos urbanos o municipales, así como las de valorización y vertido siguiendo las normas de seguridad.
- Aplicar las medidas preventivas y de protección, utilizando los equipos de protección individual y colectivo para evitar los riesgos asociados al puesto de trabajo.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Conocer como emplear los elementos digitales disponibles para responder a los avisos de atención de recogida de residuos, así como para revisar las especificaciones de horario o de ruta esperada para ese día.
- Controlar los dispositivos tecnológicos puestos a su alcance para mejorar la eficiencia en el servicio de recogida así como la carga de trabajo.
- Adaptar su plan de trabajo a los cambios y prioridades que puedan producirse a lo largo de la jornada laboral, que se comunican en tiempo real o bajo demanda.
- Indicar, a través de dispositivos digitales, cuando se ha iniciado y terminado de limpiar una zona concreta. Si no se ha podido realizar una actividad, reportar sobre la misma, indicando el motivo y foto de la situación así como geolocalización si aplica.
- Atender las solicitudes de urgencia indicadas por el responsable, ya sea a través de solicitud en aplicación de smartphone, smart touch o verbal.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Control de inicio y fin de actividades y reporting de incidencias a través de medios digitales**
- ✓ **Coordinación con equipo a través de aplicativos digitales**
- ✓ **Capacidad de organización del plan/áreas de trabajo**

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

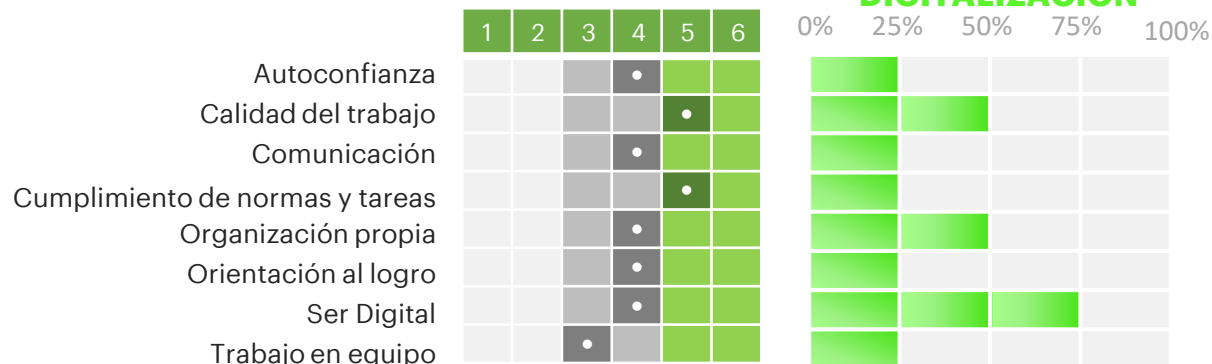
#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

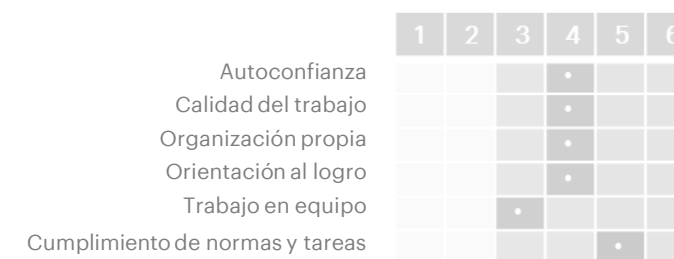
#09 VIGILANTE

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN

PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Organización Propia:** se aprecia que la recepción de información en tiempo real a través de dispositivos digitales, facilita una respuesta ágil y una mejor organización del trabajo.
- **Calidad de trabajo:** se observa que se demanda un nivel avanzado porque se espera que al estar interconectado, la gestión de alertas y su resolución sea más inmediata, logrando una menor interrupción de las actividades de la vía pública.
- **Comunicación/ Trabajo en equipo:** la digitalización ha favorecido el desarrollo de estas competencias, haciendo posible la coordinación con otras personas de su equipo de limpieza para la cobertura mutua o soporte en temporadas de mayor actividad.
- **Ser Digital:** recibe a través de dispositivos digitales notificaciones sobre recogida de residuos, cambios en el horario o ruta y notifica el inicio y fin de las tareas de limpieza, comunica incidencias, etc.

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Necesitará estar entender el funcionamiento y estar familiarizado con los dispositivos digitales, ya que ahora empezará a llevar uno para la gestión de su trabajo. En este dispositivo podrá ver la zona en la que trabajar, reportar incidencias, abrir peticiones y geolocalizar la zona de trabajo en la que se encuentra.



CONCLUSIONES

- ✓ **Necesitarán estar familiarizados con los dispositivos digitales, así como su funcionamiento básico para poder trabajar con ellos y que su trabajo sea más eficiente**

Edgar. 47 años.
Auxiliar de vigilancia

¿Cómo le impacta a Edgar la transformación digital en su puesto de Auxiliar de vigilancia?



#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA 1/3

El perfil de auxiliar de vigilancia ve impactadas digitalmente sus funciones por el uso de medios digitales para asegurar la correcta vigilancia de los espacios y el mantenimiento de los mismos:

FUNCIONES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

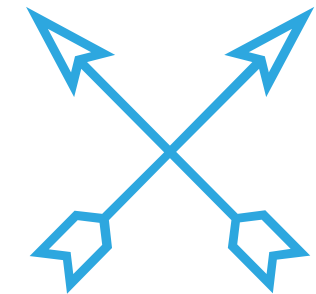
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

- Efectuar rondas periódicas para comprobar el estado de normalidad de los edificios.
- Mantener acondicionada y limpia las zonas de conserjería así como las zonas comunes.
- Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes/vecinos con la mayor celeridad y dentro de sus posibilidades.
- Comprobar que el personal del servicio de limpieza realiza la limpieza de la comunidad e informar si no es así.
- Velar por el cumplimiento de las normas de la comunidad.
- Atender a las empresas de mantenimiento y reparación que vengan a prestar servicios a la comunidad.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Controlar, utilizando medios digitales, el acceso a los edificios con objeto de asegurar la permanencia en las mismas de las personas autorizadas, ya sea acceso a pie o con vehículos.
- Utilizar equipos de videovigilancia adecuadamente.
- Recibir la correspondencia y paquetería de los clientes/ vecinos y comunicarlo vía mensajería instantánea.
- Revisar el funcionamiento de los ascensores y avisar al servicio técnico de mantenimiento en caso de que no funcionen.
- Si la propiedad dispone de jardín: comprobar que el sistema de riego por goteo funciona correctamente y si no fuera así informar a mantenimiento.
- Comprobación y control del estado de las instalaciones generales para garantizar su funcionamiento y seguridad física.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Control de accesos a los edificios con medios digitales**
- ✓ **Utilización de equipos de videovigilancia cada vez más sofisticados**
- ✓ **Comunicación vía smartphone**

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:

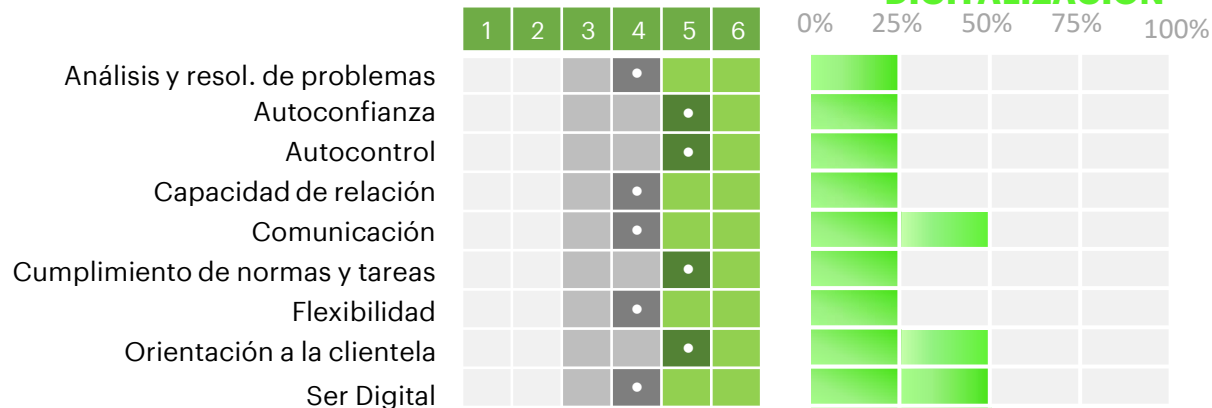


COMPETENCIAS

PUESTOS

- #01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS
- #02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN
- #03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
- #04 AUXILIAR DE CONGRESOS
- #05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO
- #06 AUXILIAR DE JARDINERÍA
- #07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA
- #08 AUXILIAR DE VIGILANCIA
- #09 VIGILANTE

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



CONCLUSIONES

- **Análisis y resolución de problemas:** el desarrollo de nuevas tecnologías le facilita la monitorización de las instalaciones permitiéndole identificar alertas y ponerlas en conocimiento inmediato de los servicios de mantenimiento correspondiente.
- **Comunicación:** la tecnología digital potencia su comunicación (p.e. vía mensajería instantánea) y rol de intermediación entre residentes o trabajadores del inmueble, la administración de la finca y terceros.
- **Orientación a la clientela:** trabaja con nuevas herramientas para mejorar el servicio y realiza tareas puntuales que no están necesariamente bajo su responsabilidad pero que resultan de ayuda para los residentes/trabajadores.
- **Ser Digital:** se emplean dispositivos y medios digitales para llevar a cabo la vigilancia, interactuar con los residentes/trabajadores y para llevar a cabo el registro de las personas que entran en la propiedad o inmueble en el que trabaja.

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Necesitará estar entender el funcionamiento y estar familiarizado con los dispositivos digitales, ya que puede tener que utilizarlos para comunicarse con sus clientes (vecinos, empresa...), así como para la gestión de parte de su trabajo, como dar alarmas o visualizar imágenes.

¡Exprésate!

Deberá conocer como expresarse adecuadamente a través de los dispositivos digitales para evitar malos entendidos . En ocasiones puede tener que comunicarse por mensajería instantánea, adjuntando imágenes y compartiendo información.



CONCLUSIONES

- ✓ **Cada vez más clientes requieren contactar con el auxiliar a través de dispositivos digitales, y es importante que los conozca, así como su funcionamiento**
- ✓ **También debe desenvolverse bien y expresarse correctamente en este entorno digital para evitar malos entendidos y malas interpretaciones**

Blanca. 29 años.
Vigilante

¿Cómo le impacta a
Blanca la
transformación
digital en su puesto
de Vigilante?



#09 VIGILANTE 1/3

El perfil de vigilante digitaliza sus funciones relacionadas con la recepción de información y alarmas y el reporting de su actividad:

FUNCIONES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

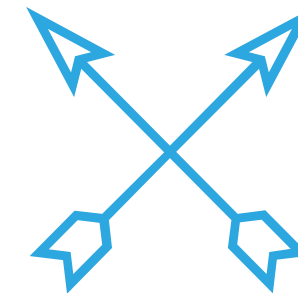
#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

- Ejercer la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones registros y prevenciones necesarias para el cumplimiento de su misión.
- Efectuar controles de identidad, objetos personales, paquetería, mercancías o vehículos, en el acceso o interior del inmueble o propiedad donde presta el servicio.
- Impedir el acceso u ordenar el abandono del inmueble o propiedad bajo su protección en caso de recibir negativa a exhibir la identificación o permitir el control.
- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones, realizando las comprobaciones necesarias para prevenirlos o intervenir para impedir su consumación.
- Intervenir cuando sea precisa su ayuda por razones humanitarias o de urgencia.
- Detener y poner inmediatamente a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes a los delincuentes y los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos.
- Denunciar a quienes cometan infracciones administrativas.
- Proteger el almacenamiento, recuento, clasificación, transporte y dispensado de dinero, obras de arte y antigüedades, valores y otros objetos valiosos, así como el manipulado de efectivo y demás procesos inherentes a la ejecución de estos servicios.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales receptoras de alarmas, la prestación de servicios de verificación personal y respuesta de las señales de alarmas que se produzcan indicando en una App el inicio y fin de la realización de la misma y observaciones.
- Atender las solicitudes de urgencia que llegan a través de diferentes canales (verbal, Apps, etc).
- Controlar y registrar, utilizando medios digitales, el acceso a los edificios con objeto de asegurar la permanencia en las mismas las personas autorizadas, ya sea acceso a pie o con vehículos.
- Utilizar equipos de videovigilancia adecuadamente



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Reporte de su actividad y comunicación con central de alarmas vía dispositivos digitales**
- ✓ **Control y registro de accesos a los edificios a en herramientas digitales**
- ✓ **Utilización de equipos de videovigilancia cada vez más sofisticados**

#09 VIGILANTE 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

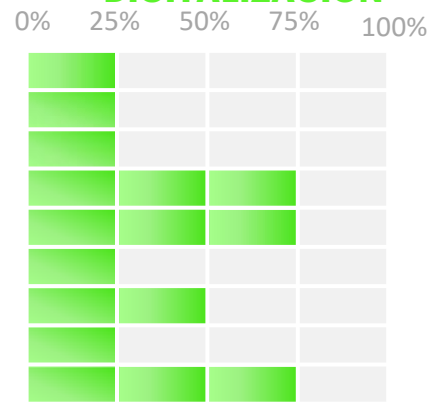
PUESTOS

- #01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS
- #02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN
- #03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO
- #04 AUXILIAR DE CONGRESOS
- #05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO
- #06 AUXILIAR DE JARDINERÍA
- #07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA
- #08 AUXILIAR DE VIGILANCIA
- #09 VIGILANTE

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO

	1	2	3	4	5	6
Análisis y resol. de problemas				•		
Autoconfianza					•	
Autocontrol					•	
Calidad del trabajo				•		
Comunicación				•		
Cumplimiento de normas y tareas					•	
Iniciativa y toma de decisiones					•	
Orientación al logro				•		
Ser Digital				•		

GRADO DE DIGITALIZACIÓN



CONCLUSIONES

- **Calidad del trabajo/Análisis y resolución de problemas:** recibir información en tiempo real permite al profesional brindar una protección de mayor calidad, pudiendo detectar y prevenir situaciones que amenacen la seguridad de las personas e inmuebles a su cargo.
- **Autoconfianza/ Autocontrol:** se requieren niveles avanzados ante la potencial exposición a situaciones de riesgo y tensión.
- **Comunicación:** trabaja con dispositivos digitales para recibir comunicaciones (Smartphone, PDA...), y alertas (alarmas, factores que pueden afectar a la seguridad...). A su vez, los utiliza como herramienta para reportar sucesos extraños durante las verificaciones, adjuntando imágenes de los mismos a la central.
- **Iniciativa y toma de decisiones:** la revolución digital facilita la iniciativa para dar la voz de alarma frente a situaciones de riesgo, según el protocolo establecido previamente, y tomar decisiones de forma ágil para garantizar la resolución de las mismas.
- **Ser Digital:** emplea dispositivos digitales para la realización del reporting de su actividad y como herramientas de trabajo. Adicionalmente, la coordinación de sus funciones con la domótica hace posible la prestación de un servicio de mayor calidad.

#09 VIGILANTE 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS

#01 LIMPIADOR/A DE EMPRESAS

#02 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

#03 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#04 AUXILIAR DE CONGRESOS

#05 OPERARIO/A DE MANTENIMIENTO

#06 AUXILIAR DE JARDINERÍA

#07 AUXILIAR DE LIMPIEZA VIARIA

#08 AUXILIAR DE VIGILANCIA

#09 VIGILANTE

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Necesitará estar entender el funcionamiento y estar familiarizado con los dispositivos digitales, ya que puede tener que utilizarlos para comunicarse con la empresa o dar alertas a la policía, así como para la gestión de parte de su trabajo, como dar alarmas o visualizar imágenes.



CONCLUSIONES

- ✓ **Dado que tiene que trabajar con dispositivos digitales de control y vigilancia, algunos de ellos móviles, es importante que se familiarice con su funcionamiento general y las posibilidades que presentan**

Jasmine. 29 años. Camarera de pisos

¿Cómo le impacta a Jasmine la transformación digital en su puesto de Camarera de pisos?



#10 CAMARERO/A DE PISOS 1/3

El perfil de camarero/a de pisos ve como se transforman digitalmente sus funciones de reporting y acercamiento al cliente:

FUNCIÓNES

PUESTOS



#10 CAMARERO/A DE PISOS



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A



#12 AYUDANTE DE COCINA

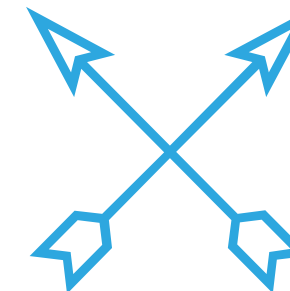


#13 CAMARERO/A DE BARRA

- Organizar el office/carro de productos y verificar el nivel de stock de productos de limpieza, ropas y enseres y registrarlo, según los procedimientos establecidos.
- Efectuar las operaciones de limpieza y montaje de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando la maquinaria y útiles adecuados.
- Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto de las diferentes estancias.
- Clasificar en lotes la ropa para lavado y acondicionamiento, conforme a instrucciones recibidas.
- Realizar, en su ámbito profesional, las operaciones vinculadas con la celebración de reuniones, congresos y eventos conforme al procedimiento establecido.
- Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.
- Colaborar activamente con el equipo de emergencias en los casos de evacuación de clientes.

FUNCIÓNES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Reportar la actividad, así como los cambios de estado de la habitación (sucia, limpia, repasada...)
- Informar de la hora de finalización del acondicionamiento de la habitación, y completar la documentación requerida (unidades de cama y baño retiradas, consumos y provisión del minibar...) a través del dispositivo digital (smartWatch, tablets...).
- Colaborar en la detección de las necesidades de reparación y mantenimiento de mobiliario e instalaciones del área de pisos y abrir el correspondiente parte de avería a través de herramientas digitales, para que llegue a mantenimiento.
- Conocimientos del funcionamiento de la domótica de una habitación mediante dispositivos digitales: controlar la subida/bajada de persianas, temperatura de la habitación, sonido...
- Recibir peticiones del cliente en el propio dispositivo digital (temperatura, amenities, almohadas extras, recogida tintorería, etc.).
- Informar a la Gerencia de situaciones especiales en el curso del servicio.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Control de horarios y tareas a través de medios digitales**
- ✓ **Forma de reportar la actividad realizada**
- ✓ **Utilización de equipos de domótica**
- ✓ **Prestación de un servicio personalizado**

#10 CAMARERO/A DE PISOS 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS



#10 CAMARERO/A DE PISOS



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A

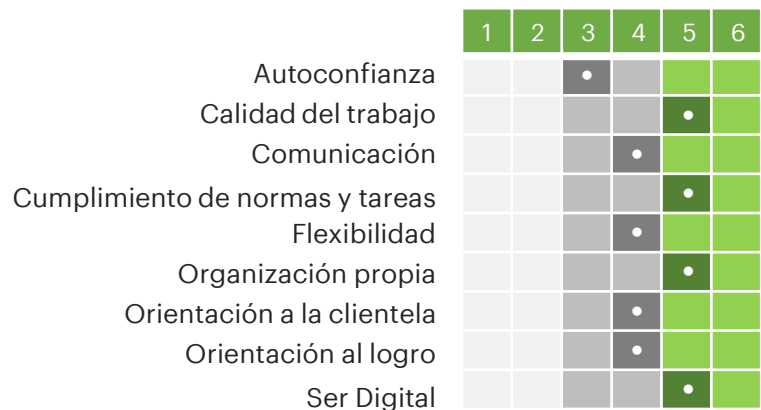


#12 AYUDANTE DE COCINA

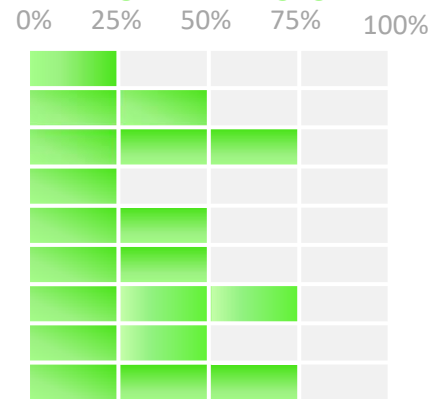


#13 CAMARERO/A DE BARRA

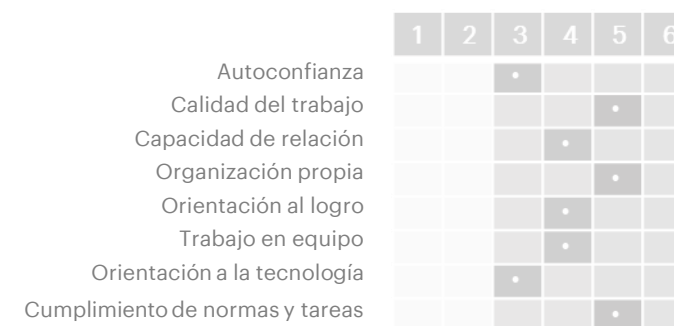
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Comunicación:** se observa que tiende a la bidireccionalidad, recibiendo cambio de órdenes y peticiones específicas, a la vez que comunica desperfectos.
- **Flexibilidad:** al contar con información en tiempo real, se espera mayor capacidad de adaptación a los cambios que se van produciendo durante el servicio: priorización de áreas de limpieza por llegada o salida de clientes, cambio de tareas, nuevas peticiones, etc.
- **Orientación a la clientela:** las tecnologías digitales permiten conocer la casuística de cada cliente para ofrecer un servicio y trato personalizados (preparación de la habitación según los gustos y peticiones específicas...), y conocer mejor la valoración del cliente respecto al servicio prestado.
- **Ser Digital:** se incrementa la tendencia a utilizar dispositivos digitales para la asignación de tareas y organización del trabajo, así como para tareas de reporting e interacción con el cliente. Tener conocimientos de domótica del espacio se convierte en requerimiento generalizado para este puesto.
- **Trabajo en Equipo/Capacidad de Relación:** las directrices claras a través de dispositivos digitales reducen las interacciones antes necesarias con los compañeros de trabajo, haciendo del profesional cada vez más autónomo.

#10 CAMARERO/A DE PISOS 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS



#10 CAMARERO/A DE PISOS



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A



#12 AYUDANTE DE COCINA



#13 CAMARERO/A DE BARRA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Muchas de su actuales tareas se realizan a través de dispositivos móviles y en tiempo real, como cambios en la prioridad de las tareas, peticiones específicas del cliente, alertas a mantenimiento,... y es imprescindible que conozca las bases de su manejo. Además muchos sistemas de domótica tienen interfaces similares, por lo que necesitará aplicar este conocimiento.

¡Exprésate!

Mucha de la comunicación que tendrá que realizar a través de dispositivos digitales, fundamentalmente a través de la PDA de la compañía, por lo que debe conocer como comunicarse correctamente en este nuevo entorno. También podrá utilizar mensajería instantánea, y en ocasiones correo electrónico.



CONCLUSIONES

- ✓ **Cada vez más contará con dispositivos digitales que le ofrecen información en tiempo real, por lo que tendrá que familiarizarse con ellos y las tareas que realizar: reporting, priorización de actividad, etc.**
- ✓ **Se empieza a interactuar directamente con el cliente también en forma digital, por lo que es importante conocer las reglas de comunicación en este entorno**

Bernabé. 28 años.
Ayudante de camarero

¿Cómo le impacta a
Bernabé la
transformación
digital en su puesto
de Ayudante de
camarero?



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A 1/3

El perfil ayudante de camarero/a se ve transformado digitalmente en una de sus funciones principales, el registro y cobro de los pedidos:



FUNCIONES

PUESTOS



#10 CAMARERO/A DE PISOS



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A



#12 AYUDANTE DE COCINA

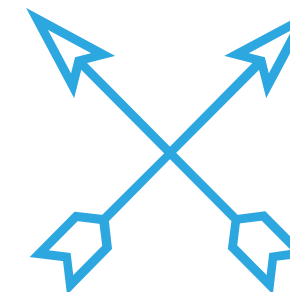


#13 CAMARERO/A DE BARRA

- Aplicar las normas de higiene establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.
- Preparar el montaje del servicio, mesas, tableros para banquetes o convenciones, sillas, aparadores o cualquier otro mobiliario o enseres de uso común de los salones, restaurantes, cafeterías o bares.
- Servir las mesas con la comida y bebida solicitadas de acuerdo a las normas de servicio y peticiones realizadas por el cliente.
- Recoger las mesas y dejar los lugares de trabajo limpios y en orden para volver a utilizarlos.
- Asegurar el correcto estado de limpieza, colocación y orden de las instalaciones, maquinaria, menaje y enseres empleados en los servicios. Reponer productos si aplica en los lugares indicados.
- Trasladar residuos cuando sea necesario para mantener las condiciones de higiene establecidas.
- Acoger y atender correctamente en todo momento a los clientes, garantizando la calidad del servicio, de modo que se sientan bien recibidos y se satisfagan sus expectativas.
- Comprender información oral sencilla en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.
- Conocer el funcionamiento básico de la cocina para entender cómo afecta e impacta en los tiempos del servicio

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Registrar las de comandas de comidas y bebidas a servir en dispositivos digitales (Smartphone, PDA...)
- Tener informada a Dirección sobre las incidencias y novedades.
- Cobrar a los clientes utilizando sistemas de cobro digitales como TPV, Contact less... así como descuentos de Apps de fidelidad.
- Conocer las redes sociales de la compañía, así como el impacto que en ellas tienen un servicio inadecuado para el negocio.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Recepción de comandas en medios digitales**
- ✓ **Nuevos elementos digitales de cobro**
- ✓ **Utilización de Apps de cliente**

#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS



#10 CAMARERO/A DE PISOS



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A

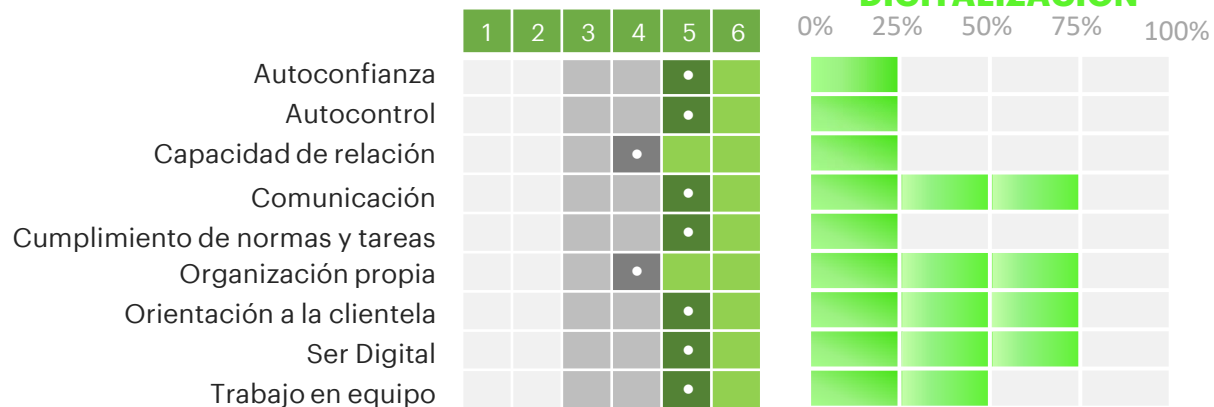


#12 AYUDANTE DE COCINA



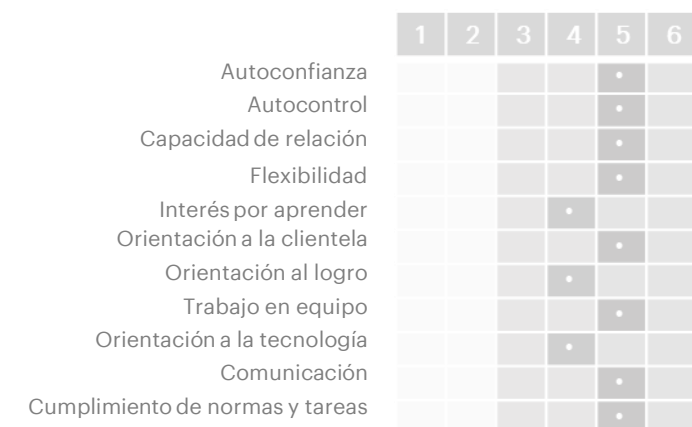
#13 CAMARERO/A DE BARRA

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN

PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Interés por aprender:** con los nuevos aplicativos digitales tiene acceso inmediato a información fundamental para realizar su trabajo sin necesidad de memorizarla (carta de platos y precios, ofertas de menú...) y los propios aplicativos le sirven de guía para la realización de sus funciones.
- **Capacidad de relación:** se demanda un nivel avanzado ya que se espera que el empleado sea capaz de construir y mantener una relación cordial con los clientes, ofreciendo un trato personalizado, que genere la satisfacción del cliente con el fin de que vuelva.
- **Comunicación:** los dispositivos digitales facilitan la comunicación bidireccional con la estructura que le da soporte (cocina, barra...).
- **Ser Digital/Orientación a la clientela:** tanto la recepción de órdenes y comandas del cliente que acude a consumir in situ como de aquel que realiza su pedido para recoger, se realiza a través de aplicaciones digitales. Así mismo, se requiere conocer el funcionamiento de los sistemas de cobro digitales y de las Apps a disposición del cliente para poder explicarlas y resolver dudas, atender incidencias e interactuar con ellas.
- **Organización propia:** se espera capacidad para organizar la actividad según los clientes que van entrando en la sala, las peticiones de clientes digitales, el tiempo que tardan en salir bebidas y platos y que debe servir calientes... todo ello teniendo en cuenta la información del número de clientes que tiene, dónde están, su pedido, etc.

#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS



#10 CAMARERO/A DE PISOS



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A



#12 AYUDANTE DE COCINA



#13 CAMARERO/A DE BARRA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Muchas de su actuales tareas se realizan a través de dispositivos móviles y en tiempo real, como cambios en la prioridad de las tareas, peticiones específicas del cliente, alertas a mantenimiento, paso de tarjetas de fidelidad, descuentos... y es imprescindible que conozca las bases de su manejo.

Apúntate a las RRSS

Las compañías de restauración tienen presencia en las Redes Sociales, por lo que es importante que las conozca y sepa manejarse con ellas para poder explicarlas a los clientes, y comportarse en ellas de forma adecuada.



CONCLUSIONES

- ✓ **La mayor parte de su actividad estará soportada por un dispositivo móvil, en el que realizará las actividades propias de la gestión del servicio, por lo que necesitará estar familiarizado con la forma de funcionar de los mismos**
- ✓ **Igualmente, necesitaría conocer las redes sociales de la compañía y otros elementos de marketing a la hora de poder reconocerlos y explicarlos a los cliente**

Patricia. 23 años.
Ayudante de cocina

¿Cómo le impacta a Patricia la transformación digital en su puesto de Ayudante de cocina?



#12 AYUDANTE DE COCINA 1/3

El perfil de ayudante de cocina tiene un impacto digital relativo, más relacionado con funciones de soporte y revisión y no tanto con sus funciones principales

FUNCIONES

PUESTOS

#10 CAMARERO/A DE PISOS

#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A

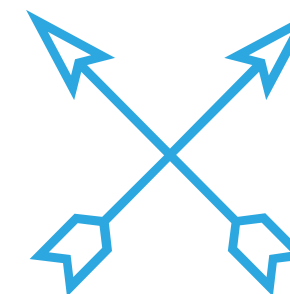
#12 AYUDANTE DE COCINA

#13 CAMARERO/A DE BARRA

- Recepción y almacenaje, en las instalaciones indicadas, de las mercancías solicitadas.
- Diferenciar las materias primas alimentarias de uso común en la cocina, describiendo las principales variedades y cualidades.
- Manipular y preelaborar materias primas en crudo para su utilización culinaria (cortes, piezas y preelaboración), teniendo en cuenta la normativa existente sobre alérgenos y manipulación de alimentos.
- Aplicar métodos sencillos de conservación y envasado de productos y/o elaboraciones culinarias según las especificaciones de cada uno de ellos y las indicaciones recibidas.
- Apoyar en las labores de cocina, por ejemplo: preparar y presentar fondos, salsas, sopas sencillas y elaboraciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones según las indicaciones recibidas.
- Realizar la limpieza de los equipos, utillaje y área de producción culinaria utilizada, respetando la normativa higiénico - sanitaria e instrucciones recibidas.
- Seguimiento de la normativa aplicable higiénico-sanitaria de manipulación de alimentos e instrucciones recibidas.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Comunicar cualquier incidencia al responsable.
- Conocer y utilizar las aplicaciones de recepción de tickets de comandas.
- Conocer y utilizar las aplicaciones de gestión de stock / inventariado de materias primas.
- Conocer las redes sociales de la compañía, así como el impacto que en ellas tienen un producto mal preparado para el negocio.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Revisión de comandas y gestión del stock de materias primas en aplicaciones digitales**

#12 AYUDANTE DE COCINA 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS



#10 CAMARERO/A DE PISOS



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A

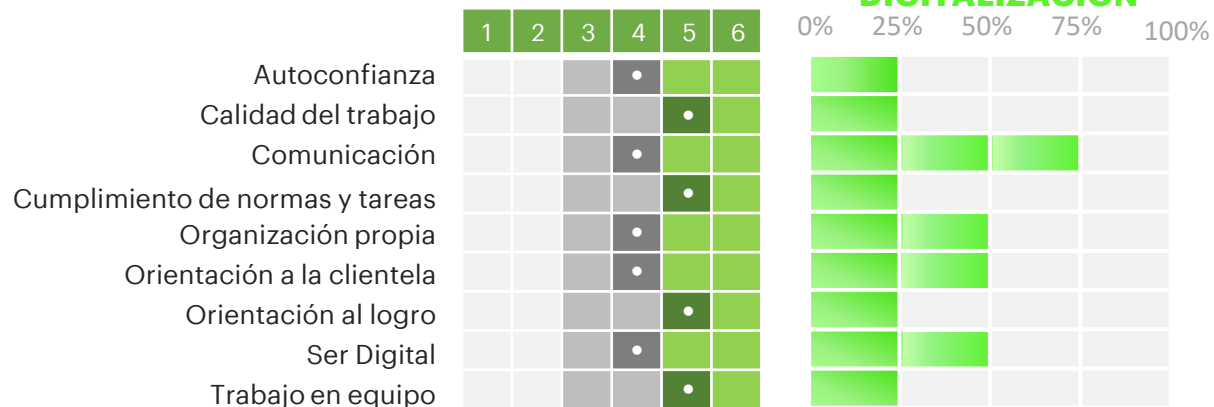


#12 AYUDANTE DE COCINA



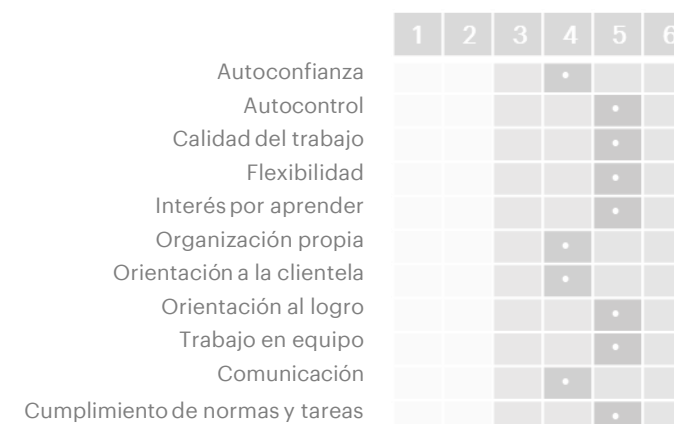
#13 CAMARERO/A DE BARRA

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN

PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Interés por aprender:** con los dispositivos digitales tiene acceso inmediato a las comandas y los propios dispositivos le priorizan las órdenes de trabajo, según orden de llegada y tiempo de preparación, y le proporcionan información de los ingredientes a utilizar y las cantidades.
- **Calidad del trabajo/ Orientación a la clientela:** con la digitalización, la recepción de los pedidos es inmediata por lo que se espera que la comida salga de una manera mas ágil y, dado que tiene todo el detalle de la petición del cliente, (vía petición del camarero o App para el cliente digital) un plato más personalizado según sus requerimientos. Además, se trabaja en la preparación de pedidos para el cliente digital, al que se lo llevan a casa, o pasa a buscarlo en un periodo de tiempo concreto, y cuyo pedido tiene que estar listo y caliente en ese momento.
- **Organización propia:** al contar con la información de los pedidos en tiempo real, requiere capacidad para organizarse, en base al plato solicitado (y teniendo en cuenta ingredientes, tiempo de preparación, si han salido los anteriores, ...) con el orden de su trabajo para ser lo más eficiente posible.
- **Ser Digital:** requiere capacidad para, a través de medios digitales, atender al cliente que hace un pedido a domicilio o click & collect y comunicar incidencias a su responsable. Adicionalmente, utiliza aplicaciones para la gestión del inventario de las materias primas necesarias para la elaboración de los menús.

#12 AYUDANTE DE COCINA 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS



#10 CAMARERO/A DE PISOS



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A



#12 AYUDANTE DE COCINA



#13 CAMARERO/A DE BARRA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Muchas de su actuales tareas se realizan a través de dispositivos digitales que permiten recibir información de las comandas y peticiones personalizadas en tiempo real. Conocer como funcionan los sistemas de pedidos, y los avisos y alertas de stock, temperatura y limpieza de aparatos de la cocina, le permitirán hacer su trabajo de forma eficiente.



CONCLUSIONES

- ✓ **Estarán a disposición del ayudante de cocina varios dispositivos y aplicaciones para el mejor control de las tareas de realizar, y es necesario que conozca su manera de funcionar, teniendo en cuenta el objetivo de cada una**

Antonio. 27 años. Camarero de barra

¿Cómo le impacta a Antonio la transformación digital en su puesto de Camarero de barra?



#13 CAMARERO/A DE BARRA 1/3

El perfil de camarero/a de barra se ve transformado digitalmente en sus funciones de relación directa con el cliente, teniendo que utilizar nuevos soportes digitales y Apps de fidelización:

FUNCIONES

PUESTOS

#10 CAMARERO/A DE PISOS

#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A

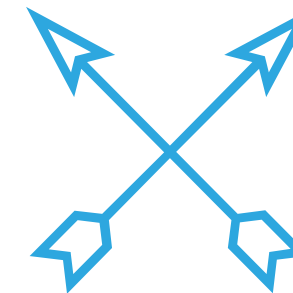
#12 AYUDANTE DE COCINA

#13 CAMARERO/A DE BARRA

- Aplicar las normas de higiene establecidas en la normativa vigente, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.
- Adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar cualquier tipo de peligro en el desarrollo de la actividad.
- Atender y registrar las peticiones de los clientes.
- Servir las mesas con la comida y bebida solicitadas de acuerdo a las normas de servicio y peticiones realizadas por el cliente.
- Recoger las mesas y dejar los lugares de trabajo limpios y en orden para volver a utilizarlos.
- Asegurar el correcto estado de limpieza, colocación y orden de las instalaciones, maquinaria, menaje y enseres empleados en cada estación de café. Reponer productos donde aplique.
- Trasladar residuos cuando sea necesario para mantener las condiciones de higiene establecidas.
- Acoger y atender correctamente en todo momento a los clientes, garantizando la calidad del servicio, de modo que se sientan bien recibidos y se satisfagan sus expectativas.
- Comprender información oral sencilla en inglés en el ámbito de la actividad de restauración, con el objeto de atender las peticiones de los clientes.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Marcado de comandas de comidas y bebidas a servir en la Apps en Smartphone/ ordenador/ smartwatch para avisar a cocina y ayudantes de Camarero.
- Preparar las bebidas y comidas solicitadas por los clientes (tanto del que acude a la barra como del cliente online).
- Cobro a los clientes, incluyendo los nuevos elementos de cobro como TPV, Contact less... así como descuentos con Apps de fidelidad. Explicar a los clientes el funcionamiento de las Apps de fidelidad.
- Tener informada a Dirección sobre las incidencias y novedades a través de dispositivos digitales
- Conocer las redes sociales de la compañía, así como el impacto que en ellas tienen un servicio inadecuado para el negocio.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Marcado de comandas en Apps de dispositivos digitales**
- ✓ **Trabajar con descuentos de Apps de fidelidad**
- ✓ **Nuevos elementos digitales de cobro**

#13 CAMARERO/A DE BARRA 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS



#10 CAMARERO/A DE PISOS



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A

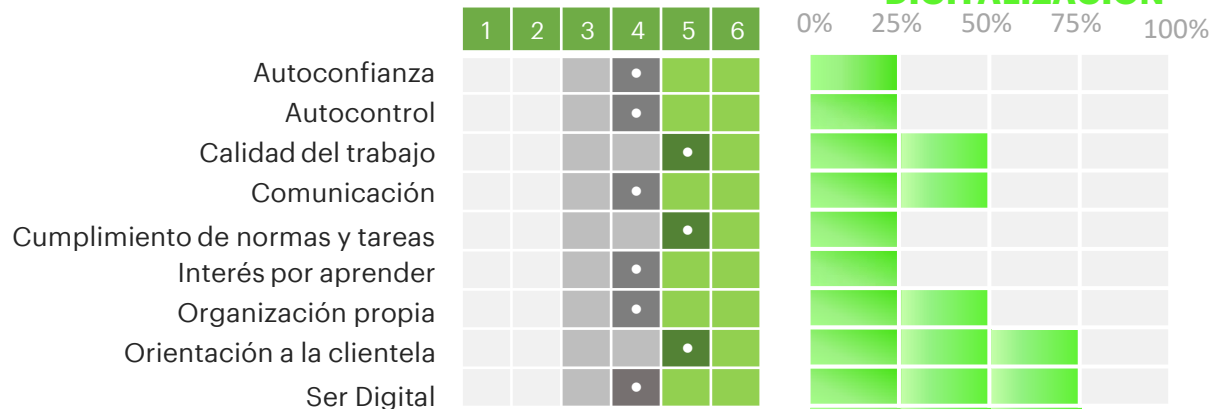


#12 AYUDANTE DE COCINA



#13 CAMARERO/A DE BARRA

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



CONCLUSIONES

- **Calidad del trabajo/ Orientación a la clientela:** al tener un contacto reducido con el cliente, se requiere que el pedido y la atención tengan un alto nivel de calidad y que se reduzca al máximo el tiempo de espera.
- **Organización Propia:** se observa que la transformación digital requiere que sea capaz de organizar su actividad para gestionar al cliente analógico y digital.
- **Interés por aprender:** continuamente hay cambios estacionales de productos, por lo que tiene que conocerlos muy bien para explicárselos al cliente y prepararlos de manera ágil, garantizando el nivel de calidad esperado.
- **Ser Digital:** se refleja en que debe conocer el funcionamiento de los sistemas de cobro y las app a disposición del cliente para poder explicarlas y resolver dudas, atender incidencias e interactuar con ellas.

#13 CAMARERO/A DE BARRA 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS



#10 CAMARERO/A DE PISOS



#11 AYUDANTE DE CAMARERO/A



#12 AYUDANTE DE COCINA



#13 CAMARERO/A DE BARRA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Muchas de su actuales tareas se realizan a través de dispositivos móviles y en tiempo real, como recepción de nuevas peticiones de clientes digitales, alertas de comprobaciones de dispositivos de trabajo (temperatura, limpieza...), paso de tarjetas de fidelidad, descuentos... y es imprescindible que conozca las bases de su manejo.

Apúntate a las RRSS

Las compañías de restauración tienen presencia en las Redes Sociales, por lo que es importante que las conozca y sepa manejarse con ellas para poder explicarlas a los clientes, y comportarse en ellas de forma adecuada.



CONCLUSIONES

- ✓ **Mucha de su actividad de control de productos estará soportada por dispositivos digitales, así como la comunicación con clientes digitales, por lo que debe conocer como suelen manejarse**
- ✓ **Igualmente, necesitaría conocer las redes sociales de la compañía y otros elementos de marketing a la hora de poder reconocerlos y explicarlos a los cliente**

Catalina. 27 años. Empleada doméstica

¿Cómo le impacta a Catalina la transformación digital en su puesto de Empleada doméstica?



#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A 1/3

El perfil de empleado/a doméstico/a ve como se transforman digitalmente sus funciones de comunicación y reporting así como la interacción con los distintos elementos del espacio:

FUNCIONES

PUESTOS

#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A

#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO

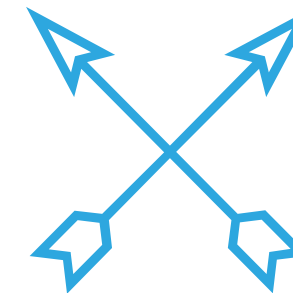
#16 CUIDADOS PERSONALES EN

INSTITUCIONES

- Limpiar el mobiliario, cristales, paredes, puertas, alfombras... y los elementos y objetos ubicados en el interior del domicilio así como reordenarlos, empleando los útiles y productos adecuados para alcanzar los resultados esperados.
- Limpiar el cuarto de baño y la cocina utilizando útiles y productos de higienización para su adecuada desinfección, cumpliendo la normativa aplicable en materia de higiene y seguridad.
- Comprar alimentos y productos para surtir y reponer la despensa, de acuerdo con las indicaciones y el presupuesto establecido, teniendo en cuenta las fechas de caducidad y cumpliendo la normativa de prevención en riesgos laborales en materia de riesgos ergonómicos y manipulación de cargas.
- Cocinar los alimentos para su consumo posterior, en función de la planificación indicada.
- Limpiar la vajilla, utensilios, electrodomésticos y superficies utilizadas tras el proceso de elaboración y consumo de alimentos para mantener la cocina en condiciones higiénicas saludables y reordenar el espacio y sus elementos.
- Lavar y secar/tender la ropa de hogar y prendas de vestir, siguiendo las indicaciones de la etiqueta y del fabricante para evitar su deterioro.
- Planchar la ropa y colocarla en los armarios/espacios indicados.
- Realizar el cosido básico manual de la ropa, utilizando los útiles y técnicas acordes al tejido y a la necesidad que presentan las prendas, para garantizar su reparación y aspecto deseado.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Comunicarse con su cliente vía mensajería instantánea (necesidad de comprar un producto, notificar un suceso, etc.).
- Conocimientos del funcionamiento de la domótica de la vivienda mediante dispositivos digitales: controlar la subida/bajada de persianas, temperatura de la habitación, sonido...



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Forma de reportar la actividad realizada**
- ✓ **Mayor flexibilidad en la adaptación del plan de trabajo ante cambios de prioridades**
- ✓ **Manejo de la domótica del espacio**

#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS



#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A



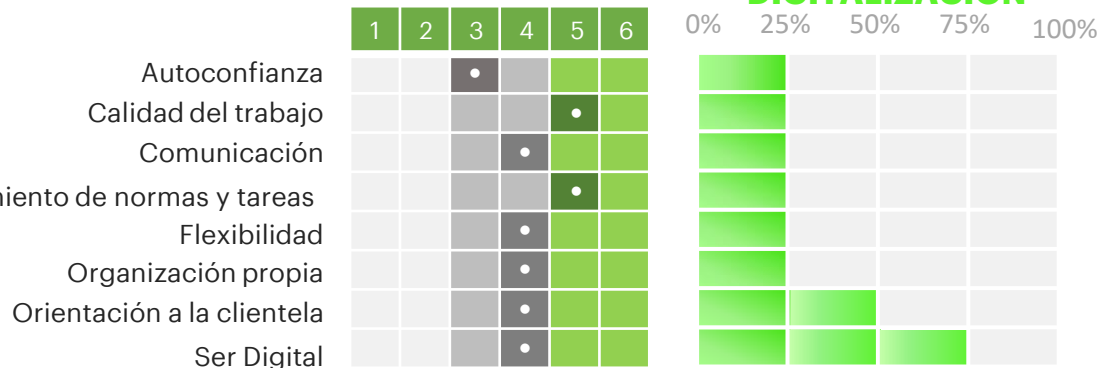
#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO



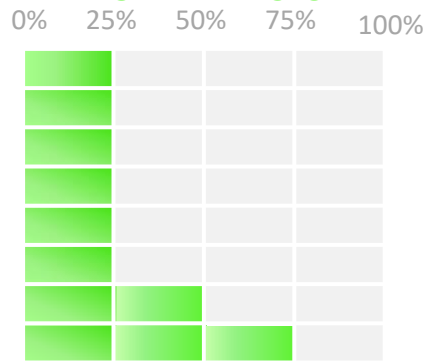
#16 CUIDADOS PERSONALES EN

INSTITUCIONES

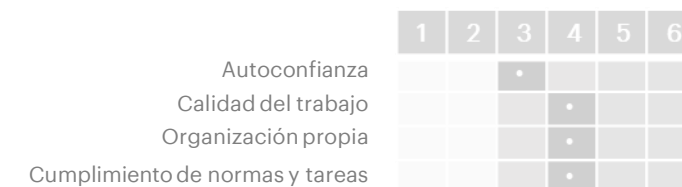
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Flexibilidad:** la digitalización está dando como resultado que el trabajo sea más flexible ya que cuenta con información en tiempo real que le facilita adaptarse a los cambios que van sucediendo durante su jornada.
- **Comunicación:** tiende a ser bidireccional: recibe cambio de órdenes y peticiones específicas y comunica desperfectos.
- **Orientación a la clientela/ Calidad del trabajo:** con la información a su disposición sobre el estado de la casa y los requerimientos y prioridades de la clientela, que ésta le comunica a través de dispositivos digitales, se espera un mayor nivel de calidad en el servicio según sus especificaciones.
- **Organización propia:** se espera capacidad para reorganizar su actividad sobre la marcha para ser lo más eficiente posible.
- **Cumplimiento de normas y tareas:** se demandan niveles avanzados porque se requiere el cumplimiento de tareas que recibe por canales digitales.
- **Ser Digital:** la domótica del espacio gana relevancia, siendo clave que conozca su funcionamiento y sepa adaptarse a estos cambios.

#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS



#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A



#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO



#16 CUIDADOS PERSONALES EN INSTITUCIONES

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero, el Smartphone

En la actualidad hay muchas apps que puede necesitar para desarrollar su trabajo en casa, tales como comunicarse con su cliente a través de mensajería instantánea o controlar la domótica de la casa (alarma, persianas...), y que necesita manejar.

¡Exprésate!

Necesitará familiarizarse con la forma de comunicarse y expresarse correctamente a través de los dispositivos digitales que tiene para estar en contacto con su cliente en tiempo real.

Navega de forma segura

Dado que puede necesitar navegar por internet y acceder a webs para realizar gestiones (pedir citas medicas para un niño, buscar como llegar a un lugar, etc.), es necesario que tenga conocimientos de ciberseguridad para evitar comportamientos inseguros en la red.

Encuentra lo que buscas

Conocer los diferentes buscadores en internet le permitirá ser más eficiente para acceder a información que le soliciten o que necesite para su trabajo.



CONCLUSIONES

- ✓ **Necesitará familiarizarse con los nuevos dispositivos digitales del hogar y otras aplicaciones para realizar su trabajo o contactar con su cliente**
- ✓ **Es importante que conozca la forma de comunicarse con su cliente a través de estos dispositivos**
- ✓ **Cada vez más debe ser capaz de encontrar en la red la información que necesita para desarrollar determinadas tareas**

Marcos. 34 años. **Cuidados personales a domicilio**

¿Cómo le impacta a Marcos la transformación digital en su puesto de Cuidados personales a domicilio?



#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO 1/3

El perfil de cuidados personales a domicilio ve como se transforman principalmente su forma de comunicarse en caso de urgencia o necesidad y sus funciones de registro de actividad y reporte:

FUNCIONES

PUESTOS

#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A

#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO

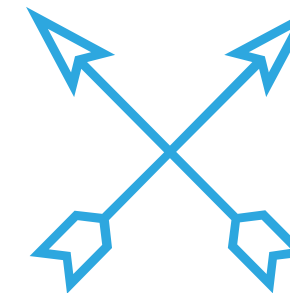
#16 CUIDADOS PERSONALES EN

INSTITUCIONES

- Realizar las comidas y facilitar o administrar los alimentos, según el protocolo de cuidados establecido.
- Realizar el aseo del paciente, en función de las características y grado de dependencia del mismo.
- Realizar las operaciones de mantenimiento de las condiciones higiénico-sanitarias de la habitación para asegurar las condiciones de confort establecidas.
- Hacer la cama del paciente conforme al protocolo establecido.
- Apoyar en la realización de otras tareas domésticas básicas: compras diversas, planchado, ...
- Preparar al paciente para su traslado, asegurando que se cumplen las condiciones establecidas y empleando los elementos necesarios (sillas de ruedas, peso, grúa...). Movilizar al paciente dentro de su medio de acuerdo al protocolo específico y/o al plan de cuidados de enfermería.
- Promover las relaciones interpersonales de los pacientes, impulsando su participación en asociaciones, grupos de ayuda, realizando paseos..

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Explorar al paciente para transmitir información a los médicos ante posibles valoraciones
- Administrar medicación de acuerdo al plan de cuidados establecido.
- Utilizar dispositivos de salud en el cuidado del paciente.
- Registrar las atenciones realizadas o medicación administrada al paciente en las herramientas disponibles (PDAs, ordenador, hoja...) para valoración de superiores y responsables.
- Comunicarse con los familiares si aplica vía mensajería instantánea (necesidad de comprar un medicamento, notificar un suceso, etc.).
- Dar la alarma a través de dispositivos digitales en caso de riesgo, según el protocolo establecido.
- Conocimientos del funcionamiento de la domótica de la vivienda mediante dispositivos digitales: controlar la subida/bajada de persianas, temperatura de la habitación, sonido...



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Reporte de la actividad realizada a través de dispositivos digitales**
- ✓ **Posibilidad de dar la alarma y comunicarse por medios digitales**

#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS



#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A

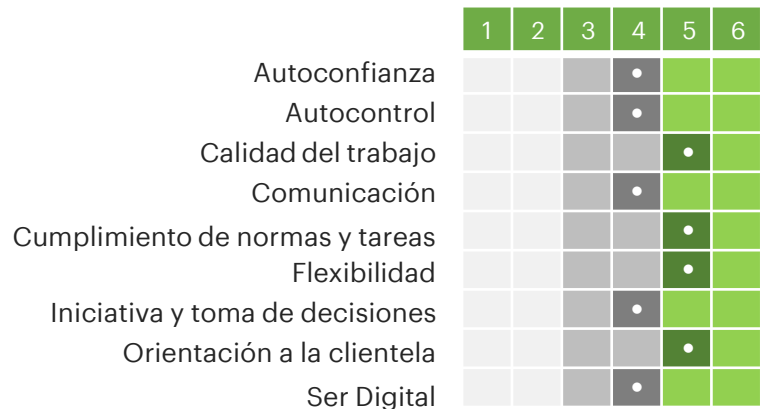


#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO

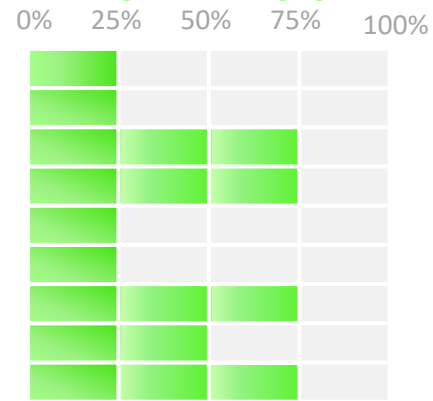


#16 CUIDADOS PERSONALES EN INSTITUCIONES

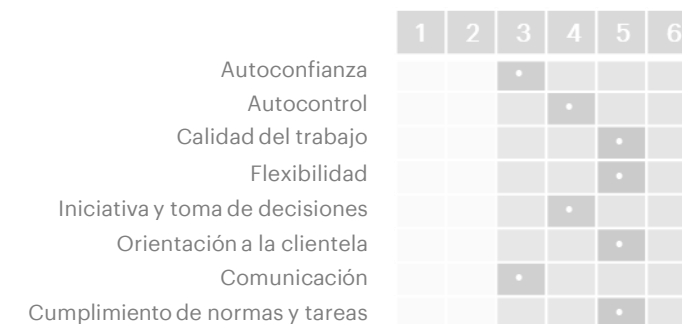
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Flexibilidad:** la planificación de su trabajo y la gestión de necesidades sobrevenidas se realiza a través de aplicativos digitales.
- **Comunicación:** al no tener un centro de trabajo, es clave la comunicación bidireccional con su empresa, realizada través de medios digitales.
- **Orientación a la clientela/Calidad del trabajo:** la determinación específica del servicio a prestar en cada caso consta y se gestiona con aplicativos digitales. La medición de la satisfacción del cliente se recoge también a través de estos aplicativos, que debe conocer para informar al cliente sobre su uso.
- **Iniciativa y toma de decisiones:** se dispone de más información en tiempo real, lo que permite al profesional tener iniciativa para dar la alarma a través de dispositivos digitales en caso de riesgo, según el protocolo.
- **Autoconfianza:** debe confiar en su capacidad de usar y entender las prestaciones de los dispositivos digitales (del cuidado de personas...).
- **Ser Digital:** se trabaja con nuevos dispositivos de salud para el cuidado del paciente (control de temperatura, alarmas, planificación de toma de pastillas...) que permiten prestar una asistencia de mayor calidad. Además, la domótica del espacio gana relevancia.

#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO

3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS



#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A



#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO



#16 CUIDADOS PERSONALES EN INSTITUCIONES

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero, el Smartphone

En la actualidad hay muchas apps que puede necesitar para desarrollar su trabajo en casa, tales como comunicarse con su cliente a través de mensajería instantánea, dar alarmas, o controlar la domótica de la casa (alarma, persianas...), y que necesita manejar.

¡Exprésate!

Necesitará familiarizarse con la forma de comunicarse y expresarse correctamente a través de los dispositivos digitales que tiene para estar en contacto con su cliente, hospitales..., en tiempo real: video, mensaje instantáneo, etc.

Navega de forma segura

Dado que puede necesitar navegar por internet y acceder a webs para realizar gestiones (pedir citas medicas, buscar como llegar a un lugar, etc.), es necesario que tenga conocimientos de ciberseguridad para evitar comportamientos inseguros en la red.

Encuentra lo que buscas

Conocer los diferentes buscadores en internet le permitirá ser más eficiente para acceder a información que necesite, o acceder a webs de ayuda para realizar su trabajo.



CONCLUSIONES

- ✓ **Cada vez más hay en el domicilio dispositivos digitales para el control de funciones vitales y cuidados de pacientes, y deberá familiarizarse fácilmente con su uso**
- ✓ **El contacto con los familiares suele hacerse por mensajería o dispositivos digitales, por lo que debe expresarse adecuadamente**
- ✓ **Si necesita información medica, debe ser capaz de encontrarla en la red para realizar su trabajo de forma eficiente**

Laura. 29 años.

Cuidados personales en instituciones

¿Cómo le impacta a Laura la transformación digital en su puesto de Cuidados personales en instituciones?



#16 CUIDADOS PERSONALES EN INSTITUCIONES 1/3

El perfil de cuidados personales en instituciones se ve transformado digitalmente en el uso de nuevas herramientas para el registro de las atenciones realizadas:

FUNCIONES

PUESTOS

#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A

#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO

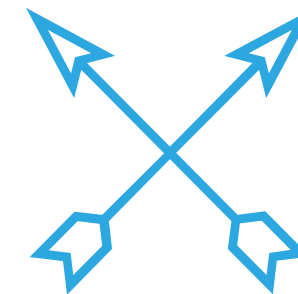
#16 CUIDADOS PERSONALES EN

INSTITUCIONES

- Distribuir y/o revisar las comidas en las instituciones y en el ámbito domiciliario, cuando proceda, facilitando o administrando los alimentos al paciente, según el protocolo de cuidados establecido.
- Realizar el aseo del paciente, en función de las características y grado de dependencia del mismo.
- Realizar las operaciones de mantenimiento de las condiciones higiénico-sanitarias de la habitación para asegurar las condiciones de confort establecidas.
- Hacer la cama del paciente conforme al protocolo establecido.
- Preparar al paciente para su traslado, asegurando que se cumplen las condiciones establecidas y empleando los elementos necesarios (sillas de ruedas, peso, grua...). Movilizar al paciente dentro de su medio de acuerdo al protocolo específico y/o al plan de cuidados de enfermería.
- Realizar y/o colaborar en la ejecución de técnicas de primeros auxilios, siguiendo los protocolos establecidos y las indicaciones de la persona superior responsable.
- Promover las relaciones interpersonales de los pacientes, impulsando su participación en asociaciones y grupos de ayuda.
- Detectar, en su ámbito de competencia, alteraciones emocionales y/o de conducta que pueden aparecer en los pacientes. Prestar apoyo emocional al paciente y a su entorno familiar, para fomentar su integración y bienestar, colaborando con el resto de miembros del equipo sanitario.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Explorar al paciente para transmitir información a los médicos ante posibles valoraciones.
- Administrar medicación de acuerdo al plan de cuidados establecido.
- Registrar las atenciones realizadas o medicación administrada al paciente en las herramientas disponibles (PDAs, ordenador, hoja...) para valoración de superiores y responsables.
- Conocer el funcionamiento de la domótica de la institución
- Atender al paciente digital a través de herramientas digitales: video colaboración...



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Registro de las atenciones realizadas en dispositivos digitales**
- ✓ **Coordinación con equipo en caso de urgencia**
- ✓ **Asistencia al paciente digital**

#16 CUIDADOS PERSONALES EN INSTITUCIONES 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



COMPETENCIAS

PUESTOS



#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A

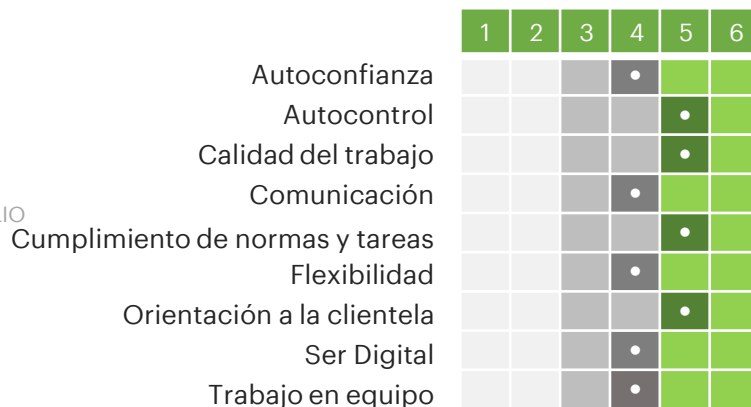


#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO

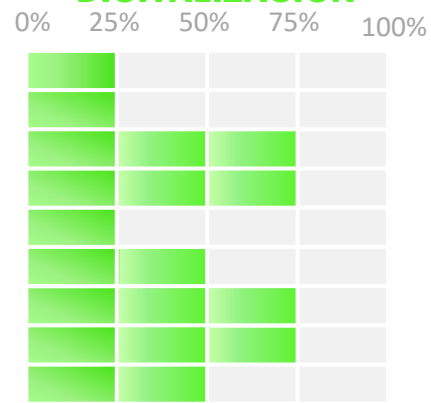


#16 CUIDADOS PERSONALES EN INSTITUCIONES

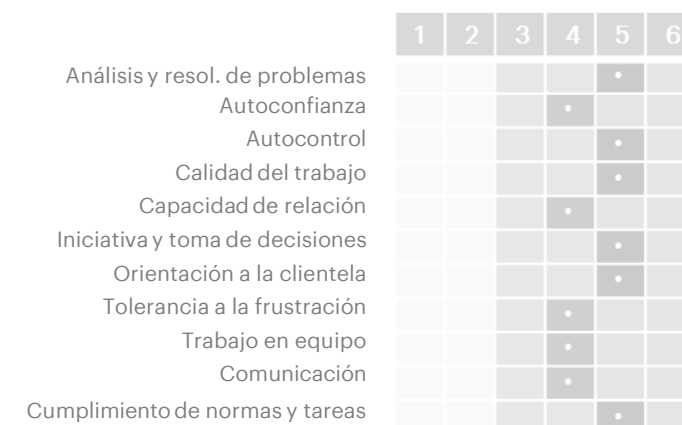
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Análisis y resolución de problemas:** resulta accesoria ya que, en caso de alarma o urgencia, los dispositivos digitales proporcionan un plan de respuesta y protocolo de actuación.
- **Flexibilidad:** la planificación de su trabajo y la gestión de necesidades sobrevenidas se realiza a través de aplicativos digitales.
- **Comunicación/ Trabajo en equipo:** a través de dispositivos móviles, recibe avisos de otros compañeros ante emergencias o complicaciones y solicita colaboración de alguien experimentado en caso necesario.
- **Orientación a la clientela / Calidad del trabajo:** la determinación específica del servicio a prestar en cada caso consta y se gestiona con aplicativos digitales.
- **Ser Digital/ Orientación a la clientela:** se trabaja con nuevos dispositivos de salud para el cuidado del paciente (control de temperatura, alarmas, planificación de toma de pastillas...) que permiten prestar una asistencia de mayor calidad y se comienza a trabajar con aplicativos digitales en los que realizar el registro de las atenciones realizadas al paciente. Adicionalmente, se observa la digitalización de la orientación a la clientela en que se empieza a atender al paciente digital, a través de video colaboración.

#16 CUIDADOS PERSONALES EN INSTITUCIONES

3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS



#14 EMPLEADO/A DOMÉSTICO/A



#15 CUIDADOS PERSONALES A DOMICILIO



#16 CUIDADOS PERSONALES EN INSTITUCIONES

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero, el Smartphone

En la actualidad deberá trabajar con dispositivos digitales, tanto individual para comunicarse rápidamente y recibir actualizaciones y alertas sobre su actividad (enfermos, cambios en medicaciones...), como otros dispositivos para realizar análisis y diagnósticos de los pacientes. Además, cada vez hay más elementos de domótica en los centros, que debe saber manejar para facilitar la estancia del paciente.



CONCLUSIONES

- ✓ **Los dispositivos digitales permiten hacer un seguimiento eficiente del historial y tratamiento de los pacientes, por lo que debe saber manejarlos adecuadamente, ya que toda la información debe quedar registrada en los mismos**

Beltrán. 33 años.
Auxiliar de producción

¿Cómo le impacta a
Beltrán la
transformación
digital en su puesto
de Auxiliar de
producción?



#17 AUXILIAR DE PRODUCCIÓN 1/3

El perfil de auxiliar de producción ve impactadas digitalmente sus funciones relacionadas con el reporting y la comunicación:



FUNCIONES

PUESTOS



#17 AUXILIAR DE PRODUCCIÓN

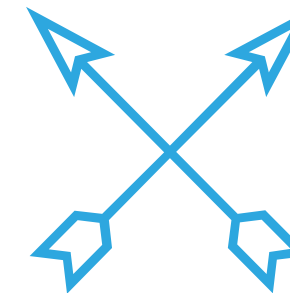


#18 AUXILIAR DE ALMACÉN

- Ejecutar las operaciones rutinarias y sencillas de elaboración de productos, utilizando el utillaje y equipos requeridos para la continuidad del proceso y la obtención del producto.
- Operar mandos sencillos y automáticos para colaborar en la cadena de producción así como trabajos propios de la cadena de producción y embalaje del producto.
- Manejar carretillas automotoras o manuales, siguiendo los procedimientos establecidos, observando las normas de prevención de riesgos laborales medioambientales.
- Realizar la carga o descarga de materiales y productos conforme a las instrucciones recibidas y, en su caso, bajo la supervisión de un responsable.
- Transportar y abastecer de materias primas y materiales a las líneas de producción, así como retirar los residuos generados en los procesos productivos a las zonas previstas para dicho fin.
- Cumplir la normativa aplicable de seguridad, salud laboral, medioambiental y seguridad alimentaria, siguiendo instrucciones, así como adoptar las medidas de seguridad establecidas para la prevención de riesgos laborales y de la salud en los trabajadores.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Inspeccionar los productos para corroborar su calidad, ya sea visualmente o a través de dispositivos digitales.
- Uso de dispositivos digitales para recibir órdenes, cambio de actividad, reportar incidencias, reportar seguimiento de la actividad...
- Informar al responsable de cualquier incidencia que ocurra durante el turno.
- Conocimiento del turno de trabajo en el móvil (p.e., en empleados tienen una App en la que les informan si al día siguiente les dan plaza de aparcamiento o no...)



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Comunicación a través de medios digitales**
- ✓ **Utilización de dispositivos digitales como centros de recepción de instrucciones y herramientas de reporte**

#17 AUXILIAR DE PRODUCCIÓN 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



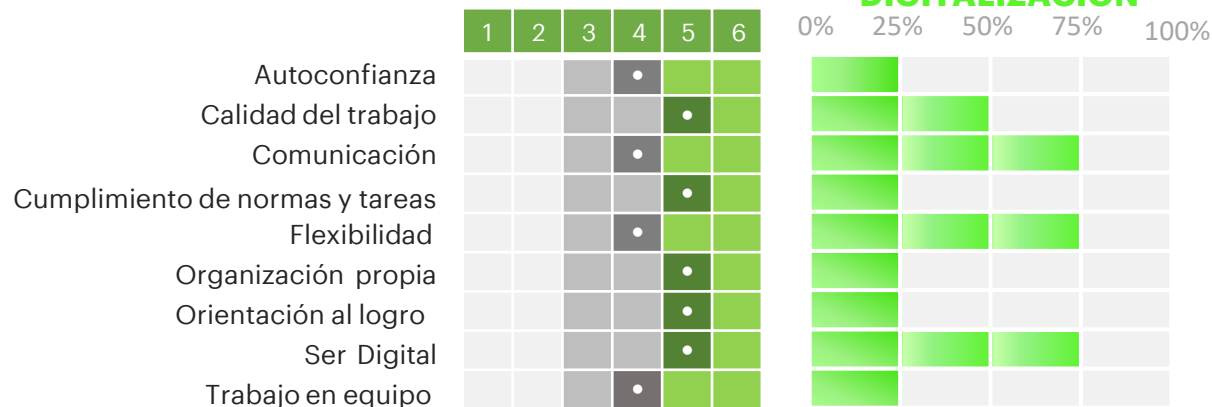
COMPETENCIAS

PUESTOS

#17 AUXILIAR DE PRODUCCIÓN

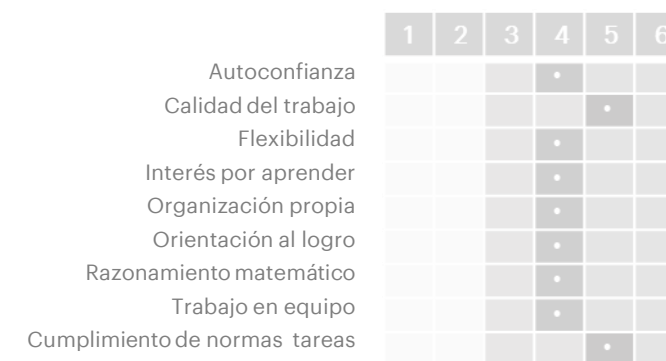
#18 AUXILIAR DE ALMACÉN

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN

PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Comunicación:** la digitalización canaliza la comunicación bidireccional en la que el empleado recibe la información y orientaciones para realizar adecuadamente su trabajo y éste reporta su actividad y las incidencias detectadas (falta de material, generación de producto de baja calidad).
- **Flexibilidad:** la digitalización del proceso de producción está fomentando la versatilidad de los empleados para equilibrar la producción según la demanda, por lo que es necesario que tengan disponibilidad para adaptarse al cambio.
- **Calidad del trabajo:** su función de control de calidad gana relevancia ya que es clave la verificación desde la materia prima hasta el producto final.
- **Orientación al logro:** las nuevas tecnologías le permiten realizar mejor su trabajo y a su vez, monitorizan permanentemente su rendimiento.
- **Organización propia:** al disponer de más información (paradas técnicas...) se espera que organice su trabajo para realizarlo en la cantidad y calidad debida y que deje adecuadamente su puesto para la entrada del siguiente turno.
- **Ser Digital:** debe entender la maquinaria con la que trabaja, cada vez con un mayor componente digital.
- **Razonamiento matemático:** no resulta tan relevante porque gran parte de dicho razonamiento lo hacen las propias herramientas.

#17 AUXILIAR DE PRODUCCIÓN 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas



CONOCIMIENTOS DIGITALES

PUESTOS



#17 AUXILIAR DE PRODUCCIÓN



#18 AUXILIAR DE ALMACÉN

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

También en las funciones de producción se dotará a los empleados de un dispositivo digital en el que, a través de una aplicación de la empresa, recibirán los cambios en la actividad del turno, prioridades, e incluso información sobre la actividad del turno previo. Además, podrá reportar incidencias y recibir alarmas en tiempo real, por lo que es importante que se familiarice con su funcionamiento.



CONCLUSIONES

- ✓ **Cada vez más requerirá trabajar con un dispositivo digital para el control de elementos de la actividad, reporting, re-priorización de ordenes de trabajo, etc., y para ello debe familiarizarse con su uso**

Sofía. 33 años.
Auxiliar de almacén

¿Cómo le impacta a Sofía la transformación digital en su puesto de Auxiliar de almacén?



#18 AUXILIAR DE ALMACÉN 1/3

El perfil de auxiliar de almacén ve altamente transformadas sus funciones por el uso de dispositivos digitales para gran parte de sus actividades:



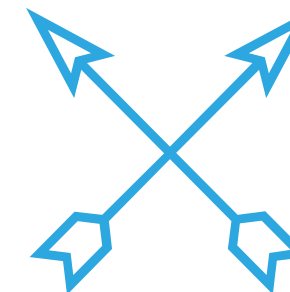
FUNCIONES

PUESTOS

- Realizar las siguientes actividades conforme a los procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales así como de gestión medioambiental en todas las actividades realizadas:
 - Manejar carretillas automotoras o manuales.
 - Realizar las operaciones de comprobación, y desembalaje de cargas.
 - Mantener el orden y limpieza de la zona de trabajo.
 - Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura.
 - Embalar la unidad de pedido, caja o palé, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Interpretar la información y elementos básicos de la documentación, ordenes de trabajo y registro habituales de las operaciones propias del almacén (recepción, almacenaje, carga, etc.)
- Realizar la carga o descarga de materiales y productos conforme a las instrucciones recibidas en dispositivos digitales (Smartphone, PDA...) y colocar la carga/mercancía en el lugar designado.
- Preparar el pedido, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo indicado en la orden de preparación, utilizando las herramientas y equipos de control de mercancías.
- Realizar el marcado y etiquetado de la carga, comprobando los datos de identificación y codificación, utilizando el equipo y herramientas específicas de etiquetado y marcaje, con el fin de facilitar su localización y garantizar su trazabilidad.
- Colaborar en el control de stock, transmitiendo la información del movimiento de cargas realizadas y realizando el recuento de mercancías utilizando el equipo adecuado (herramienta digital, smartphone, App...), con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de aprovisionamiento y mantener actualizada la información periódica de stocks del almacén.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Comunicación, recepción de instrucciones y reporte a través de medios digitales**
- ✓ **Gestión del stock y envíos con herramientas digitales**

#18 AUXILIAR DE ALMACÉN 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:



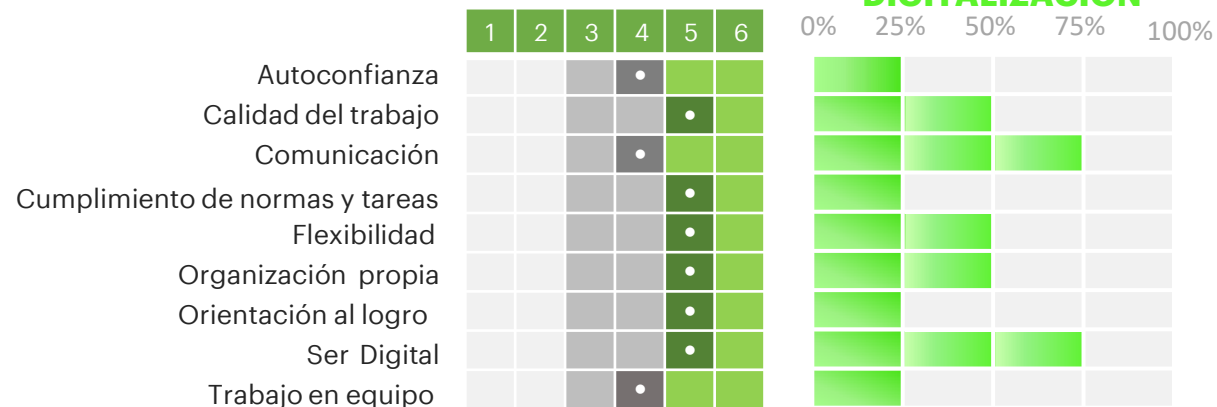
COMPETENCIAS

PUESTOS

#17 AUXILIAR DE PRODUCCIÓN

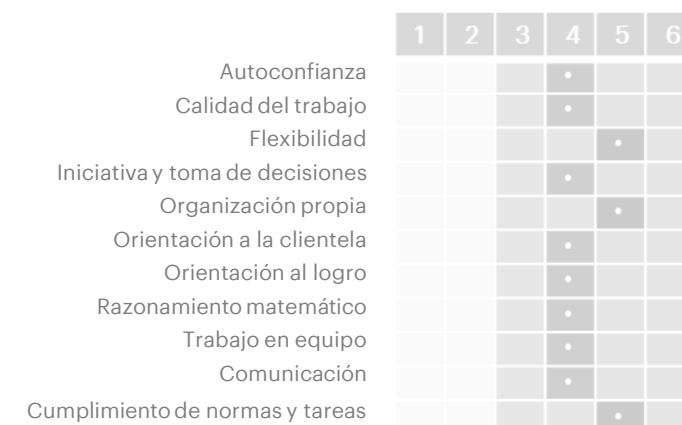
#18 AUXILIAR DE ALMACÉN

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN

PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Calidad del trabajo:** se demanda un nivel avanzado debido a la creciente exigencia de realizar un trabajo más preciso, ya que dispone de dispositivos digitales que le transmiten la orden de preparación con ubicaciones, artículos y cantidades para configurar el pedido. Así mismo, interactúa y alimenta la herramienta introduciendo información de unidades de stock reales para que el sistema disponga de información actualizada para realizar adecuadamente los flujos de aprovisionamiento.
- **Trabajo en equipo/ Comunicación:** dada su especialización funcional, su trabajo está interrelacionado con el de otros por lo que debe apoyarse de herramientas digitales para coordinarse con ellos para alcanzar los objetivos marcados.
- **Iniciativa y toma de decisiones:** pierde relevancia porque el empleado goza de menor autonomía al recibir instrucciones, en forma de texto o voz, del trabajo a realizar a través de dispositivos.
- **Orientación al logro:** se demanda un nivel avanzado, porque las nuevas tecnologías le permiten realizar mejor su trabajo y a su vez, monitorizan permanentemente su rendimiento (número de cajas descargadas, tiempo empleado en la descarga...).
- **Ser Digital:** se trabaja con herramientas digitales en la gestión de stocks y de envíos.

#18 AUXILIAR DE ALMACÉN 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS

PUESTOS

 #17 AUXILIAR DE PRODUCCIÓN

 #18 AUXILIAR DE ALMACÉN

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Los empleados que gestionan un almacén dispondrán de dispositivos digitales, móviles o no, con los que controlarán tanto el stock como la ubicación del mismo para su gestión. Contar con conocimientos del funcionamiento de sistemas asociados será clave para poder gestionar las peticiones, e ir dando salida a los pedidos en tiempo y forma, para cumplir con la fecha de entrega. A través de este dispositivo recibirá alertas y podrá dar de alta incidencias, por lo que es importante que se familiarice con su funcionamiento.



CONCLUSIONES

- ✓ **El Auxiliar de Almacén necesitará trabajar con dispositivos digitales para controlar los pedidos, el stock, los tiempos de respuesta, y reportar el cumplimiento de la actividad, por lo que debe familiarizarse con cómo funcionan y lo que se puede hacer**

Luisa. 30 años. Promotora comercial

¿Cómo le impacta a
Luisa la
transformación
digital en su puesto
de Promotora
comercial?



#19 PROMOTOR/A COMERCIAL 1/3

El perfil de promotor/a comercial ve el impacto de la digitalización en sus funciones relacionadas con la planificación y la gestión del portfolio de clientes:



FUNCIONES

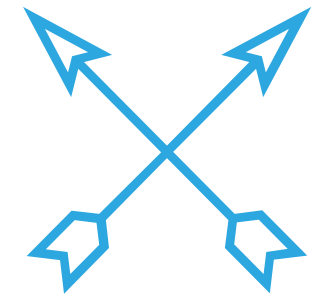
PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

- Atender al cliente de forma cortés y educada.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.
- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta del producto/servicio que se esté promocionando.
- Atender y resolver en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.
- Asegurar, dentro de su gestión, la satisfacción del cliente.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Proporcionar, en cada una de las consultas realizadas, la información requerida por el cliente/consumidor, de acuerdo con el contexto específico de que se trate, ya sea por los canales tradicionales o apoyándose en equipos digitales (tablets, email...) garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.
- Tener informada a Dirección sobre las incidencias y novedades.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Planificación de tareas y gestión del portfolio de clientes utilizando dispositivos digitales**

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:

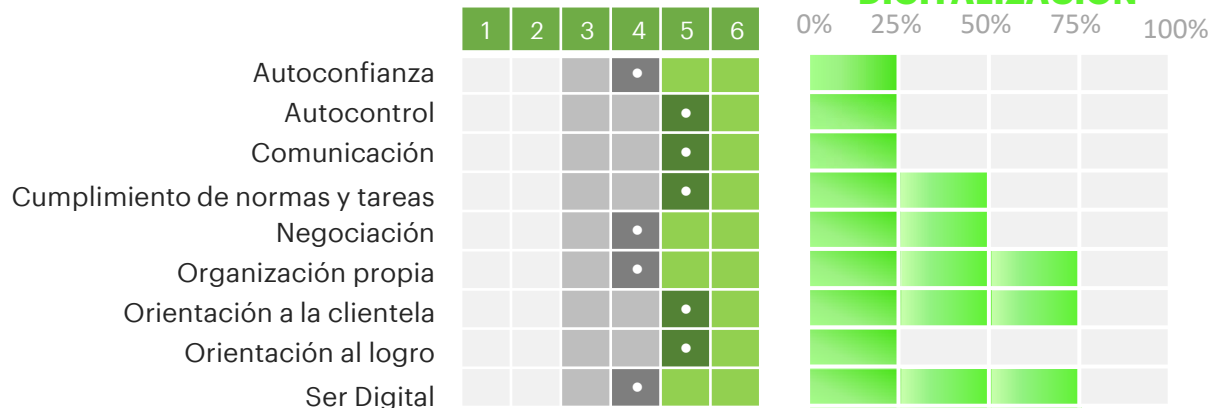


COMPETENCIAS

PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Iniciativa y toma de decisiones:** su ámbito y espacio de trabajo están más acotados por lo que no se requiere tanta proactividad para llegar a la clientela.
- **Organización propia:** este perfil suele realizar su trabajo solo, por lo que resulta de gran importancia que sea capaz de organizar todo el material y tener el producto listo y preparado, así como la información necesaria sobre el mismo, para ser lo más eficiente posible.
- **Comunicación:** la digitalización favorece la intercomunicación con el almacén de mercancías y con la clientela, en ambos casos bidireccional.
- **Orientación a la clientela:** al disponer tanto del portfolio de productos (características técnicas, disponibilidad...) como del portfolio de clientes (datos, historial, rentabilidad...) en soporte y aplicativo digital se espera un trato más personalizado.
- **Ser Digital:** la revolución digital pone a su disposición herramientas para la planificación de su trabajo y la gestión de pedidos de cliente.

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS

PUESTOS

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL

#20 VENDEDOR/A

#21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

#22 CAJERO/A

#23 REPONEDOR/A

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

#25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

#26 TELEVENTA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero, el Smartphone

El promotor comercial tiene que saber manejar un dispositivo digital móvil con el que comunicarse con la empresa a través de una app propia. De esta manera accederá en tiempo real a información sobre cómo preparar la venta, donde debe asistir, podrá registrar datos de clientes interesados en la marca o producto que comercializa.

¡Exprésate!

Necesitará familiarizarse con la forma de comunicarse y expresarse correctamente a través de los dispositivos digitales que tiene para realizar su trabajo, con mensajería instantánea, videos y fotos de la promoción.

Navega de forma segura

Dado que puede necesitar navegar por internet y acceder a la web de la marca para registra al cliente, etc, es necesario que tenga conocimientos de ciberseguridad para actuar correctamente.

Encuentra lo que buscas

Conocer los diferentes buscadores en internet le permitirá ser más eficiente para acceder a información que necesite para ofrecer más detalle del producto al cliente.

Apúntate a las RRSS

La mayoría de las marcas están presentes en las Redes Sociales, por lo que es importante que las conozca y sepa manejarse con ellas para poder explicarlas a los clientes, y comportarse en ellas de forma adecuada.



CONCLUSIONES

- ✓ **Los promotores comerciales manejan dispositivos digitales para acercar los productos que comercializan al cliente, por lo que deben manejarse bien con ellos**
- ✓ **Debe ser capaz de encontrar en la red la información que necesita para facilitar la venta, respondiendo a las cuestiones de clientes cada vez más informados**
- ✓ **Conocer las redes sociales facilitará que sepa explicarlas y usarlas adecuadamente**

Cecilia. 53 años. Vendedora

¿Cómo le impacta a
Cecilia la
transformación
digital en su puesto
de Vendedora?



#20 VENDEDOR/A 1/3

El perfil de vendedor/a ve el impacto de la digitalización en el aumento de canales de contacto con el cliente:



FUNCIONES

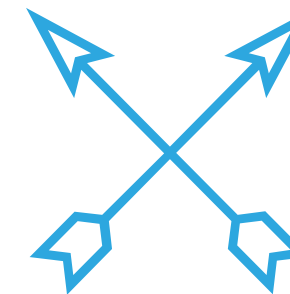
PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

- Interpretar y expresarse oralmente en inglés para atender y satisfacer las necesidades/reclamaciones del cliente/consumidor.
- Mantener el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta y su mobiliario, garantizando la reposición eficaz de los artículos y aplicando los estándares marcados de escapatismo.
- Recepcionar la mercancía, comprobar que los pedidos son correctos, etiquetarlos y colocarlos, según instrucciones y normativa de seguridad y salud vigentes.
- Cargar y descargar bultos, cajas o productos en, transpalés o carretillas de mano, adoptando las medidas para evitar accidentes y lesiones y respetando las normas de seguridad y salud.
- Apertura y cierre de tienda según los horarios marcados por la dirección, si procede.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente, informando y orientando sobre los productos y/o servicios, por cualquiera de los canales de venta.
- Atender y resolver las reclamaciones presentadas, por canales tradicionales o digitales, según los criterios establecido y respetando la normativa vigente de protección al consumidor.
- Registrar la venta y realizar el cobro de los productos y/o servicios de manera adecuada y fiable en los equipos disponibles (TPV, Contact less, ordenador...).
- Manejar Apps de solicitud y reserva de pedidos. Grabar albaranes en herramienta informática. Preparación de los pedidos online.
- Proporcionar asistencia al cliente en la descarga, inscripción y uso en Apps o programas de fidelidad.
- Gestionar los procesos de seguimiento y postventa según los criterios establecidos por la empresa (envío de emails, aplicaciones de fidelidad...).
- Mantener comunicación con Central a través del envío de la documentación requerida por email.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Manejo de Apps de fidelidad y otros soportes digitales de venta y atención al cliente**
- ✓ **Utilización de herramientas para la gestión de pedidos**
- ✓ **Realización del cobro utilizando sistemas digitales**

#20 VENDEDOR/A 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:

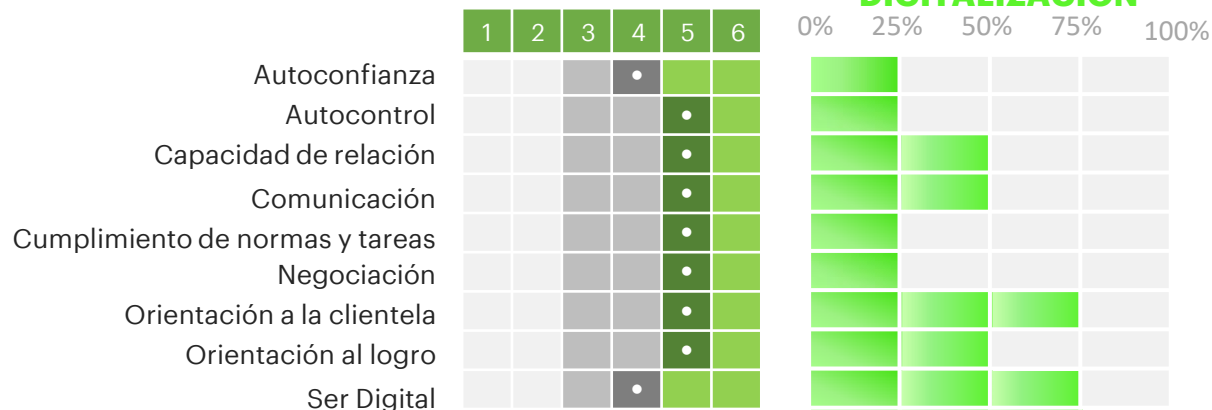


COMPETENCIAS

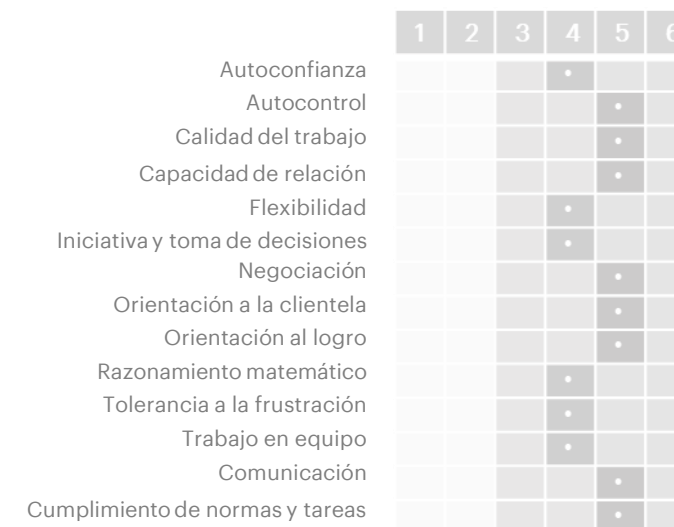
PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Razonamiento matemático:** con los nuevos dispositivos digitales, gran parte del razonamiento matemático lo hace la propia herramienta.
- **Comunicación:** se observa su digitalización en que, la interacción con el almacén y con el cliente que realiza click & collect, se desarrolla a través de medios digitales.
- **Orientación a la clientela:** dispone, en una herramienta digital, del portfolio de productos con todas sus características técnicas, disponibilidad, y se apoya en ella para la prestación de un servicio post- venta o asesoramiento, lo que le permite prestar un servicio integral de mayor calidad.
- **Ser Digital:** se refleja en que debe conocer el funcionamiento de las app a disposición del cliente para poder explicarlas y resolver dudas, atender incidencias e interactuar con ellas así como los sistemas de cobro y gestión de pedidos.

#20 VENDEDOR/A 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS

PUESTOS

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL

#20 VENDEDOR/A

#21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

#22 CAJERO/A

#23 REPONEDOR/A

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

#25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

#26 TELEVENTA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar.

Tu compañero, el Smartphone

El vendedor debe estar familiarizado con los dispositivos móviles, ya que muchos contactos le llegarán a través del mismo, tanto de clientes como de la propia compañía, y podrá a su vez emitir comunicaciones, realizar búsquedas de productos en el stock, etc.

¡Exprésate!

Necesitará familiarizarse con la forma de comunicarse y expresarse correctamente a través de las aplicaciones de mensajería disponibles, incluso adjuntando imágenes o descargando pedidos.

Navega de forma segura

Dado que puede necesitar navegar por internet y acceder a webs para hacer pedidos, mandar emails, etc., es necesario que tenga conocimientos de ciberseguridad para actuar correctamente. ✓

Encuentra lo que buscas

Conocer los diferentes buscadores en internet le permitirá ser más eficiente para acceder a información que necesite para ofrecer más detalle del producto al cliente y estar mejor informado. ✓

Qué sitios te interesan y por qué

Es recomendable que tenga una amplia visión de sitios en los que puede acceder a información más compleja sobre los productos que vende, lo que se dice de ellos, para argumentar mejor la venta. ✓

Apúntate a las RRSS

Las Redes Sociales son una herramienta de marketing, por lo que es importante que las conozca y sepa manejarse con ellas para tener más información, así como para dar a conocer lo que vende.



CONCLUSIONES

El vendedor cada vez se enfrenta más a un cliente digital

Muchos de los procesos de venta se soportan en herramientas digitales

El cliente tiene ya mucho conocimiento que ha adquirido en la red, y el vendedor necesita mantenerse muy actualizado para aportar valor

Ángel. 55 años.

**Profesional de productos
frescos**

¿Cómo le impacta a
Ángel la
transformación
digital en su puesto
de Profesional de
productos frescos?



#21 PROFESIONAL PRODUCTOS FRESCOS 1/3

El perfil de profesional de productos frescos ve el impacto digital en la forma de gestionar los pedidos y en los sistemas empleados para la realización de inventarios y gestión comercial:

FUNCIONES

PUESTOS

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL

#20 VENDEDOR/A

#21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

#22 CAJERO/A

#23 REPONEDOR/A

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

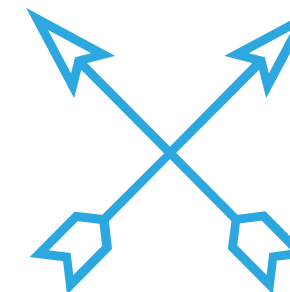
#25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

#26 TELEVENTA

- Mantener las áreas de trabajo dentro de los estándares higiénicos que garanticen la seguridad y la salubridad de los productos alimentarios, de acuerdo a los requerimientos productivos y a la normativa vigente.
- Adoptar en el trabajo las medidas de protección necesarias para garantizar la seguridad de la actividad.
- Almacenar, conservar y acondicionar las materias primas y demás productos auxiliares, de acuerdo a sus características, atendiendo a las exigencias de los productos y optimizando los recursos disponibles.
- Preparar los productos en las porciones, forma y calidad adecuados para el consumo y requeridos por el cliente, respetando las normas de higiene personal en el lugar de trabajo.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Realizar la recepción de las materias primas, los materiales y productos suministrados, asegurando su correspondencia con lo solicitado consultando para ello los sistemas de la empresa.
- Recibir los pedidos ya sean por herramienta de ticketing o de modo tradicional y prepararlos conforme a las solicitudes del cliente.
- Realizar inventarios y registros, siguiendo los procedimientos establecidos, para controlar los stocks, la calidad y la caducidad, de los productos almacenados, ya sea a través de medios tradicionales o digitales (registro en programas office...).



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Gestión de pedidos online**
- ✓ **La gestión comercial se realiza a través de dispositivos digitales**

#21 PROFESIONAL PRODUCTOS FRESCOS 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:

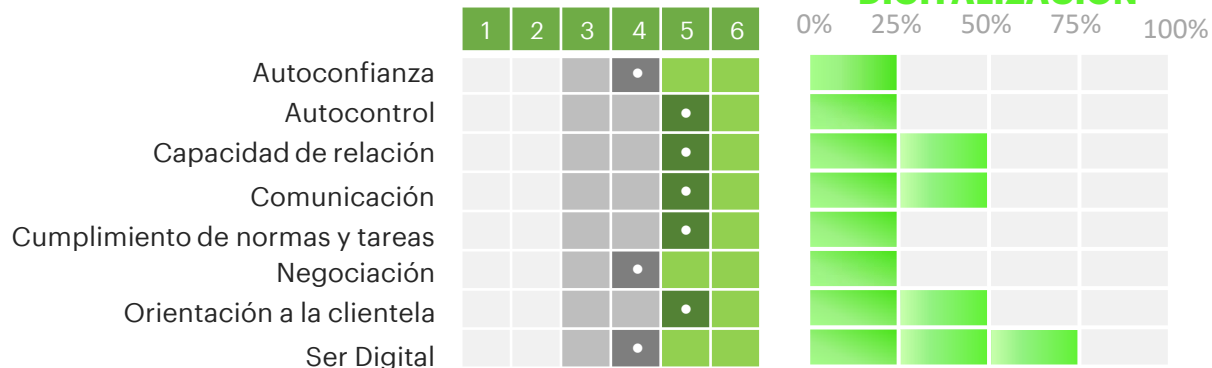


COMPETENCIAS

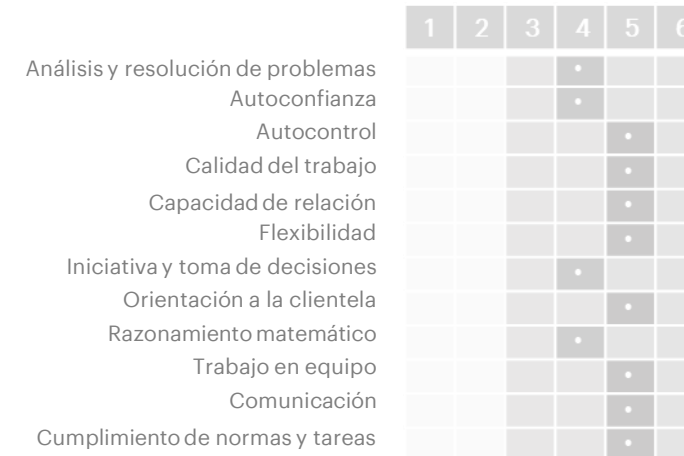
PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Razonamiento matemático:** se convierte en accesorio ya que utiliza sistemas informáticos para la realización de pedidos e inventarios y la gestión comercial (fijación de precios de venta, establecimiento de promociones...).
- **Orientación a la clientela:** se puede apreciar su digitalización en que se empieza a trabajar en la preparación de pedidos para el cliente digital, que se lo lleva a casa, o pasa a buscarlo en un periodo de tiempo concreto, y tiene que estar listo.
- **Negociación:** se basa en la naturaleza del cliente para intentar provocar la venta del producto personalizando el discurso y presentándole los beneficios que tiene para él dicho producto (es más adecuado para lo que quiere hacer, tiene propiedades similares pero resulta más económico...). Adicionalmente, en busca del mejor precio, calidad y frescura del producto, su relación con los proveedores en la negociación es vital para asegurar la mejor propuesta de valor para su clientela.

#21 PROFESIONAL PRODUCTOS FRESCOS 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS

PUESTOS

 #19 PROMOTOR/A COMERCIAL

 #20 VENDEDOR/A

 #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

 #22 CAJERO/A

 #23 REPONEDOR/A

 #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

 #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

 #26 TELEVENTA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Como vendedor, necesitará estar al tanto del uso de los dispositivos móviles, ya que muchos contactos le llegarán a través del mismo, tanto de clientes como de la propia compañía, y podrá a su vez comunicarse él, reportando el stock, incidencias, etc.

¡Exprésate!

Necesitará familiarizarse con la forma de comunicarse y expresarse correctamente a través de las aplicaciones de mensajería disponibles, incluso adjuntando imágenes o descargando pedidos.

Apúntate a las RRSS

Las Redes Sociales son una herramienta de marketing, por lo que es importante que las conozca y sepa manejarse con ellas para tener más información, así como para dar a conocer lo que vende.



CONCLUSIONES

- ✓ **Se comunican con clientes a través de dispositivos digitales, y deben saber expresarse de forma acorde**
- ✓ **Muchos de los procesos de venta se soportan en herramientas digitales**
- ✓ **En muchas ocasiones la compañía tiene presencia en las redes sociales, y es importante que las conozca y sepa explicarlas**

Berta. 23 años.
Cajera

¿Cómo le impacta a
Berta la
transformación
digital en su puesto
de Cajera?



#22 CAJERO/A 1/3

El perfil de cajero/a ve impactada su función de cobro en la que intervienen numerosas aplicaciones:



FUNCIONES

PUESTOS

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL

#20 VENDEDOR/A

#21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

#22 CAJERO/A

#23 REPONEDOR/A

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

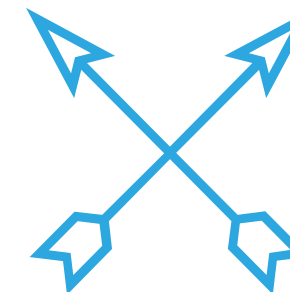
#25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

#26 TELEVENTA

- Atender y satisfacer las necesidades del cliente, teniendo en cuenta los productos y/o servicios de la empresa.
- Aplicar las técnicas de empaquetado y embalado siguiendo criterios definidos.
- Atender las reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Realizar las operaciones de registro y cobro de la venta de productos y/o servicios manejando adecuadamente los equipos disponibles (TPV, Contact less, móvil...) y asegurando su fiabilidad y exactitud.
- Realizar el Arqueo de la caja, utilizando los programas informáticos establecidos y comprobando si se han contabilizado todas las transacciones.
- Conocer el manejo de Apps de fidelidad para el canje de puntos.
- Enviar y recibir comunicaciones en tiempo real a través de una App: alertas, promociones en curso, gestión de incidencias...
- Registrar en los sistemas informáticos de la empresa los pagos realizados, devoluciones, promociones aplicadas, etc.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Nuevos sistemas de cobro**
- ✓ **Interconexión de los sistemas de cobro con otras aplicaciones**
- ✓ **Recogida de datos para su tratamiento posterior**

#22 CAJERO/A 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:

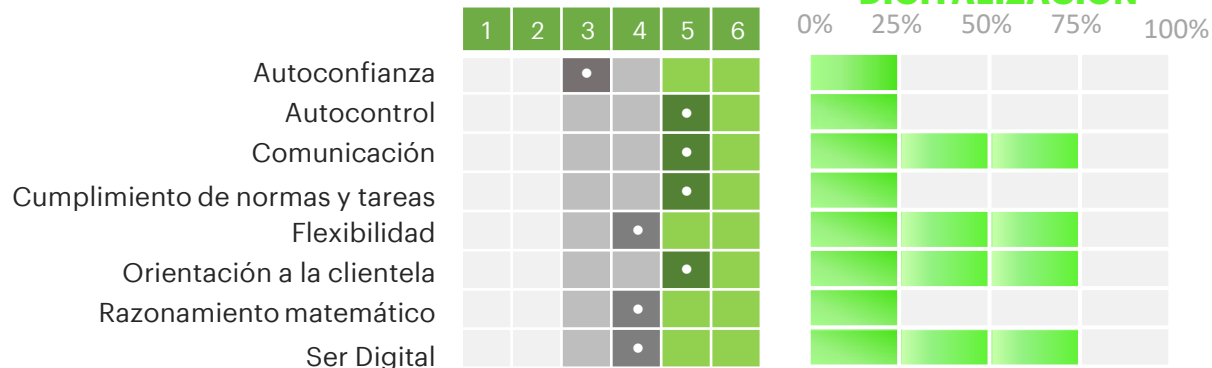


COMPETENCIAS

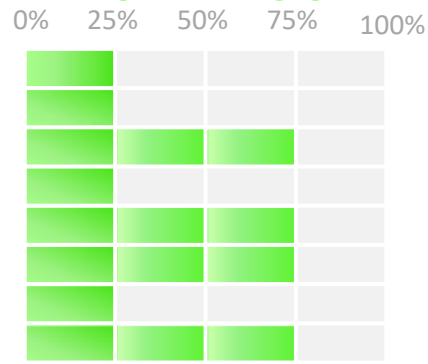
PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

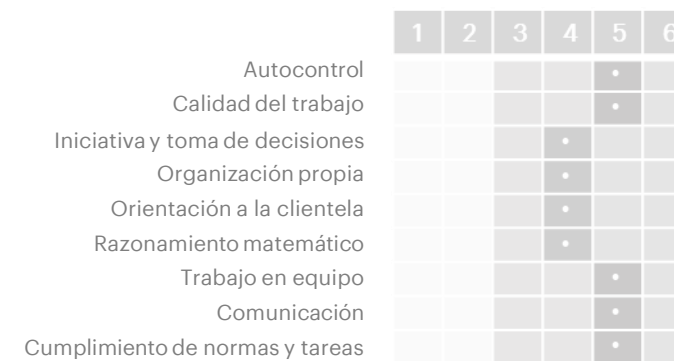
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Organización propia:** todo el flujo de clientes (p.e. fija única), así como de productos por la línea de cajas (p.e. escáneres tridimensionales), como de dinero, están programados digitalmente, por lo que su autonomía de decisión de qué hacer en qué momento está limitada al máximo.
- **Ser Digital/ Orientación a la clientela:** los sistemas actuales de paso de artículos y cobro reducen el tiempo de espera del cliente. Además, los sistemas de cobro interactúan con apps del cliente (visualización del ticket, fidelización...) por lo que es necesario que entienda su funcionamiento para poder ayudar al cliente. La liberación de tiempo de tareas operativas le permite una mayor dedicación y puesta en valor de la atención al cliente.
- **Flexibilidad:** dispone de información en tiempo real por lo que se espera capacidad de adaptación a los cambios que van surgiendo sobre la marcha (cambios en la forma de realizar el cobro/devoluciones, canjeo de puntos, inclusión de nuevos métodos de pago...).
- **Cumplimiento de normas y tareas:** debe asegurar la fiabilidad de la información recogida en los dispositivos digitales con el fin de permitir el tratamiento posterior de datos.
- **Autoconfianza:** la digitalización hace vascular el tiempo del cajero hacia la atención al cliente. Para dar la respuesta adecuada, es necesaria una mayor autoconfianza.

#22 CAJERO/A 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS

PUESTOS

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL

#20 VENDEDOR/A

#21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

#22 CAJERO/A

#23 REPONEDOR/A

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

#25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

#26 TELEVENTA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Podrá conocer como se está transformado el mercado laboral como consecuencia de la digitalización, y como esto puede afectar al trabajo a realizar en su puesto.



CONCLUSIONES

- ✓ **La transformación digital impacta de diferente manera en toda la cadena de atención al cliente del supermercado. En este sentido es importante que conozca como está evolucionando, y como esto puede afectar a su puesto en forma de nuevos sistemas o procedimientos**

Gustavo. 55 años. Reponedor

¿Cómo le impacta a Gustavo la transformación digital en su puesto de Reponedor?



#23 REPONEDOR/A 1/3

El perfil de reponedor/a refleja el impacto de la digitalización en un aumento de eficiencia al llevar a cabo sus funciones:



FUNCIONES

PUESTOS

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL

#20 VENDEDOR/A

#21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

#22 CAJERO/A

#23 REPONEDOR/A

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

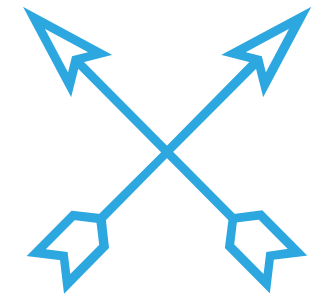
#25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

#26 TELEVENTA

- Realizar las siguientes actividades conforme a los procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales :
 - Trasladar bultos, cajas o productos, conduciendo transpalés o carretillas de mano.
 - Realizar la reposición de productos, utilizando el equipo de protección individual, a fin de garantizar el abastecimiento en el tiempo y forma establecidos.
 - Colocar los expositores con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.
 - Mantener en orden y limpieza los lineales y muebles de exposición de productos.
- Dar respuesta y orientación a los preguntas básicas que realicen los clientes.
- Atender y satisfacer las necesidades del cliente teniendo en cuenta los productos y/o servicios de la empresa.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Abrir, actualizar y cerrar incidencias en herramienta de ticketing.
- Realizar el recuento de productos en el punto de venta (stock), utilizando el equipo adecuado (herramienta digital, smartphone, App...), con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, caducidad, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información en el punto de venta.
- Etiquetar los productos expuestos en el punto de venta, de acuerdo a las instrucciones recibidas y utilizando el equipo de etiquetado.
- Recibir notificaciones a través de dispositivos digitales (PDA, Smartphone...) cuando un producto tenga que ser repuesto y comunicar cuando se haya hecho su reposición.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Dispositivos digitales de geolocalización y recuento de mercancía**

#23 REPONEDOR/A 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:

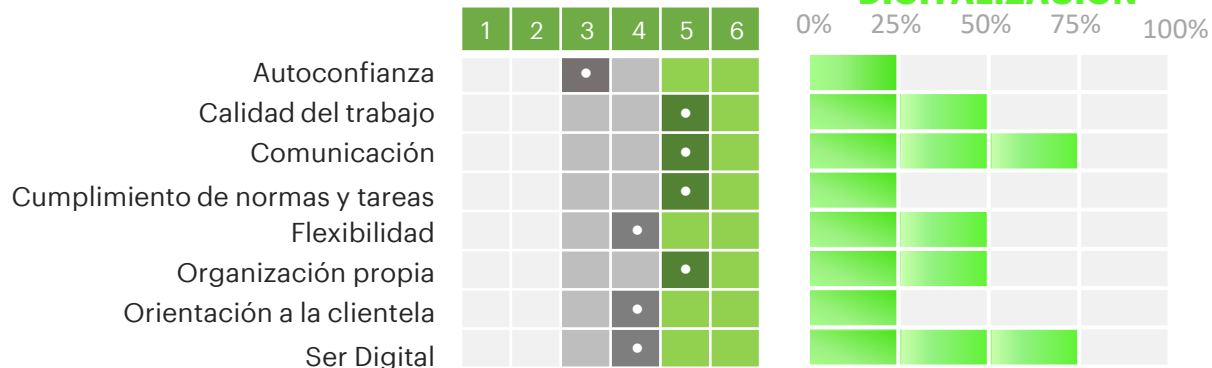


COMPETENCIAS

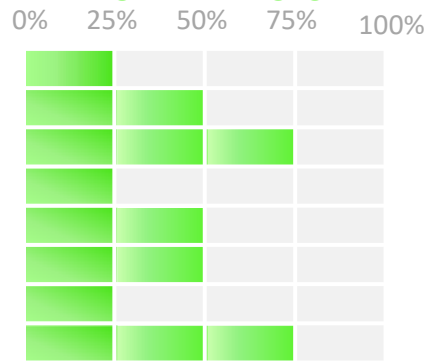
PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

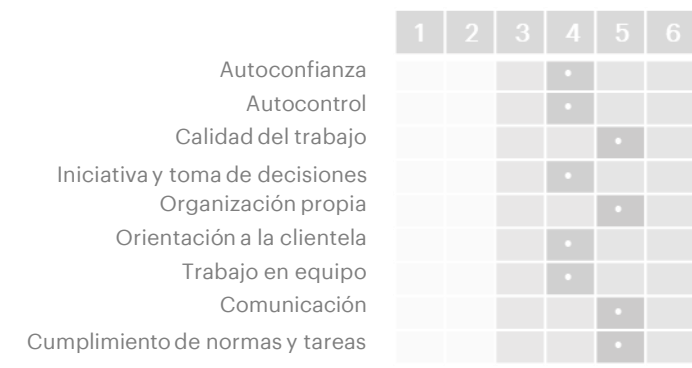
PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Autoconfianza/Organización propia:** al disponer de información precisa, detalla y de actuación inmediata, su nivel de autonomía de decisión se reduce exponencialmente y la curva de aprendizaje de su puesto también.
- **Iniciativa y toma de decisiones:** pierde relevancia ya que, actualmente dispone, en herramientas digitales, de su plan de trabajo con órdenes precisas, concretas y de cumplimiento inmediato (recepción de órdenes por voz...).
- **Calidad del trabajo:** dispone de dispositivos digitales que le ayudan a identificar si hay stock de la referencia buscada, dónde se encuentra ubicada en el almacén y dónde debe ser repuesta en la sala de ventas. Además, interactúa y alimenta la herramienta introduciendo información de unidades de stock reales para que el sistema disponga de información actualizada para realizar adecuadamente los flujos de aprovisionamiento.
- **Flexibilidad:** a través de medios digitales recibe información actualizada (cambios en su plan de trabajo, lanzamiento de nuevos productos, campañas, incidencias...), por lo que se requiere capacidad de adaptación a los cambios que se van produciendo durante su jornada.
- **Ser Digital:** Se incrementa la tendencia a utilizar dispositivos digitales para asignación de tareas y organización del trabajo, así como para tareas de localización y reposición de mercancía.

#23 REPONEDOR/A 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS

PUESTOS

 #19 PROMOTOR/A COMERCIAL

 #20 VENDEDOR/A

 #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

 #22 CAJERO/A

 #23 REPONEDOR/A

 #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

 #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

 #26 TELEVENTA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

El dispositivo digital se está posicionando como el compañero inseparable para un reponedor, por lo que necesitará estar familiarizado con el funcionamiento de los mismos. Esta herramienta de trabajo será con la que gestione la disponibilidad de stock, las ordenes de reposición, los cambios de lineal, etc.



CONCLUSIONES

- ✓ **El uso de dispositivos digitales es cada vez más frecuente para la organización del trabajo del reponedor, por lo que debe estar familiarizado con su uso y entender sus funcionalidades**

Sandra. 28 años.
Cajera/ Reponedora

¿Cómo le impacta a Sandra la transformación digital en su puesto de Cajera/ Reponedora?



#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A 1/3

El perfil de cajero/a/ reponedor/a ve impactadas sus funciones en la digitalización de los sistemas de reposición de mercancía y la interconexión de los sistemas de cobro con otras aplicaciones:

FUNCIONES

PUESTOS

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL

#20 VENDEDOR/A

#21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

#22 CAJERO/A

#23 REPONEDOR/A

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

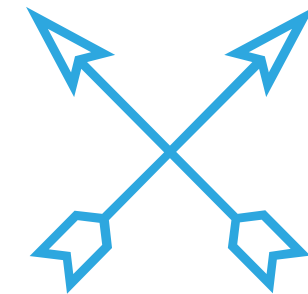
#25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

#26 TELEVENTA

- Realizar las siguientes actividades conforme a los procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales :
 - Trasladar bultos, cajas o productos, conduciendo transpalés o carretillas de mano.
 - Realizar la reposición de productos, utilizando el equipo de protección individual.
 - Colocar los expositores con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.
 - Mantener en orden y limpieza los lineales y muebles de exposición de productos.
 - Aplicar las técnicas de empaquetado y embalado.
- Atender y satisfacer las necesidades del cliente, en base a los productos y/o servicios.
- Atender las reclamaciones presentadas por los clientes según los procedimientos establecidos por la empresa respetando la normativa vigente de protección al consumidor.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Abrir, actualizar y cerrar incidencias en herramienta de ticketing.
- Realizar el recuento de productos en el punto de venta (stock), utilizando herramientas digitales y mantener actualizada la información en el punto de venta.
- Etiquetar los productos expuestos en el punto de venta, utilizando el equipo adecuado.
- Recibir notificaciones de reposición de producto en dispositivo digital y comunicar su reposición.
- Realizar las operaciones de registro y cobro de la venta manejando adecuadamente los equipos disponibles (TPV, Contact less, móvil...).
- Realizar el Arqueo de la caja, utilizando los programas informáticos.
- Conocer el manejo de Apps de fidelidad para el canje de puntos.
- Enviar y recibir comunicaciones a través de una App: alertas, promociones en curso...
- Registrar en los sistemas informáticos de la empresa pagos, devoluciones, promociones aplicadas, etc.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Interconexión de los sistemas de cobro con otras aplicaciones**
- ✓ **Dispositivos digitales de geolocalización y recuento de mercancía**

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:

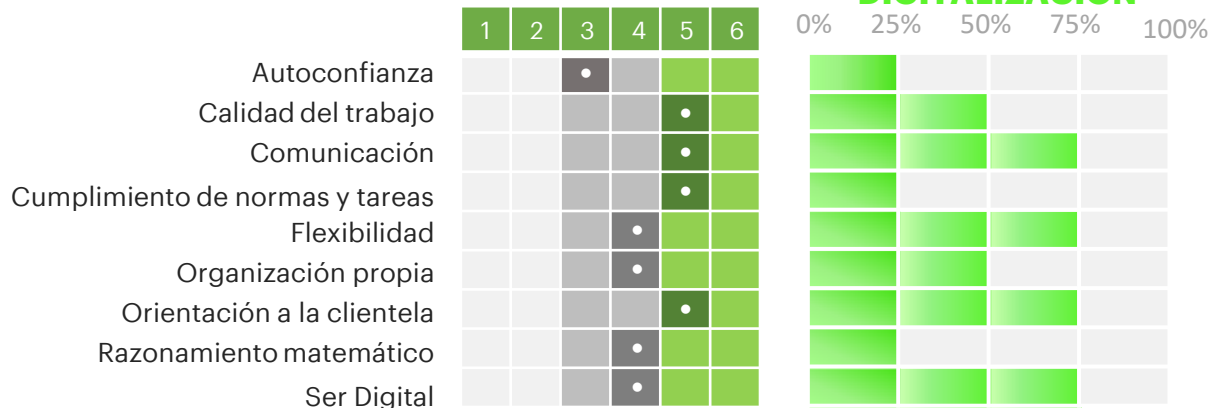


COMPETENCIAS

PUESTOS

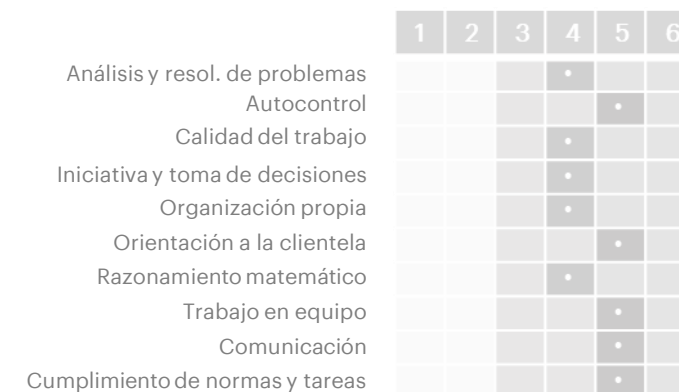
- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN

PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Iniciativa y toma de decisiones:** pierde relevancia ya que, actualmente dispone, en herramientas digitales, de su plan de trabajo con órdenes precisas, concretas y de cumplimiento inmediato (recepción de órdenes por voz...).
- **Ser Digital/ Orientación a la clientela:** se ha reducido el tiempo de espera del cliente con los nuevos sistemas de paso de artículos y cobro. Además, la función de cobro interactúa con aplicaciones informáticas tipo apps del cliente (visualización del ticket, fidelización...) por lo que es necesario que entienda su funcionamiento para poder ayudar al cliente en su manejo.
- **Calidad del trabajo:** dispone de dispositivos que le ayudan a identificar si hay stock de la referencia buscada, y su ubicación origen (almacén) y de destino (sala de ventas). Además, interactúa y alimenta la herramienta introduciendo información de unidades de stock reales para que el sistema disponga de información actualizada para realizar adecuadamente los flujos de aprovisionamiento.
- **Autoconfianza:** es necesaria para dar una respuesta adecuada ya que la digitalización focaliza el tiempo del cajero hacia la atención al cliente.
- **Flexibilidad:** dispone de información en tiempo real por lo que se requiere mayor capacidad de adaptación a los cambios de prioridades que van surgiendo sobre la marcha (cambios en la forma de realizar el cobro/devoluciones, canjeo de puntos, inclusión de nuevos métodos de pago...).

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS

PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Resulta imprescindible que el dispositivo digital se está posicionando como el compañero inseparable para un reponedor, por lo que necesitará estar familiarizado con el funcionamiento de los mismos. Esta herramienta de trabajo será con la que gestione la disponibilidad de stock, las ordenes de reposición, los cambios de lineal, etc.



CONCLUSIONES

- ✓ **La transformación digital afecta a diferentes elementos del trabajo en el supermercado. Debe conocer cómo afecta a sus funciones para realizarlas de forma eficiente**
- ✓ **Es importante que conozca el funcionamiento de diferentes dispositivos digitales dependiendo de la función que realice en cada momento y con diferente fin: priorizar actividad, reporting...**

Rodrigo. 35 años. **Vendedor estación de servicio**

¿Cómo le impacta a
Rodrigo la
transformación
digital en su puesto
de Vendedor
Estación de
servicio?



#25 VENDEDOR/A ESTACIÓN DE SERVICIO 1/3

El perfil de vendedor/a de estación de servicio ve impactadas por la digitalización sus funciones de cobro en la que intervienen numerosas aplicaciones y el control de materias peligrosas:

FUNCIONES

PUESTOS

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL

#20 VENDEDOR/A

#21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

#22 CAJERO/A

#23 REPONEDOR/A

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

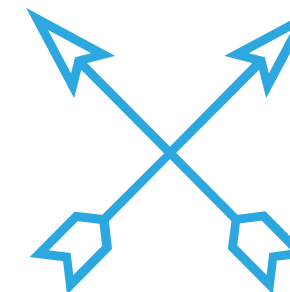
#25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

#26 TELEVENTA

- Atender al cliente en tienda y en pista, anticipándose a sus necesidades teniendo en cuenta los objetivos y productos y/o servicios de la empresa, asegurando la excelencia, y garantizando una experiencia “especial e inolvidable”.
- Atender y resolver, las reclamaciones según los procedimientos establecidos.
- Cumplir con la normativa vigente en seguridad de hidrocarburos y medioambiente.
- Realizar la apertura y cierre de la estación de servicio y mantener el acondicionamiento, orden y limpieza tanto del interior como del exterior de la misma.
- Llevar cabo el protocolo de descarga y recepcionar, reponer, organizar y supervisar la mercancía, controlando las mermas.
- Elaboración de productos de panadería y bollería, así como atender el servicio de cafetería.
- Tomar los contadores mecánicos y de servicio, llevando a cabo la recaudación diaria.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Aplicar los procedimientos de registro de la venta y realizar el cobro de los productos y/o servicios manejando adecuadamente los equipos disponibles (TPV, Contact less, ordenador...) y asegurando su fiabilidad y exactitud.
- Conocer el manejo de Apps de loyalty para el canje de puntos.
- Colaborar en la recepción del pedido de hidrocarburos así como gestionar el albarán de entrega utilizando los sistemas de la empresa.
- Asegurar el funcionamiento del total de los surtidores, informando al encargado por medios tradicionales o digitales, en caso de algún fallo o error según la normativa de la compañía.
- Comunicar, a través de dispositivos digitales, las incidencias/desperfectos detectados, o el incumplimiento de los parámetros establecidos según normativa, para su arreglo/reparación.
- Realizar el arqueo de la caja, utilizando los programas informáticos establecidos y comprobando si se han contabilizado todas las transacciones.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Dispositivos digitales para el control de materias peligrosas**
- ✓ **Interconexión de los sistemas de cobro con otras aplicaciones**
- ✓ **Utilización de sistemas informáticos para la gestión de pedidos y el arqueo de caja**

#25 VENDEDOR/A ESTACIÓN DE SERVICIO 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:

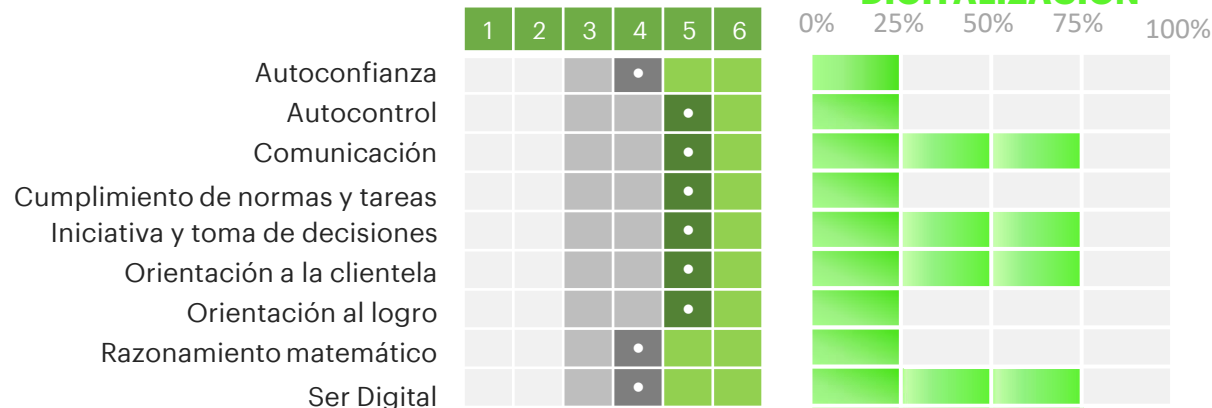


COMPETENCIAS

PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



PERFIL COMPETENCIAL DE PARTIDA



CONCLUSIONES

- **Iniciativa y toma de decisiones:** la evolución de las estaciones de servicio hacia un centro de conveniencia que ofrece multitud de servicios requiere proactividad a la hora de identificar problemas y oportunidades y dar respuesta a los mismos, teniendo en cuenta la cartera de servicios adquiere.
- **Comunicación:** tiende a la bidireccionalidad: recibe órdenes, pedidos y alarmas y comunica incidencias.
- **Orientación a la clientela:** al tener interacciones cada vez más limitadas con la clientela en distintos puntos del establecimiento es importante ofrecer un trato cordial y de calidad, recomendando servicios adaptados a sus necesidades, con el fin de que vuelva. Además, aumentan las interacciones con el cliente digital al que debe prestar también un servicio de calidad.
- **Ser Digital:** la función de cobro interactúa con otras aplicaciones tipo apps del cliente (visualización del ticket, fidelización...) por lo que es necesario que entienda su funcionamiento para poder ayudar al cliente. Además, los sistemas de paso de artículos y cobro ganan en sofisticación, exigiendo un conocimiento más específico. Los dispositivos de seguridad relacionados con materias peligrosas son digitales y tiene que estar familiarizado.
- **Trabajo en equipo:** se dispone a través de dispositivos digitales de órdenes y tareas asignadas lo que reduce las interacciones con los compañeros de trabajo.

#25 VENDEDOR/A ESTACIÓN DE SERVICIO 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS

PUESTOS

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL

#20 VENDEDOR/A

#21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

#22 CAJERO/A

#23 REPONEDOR/A

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

#25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

#26 TELEVENTA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

Tu compañero el Smartphone

Como vendedor, debe estar familiarizado con los dispositivos móviles, ya que mucha de la gestión a realizar en el día a día la gestionará a través del mismo: actividad y novedades del día, alertas, incidencias en el servicio, gestión del stock y de la caja, recepción de pedidos por cliente digital, reporte de actividad...

¡Exprésate!

Necesitará familiarizarse con la forma de comunicarse y expresarse correctamente a través de las aplicaciones de mensajería disponibles, incluso adjuntando imágenes descargando pedidos y facturas.

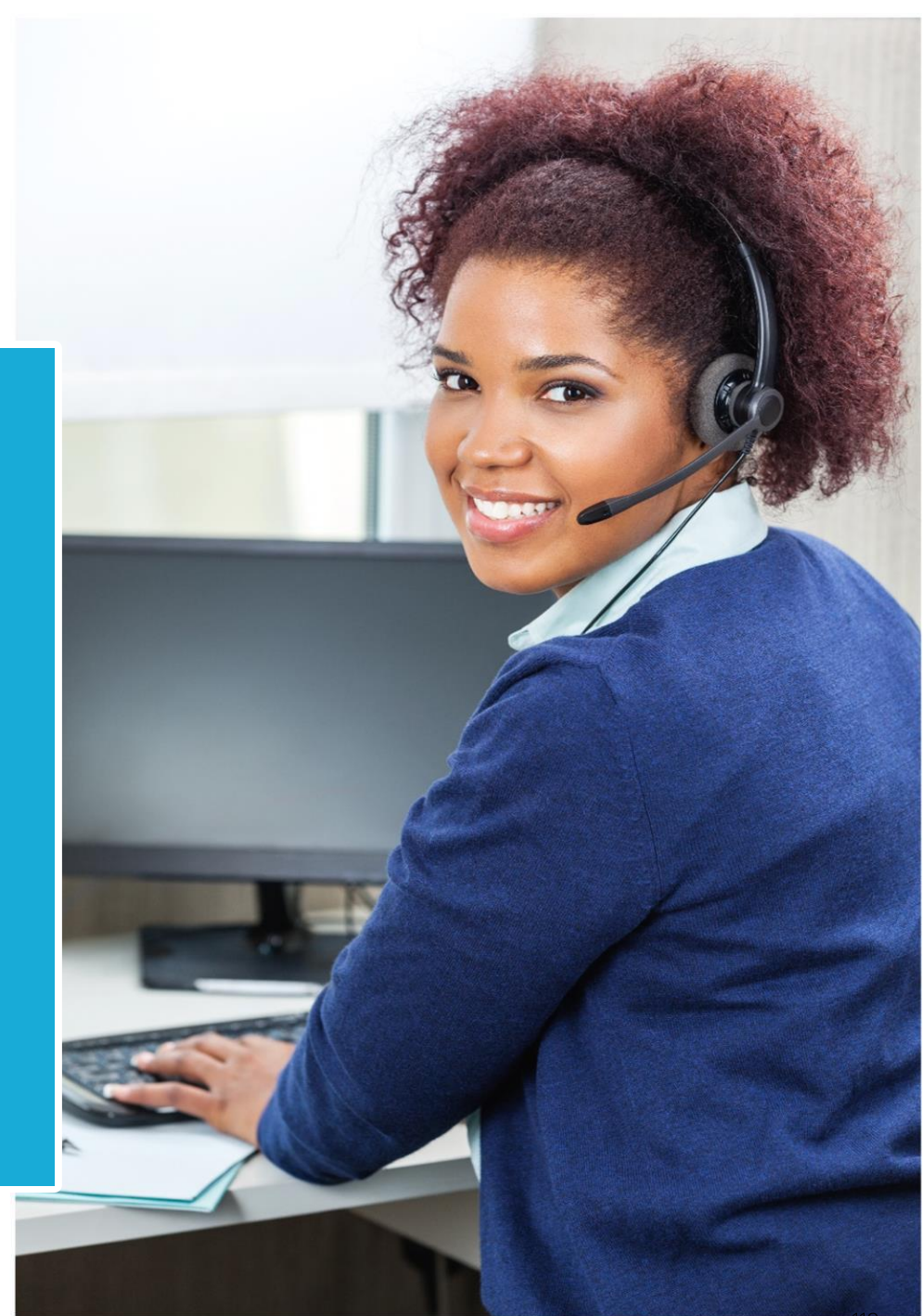


CONCLUSIONES

- ✓ **Muchos de los procesos de venta se soportan en herramientas digitales, por lo que debe ser familiar con su funcionamiento**
- ✓ **Comienzan a tener contacto con peticiones de clientes digitales, por lo que debe saber comunicarse adecuadamente**

Pilar. 29 años. Televenta

¿Cómo le impacta a
Pilar la
transformación
digital en su puesto
de Televenta?



#26 TELEVENTA 1/3

El perfil de televenta ve impactada su función de contacto con el cliente que se realiza a través de más canales y la monitorización de la calidad del servicio prestado:

FUNCIONES

PUESTOS

#19 PROMOTOR/A COMERCIAL

#20 VENDEDOR/A

#21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS

#22 CAJERO/A

#23 REPONEDOR/A

#24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A

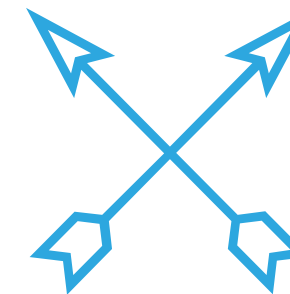
#25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO

#26 TELEVENTA

- Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.
- Contactar y/o atender al cliente en inglés, si fuera necesario, satisfaciendo sus necesidades/reclamaciones.
- Proporcionar una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente, atendiendo, informando, dando respuesta y orientando sobre los productos/servicios.
- Conocer los distintos productos/ servicios ofrecidos por la empresa.

FUNCIONES IMPACTADAS POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Contactar con el cliente a través de los diferentes canales de comercialización (online, telefónico...) y aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios.
- Atender y satisfacer las necesidades/ dudas que realice el cliente proporcionándole la información requerida en cada una de las consultas, ya sean realizadas por canal online o telefónico, y teniendo en cuenta los objetivos y productos y/o servicios de la empresa.
- Una vez recibida/emitada la comunicación, clasificar al cliente de acuerdo con las características detectadas (segmento de población, comportamiento, preguntas planteadas, necesidades y otros), según las indicaciones de la compañía y aplicación ofimática empleada.
- Atender y resolver, en el marco de su responsabilidad, ya sea por canales tradicionales como digitales, las reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa respetando la normativa vigente de protección al consumidor.
- Manejar los programas informáticos disponibles de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa (correo electrónico, aplicaciones ofimáticas internas...).
- Aplicar los procedimientos de registro de la venta y realizar el cobro de los productos y/o servicios utilizando los programas y sistemas informáticos específicos de la compañía.



PRINCIPALES CAMBIOS OBSERVADOS

- ✓ **Incremento de canales de contacto con el cliente**
- ✓ **Monitorización de la calidad del servicio**

#26 TELEVENTA 2/3

La realización de nuevas funciones lleva a la necesidad de desarrollar nuevas competencias o a comportamientos impactados, en mayor o menor medida, por la digitalización:

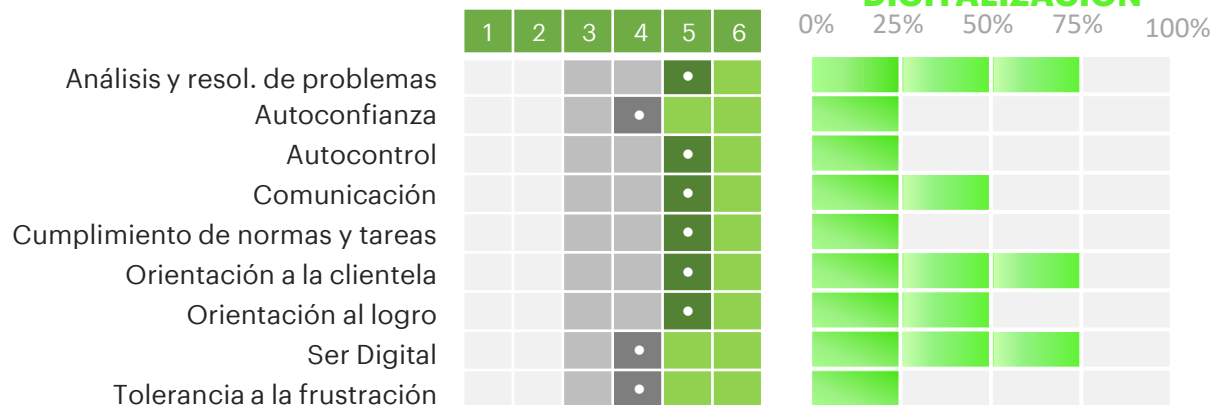


COMPETENCIAS

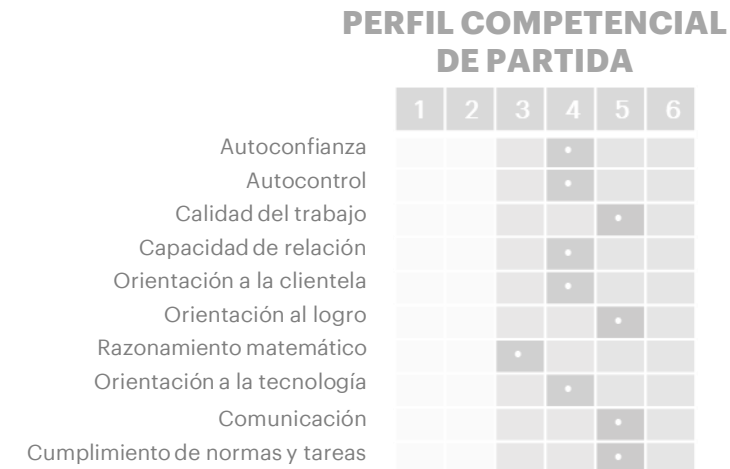
PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

PERFIL COMPETENCIAL TRANSFORMADO



GRADO DE DIGITALIZACIÓN



CONCLUSIONES

- **Análisis y resolución de problemas:** Los medios digitales facilitan la escalabilidad para la resolución más ágil de incidencias.
- **Razonamiento matemático:** los sistemas informáticos reconocen los programas, cupones, descuentos...a aplicar y proporcionan el importe neto resultante de cada operación, así como el cálculo de sus comisiones de venta de forma automatizada.
- **Autocontrol:** su trabajo implica contacto directo con el cliente por lo que es necesario que sea receptivo cuando el cliente se muestre descontento.
- **Ser Digital:** Se utilizan programas y sistemas informáticos para realizar los registro de venta y el cobro de los productos y/o servicios.
- **Orientación a la clientela:** las nuevas tecnologías han incrementado el número de canales para la interacción con el cliente. Además, cuenta con herramientas de monitorización de la calidad del servicio indicándole aquellas áreas en las que puede mejorar.
- **Tolerancia a la frustración:** requiere mostrar empatía en situaciones difíciles en las que la clientela no es receptiva a sus propuestas para dejar huella positiva en su interlocutor.

#26 TELEVENTA 3/3

Para facilitar el desarrollo de las competencias, y su capacitación para realizar las funciones digitales asociadas al puesto, es recomendable que mejore una serie de conocimientos digitales en las siguientes áreas

CONOCIMIENTOS

PUESTOS

- #19 PROMOTOR/A COMERCIAL
- #20 VENDEDOR/A
- #21 PROF. PRODUCTOS FRESCOS
- #22 CAJERO/A
- #23 REPONEDOR/A
- #24 CAJERO/A/ REPONEDOR/A
- #25 VENDEDOR/A EST. DE SERVICIO
- #26 TELEVENTA

Mundo Digital

Este conocimiento le permitirá mejorar su comprensión sobre el entorno digital y los cambios que se están produciendo y que impactan en la forma de trabajar. Se familiarizará con la transformación digital y su imparable evolución.

¡Exprésate!

Necesitará familiarizarse con la forma de comunicarse y expresarse correctamente a través de las aplicaciones de mensajería disponibles para contactar con el cliente digital, incluso adjuntando imágenes o documentos.



CONCLUSIONES

- ✓ **La atención telefónica cada vez es más digital a través de chats y apps propias**
- ✓ **Cambia la forma de gestionar al cliente, con un trato más personalizado y una forma diferente de comunicar**

AGENDA

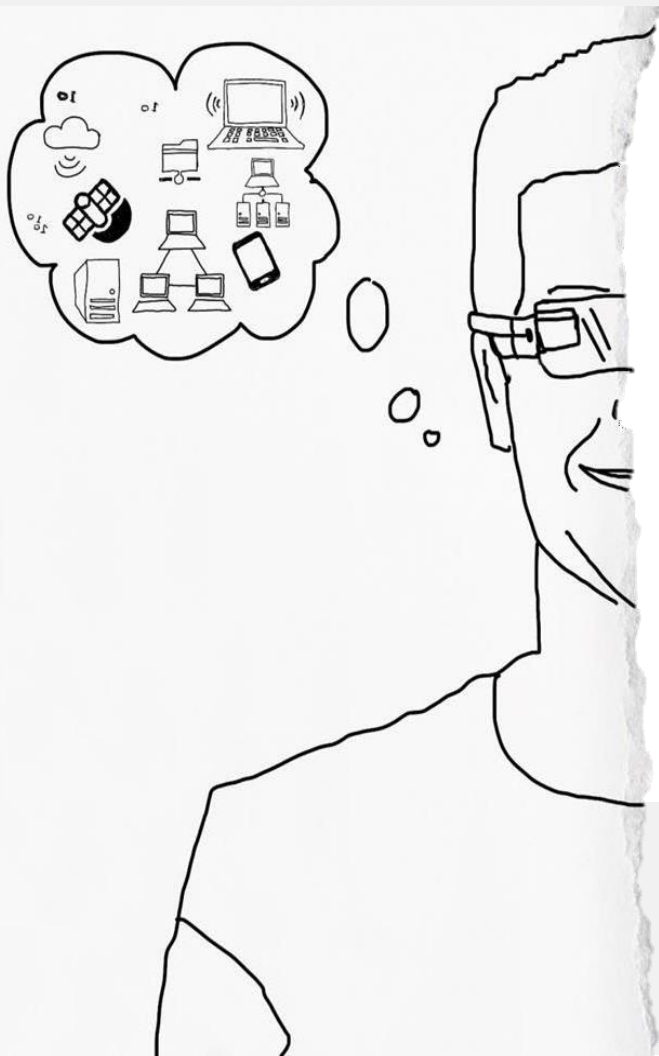
1. INTRODUCCIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
2. UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR
3. LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS PUESTOS: NUEVOS PERFILES
- 4. COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY**
5. ANEXOS

CAMBIOS en los PERFILES COMPETENCIALES

La transformación digital de las áreas de actividad



Transformación de los puestos de trabajo



Para alinear las nuevas demandas de puestos de trabajo y facilitar la transformación a los colectivos vulnerables ...

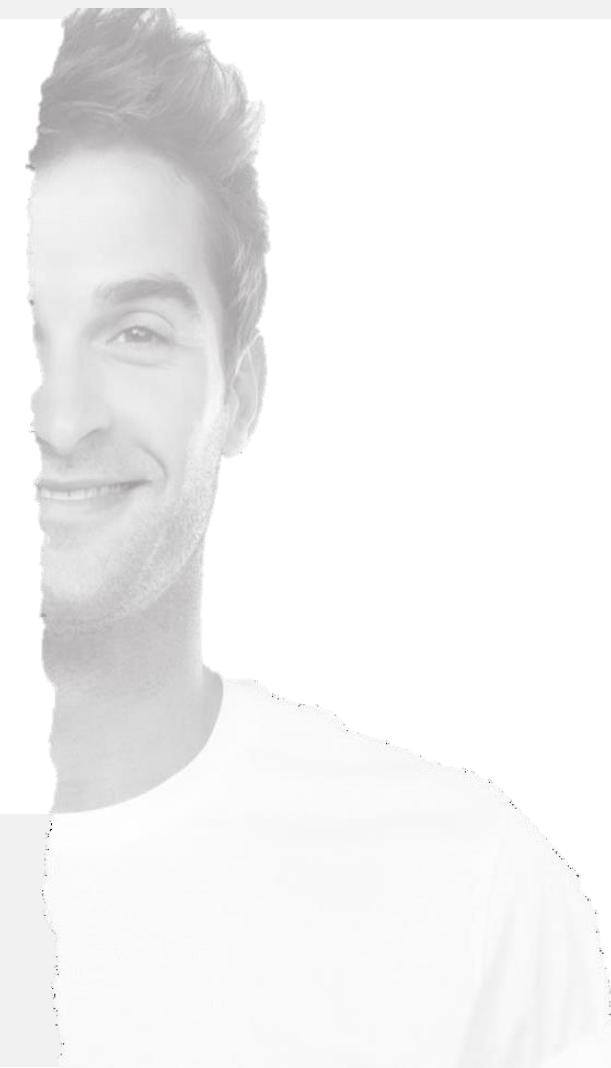
...se necesitan **NUEVAS** **COMPETENCIAS**

[+] **BÁSICAS:** competencias más demandadas especialmente el CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y TAREAS, SER DIGITAL y AUTOCONFIANZA.

[+] **TRANSVERSALES:** destacando ORIENTACIÓN A LA CLIENTELA, CALIDAD DEL TRABAJO y ORGANIZACIÓN PROPIA.

Pudiendo ser digitales o no digitales

Vinculadas a **conocimientos digitales**

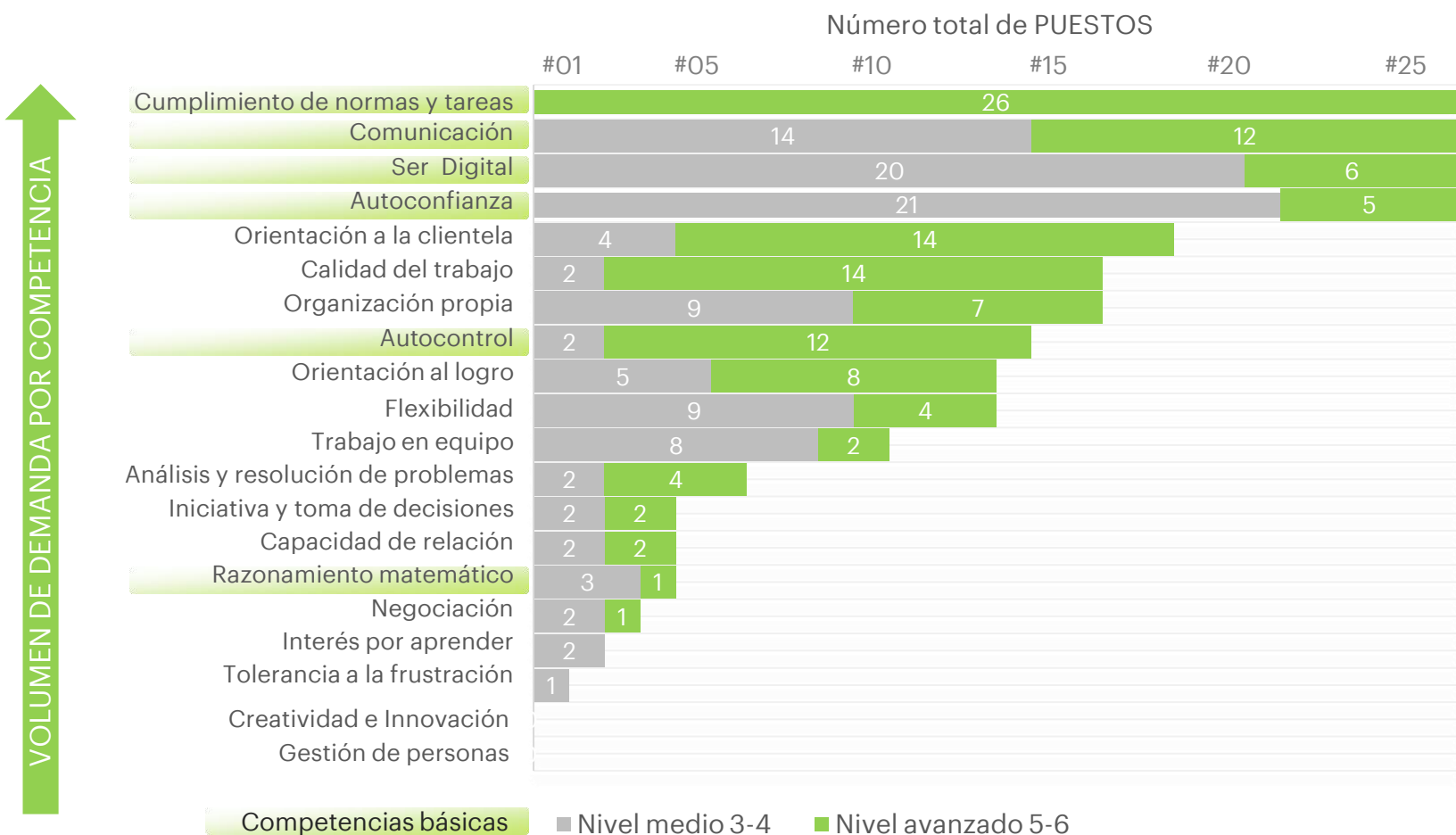


COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY

COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS

A la par que cambia la forma de trabajar como resultado de la transformación digital, cambian las competencias requeridas para realizar la actividad.

En esta línea, se han identificado las **competencias más demandadas en la actualidad** para los 26 puestos



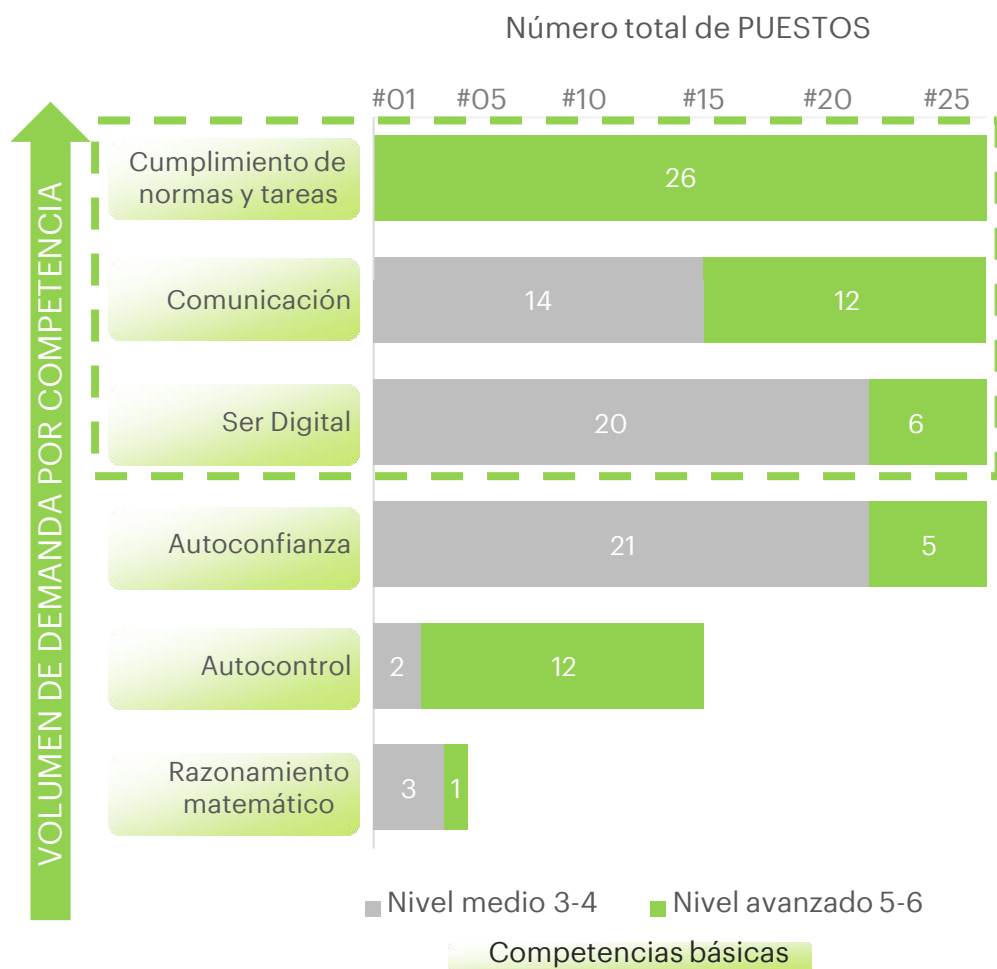
CONCLUSIONES

- Se observa que las competencias básicas siguen posicionándose entre las más demandadas.
- Lo que está cambiando es el nivel requerido en muchas de ellas, que pasa a un “nivel avanzado”, en línea con los comportamientos que se requieren como consecuencia de la transformación digital.

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY

COMPETENCIAS BÁSICAS MÁS DEMANDADAS

Dentro del nuevo mapa de competencias, independientemente de su grado de digitalización, el **TOP 3 de las competencias básicas más demandadas** son:



1 CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y TAREAS

- El cumplimiento de normas y tareas es una competencia que sigue siendo igual de demandada, antes y después de la digitalización.
- La digitalización ha favorecido el conocimiento de estas normas y tareas por parte de los empleados, quienes pueden consultarlas en cualquier momento de forma actualizada.
- La digitalización también ha favorecido el seguimiento de estas normas y tareas, generándose un mayor control no intrusivo por parte de los jefes/supervisores.

2 COMUNICACIÓN

- La comunicación tiende a la bidireccionalidad: los responsables lanzan comunicados a sus empleados, y estos se comunican, con ellos o con terceros, de forma directa.
- La digitalización ha favorecido la comunicación, permitiendo enviar mensajes en cualquier momento y lugar a través de dispositivos móviles (smartphone, wearables, tablets, etc.).

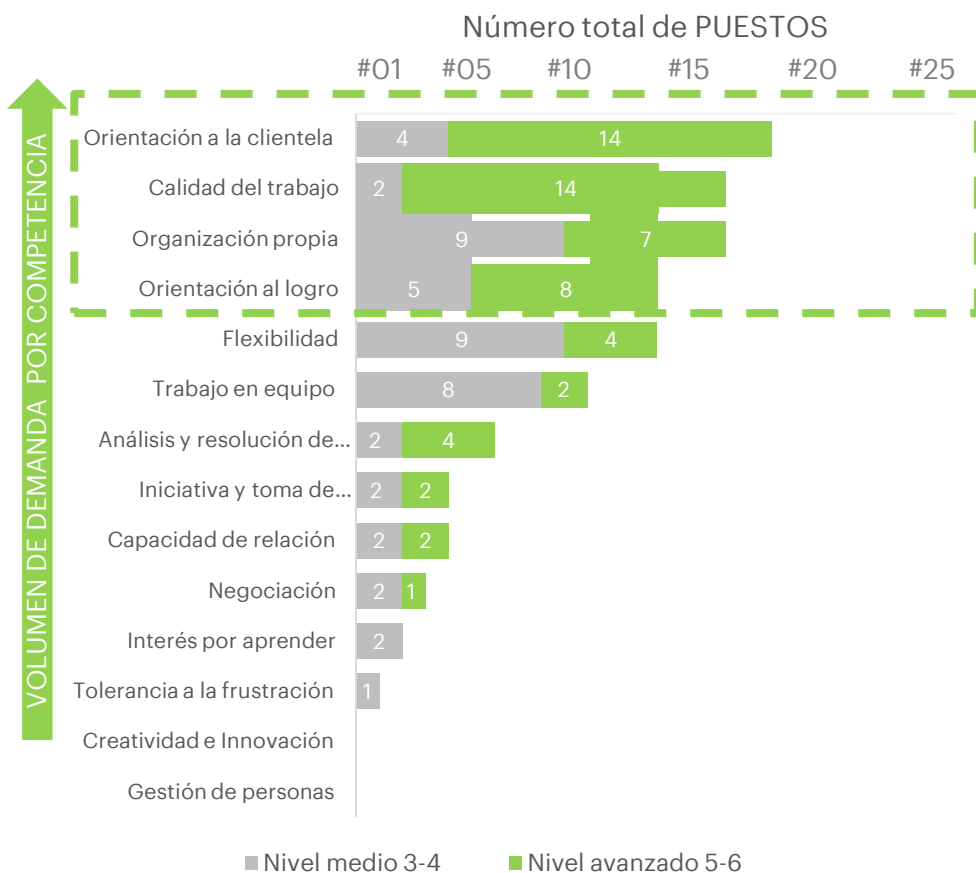
3 SER DIGITAL

- Cada vez más se requiere que los profesionales tengan más conocimientos respecto al funcionamiento de herramientas digitales (smartphone, wearables, tablets, etc.) que facilitan sus gestiones del día a día.
- En determinados puestos, la domótica del espacio ha ganado relevancia, siendo clave conocer su funcionamiento y saber adaptarse a estos cambios.
- Tener conocimientos de ofimática es un requerimiento generalizado en cualquier puesto de trabajo.

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY

COMPETENCIAS TRANSVERSALES MÁS DEMANDADAS

Dentro del nuevo mapa de competencias, independientemente de su grado de digitalización, el **TOP 5 de las competencias transversales más demandadas** son:



1 ORIENTACIÓN A LA CLIENTELA

- Como resultado de contar, a través de herramientas digitales, con más información sobre las peticiones de la clientela, se espera un trato más personalizado.
- Se comienza a trabajar con el cliente digital, que espera un trato diferente y personalizado.
- Se trabaja con nuevas herramientas para mejorar el servicio y la atención al cliente.

2 CALIDAD DEL TRABAJO

- Las nuevas herramientas digitales permiten dar un servicio de mayor calidad al cliente, nivel de calidad ya esperado por el usuario.
- Al tener más información sobre el momento exacto de la necesidad, permite realizar la tarea en el momento y del modo requerido (servicio de mayor calidad, mejor gestión de urgencias, más rapidez en la gestión de incidencias y respuesta al cliente, mejor seguimiento de la satisfacción con el trabajo realizado...).

3 ORGANIZACIÓN PROPIA

- Al disponer de nuevos dispositivos que facilitan la información en tiempo real, se espera que el empleado sea capaz de organizar su actividad de modo más eficiente (por comunicación directa, ticketing, alarmas de inicio/ fin de actividad...).
- Al recibir las actualizaciones y cambios en las necesidades u orden de prioridades en tiempo real, se espera una respuesta más ágil.

4 ORIENTACIÓN AL LOGRO

- La consecución de objetivos sigue siendo una competencia clave para obtener los resultados esperados.
- Ahora se dispone de más información en tiempo real que puede permitir que el empleado obtenga resultados más fácilmente si es capaz de organizar su actividad.

5 FLEXIBILIDAD

- La digitalización está conllevando que cada vez el trabajo sea más autónomo y flexible.
- Desde dispositivos digitales, el profesional puede consultar y gestionar su plan de trabajo, lo que le permite organizar su jornada, así como conocer cualquier cambio en tiempo real.

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY

COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS por ÁREA DE ACTIVIDAD

En función del área de actividad analizada, se **observan variaciones respecto a las competencias más demandadas**, si bien **en prácticamente todos los casos los primeros lugares los ocupan competencias básicas**:

 FACILITIES	Cumplimiento de normas y tareas	Comunicación	Autoconfianza
HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN 	Cumplimiento de normas y tareas	Orientación a la clientela	Ser Digital
 SERVICIOS ASISTENCIALES	Cumplimiento de normas y tareas	Calidad del trabajo	Orientación a la clientela
PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA 	Cumplimiento de normas y tareas	Ser Digital	Organización Propia
 DISTRIBUCIÓN & VENTA	Cumplimiento de normas y tareas	Comunicación	Orientación a la clientela

CONCLUSIONES

- Cumplimiento de normas y tareas es la competencia presente en el Top 3 de todos los sectores.
- Orientación a la clientela se encuentran en el Top 3 de tres de los cinco sectores (Hostelería & Restauración, Servicios Asistenciales y Distribución & Venta).

COMPETENCIAS TRANSVERSALES MÁS DEMANDADAS

por **ÁREA DE ACTIVIDAD**

Si hacemos foco en el caso de las **competencias transversales**, se aprecia una **mayor variabilidad**, si bien algunas están presentes la mayor parte de los casos.

 FACILITIES	Calidad del trabajo	Organización propia	Análisis y resolución de problemas
HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN 	Orientación a la clientela	Organización propia	Calidad del trabajo
 SERVICIOS ASISTENCIALES	Calidad del trabajo	Orientación a la clientela	Flexibilidad
PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA 	Calidad del trabajo	Organización propia	Orientación al logro
 DISTRIBUCIÓN & VENTA	Orientación a la clientela	Orientación al logro	Negociación

CONCLUSIONES

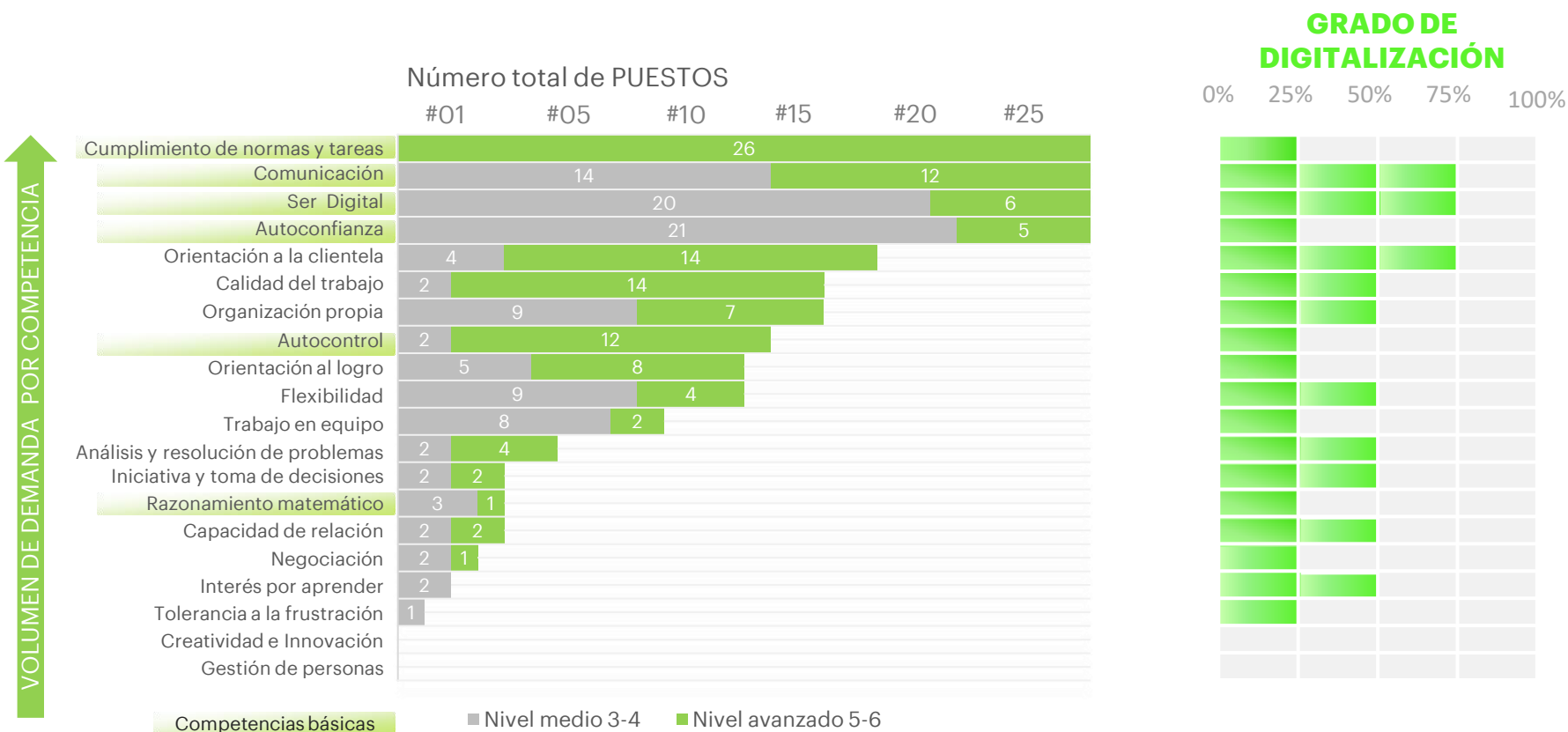
- Calidad del trabajo es la competencia transversal presente en el Top 3 de todos los sectores excepto en Producción & Logística.
- Orientación a la clientela y Organización propia se encuentra en el Top 3 de tres de los cinco sectores (Hostelería & Restauración demanda ambas competencias transversales).

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY

COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS Y DIGITALIZACIÓN

Al analizar la transformación de cada una de las competencias, identificamos que no todas las competencias tienen el mismo nivel digital.

El **grado de digitalización** se refiere al **porcentaje de comportamientos digitales que se asocian a cada competencia como resultado de la transformación** de los puestos que las demandan.



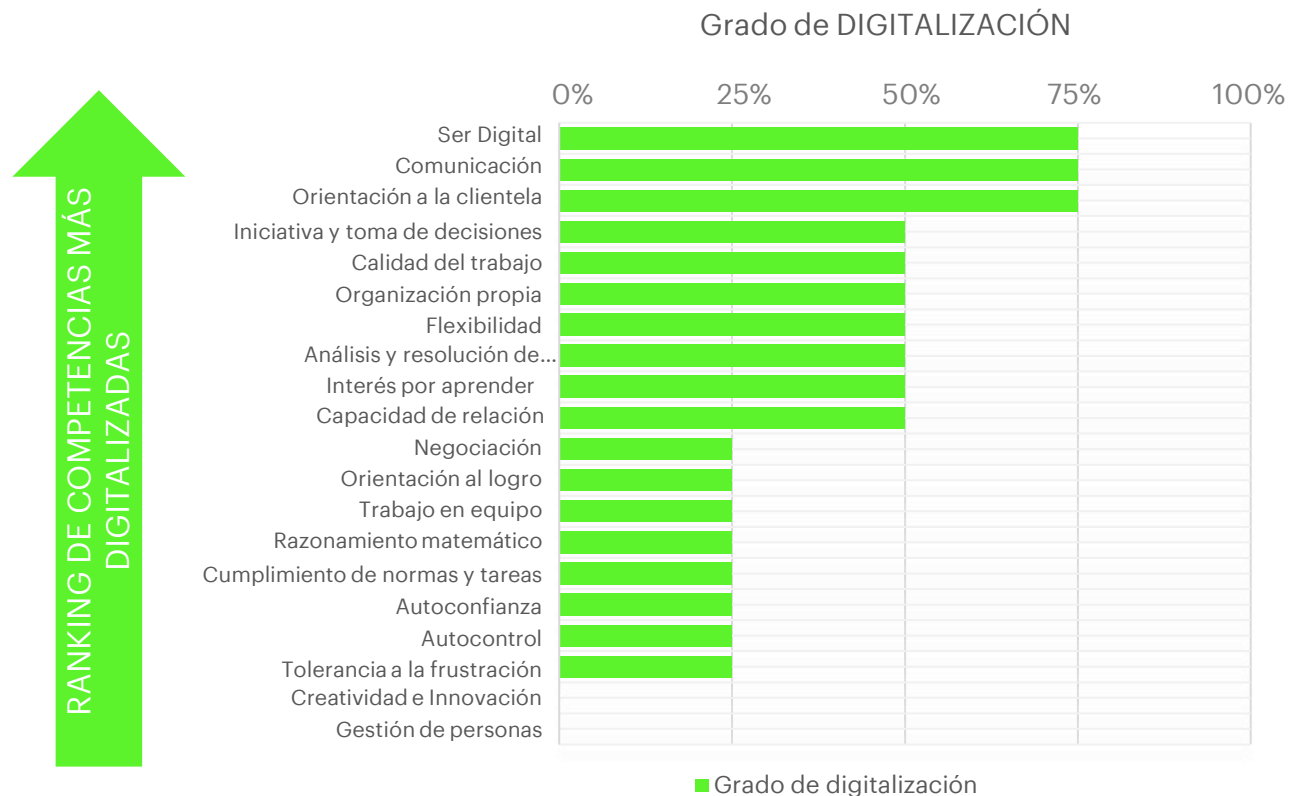
CONCLUSIONES

- Como se puede observar, las competencias más demandadas no siempre son aquellas que tienen un mayor grado de digitalización.
- Los puestos que tienden a ser ocupados por el colectivo vulnerable están en un momento de transición, requiriendo competencias en diferentes niveles de digitalización.

COMPETENCIAS MÁS DIGITALIZADAS

En línea con la transformación de los puestos, las competencias también se está digitalizando a diferentes velocidades

En el caso de los colectivos vulnerables, la velocidad de la digitalización puede variar respecto al colectivo general de trabajadores



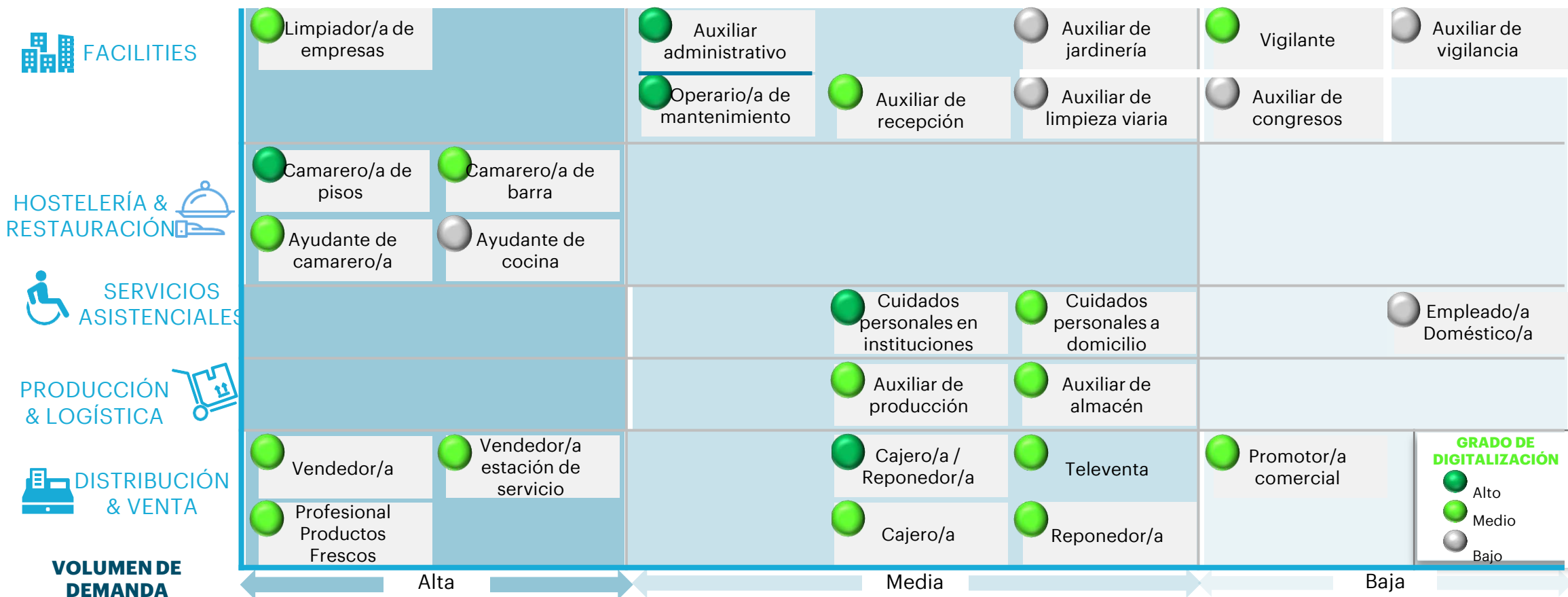
CONCLUSIONES

- Observamos que entre las competencias más digitalizadas, hay una combinación entre básicas y transversales.
- De igual modo podemos apreciar que la tendencia a la digitalización en el colectivo vulnerable está más centrada en aquellas competencias relacionadas con el trabajo propio (organización propia, calidad del trabajo, flexibilidad...) frente a aquellas más vinculadas con interacciones con compañeros (trabajo en equipo, capacidad de relación)

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY

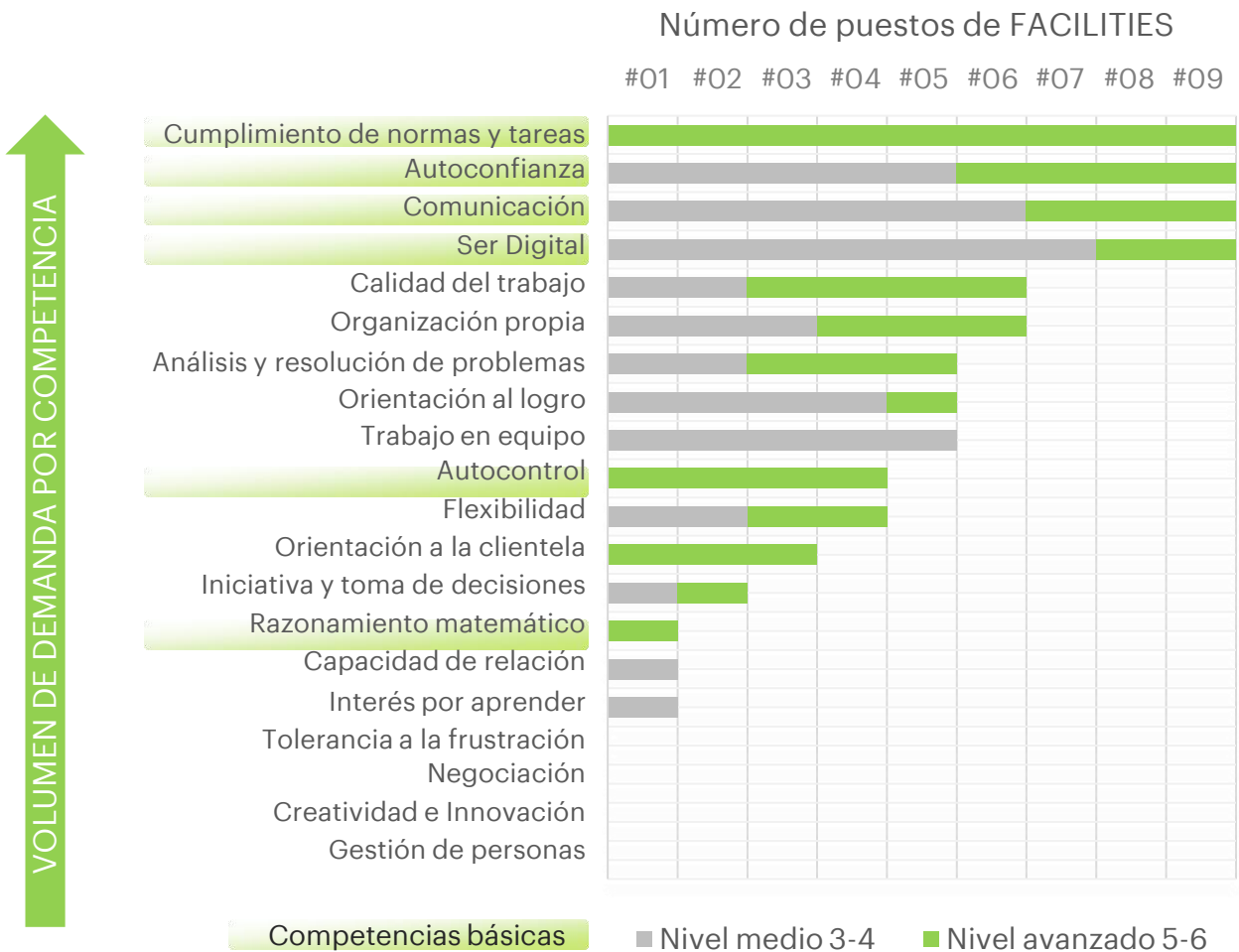
PUESTOS CON MAYOR GRADO DE DIGITALIZACIÓN POR ÁREA DE ACTIVIDAD

Adicionalmente, apreciamos que la digitalización de los puestos no tiene una relación directa con la demanda de los mismos en el caso de personas en situación de especial vulnerabilidad para el empleo:



ÁREA DE ACTIVIDAD - FACILITIES

En el área de Facilities, las competencias más requeridas en los puestos analizados son:

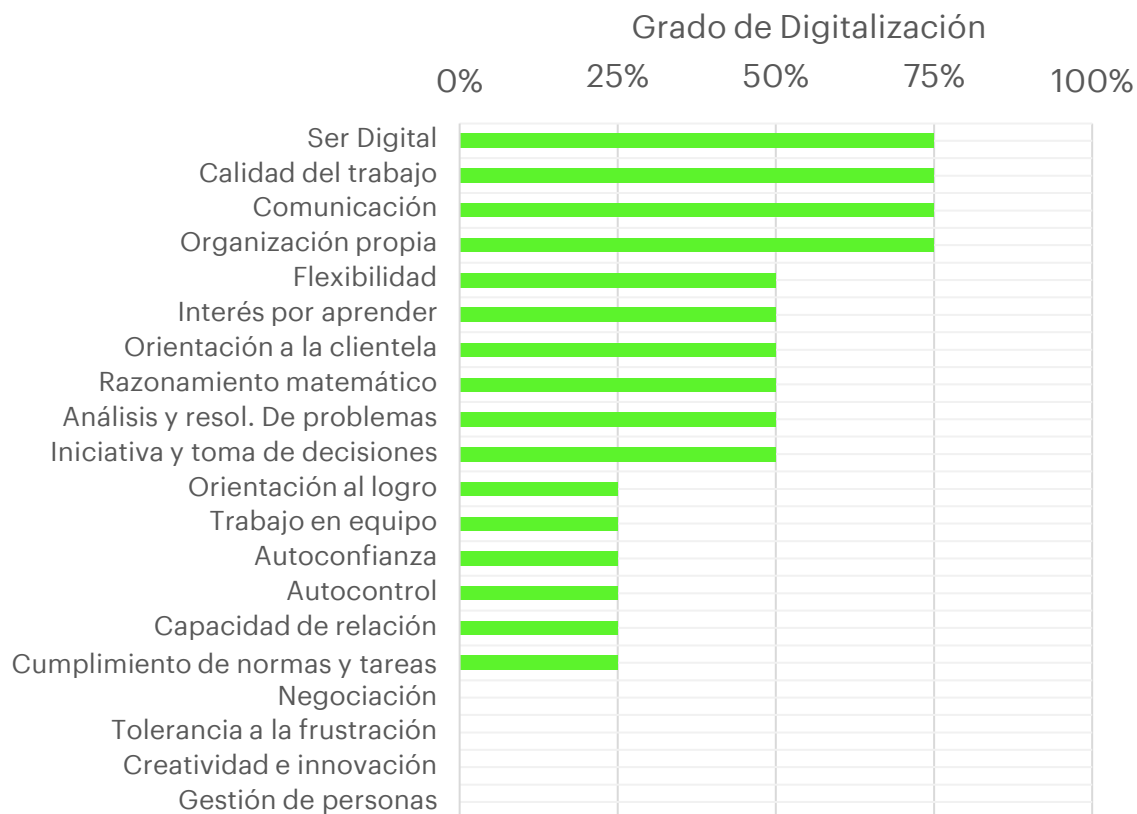


CONCLUSIONES

- Se puede observar que las competencias más demandadas en Facilities son Cumplimiento de normas y tareas, Comunicación, Autoconfianza y Ser Digital, presentes en todos los puestos de esta área actividad.
- Respecto a competencias transversales, Calidad del Trabajo y Organización Propia se demandan en 6 puestos de cada 9 ya que al disponer de más información en tiempo real se espera una mayor capacidad para organizar las tareas de forma eficiente.
- Los puestos que requieren más competencias en niveles avanzados son #03Auxiliar Administrativo (7) y #02Auxiliar de Recepción y #05Operario/a de mantenimiento (6).

COMPETENCIAS MÁS DIGITALIZADAS - FACILITIES

El impacto digital en los comportamientos varía en función de cómo se desarrolla cada competencia en cada puesto y área de actividad:

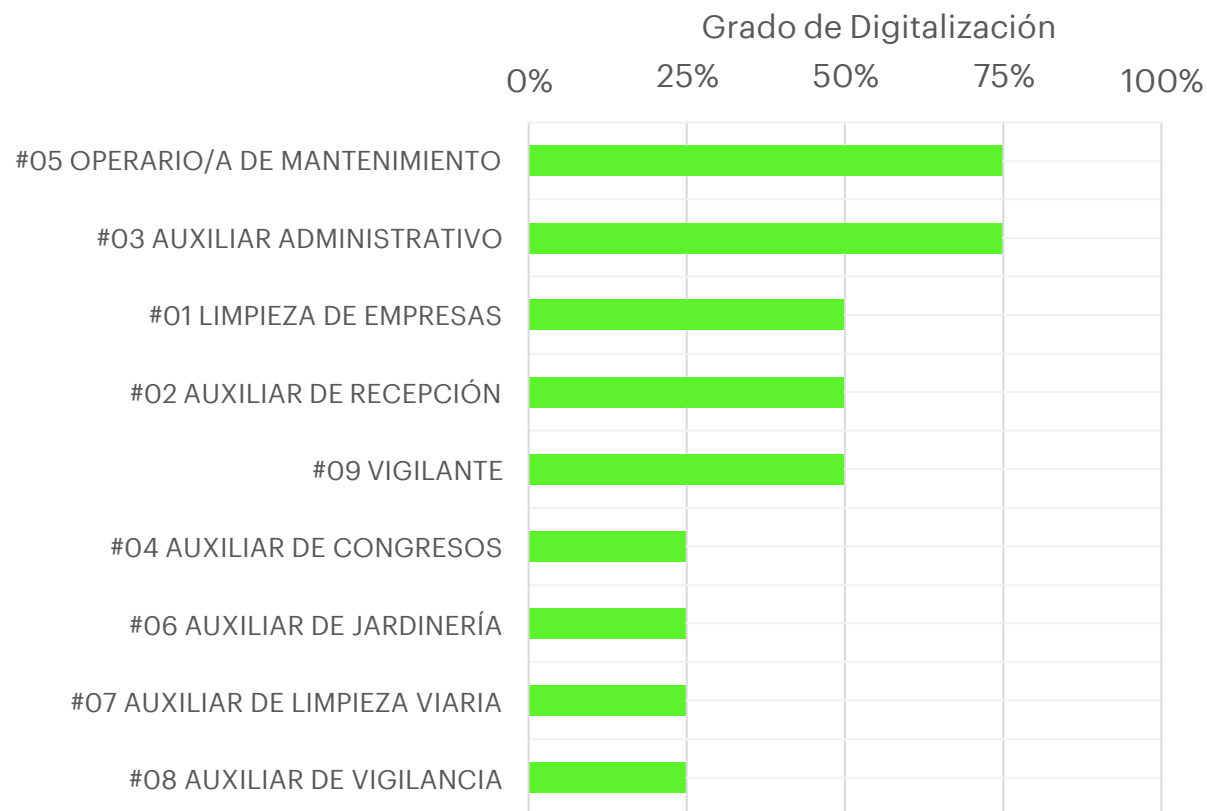


CONCLUSIONES

- Observamos que en el área de Facilities, entre las competencias más digitalizadas hay una combinación entre básicas (Ser Digital, Comunicación) y transversales (Calidad del trabajo, Organización propia).
- Así mismo, podemos apreciar que la digitalización en este área ha impactado en mayor medida en aquellas competencias relacionadas con el trabajo propio (calidad del trabajo, organización propia...) frente a aquellas más vinculadas a interacciones con compañeros (trabajo en equipo, capacidad de relación).

PUESTOS MÁS DIGITALIZADOS – FACILITIES

La digitalización de los puestos depende de sus distintas funciones y la importancia del componente digital en cada una de ellas:

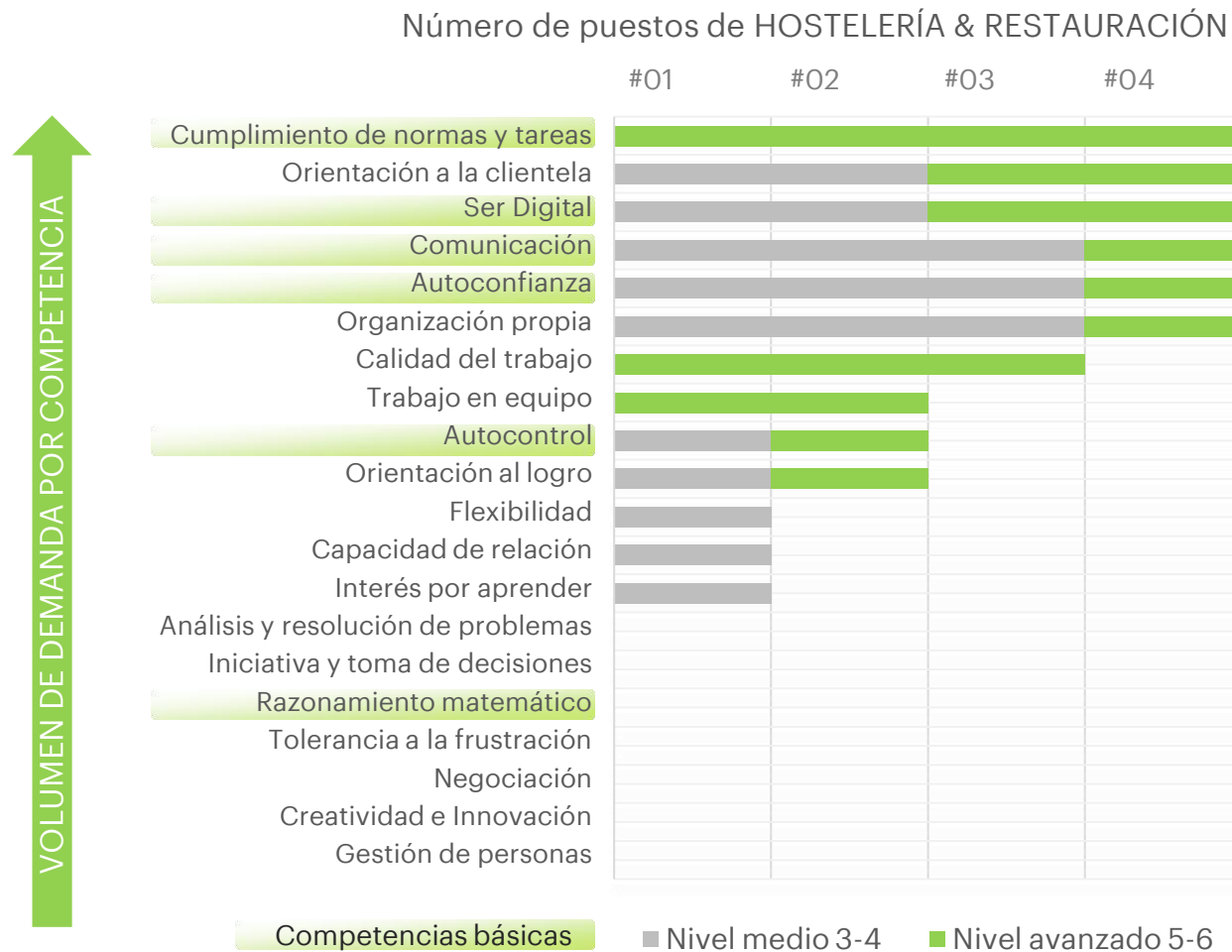


CONCLUSIONES

- En el área de Facilities los puestos más impactados por la digitalización son #05 Operario/a de mantenimiento y #03 Auxiliar administrativo.
- En ambos puestos, el alto grado de digitalización se debe al número y a la naturaleza o complejidad de las herramientas o dispositivos digitales que deben utilizar en el desempeño de sus funciones.
- #01 Limpiador/a de empresas ve el impacto en cuanto a las herramientas que utiliza para organizar su trabajo y hacer el reporte de su actividad.
- #02 Auxiliar de recepción y #09 Vigilante utilizan aplicaciones fundamentalmente para la gestión de incidencias/alarmas y para la recepción y notificación de información en tiempo real.
- El resto de puestos presentan un grado de digitalización bajo debido a que su contacto con el componente digital es más limitado a un campo/ función específica.

ÁREA DE ACTIVIDAD – HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN

En el área de Hostelería & Restauración, las competencias más requeridas en los puestos analizados son:



CONCLUSIONES

- Se observa que las competencias más demandadas en Hostelería & Restauración son Cumplimiento de normas y tareas, Orientación a la clientela y Ser Digital, ya que se cuenta, a través de dispositivos digitales, con más información sobre los gustos y comportamientos del cliente para prestar un mejor servicio.
- Adicionalmente, se demandan en niveles intermedios en los 4 puestos las competencias de Comunicación, Autoconfianza y Organización Propia.
- El puesto que requiere más competencias en niveles avanzados (7) es #11Ayudante de camarero/a.

COMPETENCIAS MÁS DIGITALIZADAS – HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN

El impacto digital en los comportamientos varía en función de cómo se desarrolla cada competencia en cada puesto y área de actividad:

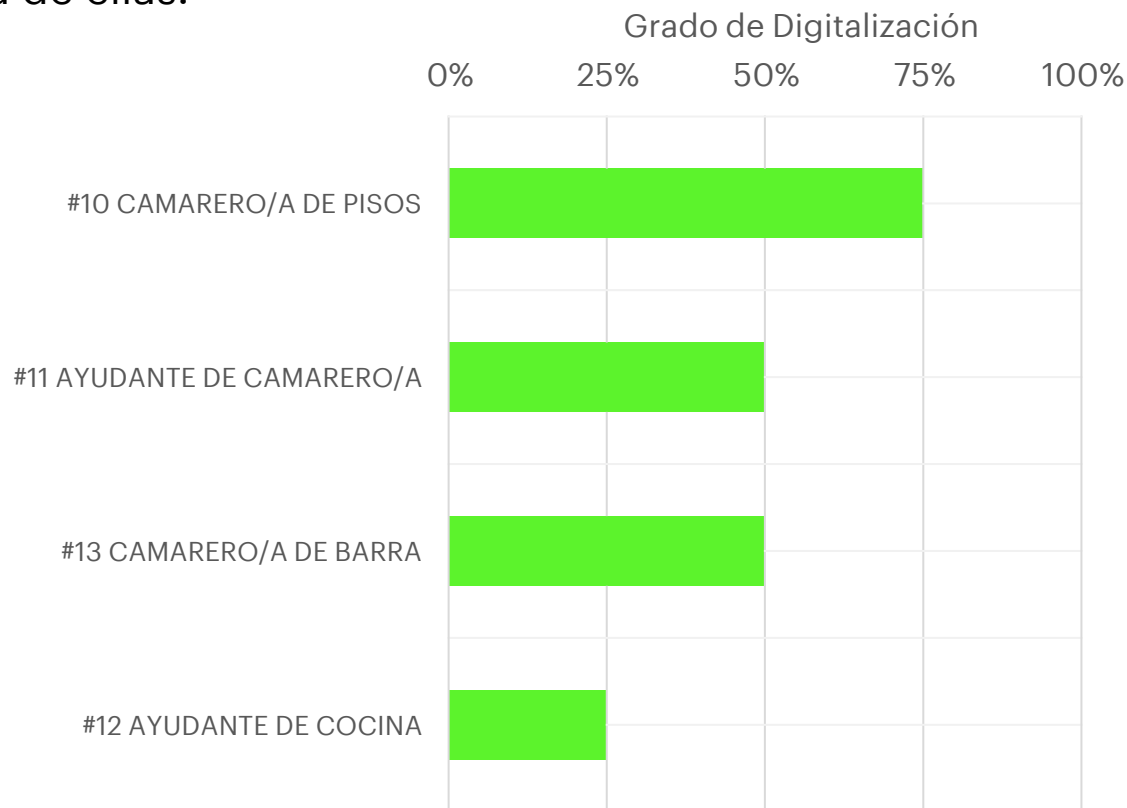


CONCLUSIONES

- Observamos que entre las competencias más digitalizadas hay predominancia de competencias básicas (comunicación, Ser Digital) frente a transversales (Orientación a la clientela).
- De igual modo podemos apreciar que la tendencia a la digitalización en esta área está más centrada en aquellas competencias relacionadas con el trato al cliente (Comunicación, orientación a la clientela).
- Con un grado de digitalización intermedio encontramos competencias relacionadas con el trabajo propio (organización propia, calidad del trabajo, flexibilidad...)

PUESTOS MÁS DIGITALIZADOS – HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN

La digitalización de los puestos depende de sus distintas funciones y la importancia del componente digital en cada una de ellas:



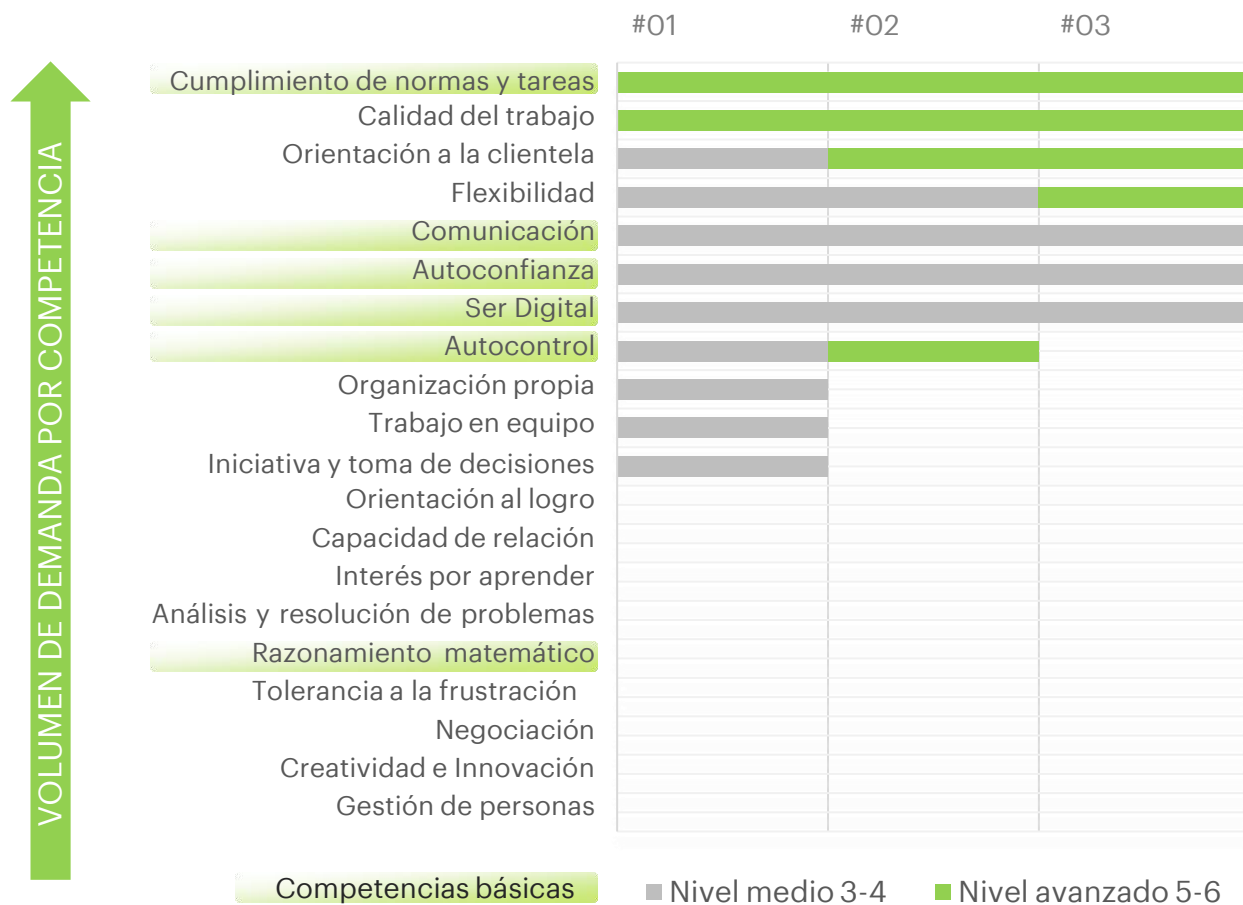
CONCLUSIONES

- En el área de Hostelería & Restauración el puesto más impactado por la digitalización es #10Camarero/a de pisos.
 - #10Camarero/a de pisos utiliza dispositivos digitales como herramienta para organizar su trabajo, informar sobre su actividad y mejorar la calidad del servicio prestado personalizándolo según el cliente.
 - Adicionalmente, debe conocer el funcionamiento de la domótica, entendiendo las conexiones entre los diferentes elementos.
- Para #11Ayudante de camarero/a y #13Camarero/a de barra, la digitalización cambia la forma en la que interactúan con el cliente y gestionan su pedido.
- Al #12Ayudante de cocina, la revolución digital le supone un cambio en el soporte a través del cual recibe los pedidos.

ÁREA DE ACTIVIDAD – SERVICIOS ASISTENCIALES

En el área de Servicios Asistenciales, las competencias más requeridas en los puestos analizados son:

Número de puestos de SERVICIOS ASISTENCIALES



CONCLUSIONES

- Las competencias más demandadas en Servicios Asistenciales son Cumplimiento de normas y tareas, Calidad del trabajo y Orientación a la clientela ya que dispone de herramientas digitales que le proporcionan información para prestar un servicio de mayor calidad al cliente/ paciente .
- Adicionalmente, se demandan en niveles intermedios en los 3 puestos las competencias de Flexibilidad, Comunicación, Autoconfianza y Ser Digital.
- Los puestos que requieren más competencias en niveles avanzados (4) son #15Cuidados personales a domicilio y #16Cuidados personales en instituciones.

COMPETENCIAS MÁS DIGITALIZADAS – SERVICIOS ASISTENCIALES

El impacto digital en los comportamientos varía en función de cómo se desarrolla cada competencia en cada puesto y área de actividad:

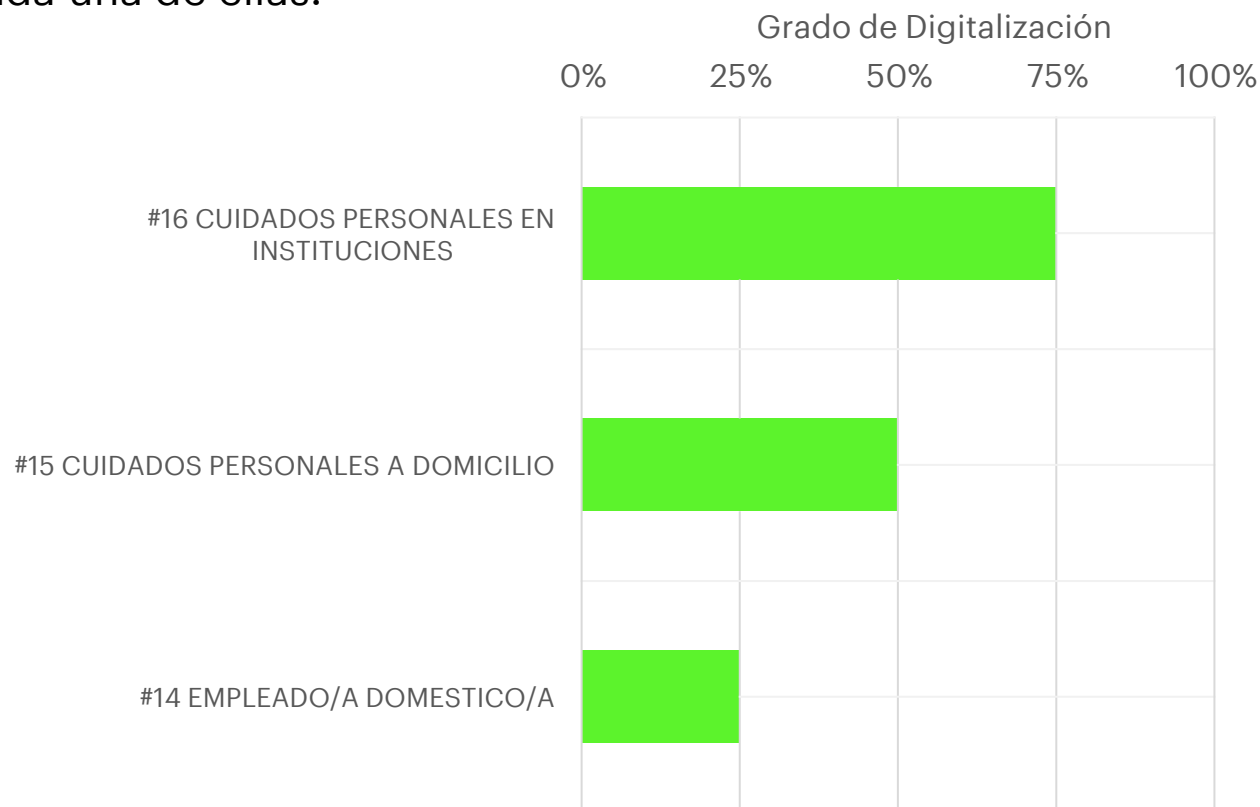


CONCLUSIONES

- Observamos que entre las competencias a las que más ha impactado la digitalización se encuentra Iniciativa y toma de decisiones, potenciada por el apoyo que le proporcionan los dispositivos digitales.
- Asimismo, podemos apreciar que la digitalización en este área se focaliza en aquellas competencias relacionadas con una atención al paciente integral, de calidad y personalizada (calidad del trabajo, comunicación, orientación a la clientela, trabajo en equipo).
- Las competencias asociadas al trabajo propio (flexibilidad y organización propia) presentan un grado inferior de digitalización.

PUESTOS MÁS DIGITALIZADOS – SERVICIOS ASISTENCIALES

La digitalización de los puestos depende de sus distintas funciones y la importancia del componente digital en cada una de ellas:



CONCLUSIONES

- En el área de Servicios Asistenciales el puesto más impactado por la digitalización es #16 Cuidados personales en instituciones.
- #16 Cuidados personales en instituciones utiliza dispositivos de salud con un elevado componente digital para el control del paciente. Posteriormente, realiza el registro de las atenciones realizadas en aplicativos digitales y en caso de urgencia, los utiliza para coordinarse con el equipo. Adicionalmente, debe prestar asistencia al paciente digital a través de herramientas como la video colaboración.
- #15 Cuidados personales a domicilio emplea medios digitales para la planificación de su trabajo, llevar a cabo una comunicación bidireccional con la empresa y realizar el control del paciente.
- #14 Empleado/a doméstico/a ve alterado el canal a través del cual se comunica con su cliente.

ÁREA DE ACTIVIDAD – PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA

En el área de Producción & Logística, las competencias más requeridas en los puestos analizados son:

Número de puestos de PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA

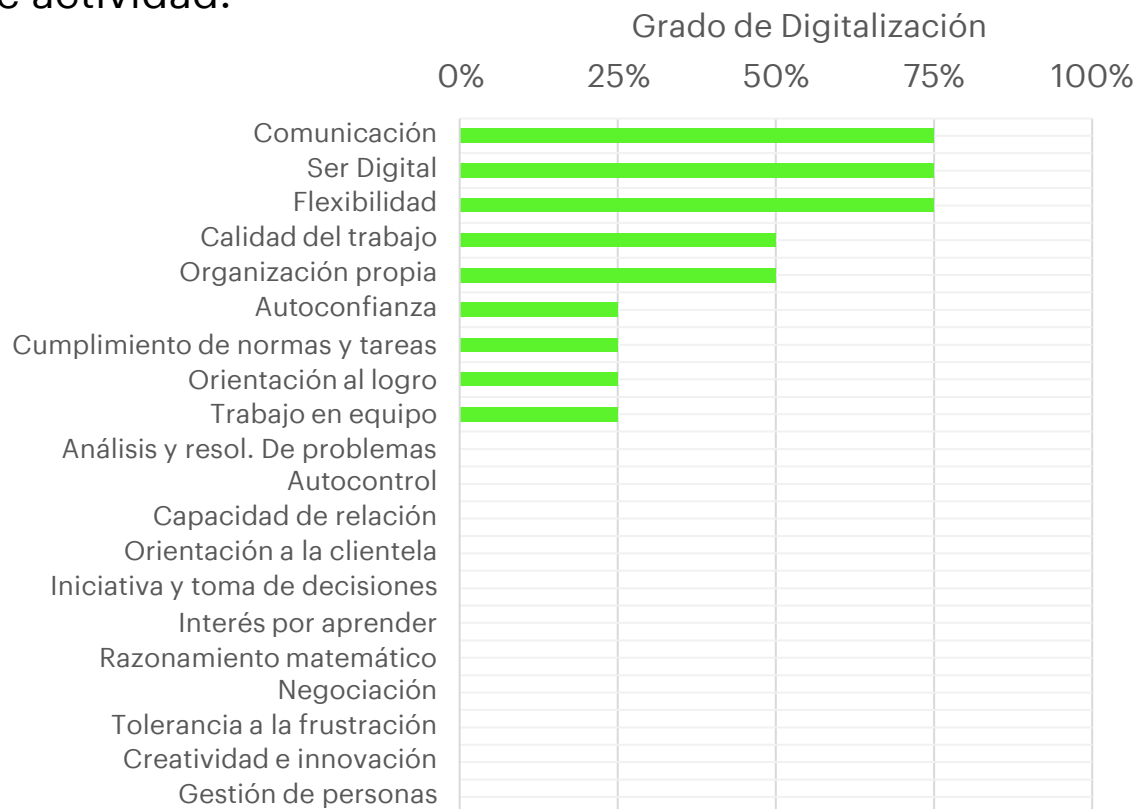


CONCLUSIONES

- Las competencias más demandadas en niveles avanzados en Producción & Logística son Cumplimiento de normas y tareas, Ser Digital, Organización propia, Calidad del trabajo y Orientación al logro por la relevancia que adquiere dentro de sus funciones la de control de calidad.
- Adicionalmente, se demanda la competencia Flexibilidad en niveles avanzados en 1 de cada 2 puestos por la creciente exigencia de profesionales versátiles.
- Respecto a competencias Comunicación, Autoconfianza, y Trabajo en equipo, se demandan en niveles medios en los 2 puestos.
- El puesto que más competencias requiere en niveles avanzados es #18Auxiliar de Almacén (6).

COMPETENCIAS MÁS DIGITALIZADAS – PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA

El impacto digital en los comportamientos varía en función de cómo se desarrolla cada competencia en cada puesto y área de actividad:

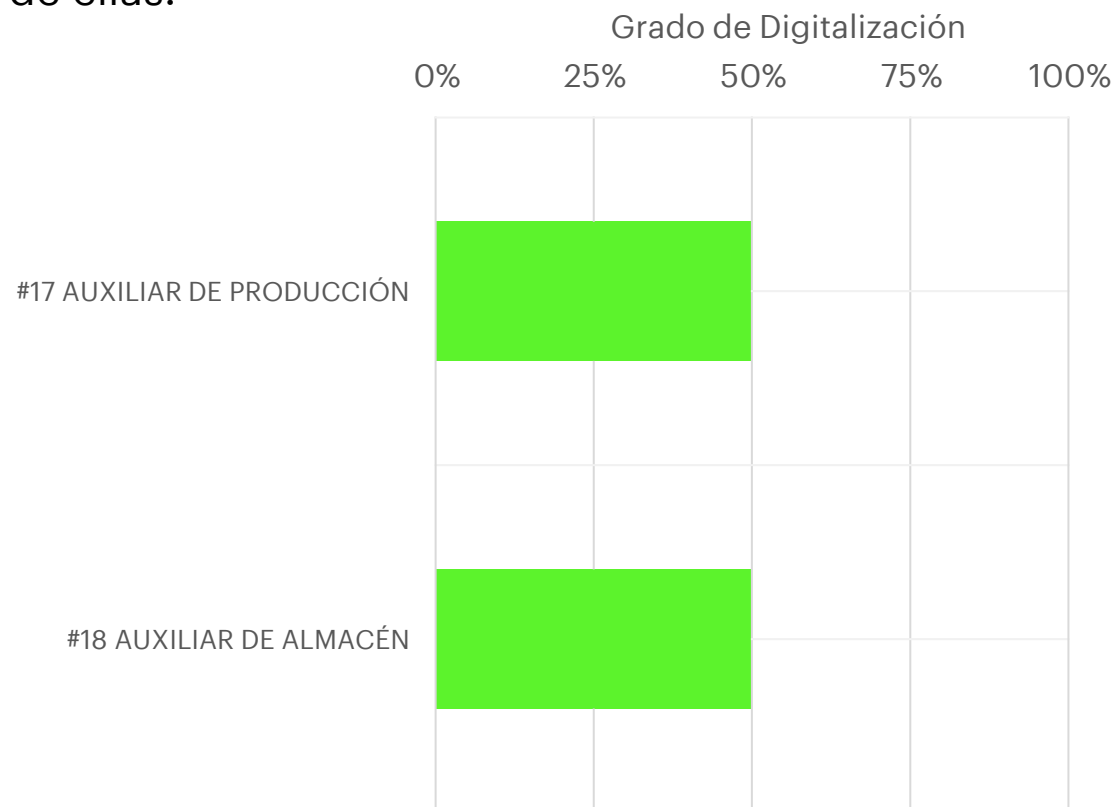


CONCLUSIONES

- Observamos que entre las competencias más digitalizadas, hay una combinación entre básicas y transversales.
- Podemos apreciar que las competencias relacionadas con el trabajo propio (Calidad del trabajo, Organización propia) tienen un grado medio de digitalización.
- En último lugar se encuentran las competencias relacionadas con el cumplimiento de los objetivos respetando la normativa.

PUESTOS MÁS DIGITALIZADOS – PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA

La digitalización de los puestos depende de sus distintas funciones y la importancia del componente digital en cada una de ellas:



CONCLUSIONES

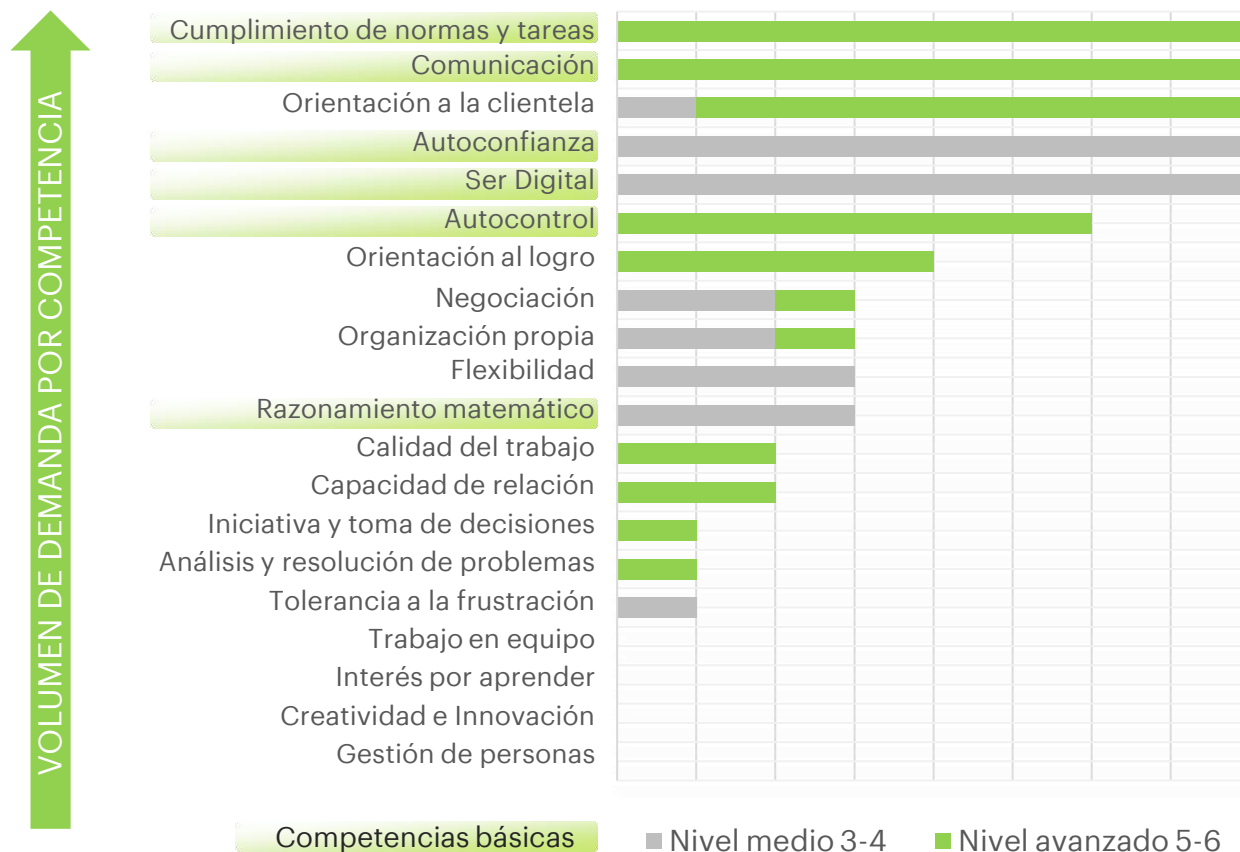
- Se observa que están experimentando la digitalización del proceso de producción y abastecimiento.
- Emplean medios digitales como centros de recepción de instrucciones y gestión del trabajo.
- Adicionalmente, utilizan aplicativos digitales para coordinarse con el resto del equipo y como canal de comunicación.

ÁREA DE ACTIVIDAD – DISTRIBUCIÓN & VENTA

En el área de Distribución & Venta, las competencias más requeridas en los puestos analizados son:

Número de puestos de DISTRIBUCIÓN & VENTA

#01 #02 #03 #04 #05 #06 #07 #08

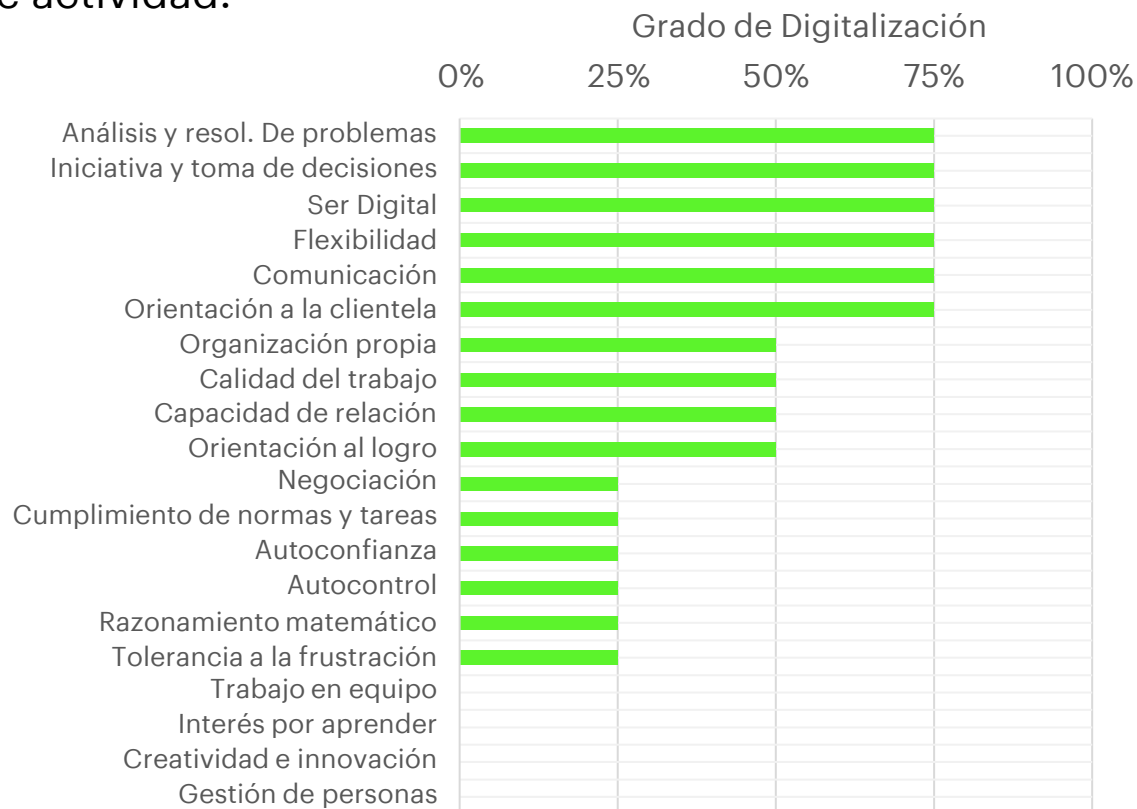


CONCLUSIONES

- Se observa que las competencias más demandadas en Distribución & Venta son Cumplimiento de normas y tareas, Comunicación y Orientación a la clientela por la reducción de sus tareas más operativas en beneficio de una atención más dedicada al cliente.
- Respecto a las competencias Autoconfianza y Ser Digital, se demandan en niveles medios en los 8 puestos.
- El puesto que requiere más competencias (7) en niveles avanzados es #20Vendedor/a seguido de #26Televenta y #25Vendedor/A estación de servicio (6).

COMPETENCIAS MÁS DIGITALIZADAS – DISTRIBUCIÓN & VENTA

El impacto digital en los comportamientos varía en función de cómo se desarrolla cada competencia en cada puesto y área de actividad:

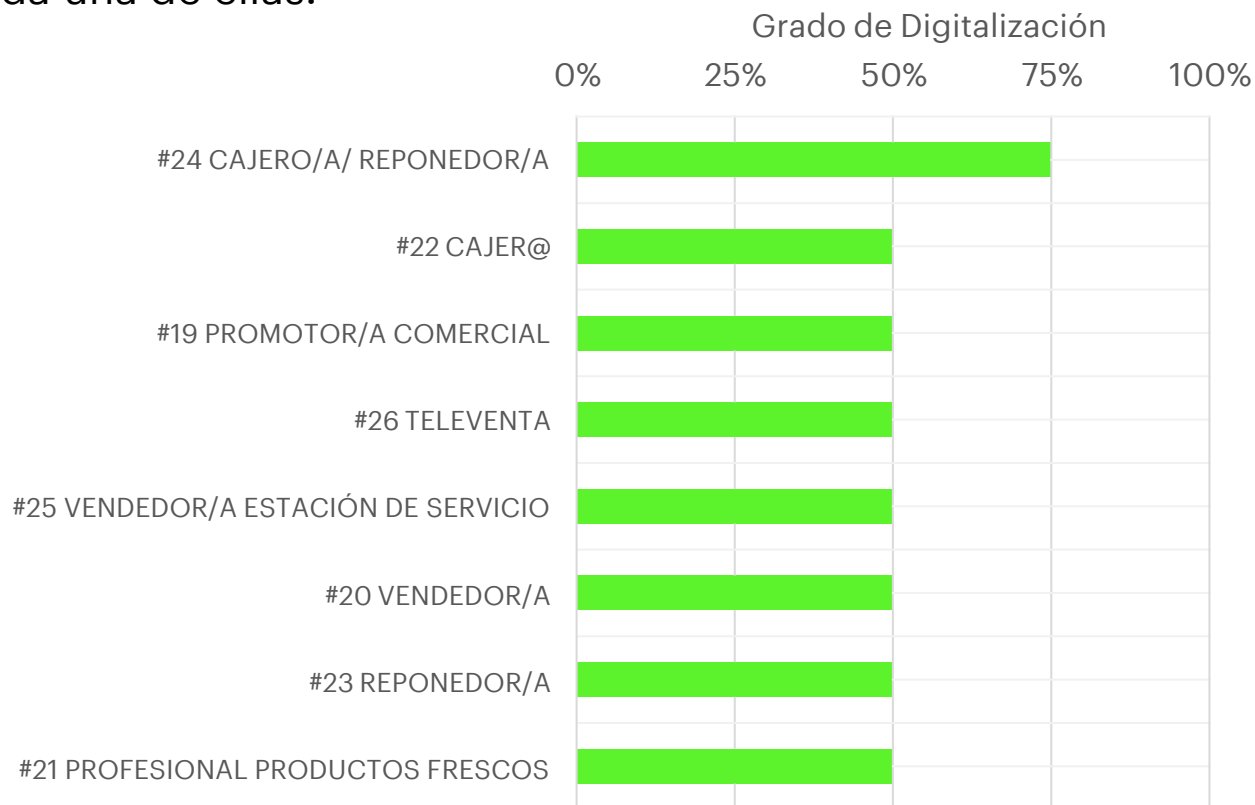


CONCLUSIONES

- Observamos que entre las competencias más digitalizadas predominan las transversales frente a las básicas (Ser Digital, Comunicación).
- De igual modo podemos apreciar que la digitalización en este área está más centrada en aquellas competencias relacionadas con la toma de decisiones y una atención al cliente de calidad y personalizada (análisis y resolución de problemas, iniciativa y toma de decisiones, orientación a la clientela).

PUESTOS MÁS DIGITALIZADOS – DISTRIBUCIÓN & VENTA

La digitalización de los puestos depende de sus distintas funciones y la importancia del componente digital en cada una de ellas:



CONCLUSIONES

- #24Cajero/a/ Reponedor/a es el más impactado debido a la diversidad de herramientas que utiliza en el desempeño de sus funciones y a la complejidad de las mismas.
- #22Cajero/a, #25Vendedor/a de Estación de servicio utiliza nuevos sistemas de cobro, más sofisticados, y debe entender su conexión con otras aplicaciones.
- #19Promotor/a Comercial se apoya en dispositivos digitales para planificar su trabajo y gestionar el portfolio de clientes.
- #26Televenta experimenta un aumento del número de canales de contacto con el cliente y monitoriza la calidad del servicio prestado.
- #20Vendedor/a utiliza Apps de fidelidad y otras herramientas digitales como soporte para la venta y servicio postventa.
- Mientras que #23Reponedor/a emplea dispositivos de geolocalización y gestión de inventarios el #21 Profesional de productos frescos los utiliza para la gestión de pedidos.

CONOCIMIENTOS DIGITALES NECESARIOS

Observamos que para el desarrollo de muchos de los comportamientos digitales requeridos por los puestos analizados, y para mejorar el nivel competencial requerido, es necesario contar con una serie de conocimientos digitales. Para ello, se proponen una serie de conocimientos digitales que son necesarios:

LOS CONOCIMIENTOS DIGITALES ESTÁN EN LA BASE DEL DESARROLLO DE MUCHAS COMPETENCIAS

1 MUNDO DIGITAL

Introducción al mundo digital, definición e interiorización de la dimensión digital e impacto en la persona.

2 TU COMPAÑERO, EL SMARTPHONE

Introducción a los diferentes dispositivos móviles, así como a los distintos sistemas operativos: Android, iOS, Windows Phone.

3 ¡EXPRÉSATE!

Introducción a la mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram...), voz y vídeo (Skype...), y correo electrónico.

4 ENCUENTRA LO QUE BUSCAS

Introducción a los diferentes buscadores y navegadores y sus funcionalidades básicas así como técnicas para realizar una búsqueda eficiente.

5 NAVEGA DE FORMA SEGURA

Introducción a las tipologías de información y su uso y concienciación de la importancia de la privacidad y respeto en la red (compartir información personal de otros, respeto de la LOPD en la red).

6 APÚNTATE A LAS RRSS

Introducción a las RRSS más relevantes en la actualidad: Youtube, Facebook, Instagram, Twitter y Snapchat.

7 LA NECESIDAD DE ESTAR CONECTAD@

Introducción a las redes de telecomunicaciones, diferencia entre Intranet e Internet y funcionamiento de un router.

8 QUÉ SITIOS TE INTERESAN Y PORQUÉ

Introducción a fuentes a las que acudir en función del tipo de información o soporte que busquemos de la misma.

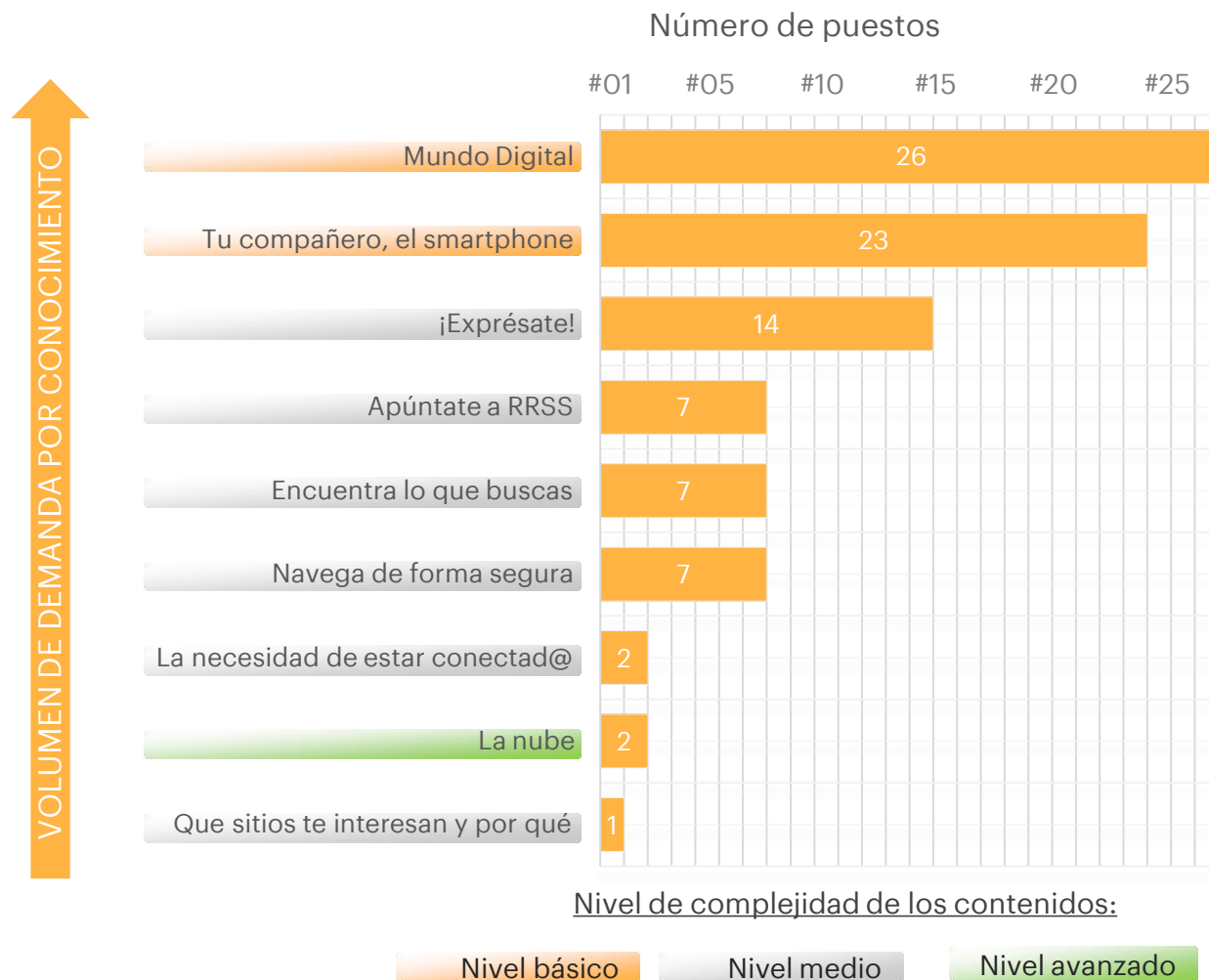
9 LA NUBE

Introducción a los fundamentos de la nube y otras herramientas para compartir documentos: OneDrive, Dropbox, Google Drive, Google Fotos, etc.

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY

CONOCIMIENTOS DIGITALES MÁS REQUERIDOS

Los Conocimientos Digitales más presentes en los puestos analizados son:

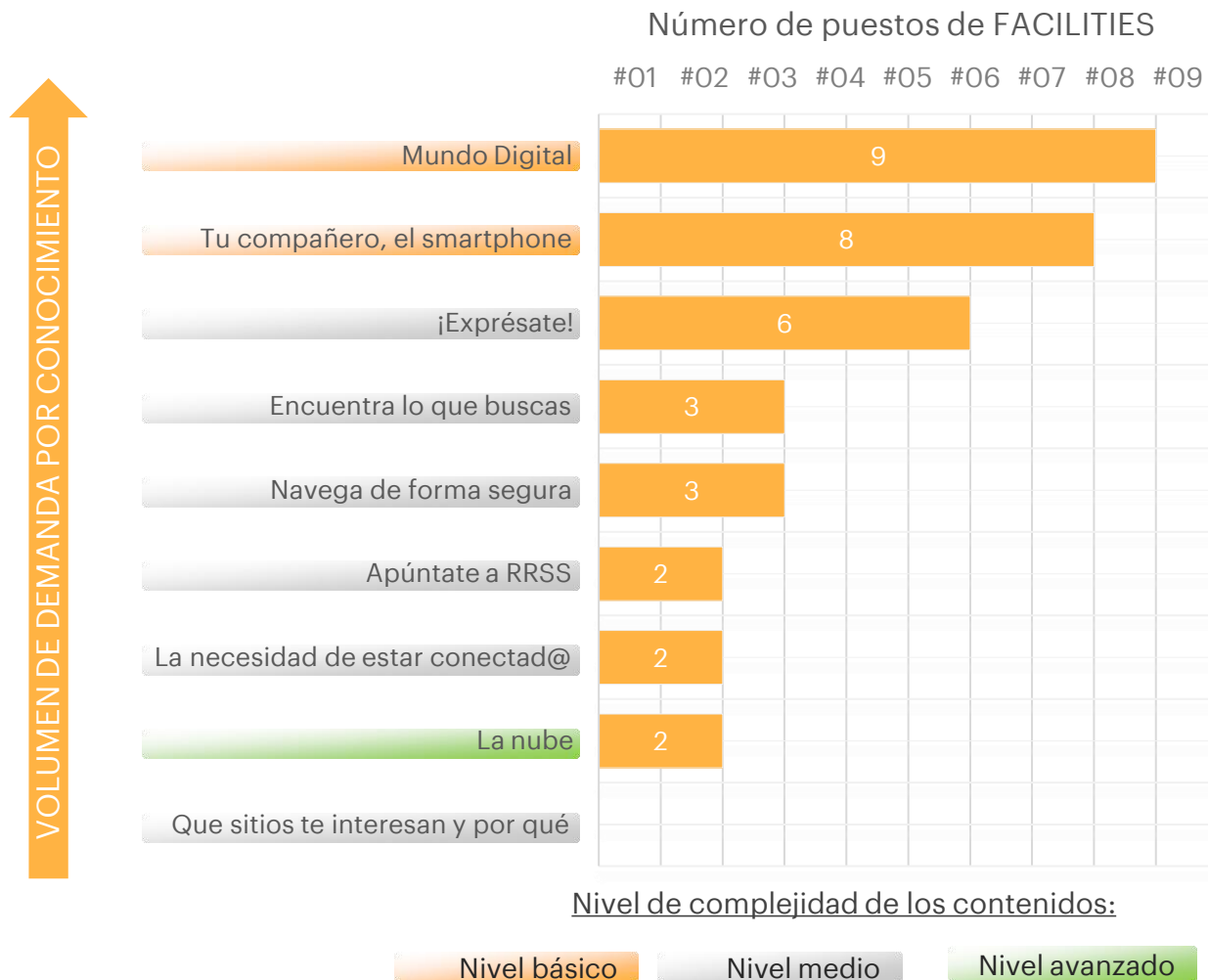


CONCLUSIONES

- El conocimiento más requerido es Mundo Digital ya que es importante que para todos los puestos se familiaricen con la transformación digital y como se está transformando el mercado laboral a consecuencia de ésta.
- Tu compañero, el Smartphone está presente en 23 de cada 26 puestos ya que se requiere que estén familiarizados con el funcionamiento básico de los dispositivos digitales para poder trabajar con ellos eficientemente.
- ¡Exprésate! está presente en más del 50% de los puestos debido a la creciente tendencia de comunicarse a través de dispositivos digitales.
- El puesto que más conocimientos digitales requiere (8) es el de #03Auxiliar Administrativo, seguido de #20Vendedor/a (7).
- Los puestos de #02Auxiliar de recepción y #03Auxiliar administrativo requieren conocimientos digitales de nivel avanzado ya que al desempeñar sus funciones, es posible que necesiten acceder a información que se encuentra almacenada en la nube.

ÁREA DE ACTIVIDAD – FACILITIES

Los Conocimientos Digitales más presentes en los puestos analizados son:

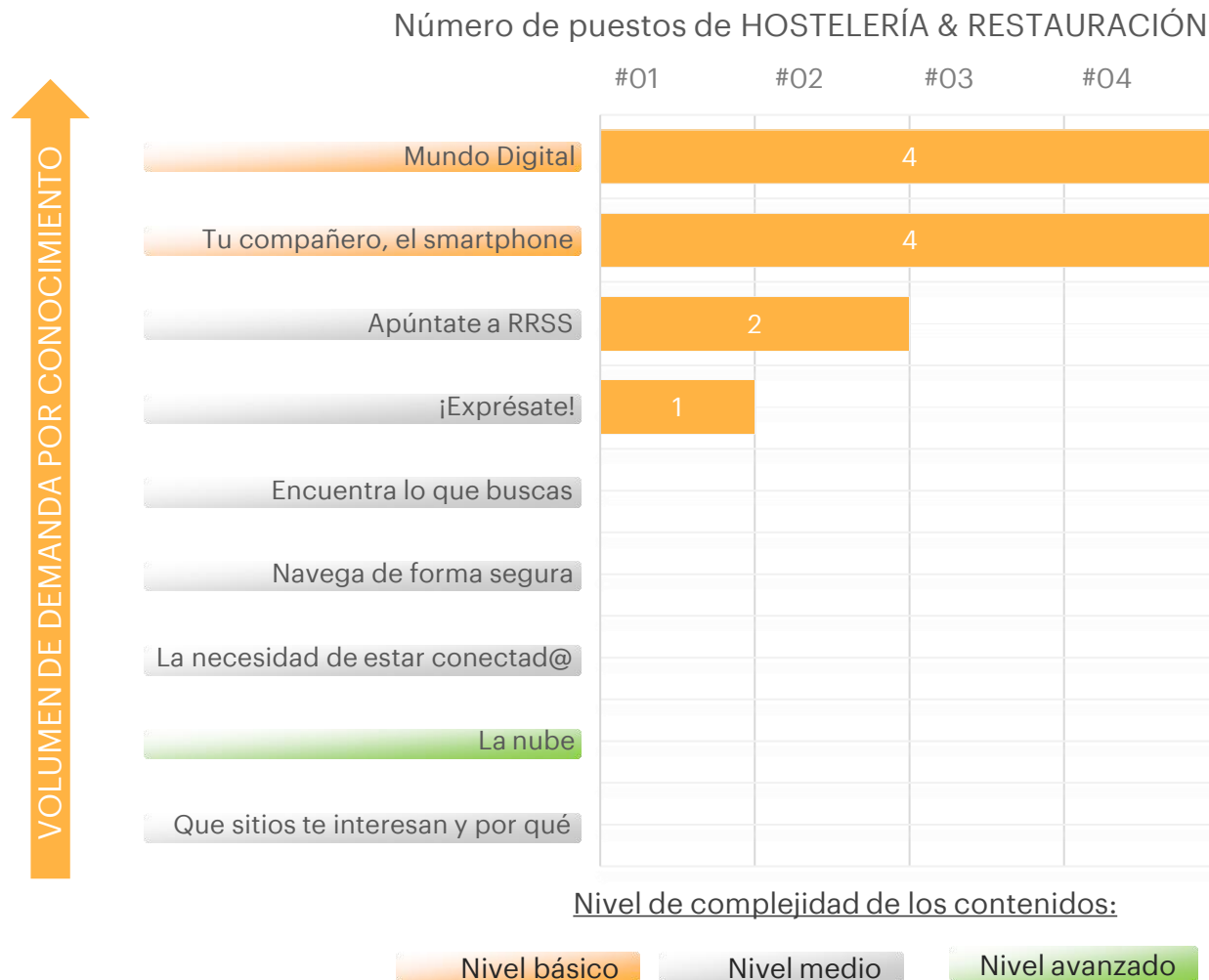


CONCLUSIONES

- El conocimiento más requerido en el área de Facilities es Mundo Digital ya que es clave que se familiaricen con la transformación digital y su rápida evolución.
- Tu compañero, el Smartphone está presente en 8 de cada 9 puestos porque es importante que conozcan las bases del manejo de los dispositivos digitales para el desempeño de sus funciones.
- ¡Exprésate! está presente en más del 50% de los puestos debido a que la comunicación a través de dispositivos digitales está ganando relevancia.
- El puesto que más conocimientos digitales requiere (8) es #03Auxiliar administrativo seguido de #02Auxiliar de recepción y #04Auxiliar de congresos (6).
- Los puestos #02Auxiliar de recepción y #03Auxiliar Administrativo requieren conocimientos digitales de nivel avanzado ya que al desempeñar sus funciones, es posible que necesiten acceder a información que se encuentra almacenada en la nube.

ÁREA DE ACTIVIDAD – HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN

Los Conocimientos Digitales más presentes en los puestos analizados son:

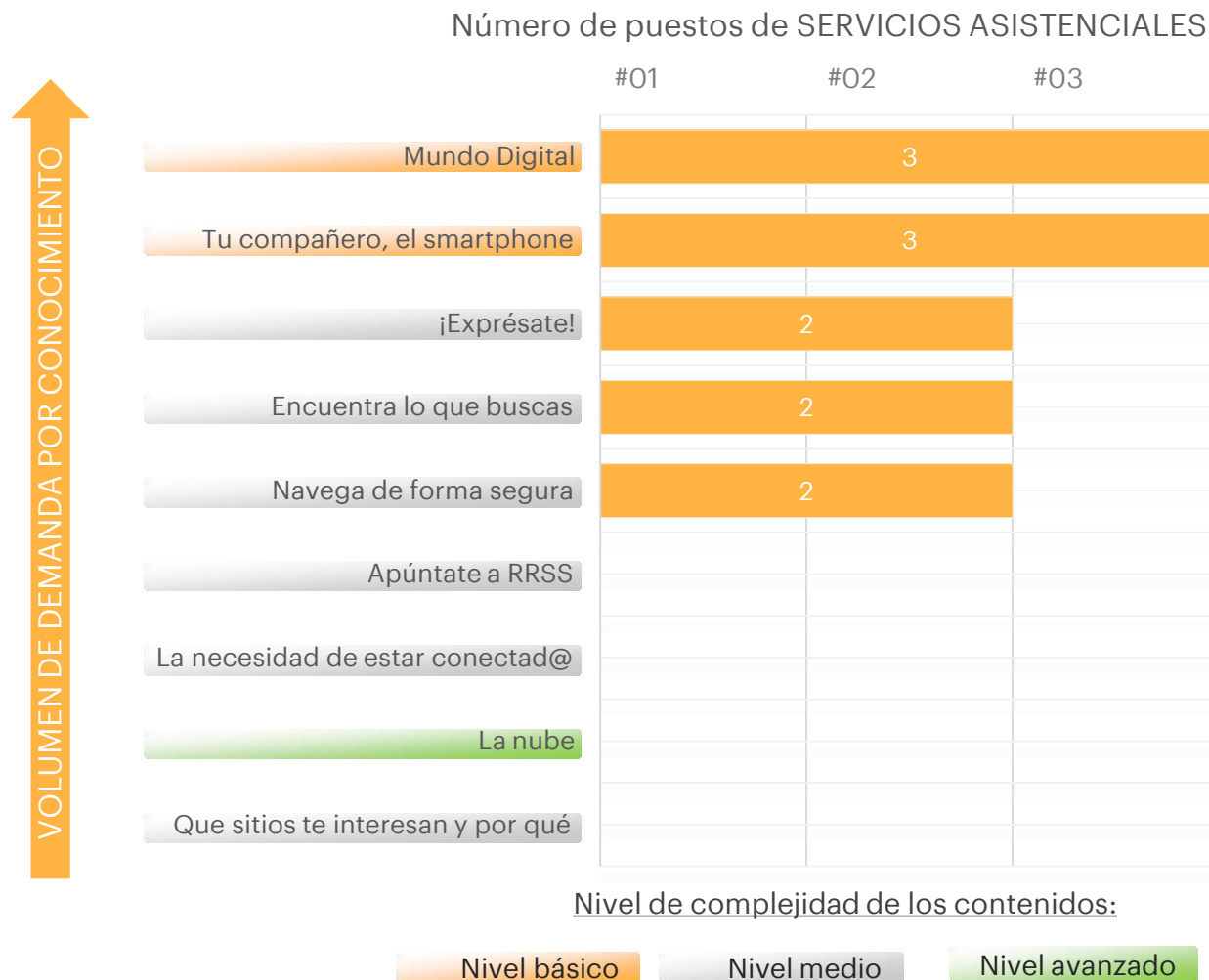


CONCLUSIONES

- Los conocimientos más requeridos en el área de Hostelería & Restauración son Mundo Digital y Tu compañero, el Smartphone ya que permiten entender los cambios que se están produciendo como consecuencia de la transformación digital y que impactan en la forma de trabajar y familiarizarse con las bases del funcionamiento de los dispositivos digitales.
- Apúntate a las RRSS está presente en el 50% de los puestos ya que las compañías de esta área de actividad cuentan cada vez más con mayor presencia en las redes sociales, por lo que es importante que las conozcan y sean capaces de explicar su funcionamiento a la clientela.
- ¡Exprésate! se demanda para el puesto #10 Camarero/a de pisos ya que deberá interactuar con la clientela y los demás departamentos del hotel a través de dispositivos digitales.
- El puesto que menos conocimientos digitales requiere es #12 Ayudante de cocina.
- Ninguno de los puestos de esta área de actividad requiere conocimientos digitales de nivel avanzado.

ÁREA DE ACTIVIDAD – SERVICIOS ASISTENCIALES

Los Conocimientos Digitales más presentes en los puestos analizados son:



CONCLUSIONES

- Los conocimientos más requeridos en el área de Servicios Asistenciales son Mundo Digital y Tu compañero, el Smartphone, ya que resulta crítico que comprendan el entorno digital y como está cambiando la forma de trabajar, así como las bases del funcionamiento de los dispositivos digitales que utilizan para el desempeño de su actividad.
- ¡Exprésate!, Encuentra lo que buscas y Navega de forma segura están presentes en 2 de cada 3 puestos.
- ¡Exprésate! resulta relevante por la creciente necesidad de ser capaz de expresarse adecuadamente a través de diversos dispositivos.
- Encuentra lo que buscas y Navega por la red de forma segura están presentes en #14Empleado/a Doméstico/a y #15Cuidados personales a domicilio, ya que son puestos que pueden requerir buscar información en internet para desarrollar determinadas tareas por lo que además es necesario que tengan conocimientos básicos sobre ciberseguridad para evitar riesgos en la red.

ÁREA DE ACTIVIDAD – PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA

Los Conocimientos Digitales más presentes en los puestos analizados son:

Número de puestos de PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA

	#01	#02
Mundo Digital	2	
Tu compañero, el smartphone	2	
La necesidad de estar conectad@		
Apúntate a RRSS		
¡Exprésate!		
Encuentra lo que buscas		
Navega de forma segura		
La nube		
Que sitios te interesan y por qué		

VOLUMEN DE DEMANDA POR CONOCIMIENTO

Nivel de complejidad de los contenidos:

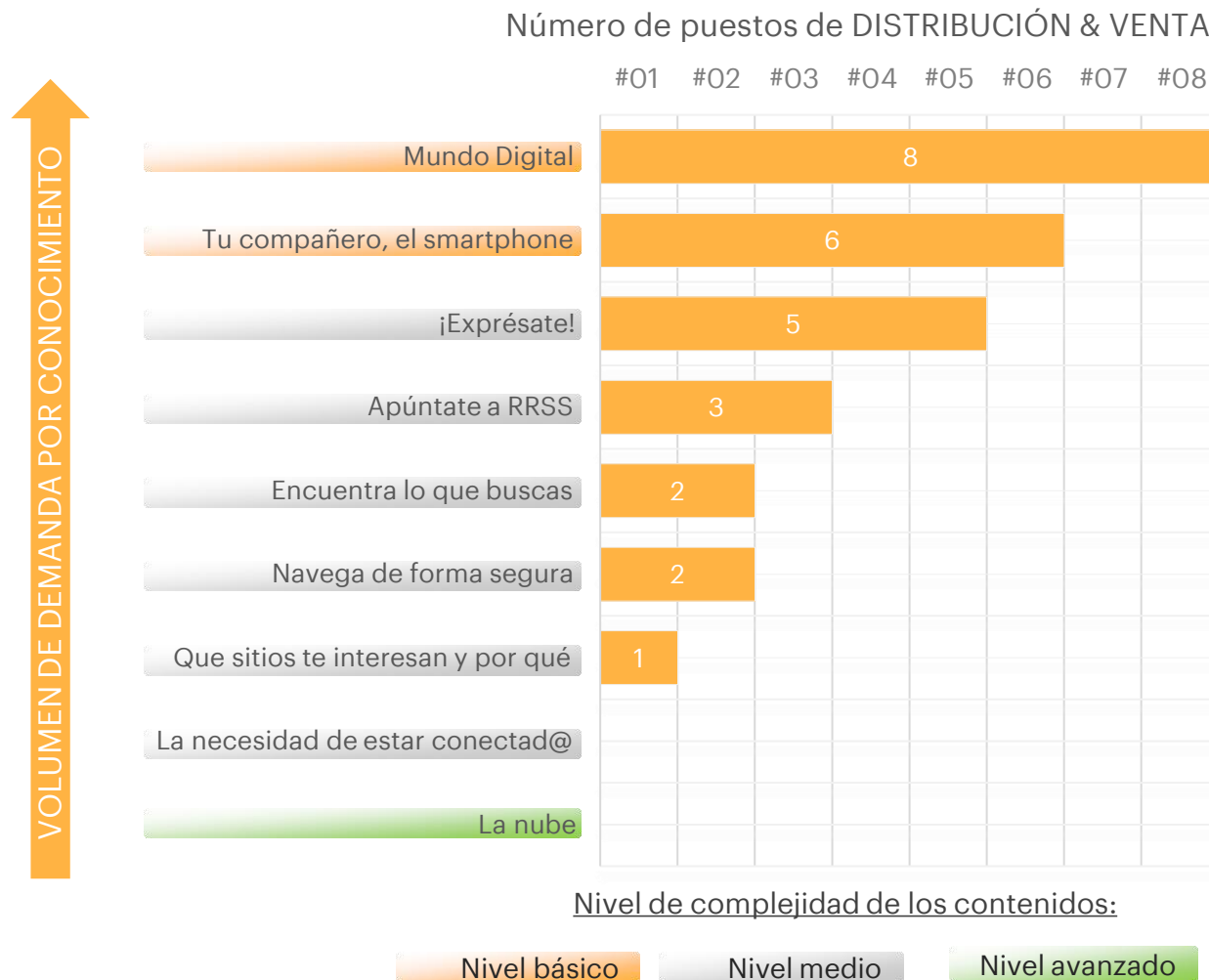
Nivel básico
Nivel medio
Nivel avanzado

CONCLUSIONES

- Los conocimientos más requeridos en el área de Producción & Logística son Mundo Digital y Tu compañero, el Smartphone ya que resulta crítico que adapten a los cambios que se están produciendo en su entorno y forma de trabajar y que se familiaricen con su funcionamiento y cómo éstos le pueden ayudar a realizar su trabajo de una forma más eficiente.

ÁREA DE ACTIVIDAD – DISTRIBUCIÓN & VENTA

Los Conocimientos Digitales más presentes en los puestos analizados son:



CONCLUSIONES

- El conocimiento más requerido en el área de Distribución & Venta es Mundo Digital, ya que resulta esencial que comprendan la revolución tecnológica y el nuevo entorno digital que trae consigo, así como el impacto de éstos en el desempeño de sus funciones.
- Tu compañero, el Smartphone está presente en el 75% de los puestos ya que muchos de los procesos de distribución y venta se soportan en herramientas digitales por lo que es crítico que se familiaricen y entiendan su funcionamiento.
- ¡Exprésate! Está presente en 5 de cada 8 puestos porque se requiere capacidad para comunicarse y expresarse correctamente a través de diversos dispositivos y canales digitales.
- Qué sitios te interesan y por qué es un conocimiento demandado para el perfil de #20Vendedor/a ya que mientras asesora a la clientela puede necesitar acceder al portfolio de productos para profundizar en algún aspecto de los mismos.

AGENDA

1. INTRODUCCIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
2. UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR
3. LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS PUESTOS: NUEVOS PERFILES
4. COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS DIGITALES PARA TRABAJAR HOY
5. ANEXOS

AGENDA

1. ANEXOS

1. RECOMENDACIONES A FUTURO: PRÓXIMOS PASOS

2. REFERENCIAS

RECOMENDACIONES A FUTURO: PRÓXIMOS PASOS

LÍNEAS DE ACCIÓN

De este estudio y de nuestra voluntad de seguir trabajando para integrar al colectivo en situación de especial vulnerabilidad ante el empleo se derivan una serie de acciones:

VISIÓN PRÁCTICA

Continuar incrementando el contenido práctico en el material formativo para proporcionar un mayor acercamiento a situaciones reales con nuestra contribución al desarrollo de las mismas a través experiencias de realidad virtual

MÁS DIGITALIZACIÓN

Proporcionar una capa digital más profunda enfocada a la práctica con distintas herramientas o dispositivos digitales

TEMPRANA DIGITALIZACIÓN

Incorporar el componente digital de la competencia a partir de niveles competenciales intermedios, no limitándolo únicamente a niveles avanzados, para introducir el componente digital más temprano en el desarrollo competencial

ACERCAMIENTO A TENDENCIAS

Ofrecer una visión más profunda y tangible de la transformación que están sufriendo las distintas áreas de actividad y la dirección de su evolución

AGENDA

1. ANEXOS

1. RECOMENDACIONES A FUTURO: PRÓXIMOS PASOS

2. REFERENCIAS

REFERENCIAS

1. *Retina. El País. Mayo 2017.*
2. *Observatorio de empleo de los más vulnerables.*
3. *Service Works Global. 2017 Top Tech Trends for FM.*
4. *Service Works Global. 2018 Top Tech Trends for FM.*
5. *AECOC (Asociación de Fabricantes y Distribuidores). Las 8 tendencias emergentes en hostelería para 2017.*
6. *El Economista. Diez tendencias clave en el sector de la hostelería. Abril 2016.*
7. *El País. Bienvenidos al hotel del futuro. Enero 2018.*
8. *Accenture 2015. Destination Connected Travel. 5 Big ideas to Master Digital in Hospitality.*
9. *Forbes. Top Five Digital Transformation Trends In Health Care.*
10. *Tech Jini. 5 Digital Transformation Trends for Healthcare Industry in 2018.*
11. *Distribución Actualidad. Las 10 tendencias de la transformación digital en el sector retail.*
12. *Amazon Go.*
13. *El País. Zara abre en Londres una tienda física solo para comprar 'online'. Enero 2018.*

CON LA PARTICIPACIÓN DE

**Fundación
Accenture**

accenture

 **acciona**

Coca-Cola
EUROPEAN PARTNERS

 **ILUNION**

MELIÀ HOTELS
INTERNATIONAL


REPSOL

Grupo
VIPS

