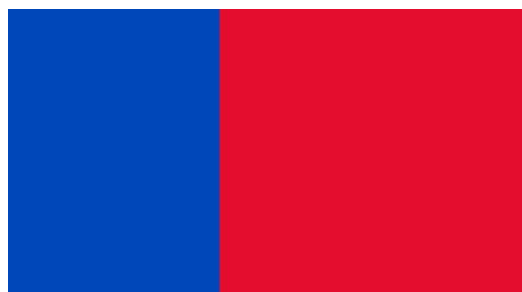




**Informe Ejecutivo**  
**Levantamiento Demandas de Capacitación**  
**De la Región Metropolitana**

**Elaborado por:**  
**Sub Unidad de Estudios y**  
**Dirección Regional Metropolitana**  
**2013**



## CONTENIDOS

1. RESUMEN EJECUTIVO .....	3
2. INTRODUCCIÓN AL PROCESO DE LDC .....	3
3. ESTADÍSTICAS REGIONALES Y SECTORES SELECCIONADOS.....	4
3.1. Estadísticas regionales.....	4
3.2. Sectores y ámbitos focalizados en la Región Metropolitana .....	9
4. ANÁLISIS DE SECTORES PRODUCTIVOS FOCALIZADOS 2013.....	11
4.1. Ámbito Telecomunicaciones .....	11
4.1.1. Situación actual .....	11
4.1.2. Priorización Puestos de Trabajo .....	13
4.1.3. Estado Perfiles ocupacionales .....	15
4.2. Ámbito Logística .....	15
4.2.1. Situación actual .....	15
4.2.2. Priorización Puestos de Trabajo .....	17
4.2.3. Estado Perfiles ocupacionales .....	20
5. Síntesis de puestos de Trabajo Levantados 2013 .....	21
6. DESAFÍOS.....	22

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

Este documento corresponde al tercer informe de Levantamiento de Demandas de Capacitación (LDC) elaborado anualmente por la Sub Unidad de Estudios y las Direcciones Regionales del Servicio, cuyo objetivo es articular progresivamente las demandas de capacitación de los sectores productivos a nivel regional, con la oferta formativa de SENCE.

En la Región Metropolitana, el Sector Productivo que genera mayor cantidad de empleo, es el de Comercio y Servicios. Por lo tanto, la oferta de capacitación que resulta más pertinente es la asociada a la formación de asistentes administrativos en general, conductores profesionales, soldadores calificados, asistente de enfermos, operarios de diverso tipo, instaladores eléctricos certificados, etc.

En esta oportunidad, se profundiza el levantamiento en el subsector de Telecomunicaciones y en el área de Logística.

## 2. INTRODUCCIÓN AL PROCESO DE LDC

A través de este proceso de Levantamiento, SENCE de manera progresiva, se ha abocado a estudiar las demandas territoriales y necesidades particulares de nichos productivos a través de instrumentos cualitativos tales como entrevistas, grupos de conversación y mesas de trabajo.

La expectativa de este proceso es que en función de orientaciones metodológicas y un trabajo sistemático, las Direcciones Regionales se posicionen como referente técnico para la toma de decisiones estratégicas en materia de capacitación y empleo. En algunas regiones esto ha ayudado a alinear actores públicos y privados, fortaleciendo la sinergia con las Estrategias de Desarrollo Regional.

Un gran avance este tercer año de Levantamiento se relaciona con la creciente coordinación entre SENCE, ChileValora y los Organismos Sectoriales de Competencias Laborales<sup>1</sup> –que representan a la Industria- con el objetivo de establecer una política de capacitación con enfoque en Competencias Laborales tendiente a disminuir brechas, aumentar la calificación de los trabajadores y la calidad de los Organismos Técnicos de Capacitación.

---

<sup>1</sup> En agosto del año 2008 entra en vigencia la Ley 20.267 que crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo. En ella, se crea a ChileValora como organismo con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El proceso de LDC se compone de tres etapas. Se inicia con una planificación regional donde se definen los sectores y territorios a partir de una revisión estadística de caracterización sociodemográfica y del empleo. Luego se identifican los actores claves para realizar el levantamiento de información en terreno, etapa en la cual sostenemos conversaciones con empresas, asociaciones gremiales, servicios públicos, municipios, fundaciones, etc. A continuación se analiza la información recabada a su vez que se revisan documentos afines para elaborar los informes. Por último, la información resultante es presentada y validada en diversas instancias público y privadas como los Consejos Regionales de Capacitación, los Diálogos Participativos, Encuentros empresariales, Cuentas públicas y otros.

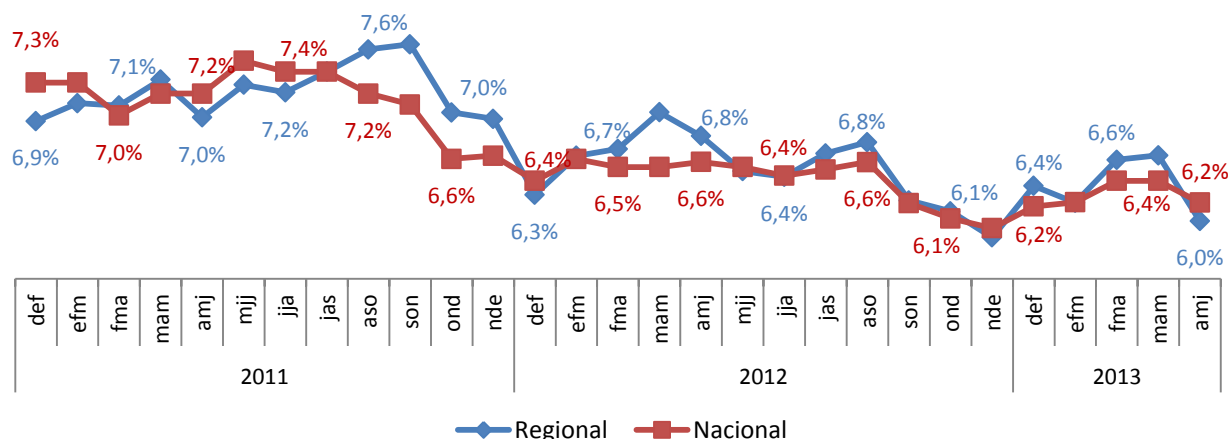
El presente informe se estructura en base a seis capítulos, el primero es un resumen ejecutivo del trabajo realizado el 2013. El segundo, es la introducción en la cual se identifican los objetivos y lineamientos del Levantamiento de Demandas de Capacitación (LDC); en el tercero se desarrollan estadísticas sobre empleo y caracterización sociodemográfica, además de los focos trabajados regionalmente durante el 2013 junto con los actores claves que participaron en el proceso; el cuarto presenta la información sobre los ámbitos y sectores productivos recabados; el quinto sintetiza la información de puestos de trabajo que son foco de los instrumentos de capacitación de SENCE. Por último a modo de cierre se presentan reflexiones sobre el proceso y pasos a seguir del servicio.

### **3. ESTADÍSTICAS REGIONALES Y SECTORES SELECCIONADOS**

#### **3.1. Estadísticas regionales**

El primer insumo para identificar los sectores y territorios para focalizar el proceso de LDC, es revisar estadísticas de empleo:

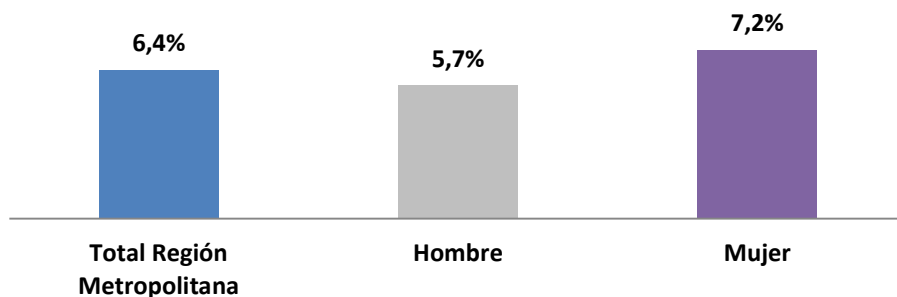
**Gráfico nº1: Evolución Tasa de Desempleo Regional y Nacional Región Metropolitana**



Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo 12 trimestres móviles años 2011 - 2012 y los 5 primeros del año 2013 (NENE).

El gráfico nº1 indica la evolución de la tasa de desempleo de la región y a nivel nacional para los 12 trimestres móviles de los años 2011 y 2012 como también la de los cinco primeros del presente año. Se observa que ésta es prácticamente igual a la nacional en todos los trimestres, donde alcanza su nivel más bajo en el último trimestre móvil (amj) del 2013 con 6.0% y su nivel mayor en el trimestre móvil (son) del 2011 con 7.6%. Además durante el 2012 la tasa se mantiene entre los 6.1% y 6.8%, presentando una pequeña baja durante los dos últimos trimestres móviles del 2013 llegando a los 6.0%.

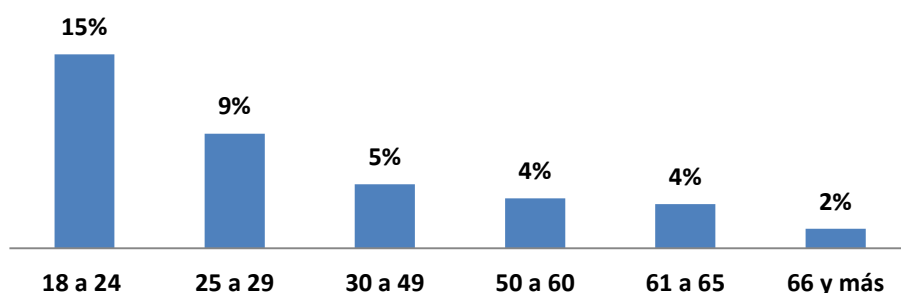
**Gáfico nº2: Tasa de desempleo según género Región Metropolitana**



Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo promedio anual últimos 12 trimestres móviles.

El gráfico nº2 muestra la tasa de desempleo según género para la región, donde el desempleo femenino supera en 1.5 puntos porcentuales la tasa masculina y en 0.8 puntos a la regional.

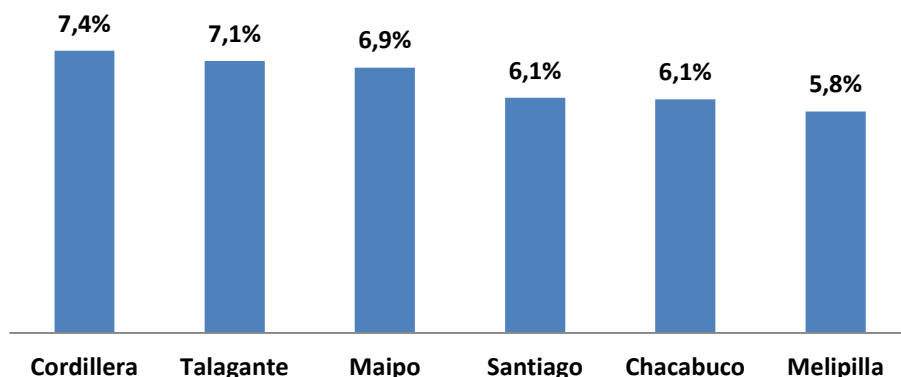
**Gráfico nº3: Tasa de desempleo según tramo etáreo Región Metropolitana**



Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo promedio anual últimos 12 trimestres móviles.

El gráfico nº3 indica la tasa de desempleo según tramo etario para la región. A medida que aumenta la edad, decae el desempleo. Los porcentajes más altos corresponden a los dos primeros rangos etarios, edades que van de los 18 a los 29 años, si los consideramos como un solo tramo alcanzamos un 24% de desempleo, cifra bastante alta para la región en relación a los otros tramos.

**Gráfico nº4: Tasa de desempleo provincial Región Metropolitana**



Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo promedio anual últimos 12 trimestres móviles.

El gráfico nº4 indica la tasa de desempleo a nivel provincial. Destaca la tasa de Cordillera y Talagante que superan los 7 puntos superando a Santiago que presenta 6.1% y ampliamente a Melipilla que alcanza un 5.8%.

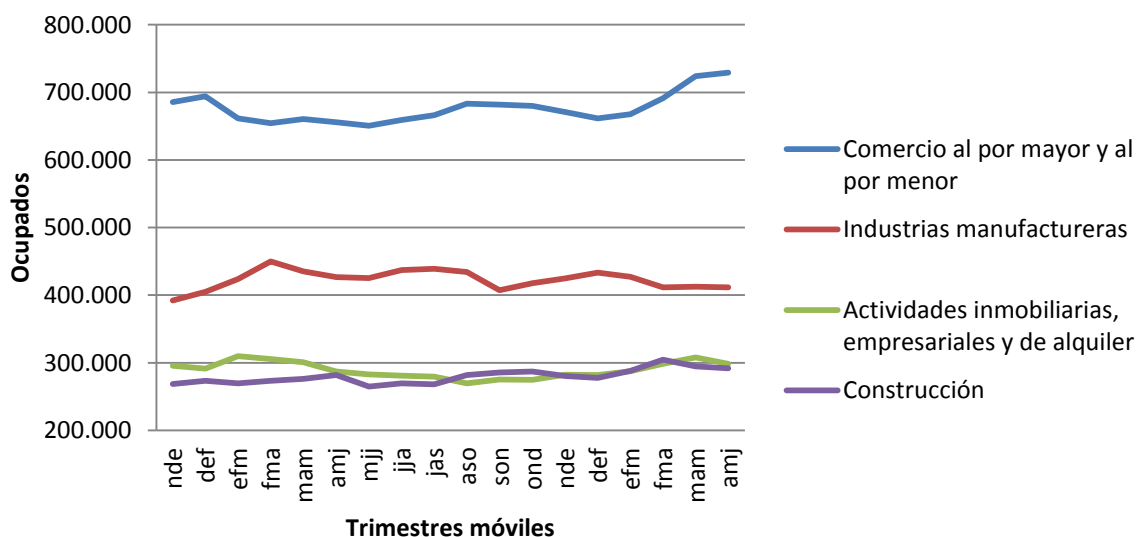
**Tabla nº1: Escolaridad promedio por provincia Región Metropolitana**

Años de Escolaridad Promedio	Provincia						Regional	Nacional
	Santiago	Cordillera	Chacabuco	Maipo	Melipilla	Talagante		
Población Económicamente Activa (PEA)	12,34	11,53	10,14	10,44	10,48	11,34	12,03	11,40

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Caracterización Socioeconómica año 2011 (CASEN).

En la tabla nº1 se observan los años de escolaridad promedio que tiene la población según provincia, y a nivel regional y nacional. Es en Chacabuco donde hay menor escolaridad con 10, 14 años. Santiago presenta un promedio de escolaridad mayor al nivel nacional.

**Gráfico nº5: Sectores con mayor ocupación Región Metropolitana**



Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo (NENE), desde trimestre móvil noviembre diciembre enero 2011 hasta trimestre móvil abril mayo junio 2013.

El gráfico n°5 nos muestra los cuatro sectores con mayor porcentaje de ocupados en la región. Se observa que en Comercio el período de mayor contratación es entre diciembre y marzo, por lo que es necesario considerar esa estacionalidad y realizar los cursos de capacitación antes. En Industrias manufactureras la contratación cae entre noviembre y enero del 2011, como entre septiembre y noviembre del 2012 y a partir de febrero del 2013. Actividades inmobiliarias tiene un alza entre enero y marzo del 2011, cae el 2012 y tiene un alza entre marzo y mayo del 2013. Construcción por su parte tiene un alza entre febrero y abril del 2013. Entre el 2011 y el 2013, se ha trabajado en estos sectores productivos recogiendo información<sup>2</sup> sobre los principales puestos de trabajo y sus características.

**Tabla n°2: Ocupados según sector productivo Región Metropolitana**

Sector Productivo	Ocupados	% Ocupados
Comercio al por mayor y al por menor	680.439	21%
Industrias manufactureras	423.466	13%
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	284.970	9%
Construcción	282.857	9%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	260.614	8%
Hogares privados con servicio doméstico	238.370	7%
Enseñanza	208.130	7%
Servicios sociales y de salud	165.971	5%
Administración pública y defensa	142.901	4%
Hoteles y restaurantes	126.069	4%
Servicios comunitarios, sociales y personales	113.957	4%
Intermediación financiera	103.372	3%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	88.464	3%
Explotación de minas y canteras	27.894	1%
Suministro de electricidad, gas y agua	11.765	0%
Organizaciones y órganos extraterritoriales	1.242	0%
Pesca	277	0%
<b>Total</b>	<b>3.180.403</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo (NENE), desde trimestre móvil noviembre diciembre enero 2011 hasta trimestre móvil abril mayo junio 2013.

La tabla n°2 indica los ocupados según sector productivo para la Metropolitana. Aquí lo relevante es que de los 3.180.403 ocupados de la región, **aproximadamente el 52% pertenece a los**

<sup>2</sup> Para mayor información sobre los informes de LDC del año 2011 y 2012 [http://www.sence.cl/sence/?page\\_id=14610](http://www.sence.cl/sence/?page_id=14610)



**siguientes sectores productivos: Comercio, Industrias manufactureras, Actividades inmobiliarias y Construcción.** Todos estos ámbitos han sido trabajados en el proceso de LDC entre el 2011 y el 2013<sup>3</sup>.

### 3.2. Sectores y ámbitos focalizados en la Región Metropolitana

Durante los años 2011 y 2012, Sence Metropolitano realizó un trabajo de Levantamiento de Necesidades de Capacitación en Minería, Transporte, Montaje Industrial, Turismo, entre otros. A partir de estos resultados se fortaleció la pertinencia de los cursos que actualmente se imparte, lo que ha sido corroborado por representantes del sector privado con ocasión de las reuniones de Comisiones Sectoriales del Consejo Regional de Capacitación<sup>4</sup>. Este año 2013 se buscó profundizar en identificación y/o validación de fichas de cursos asociadas a los perfiles críticos para área de comercio y servicios, debido a que este sector es el que realiza la mayor oferta de trabajo en nuestra región.

La selección de los sectores en los cuales se desarrolla el proceso de LDC responde al trabajo realizado durante los años anteriores, al análisis reflexivo de las estadísticas, la estrategia de desarrollo regional y la percepción de la Dirección Regional Metropolitana de SENCE respecto a industrias o ámbitos que tienen un potencial impacto en el mercado laboral con énfasis en el desarrollo productivo.

Para el año 2013, la **Región Metropolitana** focalizó el proceso de LDC en los siguientes ámbitos productivos:

**Telecomunicaciones:** desde la visión de los entrevistados, en la actualidad Chile es el país que presenta el mercado más competitivo a nivel mundial, con un cobertura de un 140% y con seis empresas que se disputan la demanda. Es un ámbito en crecimiento, que presenta gran dinamismo por la velocidad de las innovaciones tecnológicas de los productos que ofrecen a una clientela cada vez más informada. Tiende a absorber recurso humano joven que rota a una gran velocidad al año. De ahí la relevancia en la mantención y actualización del recurso humano existente, junto a la generación de más recursos humanos que cumplan con las nuevas exigencias y que llene la demanda insatisfecha del sector.

**Logística:** Es un ámbito cada vez más relevante para el país tanto en materia de retail como de exportaciones. Actualmente está en pleno desarrollo para nivelarse con los estándares internacionales. Existe una demanda de personal insatisfecho que hace relevante invertir en capacitación y alternativas innovadoras para mejorar las competencias del personal y motivar a

---

<sup>4</sup> Las Comisiones Sectoriales nacen del Consejo Regional de Capacitación y tienen como fin la profundización del análisis de las necesidades de capacitación y la propuesta de curso o de actualización de los mismos, por sector productivo en la Región Metropolitana. En estas comisiones participan representantes de empresas, dirigentes sindicales y organismos técnicos.

nuevos trabajadores a insertarse en el sector. Sin embargo, tal y como quedo en evidencia en las reuniones de levantamiento de necesidades, las empresas no están aún dispuestas a pagar más del sueldo mínimo.

### Sectores / Ámbitos productivos

- Logística
- Telecomunicaciones

En concordancia con los sectores mencionados en el apartado estadístico, se observa relación entre el ámbito Logística y Comercio en tanto es parte del proceso productivo. El transporte contiene el ámbito telecomunicaciones que representa un 8% en materia de ocupación regional. Los otros sectores se trabajaron en años anteriores.

Para investigar sobre las demandas de capacitación de los sectores productivos se organizaron mesas de trabajo por subsector con la representación empresas, Fundaciones y otros organismo capacitadores y –en el caso de Logística- de representantes sindicales.

### Listado participantes en las comisiones de trabajo

#### Región Metropolitana<sup>5</sup>

Entrevistas realizadas	Sector productivo	Localidad
Entel	Telecomunicaciones	Región Metropolitana
Consorcio RDTC S.A.		Región Metropolitana
VTR		Región Metropolitana
Claro		
OTEC Romanos XII		Región Metropolitana
FEDES		Región Metropolitana
Yolito Centro Ferretero	Logística	Región Metropolitana
SMU (Unimarc - Centro de Formación)		Región Metropolitana
Confederación trabajadores del comercio - Consfecove		Región Metropolitana
Central Autónoma de trabajadores - CAT		Región Metropolitana
Nestlé		Región Metropolitana
Papa John´s - PJ Chile SA		Región Metropolitana
Total		<b>10</b>

<sup>5</sup>El trabajo de levantamiento de información se realizó entre los meses de junio y julio de 2013, a cargo de un equipo profesional compuesto por un integrante de la Dirección Regional y otro de la Sub Unidad de Estudios. La selección del listado de entrevistados responde a criterios establecidos por las Direcciones Regionales.

#### 4. ANÁLISIS DE SECTORES PRODUCTIVOS FOCALIZADOS 2013

A continuación se presenta el análisis de los ámbitos productivos seleccionados en 2013 para levantar información sobre demandas de capacitación en la Región Metropolitana. La estructura de presentación considera un análisis en función del sector seleccionado y consta de tres dimensiones:

- Aproximación al sector o ámbito a partir de las entrevistas realizadas y revisión de fuentes bibliográficas secundarias.
- Identificación de los puestos de trabajo críticos requeridos, además de las características de entrada y –en algunos casos- el nivel de ingreso y las competencias requeridas.
- Verificación de la existencia de perfil ocupacional en ChileValora<sup>6</sup>.

##### 4.1. Ámbito Telecomunicaciones

###### 4.1.1. Situación actual

El documento “Sector Telecomunicaciones Diciembre 2011” elaborado por la Superintendencia de Telecomunicaciones de Chile -Subtel- señala que el 2011 la inversión del sector Telecomunicaciones alcanzó los US\$ 2.408 MM, cifra más alta de los últimos ocho años, marcando un crecimiento de 25,4% respecto al 2010. También indica que la inversión acumulada 2010-2011 se expandió 37,5% respecto del 2008-2009 y se proyecta que seguirá esta tendencia en los próximos años.

También destaca que las Telecomunicaciones se han ubicado entre los ámbitos de la economía nacional de mayor dinamismo. Ya que mientras el crecimiento de la economía chilena representado por el PIB, presentó un aumento de un 4,5% en el cuarto trimestre de 2011 respecto a igual período del año 2010, el PIB del sector de Comunicaciones<sup>7</sup> mostró un crecimiento de 6,5%.

Según el documento este crecimiento fue impulsado principalmente por los servicios móviles, tanto de voz como de Internet, y por la implementación de mejoras asociada a las nuevas normas exigidas por el Gobierno, particularmente en el marco de los protocolos para comunicaciones de

---

<sup>6</sup>Actualmente SENCE y ChileValora se encuentran trabajando en un proceso que integra la revisión de la vigencia y pertinencia de los perfiles ocupacionales y su respectiva traducción a planes formativos, para efectos de mantener la consistencia y coherencia entre ambos procesos (Modelo Integrado).

<sup>7</sup> Definición utilizada por el Banco Central de Chile, que incluye además la información de correos.

emergencia, el despliegue de infraestructura en zonas aisladas y de otras reformas relevantes como la portabilidad numérica. Sobre esta última menciona que beneficia directamente a 22 millones de usuarios de telefonía móvil y a 3.3 millones que usan teléfonos fijos, y que desde su puesta en marcha ha permitido bajar los precios existentes gracias a la mayor competencia y libertad de los usuarios para cambiar de compañía sin amarres contractuales.

Además señala que gracias a la eliminación de barreras de entrada a la competencia, se proyecta para el 2012 pasar de tres a ocho operadores con la llegada de: VTR, Nextel, Virgin Mobile, Falabella, Gtd Móvil, entre otros. Todo consistente con un marcado crecimiento de la demanda, apertura de las redes y la innovación tecnológica en los servicios avanzados. Asimismo, también se indica que emergerán compañías especializadas en infraestructura, en particular, para el despliegue de torres y soportes de antenas, poliductos y fibra óptica.

Lo anterior en función de que la aprobación de la nueva Ley de Torres para Antenas, ordena y regula la construcción de infraestructura para antenas nuevas y para torres ya instaladas. Ubicando a Chile entre los cinco países más estrictos de la OCDE en materia de control de las emisiones electromagnéticas.

Además el documento reafirma numéricamente el aumento de demanda, indicando que en dos años la penetración per cápita de Internet se triplicó, incrementándose entre diciembre 2009 y diciembre 2011 desde un 13,7 % a casi un 30%. A nivel de hogares se pasó de un 37% a un 50% de acceso. A fines del 2009 sólo 7,4 millones de chilenos usaban Internet. Hoy más de 11 millones de chilenos lo hacen. La Banda Ancha móvil e Internet móvil 3G creció un 104,8% entre Diciembre 2010 y Diciembre 2011, superando ampliamente al número de conexiones de Banda Ancha fija, que en el mismo periodo sólo creció un 11,3%.

Además se menciona que para evolucionar tecnológicamente a la par con el mundo desarrollado y responder a la fuerte demanda por servicios móviles de conectividad, que se proyecta crecerá 18 veces al 2016, se lanzó un concurso de espectro en la banda de 2,6 GHz para el despliegue de redes de generación avanzada, y se sumará a corto plazo un nuevo concurso de espectro en la banda de 700 MHz.

Según los entrevistados esta situación continúa, ya que enfrentan una gran expansión del mercado, como una rápida complejización de los productos y la pronta llegada del 4G que implicará nuevos desafíos tecnológicos y personal capacitado en sintonía con estas nuevas exigencias.

Lo que se traduce en una fuerte demanda de RRHH por parte de las empresas del sector, que no logra satisfacerse por la escases de personal que enfrentan en todas las áreas como son la instalación de redes, instalación domiciliaria, venta y post venta. Además manifiestan que la rotación genera una renovación completa del personal dos o tres veces al año.

Dicha situación es crítica ya que para el sector es fundamental contar con personal que genere confianza en los clientes, para guiarlos en la selección de los productos e ingresar en sus casas con objeto de la instalación de productos. Además indican que deben ser capaces de aprender con rapidez, para ir adquiriendo los conocimientos técnicos y normativos cada vez más exigentes y manejar la amplia oferta de productos que se va actualizando con el tiempo.

Por lo anterior ha comenzado a tomar peso la discusión sobre diferentes fórmulas de retención del RRHH. Algunos mencionados son: Comunicar de manera permanente las formas de hacer carrera en la empresa, entregar desayunos, entre otras estrategias de retención, para motivar a los trabajadores a permanecer en la empresa y no independizarse.

A su vez que los representantes de Consorcio RTDC como de VTR y el de Entel insisten en la necesidad de reforzar continuamente el uso de protocolos de presentación, de trabajo y de trato.

En este contexto señalan que las capacitaciones para telecomunicaciones deben orientarse a generar competencias blandas relacionadas con generar confianza de entrada con los clientes e incorporar los protocolos de atención.

#### 4.1.2. Priorización Puestos de Trabajo

Caracterización de los perfiles críticos y los requisitos de entrada. Las dos áreas de trabajo que requieren con mayor urgencia de recurso humano capacitado son:

**Instalación de redes:** se trabaja en el tendido de las redes que permiten la instalación domiciliaria posterior. Este trabajo es de alta exigencia física con frecuencia se desarrolla en sectores de mediana o alta peligrosidad, por lo que los representantes de empresas prefieren que sean hombres.

##### **Asistente/Instalador en redes (ayudante del instalador)**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, Licencia de conducir, 4º medio, no exige experiencia previa, Presentación personal adecuada al contexto laboral
- Salario: se paga el mínimo.
- Proyección: Alta demanda y mucha rotación.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

**Instalador domiciliario:** se trabaja al interior del domicilio y es la persona con mayor contacto directo con los clientes. Por ello se enfatiza la necesidad de que sean personas con competencias blandas con buen trato al cliente, capaces de inspirar confianza y que sepan explicar los productos al público con el que se relacionan.

### **Asistente domiciliario (ayudante del instalador)**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, Licencia de conducir, 4º medio, no exige experiencia previa, Presentación personal adecuada al contexto laboral.
- Salario: se paga el mínimo
- Proyección: Alta demanda y mucha rotación.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

### **Otros perfiles laborales identificados son:**

#### **Operador de Atención al cliente**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, Licencia de conducir, 4º medio, Presentación Personal Adecuada al contexto laboral y Destrezas físicas compatibles con el cargo
- Salario: se paga el mínimo
- Competencias: Habilidades Comunicacionales Básicas (ser amable-llegar a la hora-seguir instrucciones de la central-usa uniforme-dejar ordenado el domicilio), Venta de productos, normas de seguridad eléctrica. Manejo de instalación de fibra óptica, coaxial y cobre.
- Proyección: Alta demanda y mucha rotación.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

#### **Ejecutivo de venta y post venta**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, 4º medio, Presentación Personal Adecuada al contexto laboral y Destrezas físicas compatibles con el cargo
- Competencias: Habilidades Comunicacionales Medias (ser amable, saber expresarse, resolver conflictos), Venta de productos.
- Proyección: Alta demanda y mucha rotación.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

#### **Back Office (Data center)**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, 4º medio, Presentación Personal Adecuada al contexto laboral y Destrezas físicas compatibles con el cargo
- Competencias: Habilidades Comunicacionales Medias (Traducir información del sistema a operador en terreno), comprender y operar sistemas computacionales.
- Proyección: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

Respecto de la edad del RRHH los entrevistados coinciden en que la venta y post venta se fortalece cuando está a cargo de personas mayores ya que dan más confianza, su trato es mejor y tienen más paciencia. Pero que cuando se trata de instalaciones técnicas domiciliarias prefieren gente más joven ya que son más rápidos y flexibles para manejar la nueva tecnología.

Además consideran que el área de instalación de redes y trabajo en “calle”, es demasiado árido y duro para la mujer. Sin embargo, señalan que estas muestran grandes fortalezas en la atención al cliente (post venta).

#### 4.1.3. Estado Perfiles ocupacionales

Ocupación	Perfil ChileValora
Asistente en redes (ayudante del instalador)	No
Instalador domiciliario	No
Asistente domiciliario (ayudante del instalador)	No
Operador de atención al cliente	No
Ejecutivo de venta y post venta	No
Back Office (Data center)	No

#### 4.2. Ámbito Logística

##### 4.2.1. Situación actual

De acuerdo a un estudio realizado por la Asociación Logística de Chile -ALOG<sup>8</sup>, los costos logísticos totales de Chile ascendieron a US\$ 16.500 millones, en el año 2004, lo cual incluye los gastos de transporte, bodegaje, administración de inventarios y otros servicios logísticos.

---

<sup>8</sup> La Asociación Logística de Chile – ALOG Chile A.G., reúne a los Operadores Logísticos y Freight Forwarders del país, los que prestan servicios de Transporte de carga terrestre, marítimo y aéreo nacional e internacional, Logística – Distribución – Almacenaje. Está compuesta por aproximadamente 100 empresas socias, segmentadas en socios activos y colaboradores, concentrando así el 90% del mercado nacional. Además participa en el Comité Internacional de Cámara Nacional de Comercio – CNC – en su calidad de socio activo y colabora en los proyectos de Fundación Chile, principalmente en la Certificación de Competencias Laborales y Proyecto PorqueSé. A nivel internacional es miembro de la Federación de Asociaciones Nacionales de Agentes de Carga y Logística de América Latina y del Caribe – ALACAT, es

En el sitio web de esta asociación también se indica que el costo logístico País de las exportaciones (como % del valor del producto), alcanza hoy el 18%, en comparación a los países de la OCDE que es de solo un 9%<sup>9</sup>, es decir el doble. Además que según el informe de competitividad Logísticas Performance Index (LPI) del 2010, emanado del Banco Mundial, Chile se sitúa en el lugar número 49, lo que implica que País tiene mucho trabajo por delante para desarrollar el ámbito logístico.

Frente a lo anterior dicha asociación estima que es vital desarrollar una agenda logística País con el propósito de bajar algunos puntos porcentuales de este gasto logístico, contribuyendo así a la competitividad del país.

En miras de esta agenda proponen temas críticos para el sector que se debieran trabajar: Alta Variabilidad y Lead-time en la oferta, Burocracia y demora excesiva en trámites, Participación modal desbalanceada, Baja calidad de infraestructura ferroviaria, Pérdida de economías de escala en transporte carretero, Atomización y falta de capital social en el sector, Debilidad en capital humano técnico y operativo y Mix de Regulaciones inadecuadas.

Frente a este contexto y para profundizar en el ámbito logístico a nivel regional se entrevistó a representantes de trabajadores como **La Central Autónoma de Trabajadores y la Confederación de Trabajadores del Comercio**. Esta última agrupa a 35 mil trabajadores de empresas como supermercado líder, Falabella, Sodimac, etc.

También se conversó con representantes de empresas como:

**Yolito Centro Ferretero** que es una empresa sustentable, en constante crecimiento, con tres sucursales en la región Metropolitana y es reconocida por la entrega de productos y servicios para proyectos de construcción.

**Holding Empresarial SMU** que agrupa a Unimarc, Supermercados del Sur, Construmart, Food retail (venta por mayor e internet) y una escuela de formación interna para su personal. Esta amplia gama de formatos combinada con el apoyo de logística y servicios centralizados de la compañía, le ha permitido desarrollar estrategias para atender distintos segmentos aumentando con estos sus ventas y rentabilidad. En este sentido el año 2011 SMU puso en funcionamiento el Centro de Distribución Lo Aguirre ubicado en Santiago, que cuenta con más de 70.000 m<sup>2</sup>, con el cual la compañía ha iniciado el proceso de centralizar la operación logística. Además está implementando un sistema computacional que ha permitido que SMU pase de un millón de transacciones mensuales en diciembre de 2007 a casi veinte millones de transacciones actualmente.

**Nestlé** específicamente con el área de bodegas y producción de alimentos como helados, yogures, etc. Actualmente cuenta con 2500 trabajadores, cifra que aumenta en temporada alta en hasta un 200%. Los entrevistados mencionan que esta área es principalmente de temporada, lo que implica gran cantidad de contrataciones, con remuneraciones bajas y alta rotación. Los trabajadores que se destacan en este período, pueden ser contratados de planta, mejorando sus condiciones

---

socio fundador de la Asociación Latinoamericana de Logística – ALL y socio de Federación Internacional de Asociaciones de Agentes de Carga - FIATA. Información en <http://www.alog.cl>

<sup>9</sup> Fuente Guasch y Kogan 2006



contractuales. El cargo con mayor rotación es el de conductor, la empresa repone al menos 12 trabajadores en cada mes.

**Papa John's**, es una empresa dedicada a la producción, distribución y venta de pizzas, que recibe los ingredientes principales de proveedores extranjeros y el resto, como harina, de proveedores nacionales. Actualmente tienen 21 locales en operación, bodegas para almacenar todos los ingredientes y su propio equipo de operación logística. Así cuenta con 1000 trabajadores, 70% en locales y 30% en operaciones logísticas.

En general entrevistados concuerdan que el ámbito logística involucra una diversidad de labores que se desprenden de la necesidad de dinamizar los sectores de distribución de productos en un sistema de mercado exigente y dinámico fundamentalmente por el crecimiento de las exportaciones y del retail.

Actualmente según los participantes el ámbito está en pleno desarrollo para nivelarse con los estándares internacionales. Por lo anterior aumenta la demanda personal con mayor calificación, situación que a juicio de los participantes de la reunión, está insatisfecha. Esto hace relevante invertir en capacitación y alternativas innovadoras para mejorar las competencias del personal y motivar a nuevos trabajadores a insertarse en el sector. Un elemento que destacan como factor de motivación es la posibilidad de hacer carrera laboral dentro de las empresas.

La escases de personal y su baja calificación según los representantes sindicales, se produce porque los salarios del sector son bajos y la capacitación no es vista por los trabajadores como un medio para aumentar la remuneración ni hacer carrera dentro de la empresa.

En relación al reclutamiento, la mayoría de los entrevistados utilizan portales web disponibles, OMIL, Diarios como Publímetro, La Tercera y el Rastro, recurren a Agencias como Adeco y CG y por último Nestlé revisa currículos que recibe constantemente de personal interesado.

#### **4.2.2. Priorización Puestos de Trabajo**

El trabajo realizado en las dos reuniones de la comisión de logística permitió determinar que las empresas de este sector no tienen aún disposición para mejorar las condiciones salariales del recurso humano. Es así como todos los puestos de trabajo discutidos obtienen el salario mínimo.

Por otra parte, respecto de los perfiles, más que elaborar fichas nuevas lo que se requiere es mejorar las existentes, fundamentalmente en las áreas de:

**-Operador de bodega:** este perfil debe incorporar explícitamente la operación de grúa horquilla ya que sin este conocimiento las personas no encontrarán colocación en el mundo laboral

### **-Conductor con Licencia A4 para conducir camiones $\frac{3}{4}$**

Los puestos de trabajo más demandado por los entrevistados son:

#### **Recepcionista/Despachador**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, 4º medio, Presentación Personal, 1 año de experiencia.
- Salario: se paga el mínimo.
- Competencias: Recibir y entregar productos siguiendo la orden de despacho o recepción.
- Proyección: alta demanda y mucha.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

#### **Operario Poli funcional**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, Licencia de conducir Clase D o A4, 4º medio, Presentación Personal.
- Salario: se paga el mínimo.
- Competencias: Recepcionar, distribuir y reponer productos, piquea, arma pallet (unidad de producción o pedido), administra pedidos, carga sorte (sistema mecánico de huinchas que distribuyen los pedidos desde la entrada a las diferentes salidas utilizado por Unimarc y Sodimac), recepción y despacho, manejar máquinas de tracción mecánica.
- Proyección: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

En segundo lugar se destacaron los siguientes puestos:

#### **Auxiliar de Bodega**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, 4º medio, Presentación Personal.
- Salario: se paga el mínimo y \$350.000
- Competencias: Recepcionar y Distribuir productos
- Proyección: alta demanda y mucha.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

#### **Conductor maquinaria**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, Licencia clase D o A4, 4º medio (mínimo 8vo), 3 años de experiencia y Presentación Personal.
- Salario: entre el mínimo y \$450.000
- Competencias: Distribuir productos.
- Proyección: alta demanda y mucha rotación.

### **Administrador logístico**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, 4º medio, Presentación Personal, 1 año de experiencia.
- Salario: se paga el mínimo.
- Competencias: Recibir y entregar productos siguiendo la orden de despacho o recepción. Manejo de office, correo electrónico, facturas y órdenes de despacho.
- Proyección: alta demanda y mucha.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

### **Reponedor**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, mínimo 8vo básico, Presentación Personal.
- Salario: se paga el mínimo.
- Competencias: Reponer productos
- Proyección: alta demanda y mucha.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

### **Operario grúa**

- Requerimientos: Preferentemente hombres, Licencia de conducir Clase D, certificación traspalea eléctrica otorgada por la municipalidad, 4º medio, Presentación Personal. Curso para recertificación anual de licencia que da la empresa.
- Salario: se paga el mínimo
- Competencias: Recepcionar productos masivos y almacenaje más especializado, operar order pikert (grúa de más de 80 metros) y grúa de horquilla.
- Proyección: Alta demanda, baja rotación.

### **Operario Producción**

- Requerimientos: preferentemente 4to medio (mínimo 8vo básico), Presentación Personal y experiencia práctica.
- Salario: se paga el mínimo y \$245.000
- Competencias: embazar, sellar y etiquetar productos
- Proyección: alta demanda y mucha.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

### Operario cámara de frío

- Requerimientos: entre 23 y 40 años, preferentemente 4to medio (mínimo 8vo básico), examen e historial médico (no pueden trabajar personal con sinusitis crónica ni implantes metálicos en el cuerpo).
- Salario: se paga el mínimo y \$280.000
- Competencias: recepcionar, almacenar y despachar productos en frío.
- Proyección: alta demanda y mucha.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

Otros cargos mencionados con perfiles universitarios y técnicos de nivel superior que demanda el sector son: Supervisor de operaciones, Jefe de turno y jefe de operaciones, supervisor de calidad, Encargado de Servicio a las personas.

De manera transversal se requiere **Auxiliar de aseo industrial**

#### 4.2.3. Estado Perfiles ocupacionales

Se presenta un cuadro con las principales ocupaciones revisadas y su correspondiente existencia de perfil en el catálogo de ChileValora.

Ocupación	Perfil ChileValora
Operador de Bodega	Si
Conductor Camión $\frac{3}{4}$	No
Recepcionista/Despachador	Si
Operario poli funcional	No
Auxiliar de Bodega	Si
Conductor maquinaria	Si
Administrador logístico	Si
Reponedor	Si
Operario grúa	Si
Operario Producción	Si
Operario cámara de frío	Si
Auxiliar de aseo industrial	Si

## 5. Síntesis de puestos de Trabajo Levantados 2013

A continuación se presentan aquellos puestos de trabajo que se ajustan a la oferta programática del Fondo de Capacitación<sup>10</sup> de SENCE. Adicionalmente el cuadro da cuenta del ámbito económico al que se relaciona, la existencia del perfil en el catálogo de ChileValora; y si se requiere capacitación por una brecha propia del sector –esto es que la capacitación no es condición para ser contratado o mejorar su remuneración, pero si la productividad / servicios- o capacitación como condición de empleabilidad (la capacitación es una condición para la contratación y la mejora salarial).

Sector/ Productivo	Ámbito	Ocupaciones LDC	Existencia perfil ocupacional ChileValora	Capacitación para mejoramiento de la productividad/ servicio	Capacitación para la empleabilidad
<b>Telecomunicaciones</b>		Asistente en redes (ayudante del instalador)	No	X	
		Instalador domiciliario	No	X	
		Asistente domiciliario (ayudante del instalador)	No	X	
		Operador de atención al cliente	No	X	
		Ejecutivo de venta y post venta	No	X	
		Back Office (Data center)	No	X	
		Asistente en redes (ayudante del instalador)	No	X	
<b>Logística</b>		Operador de Bodega	Si	X	
		Conductor Camión ¾	No		X
		Recepcionista/Despachador	Si	X	
		Operario poli funcional	Si	X	
		Auxiliar de Bodega	Si	X	
		Conductor maquinaria	Si		X
		Administrador logístico	Si	X	
		Reponedor	Si	X	

<sup>10</sup> Constituido por recursos públicos cuyo objetivo es aumentar la calidad y cobertura de los programas de capacitación de personas pertenecientes al primer y segundo quintil de ingreso

Operario grúa	Si		X
Operario Producción	Si	X	
Operario cámara de frio	Si	X	
Auxiliar de aseo industrial	Si	X	

## 6. DESAFÍOS

Este tercer proceso de levantamiento de demandas de capacitación, deja en evidencia, en particular en algunos sectores, la necesidad de una alineación estratégica entre actores públicos, empresas y trabajadores, como una condición necesaria para potenciar la transformación de la cultura del trabajo, generando trabajadores con sentido de identidad y pertenencia al sector, que abra posibilidades en su trayectoria laboral y así transformarse en agentes comprometidos con su perfeccionamiento continuo, lo que va en directo beneficio de las mejoras en la productividad. El Marco de Cualificaciones y el sistema integrado de capacitación, constituyen un soporte para la consolidación de este proceso.

Cabe señalar que en el marco de la transformación productiva que afecta el mercado del trabajo surge el paradigma de las competencias laborales. Éstas se entienden como una combinación integral de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos. Donde la flexibilidad y capacidad de adaptación resultan claves para alcanzar logros en el ámbito laboral. Este paradigma está siendo utilizado en países de la Organización Económica de Cooperación para el desarrollo (OCDE) en los cuales operan sistemas de certificación de competencias para transparentar la oferta y la demanda laboral y aumentar la efectividad de los programas de capacitación laboral, facilitando el desplazamiento laboral de trabajadores. Especialmente útil para aquellas ocupaciones que no tienen certificaciones en el ámbito de la educación formal.

En el país ChileValora<sup>11</sup> maneja un catálogo de perfiles de competencias vigentes y regula el funcionamiento de los centros de evaluación y certificación. El desafío es que este catálogo sea la herramienta que refleje por excelencia las necesidades de los sectores productivos y que se vuelva el insumo principal para la definición de los planes de capacitación que se implementarán en el marco de desarrollo de nuevas competencias o actualización a nuevos requerimientos.

También hay que destacar que existe una dicotomía en algunos sectores empresariales. Se busca y espera un recurso humano más calificado y capacitado pero no están necesariamente dispuestos a

<sup>11</sup> Comisión Sistema Nacional de Certificación [www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

mejorar las condiciones salariales. Esta paradoja se resuelve cuando la escasez del recurso humano presiona para ofrecer mejores remuneraciones.

En este sentido SENCE tiene el desafío de aproximarse cada vez de mejor manera a la información de sectores productivos que le permitan traducir sus necesidades en planes de capacitación y acorde a generar los aprendizajes que requieren los trabajadores en estos sectores.

Por lo anterior, es importante mencionar que la información aquí contenida, inicia un proceso más complejo, que se lleva a cabo al interior del SENCE y que consiste en priorizar los puestos de trabajo detectados que cuentan con traducción formativa para ajustar dichos planes o cursos y ejecutarlos el 2014. Por otro lado, en caso de detectar ocupaciones que no cuentan con plan formativo, éstas deben priorizarse para ser traducidas en planes o cursos de capacitación estandarizados y modularizados por competencias, considerando aquellos que son parte de la población objetivo de SENCE.

Este proceso se realiza anualmente, incorporando actualizaciones y mayores detalles sobre los sectores productivos y territorios de mayor relevancia para cada región, dado que el mercado laboral no es estático y sus requerimientos en materia de empleo y capacitación varían en el tiempo, lo que implica realizar un proceso iterativo que permita mantener la oferta de capacitación al día ajustada a nuevas necesidades.

Agradecemos a cada una de las empresas, trabajadores, instituciones públicas y privadas, que con su disposición e información nos ayudan a mejorar la calidad de nuestro trabajo.