



## SEMINARIO DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

“  
05

El seminario contó con la participación de Pedro Goic Borojevic, Director Nacional del SENCE y Cristóbal Philippi, Gerente General del OTIC SOFOFA quienes dieron el punta pie inicial a la jornada con el panel de conversación “Nuevos desafíos de la capacitación” en el cual abordaron el tema de la capacitación como un punto fundamental para aumentar la productividad.

### 11 BATA CHILE

Aprendiendo a través de la  
Motivación y Entretenimiento

### 14 TENDENCIAS DE MERCADO

Prácticas de Calidad De Vida

### 19 BECAS LABORALES

Entrevista a dos ex alumnos  
en Situación de Discapacidad

### 22 INNOVACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

### 17 LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Artículo especial REiN  
Red de Empresas Inclusivas

## PERSPECTIVA



### Nuestro desafío es uno, aportar al Desarrollo de Capital Humano.

Este desafío es complejo, y como tal no puede ser abordado desde una sola línea de trabajo, ya que conlleva apostar por incrementar el desarrollo del país, trabajando por la capacitación que genere los Talentos y Habilidades que el país necesita, al mismo tiempo trabajar para que las personas logren mantener los grados de actualización que se requiere en los diversos puestos de trabajo, aumentar la empleabilidad, estar mejor preparados para los cambios y desafíos que el país va enfrentando cada día, entre otros.

Bajo esta mirada, hemos querido crear un nuevo espacio de comunicación, Revista CAPITAL HUMANO. Este medio nos permitirá hablar de temas contingentes en materia de desarrollo de las personas, ser una vitrina para nuestras empresas para que cuenten al país lo que están realizando en materia de Capital Humano, permitirá ser un espacio que abra puertas a la conversación de temas en común con las jefaturas y Gerencias de Recursos Humano, será un espacio que permitirá además, mostrar lo que, como OTIC SOFOFA y nuestras empresas afiliadas estamos realizando, esto y mucho más. Los invito a ser parte de este nuevo medio de comunicación donde queremos que tú seas protagonista. **Los invito a ser parte de este nuevo medio de comunicación donde queremos que tú seas protagonista.**

**NATALIA LIDIJOVER**

**Gerente Comercial OTIC SOFOFA Capital Humano**





## Francisco Unda

Director de Clarke & Partners, Speaker Internacional (Chile, Venezuela, Perú, Colombia, Panamá, España) Profesor de la Pontificia Universidad Católica de Chile



”

**tanta empatía no está produciendo efectividad**

# APRENDIENDO A DESAPRENDER

Hoy la “empatía” es la reina de todas nuestras conversaciones y se hizo carne mediante el “lenguaje corporativo”. Las organizaciones y sus líderes incorporan diariamente palabras y conceptos sofisticados, muchos de ellos de dudosa procedencia, conceptos grandilocuentes que de cerca terminan siendo simplemente giros en la semántica, retórica pura y dura, o como dicen los trabajadores más escépticos, el arte de “no” llamar las cosas por su nombre, el resultado, la “credibilidad” ha sido emboscada y dejada abandonada en el camino muy malherida.

Lo que antes se zanjaba con un simple “Esto no me esta gustando” termino convirtiéndose en la sofisticada y muy de moda frase “desde la mirada del observador que soy quiero darte un feedback”

Todo se volvió muy confuso, la escena se repite una y otra vez, un jefe invita a alguien de su equipo para hablar en privado y este se pone en total estado de alerta porque sabe que a partir de allí la conversación con aquel Líder va ser todo menos franca y directa, él simplemente escucha con atención esperando con incertidumbre el desenlace de la conversación para saber si será ascendido o despedido, perdón quise decir “desvinculado”.

Basta con apenas acercarse a algún pasillo de cualquier oficina en Lima, Panamá, San José, Santiago,

Caracas y podrás escuchar la banda sonora de la industria de la empatía, suenan palabras y conceptos como, “oportunidades de mejora” “gap” “skill” “accountability” “empowerment” “wellbeing” “líder coach” y pare usted de contar, la lista es inabarcable.

En Europa y Norteamérica, puedes abordar un tema complejo en 15 minutos y llegar a un acuerdo y plan de trabajo, en Latinoamérica para lograr lo mismo se necesitan muchas horas de comité y reuniones interminables”.

La gran paradoja es que tanta empatía no está produciendo efectividad y mucho menos “felicidad”, de hecho últimamente a la risa le esta costando conseguir eco.

Pareciera que no somos tan felices como se cree, al menos no en nuestros lugares de trabajo y lo más sorprendente es que cuando se profundiza sobre las causas de tanta infelicidad la gente casi al unísono, en todos nuestros países, menciona a la debilitada “credibilidad”.

La industria de la empatía simplemente arrasó como pesca de arrastre con todos esos brotes de espontaneidad, verdad y autenticidad...

## BABY BOOMER...¿CUANTA FALTA NOS HACEN!

Esta generación asistió a la mejor de todas las Universidades, a la de la vida, su post- grado fue ver florecer sus negocios con sangre, sudor y lágrimas. No habían gurús de la autoestima, ni premios al mejor lugar para trabajar, todo se resolvía de manera muy intuitiva y los departamentos de recursos humanos estaban en su génesis aún.

En la casa y en el trabajo existía la linda costumbre de hablar de la misma forma, la industria de la empatía no había nacido. Era común escuchar a tu jefe decir “si no me traes la solución eres parte del problema”

Hoy tanta franqueza sería tildada como maltrato y rudeza extrema. Esos líderes y empleados se extinguieron, se tuvieron que mimetizar, para no quedar en el ostracismo, tildados de tiranos, satanás y dinosaurios.

## LA GENERACIÓN “X” Y EL ARTE DE “NO” LLAMAR LAS COSAS POR SU NOMBRE

Con esta generación un verdadero ejército de consultores y profesionales llegaron a los departamentos de recursos humanos de las organizaciones

”

*En todo lo relacionado a las relaciones humanas no utilizar tecnicismos de ningún tipo, la palabra feedback nunca le podrá ganar a la palabra “conversemos”.*

trayendo consigo una infinita complejidad de procesos, los indicadores comenzaron a convertirse en un fin en si mismo, trayendo consigo la tecnocracia, a partir de ese momento hablar de las relaciones humanas dentro de la organización dejó de ser simple, intuitivo y humano.

En ese mar de complejas teorías y conceptos una idea irrumpió con muchísima fuerza cambiándolo todo para siempre, “El lenguaje crea realidades”.

En el camino la gente que hacía vida en las organizaciones entendió el mensaje de forma muy clara, empezaron a definir las relaciones laborales con base en la técnica del lenguaje. La forma como hablo en casa y con mis amigos más nunca podría ser la forma como me expreso en el lugar de trabajo y yo me pregunto ¿por qué aceptamos eso? Creo que ningún padre le hablaría a su hijo diciéndole “desde la mirada del observador que soy hijo mío quiero darte un feedback para que cierres tus gap”.

## LOS MILLENIALS, PRATICANDO LA TRANSPARENCIA RADICAL

En un giro inesperado, empezamos a darnos cuentas a contratar a gente mucho más joven que nosotros, es decir al incorporar al mercado laboral a la llamada generación “Y”. Ellos tienen una particular manera de comunicarse, ellos practican lo que me gusta llamar “TRANSPARENCIA RADICAL”

Esta generación nos ha recordado lo relevante que resulta hablar de manera franca y directa. Bajo esta premisa soy de los que creo que un jefe que es soberbio por más que

hable de manera positiva seguirá teniendo conductas de soberbia con su equipo, de la misma manera creo que un jefe que se atreve a hablar sin pelos en la lengua aun cuando resulte muy directo y a veces cortante con sus palabras, puede llegar a convertirse en el mejor jefe que hayas tenido, porque no hay nada más valioso que la credibilidad.

Como dijo el gran Alvin Tofler, “*Los analfabetos del siglo XXI serán aquellos que no puedan aprender, desaprender lo aprendido y volver a aprender.*”

## DESAPRENDER EL LENGUAJE CORPORATIVO :

- En todo lo relacionado a las relaciones humanas no utilizar tecnicismos de ningún tipo, la palabra *feedback* nunca le podrá ganar a la palabra “conversemos”.
- Ve al grano, a nadie le gusta que lo manipulen.
- El jefe no tiene que tener todas las respuestas.
- Decir siempre la verdad, porque la verdad es SEXY.
- Mostrar tus errores e imperfecciones. Mientras más los muestras más poder tienes.
- Nunca olvidar que la gente no nos sigue por lo que decimos ni mucho menos por como lo decimos, la gente nos sigue por lo que hacemos.
- Evitar el exceso de reuniones tanto como puedas.
- Y la más importante, **obviar todas las anteriores porque de eso se trata, de desaprender todo lo aprendido.**





## SEMINARIO DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO OTIC SOFOFA - SENCE

Una mañana fría con lluvia inminente, poco habitual para el mes de octubre, no logró impedir que cientos de asistentes llegaran al Hotel Hyatt en Las Condes, para disfrutar del Seminario de Desarrollo del Capital Humano organizado por **OTIC SOFOFA** en forma conjunta con **SENCE**, que ya a temprana hora anunciaba el éxito que sería.

Eran las 08:30 de la mañana del martes 18 de octubre y en el Salón Ballroom del Hotel ubicado en Avenida Presidente Kennedy los 24 expositores con sus stand impecablemente dispuestos para la ocasión, esperaban pacientemente a que los asistentes comenzaran su recorrido por los pasillos para conocer las ofertas que cada Universidad, OTEC y Fundación participante tenían para ofrecer a los asistentes de la jornada.

Mientras, en las acreditaciones la gente comenzaba lentamente a llegar, algunos aún confusos por las congestionadas calles en reparación, pensando que llegarían con retraso, otros ansiosos por la jornada que se anunciaba. Siendo cada de uno de los invitados guiados amablemente por las anfitrionas.

**Cristóbal Philippi, Gerente General de OTIC SOFOFA Capital Humano**, con su puntualidad habitual, no dudo en posar para las fotos y compartir con los asistentes al evento, que lo saludaban al paso mientras disfrutaban de un reconfortante café para mitigar el frío de la mañana. A esa misma hora, hacía el ingreso al hotel **Pedro Goic, Director Nacional del SENCE**, acompañado por una decena de personas que seguían fielmente su paso.

En el auditorio, en tanto, la gente encargada de sonido y de cámara alistaba los últimos detalles para que nada diera lugar a inconvenientes.

Pasado las nueve de la mañana se dio el vamos al Seminario con el panel de conversación **“Nuevos Desafíos de la Capacitación”** integrado por Cristóbal Philippi, Gerente General OTIC SOFOFA y Pedro Goic, Director Nacional del SENCE quienes por más de media hora hablaron en extenso sin esquivar ninguna pregunta, explicando desde sus perspectivas cuales son actualmente las debilidades y fortalezas que tiene el sistema de capacitación en nuestro país. *“Estamos modernizando la operación de la Franquicia Tributaria. Queremos que deje de ser un instrumento tributario y sea un instrumento*

que impulse a las personas en su desarrollo, y a través de esto, de trabajadores capacitados, seamos empresas más productivas, que es lo que el país requiere” señaló el Director Nacional de SENCE. Cristóbal Philippi, por su parte, indicó que la capacitación es clave al momento de enfrentar cambios o nuevos desafíos en las industrias “Una sociedad o grupo humano con alto desarrollo de capital humano y con capacidad de aprender, claramente es más flexible y se irá adecuando mucho más rápido a las características del entorno”, explicó.

Con un aplauso espontáneo los asistentes le dieron la despedida a Philippi y Goic, dándole el pase de esta forma, a **María Francisca Mora, Ejecutiva de Grandes y Medianas Empresas del SENCE**, quien presentó **“Oportunidades SENCE para las Empresas”** con una mirada más práctica de la gestión de Franquicia Tributaria.

Alrededor de las once de la mañana acompañados con un agradable coffee break, los asistentes tuvieron la oportunidad de disfrutar tranquilamente del recorrido por los stands en el espacio destinado a las entidades expositoras que atendían cordialmente cada una de las preguntas de los visitantes. Circulando junto a los asistentes se encontraban Pedro y Cristóbal quienes estuvieron llanos a responder y atender las preguntas de todas las personas que se les acercaban.

Después de poco más de media hora los asistentes fueron invitados a hacer ingreso al salón para continuar con la segunda parte del Seminario. Los encargados de abrir este segundo y último bloque fueron **Sylvia Kramp, Jefe de Desarrollo del Conocimiento Banco Chile y**

**Philip Wood, Director de Capital Humano y Productividad de Innovum Fundación Chile** con la presentación **“Engagement, generando productividad a través de la gestión del compromiso”**.

Sylvia, en poco más de veinte minutos logró mantener a la audiencia atenta, explicando, a través de su experiencia las múltiples ventajas de implementar esta metodología, Philip, por su parte, con un carisma natural y una exposición más teórica comentó que el ENGAGEMENT laboral vinculado con conductas y actitudes no sólo incrementan el bienestar, sino también el desempeño y la productividad, además, la importancia de medir la productividad laboral nos permite conocer el rendimiento de las personas, por último, la rentabilidad de la empresa. Sylvia y Philip cautivaron a los asistentes con un tema que poco a poco ha ido ganando espacio en las empresas.

Más tarde y para finalizar la jornada fue el turno de **Rafael Echeverría**, uno de los padres de coaching ontológico y autor de libros “El Búho de Minerva” y “Ontología del Lenguaje” entre otros, quien con un auditorio completo expuso la presentación **“Hacia una Nueva Mirada del Quehacer Empresarial”**. Solo bastó que el Socio fundador de Newfield Consulting subiera al escenario para que los asistentes mantuvieran un silencio absoluto y se escuchara en el salón la voz pausada de Rafael y alguno que otro sonido de una cámara fotográfica, lo que ayudó a crear una atmósfera idónea para su exposición.

Por casi dos horas, Rafael teorizó sobre lo importante de las conversaciones y el saber escuchar, así como también de la

”

*Una sociedad o grupo humano con alto desarrollo de capital humano y con capacidad de aprender, claramente es más flexible y se irá adecuando mucho más rápido a las características del entorno.*

manera en cómo hacemos sentido a la realidad. Fue una presentación sólida digna de un intelectual con su trayectoria que logró en poco más de hora y media traspasar a los asistentes una experiencia casi mística que dejó a las más de doscientas personas al interior del auditorio reflexionando sobre el agitado mundo actual.

Finalizando esta jornada con broche de oro, Rafael Echeverría se dio el tiempo para firmar libros de su autoría, muchos de los participantes traían consigo presagiando lo que ocurriría, mientras que otros aprovecharon la instancia para comprarlos.

## OTIC SOFOFA y SENCE

Esta no es la primera vez que OTIC SOFOFA y SENCE trabajan juntos en eventos para hablar y promover el sistema de capacitación y Franquicia Tributaria. En años anteriores ambas entidades trabajaron en las Ferias de Capacitación, entregando asesoría a la gestión de Franquicia Tributaria y difundiendo los distintos programas que tiene SENCE. Estas ferias que se realizaron por tres años seguidos, fueron replicadas en gran parte del país.





# SEMINARIO DESARROLLO CAPITAL HUMANO

Muchas gracias a todas las personas que participaron en este importante evento. Gracias por ser parte de esta gran Experiencia!... nos vemos pronto!



















## Katterine Oliva

Jefa de Capacitación y  
Calidad de Vida,  
BATA Chile

**BATA**, es una empresa dedicada al calzado conocida internacionalmente, que en agosto **cumplió 77 años en nuestro país y 126 años en el mundo**. Y así, como han cambiado sus diseños, tecnología y tendencia durante los últimos años, también lo ha hecho su organización.

Buscando diferenciarse en un mercado muy competitivo Katterine Oliva San Martín, Jefa de Capacitación y Calidad de Vida de Bata Chile señala, en entrevista exclusiva con OTIC SOFOFA, lo importante que fue crear un sistema de Capacitación innovador e identificador que fuese representativo de la marca BATA y que les permitiera tener un sello diferenciador frente a la competencia, algo que a juicio de Katterine necesitaban desde hace mucho tiempo.

**¿Cómo hacerlo?** fue la pregunta que se hizo la Jefa de Capacitación con el resto de los ejecutivos a

mediados del año 2015, al darse cuenta de lo importante que era marcar la diferencia y acortar las brechas de conocimiento para mejorar sus servicios. Con ello, a poco andar y luego de muchos análisis descubrieron que debían partir de la esencia de la organización, desde la premisa que nada es obvio, y entendiendo que para marcar pauta en el mercado, sus colaboradores debían hacer *"la diferencia"*.

De esta forma, lo primero fue trabajar en establecer una serie de normas que se difundieron en toda la organización, y que posteriormente se convirtieron en

# Bata

## APRENDIENDO A TRAVÉS DE LA MOTIVACIÓN Y LA ENTRETENCIÓN

políticas de buenas prácticas, que pasaron a ser los mandamientos de la organización, ya que, como explica Katterine para que este proyecto tuviera éxito debía ser transversal, es decir, toda persona que esté contratada por BATA Chile, debe conocer y aplicar estas políticas independiente del cargo o lugar geográfico donde se encuentre.

Estas políticas de buenas prácticas establecen **tres pilares fundamentales** que deben cumplirse inexcusablemente. En primer lugar, reforzar y potenciar **Servicio Al Cliente**. Se dieron cuenta que si querían diferenciarse en el mercado de la moda, que es muy competitivo, es muy importante aplicar protocolos de buena atención, teniendo como objetivo primordial que el cliente siempre debe sentirse acogido. En segundo lugar, que cada persona que trabaja en las tiendas debe **Ser Especialista**, conocer el mercado, conocer las características de cada producto para entregar el producto adecuado a cada necesidad de los clientes, ser rápidos en la atención, entre otros. Y el tercer y último pilar **Garantizar Soluciones**, conocer las políticas de garantías, hacer

los cambios de los productos que corresponden y así fidelizar a los clientes quienes siempre se deben ir con la respuesta adecuada, señala tajante Katterine.

Como explica la Jefa de Capacitación y Calidad de Vida de BATA, la transversalidad del proyecto es una de las claves del éxito y unos de los grandes aciertos de este modelo. Fue de esta forma, y a poco tiempo de ser implementada la **Política de Buenas Prácticas**, que los ejecutivos concluyeron que para internalizar estas premisas, los colaboradores debían tener capacitación permanente, pero también entendieron que la forma de realizar o ejecutar esta capacitación no debía ser de forma tradicional, en una sala cerrada, de larga duración y con exceso de teoría que difícilmente se puede poner en práctica en una tienda. Por el contrario, necesitaban algo más lúdico, más aterrizado a la realidad chilena, fue así como elaboraron una nueva estructura de capacitación, que se convirtió en la segunda etapa de este proyecto y que según lo señalado por Katterine a la fecha ha dado excelentes resultados y cumple cabalmente



*Los trabajadores internalizaron los tres pilares fundamentales, se sienten motivados y esperan con ansias las capacitaciones...*

con los propósitos esperados, “los trabajadores internalizaron los tres pilares fundamentales, se sienten motivados y esperan con ansias las capacitaciones” señala orgullosa.

## CAPACITACION 2.0

Ya con una primera etapa de capacitación arraigada, debían trabajar en diseñar la segunda fase del proceso que les permitiría consolidar este proyecto, frente a ello Katterine explica que lo importante era redefinir la capacitación, pero manteniendo el mismo contenido con una metodología más novedosa y eficaz. Para ello, hicieron un etapa de inicio para los trabajadores de las tiendas, a través, de la consultora *Hombre Bala*, quienes improvisaban distintas situaciones reales que viven a diario los trabajadores de las tiendas, haciendo participar a los colaboradores de distintas áreas de manera divertida, en estas actividades se incluían música, y elaboraban distintos desafíos, a través, de juegos y concursos. De esta forma, cumplieron con





el objetivo principal de esta nueva modelo de capacitación que era repasar los tres pilares de la **cultura de servicio BATA**, el cual generó una buena respuesta al interior de la organización.

Un punto relevante en este proyecto, como nos señaló Katterine, era que estas capacitaciones debían entregarse a toda la organización, a raíz de ello, surgió un gran inconveniente: llegar a todas las sucursales a lo largo del país. Pensando en cómo tendrían que hacerlo manteniendo la misma calidad de la capacitación sin elevar los recursos, surgió una nueva y potente idea la cual se materializó diseñando una plataforma de entrenamiento virtual E-learning que contiene 3 cursos de corta duración: **“Cultura de Servicios”, “La gente que nos gusta” y “Vendiendo 1 más”** que fueron cargados en una Tablet y distribuidos en todas las sucursales, permitiendo así aprender y recordar estos conceptos que son base de la cultura de servicios de BATA.

Una vez establecidas las bases en el servicio, continuaron con la siguiente y última etapa llamada **Los Juegos del Servicio**, iniciativa que tiene como objetivo alinear a las personas en las buenas prácticas transformando el conocimiento que tienen en una serie de juegos que les permitiera a los participantes aprender de manera más lúdica, incorporando estos nuevos conceptos. En esta fase se asociaron con la consultora *Partners & Success*, con quienes lograron armar una forma de entrenamiento muchísimo más dinámica. Primero, repasar los 3 pilares fundamentales con un modelo parecido a un programa de TV, durante el cual, a través, de divertidos concursos y juegos



hacían participar a los trabajadores con desafíos, al estilo infomerciales “llame ya”, preguntas y respuestas con puntajes y premios, entre otros. Los resultados obtenidos durante las actividades les permitieron analizar y descubrir las falencias o brechas que como tienda debían mejorar y acortar.

A juicio de Katterine, adaptarse a los nuevos tiempos, incorporando nuevos lenguajes y tecnología es algo fundamental en los procesos de capacitación, ya que, ésta juega un rol clave en la productividad de las organizaciones, explica además lo importante que es tener modelos eficientes que cumplan cabalmente con los objetivos, en el caso particular de

BATA es trascendental dejar en la conciencia de cada trabajador esta nueva cultura de servicio, ya que, lo podrán transmitir a los clientes. *“Consideramos que todos deben entender el concepto de buen servicio al interior de la empresa, deben conocer nuestros procesos, queremos darle énfasis a las buenas prácticas, por ejemplo, por qué es importante no dejar a las personas (clientes) sin una respuesta. Para nosotros el cliente es primer, segundo y tercero”* señala categórica Katterine.

Para BATA este desafío continúa, si bien, el concepto de Cultura de Servicio ya fue instaurado exitosamente en la empresa, aún queda mucho camino por recorrer e ideas por desarrollar, las que sin duda les permitirán seguir mejorando e innovando en temas de capacitación y Desarrollo del Capital Humano.

”

*Consideramos que todos deben entender el concepto de buen servicio al interior de la empresa, deben conocer nuestros procesos, queremos darle énfasis a las buenas prácticas...*



# TENDENCIAS DE MERCADO. PRÁCTICAS DE CALIDAD DE VIDA

sociedad chilena de  
**GESTIÓN** de  
**PERSO**NAS

La **Sociedad Chilena de Gestión de Personas (SCGP)**, en su afán de ser referentes de información a nivel local, ha desarrollado una serie de estudios que buscan comprender qué están haciendo las empresas del país para gestionar a su capital humano.

En este contexto, se realizó la primera versión del estudio **Prácticas de Calidad de Vida** durante el año 2014, participando un universo de 138 empresas de distintas industrias y tamaños, que compartieron su información. A comienzos del 2016, se indagó cómo habían evolucionado éstas prácticas realizando la segunda versión del estudio, obteniendo un universo de 120 empresas de similares tamaños.

Primero se preguntó... **¿Por qué las empresas generan Prácticas de Calidad de Vida para sus colaboradores?** donde un 42% de las empresas, respondió: para lograr la atracción y retención

de los colaboradores. Con éste resultado se aprecia, que las empresas han comprendido que ya no basta con sólo entregar altos sueldos de mercado o mayores incentivos variables para mantener a sus colaboradores; hoy en día temáticas como flexibilidad horaria, conciliación vida laboral y personal y actividades de recreación, entre otras, son cada vez más valoradas por los colaboradores y tiene mucho sentido pensar que éstas prácticas, llegaron para quedarse, si se consideran los gustos y preferencias de las nuevas Generaciones que están ingresando al mercado laboral.

A continuación, se presentan los principales hallazgos comparativos de ambas versiones del estudio de **Prácticas de Calidad de Vida** agrupadas en 4 dimensiones; **Flexibilidad Horaria, Bienestar, Recreación** y por último, **Infraestructura o Condiciones Físicas** en el lugar de trabajo.



**Shyla Toledo**

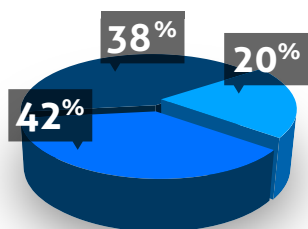
Directora Fundadora  
SCGP



# PARTICIPARON 120 EMPRESAS

(Banca, Retail, Construcción, Producción Agrícola, Servicios, Ingeniería, Medios, entre otros.)

¿Por qué las empresas **otorgan beneficios y generan prácticas de calidad de vida** para sus colaboradores?



- Lograr la atracción y retención de los colaboradores.
- Para complementar la compensación monetaria de los colaboradores y/o ser competitivo con el mercado.
- Porque su foco es mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

sociedad chilena de  
**GESTIÓN** de  
**PERSONAS**

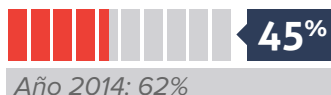
## 1 FLEXIBILIDAD HORARIA

Cada vez más empresas chilenas están desarrollando alternativas flexibles respecto a la jornada laboral, enfocadas principalmente a contribuir en la conciliación trabajo, familia y vida laboral de sus colaboradores.

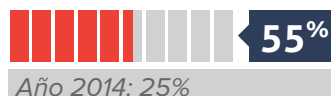


**En relación a la flexibilidad horaria, los principales hallazgos son:**

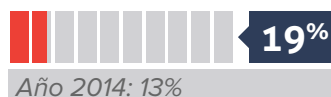
Jornada Laboral de 45 hrs semanales.



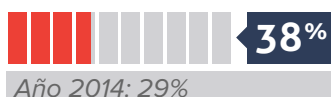
Jornada Laboral de 40 a 44 hrs semanales.



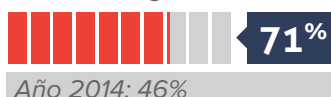
Implementación de Home Office.



Días de Vacaciones Adicionales a lo Legal.



Permiso sin goce de sueldo.



Cabe destacar que en el beneficio de Permiso Sin Goce de Sueldo, en los resultados de ambos estudios, se indica que aún no existe en las organizaciones una política formal que norme el beneficio, más bien se analiza caso a caso, y claramente es una práctica que ha tendido un alza considerable.

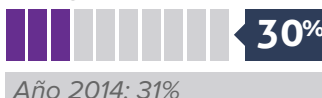
## 2 BIENESTAR

Esta dimensión se refiere al acompañamiento que realiza la organización al colaborador en un ámbito que trasciende a la relación laboral como, asesorías y asistencias específicas o programas de salud más allá de los seguros complementarios.

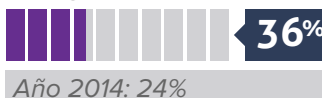


**Las principales actividades de bienestar son:**

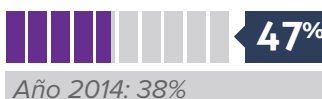
Entrega de Asesorías en Diversas Materias.



Entrega de Snack Saludables.



Desarrollo de Actividades Asociadas a la Salud.



Queda mucho por desarrollar aún en ésta dimensión; si bien se escuchan diferentes tipos de actividades, aún no forman parte del paquete de beneficios formal que las compañías otorgan a sus colaboradores.

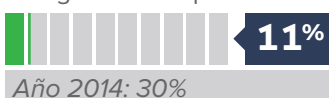
Por ejemplo, el estudio del 2016 reveló que un **68%** de las compañías apoya actividades deportivas para sus colaboradores, que van desde la inscripción a torneos de fútbol y compra de camisetas, facilitación para clases de yoga, pilates, crossfit hasta la generación de clubes de running y trekking.

### 3 RECREACIÓN

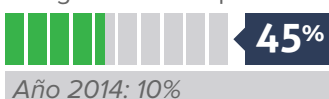
Las actividades recreativas son aquellas que realizan las organizaciones principalmente con el fin de disminuir los niveles de estrés de los colaboradores y fomentar la sana convivencia. Las empresas buscan con estas actividades impactar en el estado de ánimo de los colaboradores, disminuir el estrés, y energizar a los equipos de trabajo.

#### sobre las principales prácticas de recreación las empresas indicaron lo sgte:

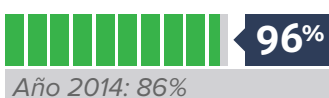
Otorga día libre para el cumpleaños del colaborador.



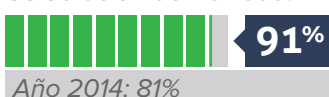
Otorga tarde libre para el cumpleaños del colaborador.



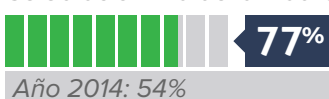
Celebración de Fiestas Patrias.



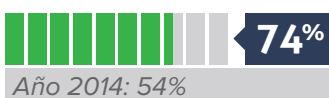
Celebración de Navidad.



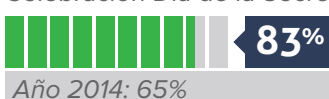
Celebración Día de la Madre.



Celebración Día del Padre.



Celebración Día de la Secretaria.



Llama la atención que el beneficio de otorgar el día libre por el cumpleaños del colaborador disminuyó considerablemente, pero aumentó la entrega de la tarde libre, esto a su vez, pudiera estar correlacionado con que en el 2016 las empresas disminuyeron la jornada laboral semanal en la organización.

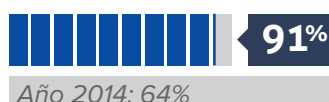
### 4 INFRAESTRUCTURA O CONDICIONES FÍSICAS EN EL LUGAR DE TRABAJO

El espacio físico y condicionamiento estructural del lugar de trabajo donde los colaboradores pasan gran parte de su vida, también ha tomado cada vez más importancia, sobre todo en las generaciones más jóvenes.

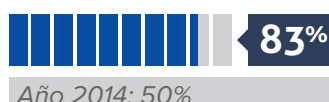


#### Los principales hallazgos en Infraestructura o Condiciones Físicas son:

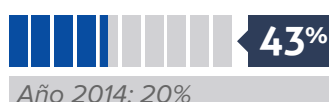
Estacionamiento Vehículos.



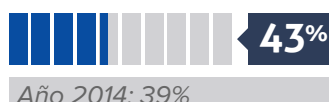
Estacionamiento Bicicletas.



Sala de Recreación o Descanso.



M[aquina Dispensadora de Alimentos.



Cabe destacar que en el caso de los estacionamientos de vehículos, en ambos estudios, se manifestó que tal beneficio se entrega principalmente a cargos gerenciales y/o ejecutivos de la organización, pero no es una práctica que se extienda a la totalidad de los colaboradores.

En general, se observó una evolución favorable respecto a las **Prácticas de Calidad de Vida** en las empresas a nivel nacional. Sin embargo, el rol de comunicar los beneficios a los cuales los colaboradores pueden acceder, es uno de los factores principales para el éxito y masificación de estas prácticas, que como decíamos han llegado para quedarse.

**Hoy, el foco para la retención y atracción del talento no pasa solo por una compensación monetaria, si no que juega un rol integrador con conceptos que permitan lograr el equilibrio entre la vida laboral y personal,** lo cual desafía a las organizaciones a ser cada vez más flexibles y poder alcanzar sus objetivos teniendo en consideración los requerimientos y necesidades de sus colaboradores.





# LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

## EMPRESA INCLUSIVA



Organización  
Internacional  
del Trabajo



SOFOFA

La capacitación es una herramienta clave para el desarrollo personal y laboral de las personas en situación de discapacidad, ya que se trata de una instancia que las invita a imaginar nuevas oportunidades.

No sólo las prepara para la ejecución de tareas particulares en su día a día, sino que también permite descubrir habilidades desconocidas, promueve cambios de actitud positivos, aumenta la motivación y el compromiso en el trabajo, favorece la autoestima y crea un clima de mayor satisfacción entre quienes forman parte de su equipo de trabajo.

### La percepción de capacidad

Es importante comprender que las personas con discapacidad



***Algunas personas en situación de Discapacidad tienen características especiales que les permiten adquirir destrezas superiores o únicas a las de otros empleados.***

no sólo deben ser evaluadas de acuerdo a su capacidad para ejecutar determinadas tareas, sino que también se deben considerar sus posibilidades de adaptación al medio social, a los

modelos de funcionamiento de una organización, e incluso a las nuevas tecnologías. Por lo tanto, su productividad no debe centrarse sólo en la percepción o creencia sobre sus habilidades, sino que

se deben evaluar las capacidades que tienen o pueden desarrollar las personas en situación de discapacidad para realizar determinados trabajos.

”

*La Capacitación permite descubrir habilidades desconocidas, promueve cambios de actitud positivos, aumenta la motivación y el compromiso en el trabajo...*

### Paciencia para enseñar

Capacitar significa preparar a una persona para un cargo, tarea o labor específica, de manera que pueda desenvolverse correctamente en las funciones para las que fue asignado. En el caso de las personas en situación de discapacidad, esta formación no sólo ayuda a mejorar sus competencias técnicas, sino que genera una serie de aspectos positivos. Por eso es que la capacitación surge como una excelente oportunidad de mejorar su calidad de vida, brindándoles la posibilidad de desarrollarse y realizarse, tanto personal como laboralmente, reforzando su compromiso con la empresa. El empleador debe dedicar tiempo y recursos a esta actividad.

### Aprender para qué son buenos

Algunas personas en situación de discapacidad tienen características

especiales que les permiten adquirir destrezas superiores o únicas a las de otros empleados. Ejemplos: las personas con discapacidad auditiva son ideales para trabajar en lugares de alto ruido sin sufrir daños que conlleven a enfermedades laborales por esa causa. Quienes tienen síndrome de Down desarrollan muy bien tareas repetitivas. Las personas con discapacidad físico-motora pueden hacer labores que requieren estar mucho tiempo en un sólo lugar, y las personas con discapacidad visual trabajan mejor en lugares oscuros que el resto de las personas.



### Algunas recomendaciones para la empresa

#### • Apoyar

Brindarle una oportunidad de trabajo a una persona con discapacidad implica necesariamente preparar a la organización y a su equipo de trabajo para su adecuada inserción. Acompañarlo y darle apoyo en este proceso es fundamental para mantener el entusiasmo y el compromiso.

#### • Observar y evaluar el desempeño de las personas.

Examinar el sistema de trabajo y las funciones de cada persona permite descubrir sus necesidades específicas. En este caso, una actividad de capacitación puede convertirse en un importante factor de motivación y compromiso.

#### • Escuchar

Una de las mejores formas de conocer a las personas es escuchando sus necesidades y opiniones en temas de

capacitación. Tomar en cuenta sus inquietudes puede ser un factor decisivo a la hora de entender qué tipo de cursos deben realizar.

#### • Desarrollar

Las personas en situación de discapacidad también pueden aprender nuevas habilidades y conocimientos. Por ello, la capacitación también puede transformarse en una oportunidad para incorporar nuevas tareas y responsabilidades a sus labores habituales, o bien, mejorar sus condiciones.





En más de alguna ocasión, cuando se habla de inclusión laboral especialmente en personas en situación de discapacidad, inmediatamente se viene a la mente “realizar una obra social o de caridad” lo cual en concepto de buena voluntad o carácter solidario es bueno pero dicta mucho de lo que realmente debiera ser. Tal como lo indica la Red de Empresas Inclusivas “la inclusión laboral significa ofrecer trabajo de forma activa a las personas con discapacidad, dejando atrás la discriminación, e intentando que las vidas de estos trabajadores se normalicen en todos los ámbitos. La participación de las personas con discapacidad en los procesos económicos y productivos se convierte en un aspecto prioritario de la acción encaminada a la búsqueda de la igualdad de oportunidades” En OTIC SOFOFA creemos en este principio y nos esforzamos para que todas nuestras acciones se focalicen

## BECAS LABORALES GENERANDO OPORTUNIDADES REALES DE EMPLEABILIDAD

**Entrevista a dos ex alumnos en Situación de Discapacidad del Programa Becas Laborales**

hacia este punto. Te invitamos a que conozcas dos casos reales de inclusión laboral.

Loreto Caneo trabaja desde hace más de un año como recepcionista en Play Comp, Consultora y OTEC, mientras

que Patricio Escobar, oriundo de la comuna de Quilicura trabaja en la Municipalidad de la misma comuna cumpliendo labores administrativas. Ambos jóvenes tienen en común ser personas en situación de discapacidad y por haber participado en el curso

”

***La inclusión laboral significa ofrecer trabajo de forma activa a las personas con discapacidad dejando atrás la discriminación e intentando que las vidas de estos trabajadores se normalicen***



**| Loreto Caneo**

“Actividad Auxiliar Administrativo” inserto en el Programa BECAS LABORALES de OTIC SOFOFA Capital Humano, el cual busca a través de la capacitación, desarrollar competencias para la empleabilidad de personas pertenecientes a grupos vulnerables permitiendo acceder a reales oportunidades laborales logrando con ello, generar políticas de desarrollo de Capital Humano de alto impacto para las empresas y el país.

Loreto y Patricio son un ejemplo de que los sueños, cuando uno se los propone, se pueden realizar, ellos se comprometieron ciento por ciento para cumplir con sus objetivos, asistieron diariamente a clases con la convicción de que este curso generaría un cambio importante en sus vidas. Y así fue, con nuevas herramientas conocimiento técnico y más importante aún, con

confianza, estos jóvenes dejaron atrás sus inquietudes e incluso, algunas inseguridades y supieron aprovechar al máximo este beneficio que les abrió nuevas oportunidades al mundo laboral.

Patricio, en la entrevista nos comentó con mucha sinceridad que en un comienzo solo participó del curso para satisfacer a su mamá, le quería demostrar a ella que era capaz de realizar el curso que le estaban ofreciendo ya que a sus veintitrés años debió soportar innumerables operaciones producto de su discapacidad y quiso retribuir de alguna forma la incondicionalidad y el apoyo irrestricto de su mamá quien lo ha acompañado en todas sus dificultades y momentos más críticos de su vida. Sin embargo, a medida que iba avanzando el curso también aumentaba su entusiasmo y confianza porque se dio cuenta

que lo que estaba aprendiendo eran conocimientos que le permitirían tener una real oportunidad en materia laboral. De esta forma, luego de dos meses llegó a la Municipalidad de Quilicura a hacer su práctica por dos semanas, tiempo suficiente para demostrar que podía ser un aporte importante a la organización. Patricio según sus propias palabras, nos comentó que la alegría que trajo consigo que le dieran esta oportunidad y haberla aprovechado, le permitió cumplir con el objetivo de trabajar y que además, puede ayudar a su orgullosa mamá y que pese a su situación de discapacidad, puede ser un aporte real a su hogar

”

*Este trabajo me ayuda a crecer más, a no quedarme estancado, puedo aspirar a mucho más, estoy orgulloso de lo que me está pasando y es gracias a mi esfuerzo...*



*“Este trabajo me ayuda a crecer más, a no quedarme estancado, puedo aspirar a mucho más, estoy orgulloso de lo que me está pasando y es gracias a mi esfuerzo y trabajo...”* concluyó Patricio.

Con la misma satisfacción, Loreto comenta que esta oportunidad le cambió radicalmente su vida y lo que hizo que este curso se diferenciara de otros, fue principalmente la calidad de los profesores. Más allá de los conocimientos sólidos que les entregaron los educadores, les transmitieron, además, confianza y seguridad para enfrentarse al mundo laboral sin ningún temor a la diversidad y a aportar desde sus propios talentos y habilidades. “El curso te brinda la oportunidad de sentirte más persona, en el sentido de que alguien me tomó en cuenta y no me miró por mi discapacidad, vieron mis capacidades y lograron descubrir el potencial que tenía como trabajadora y como persona” nos comenta Loreto.

Actualmente en el OTEC Play Comp, Loreto cumple el cargo de recepcionista, pero además se encarga de asesorar y apoyar a los nuevos alumnos, que al igual que ella algunas son personas en situación de discapacidad. Ella se encarga de guiarlos desde su experiencia, compartiendo las mismas o similares dificultades con la que se deben enfrentar los nuevos alumnos.

Loreto nos cuenta orgullosa la importante labor que cumple al

orientar a las personas, para ella el trabajo es altamente gratificante, pasó en poco tiempo de ocupar trabajos temporales y de menores ingresos a un cargo que le da la posibilidad de mejorar la calidad de vida de ella, de su familia y otras personas.

La experiencia de Loreto y Patricio, nos demuestran claramente que las personas, independiente de su origen, condición, género, etc. merecen tener una oportunidad de contar con las herramientas necesarias para poder tener acceso a la empleabilidad, al emprendimiento y con ello, mejorar sus condiciones sociales, económicas, personales y profesionales. Para OTIC SOFOFA el Desarrollo del Capital Humano en toda su dimensión, es clave para el progreso de nuestro país.



**| Patricio Escobar**



# INNOVACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

**SOFOFA**  
*innova*

 centro de  
 innovación  
 y emprendimiento

**Alvaro  
 Acevedo**

 Gerente de Innovación y  
 Emprendimiento.  
 SOFOFA Innova

**Innovar está de moda, es rentable y en ocasiones puede ser la única forma de sobrevivir como empresa. Sin embargo, no es un proceso trivial, requiere “resolución estratégica” perseverancia, recursos y la disposición a enfrentar y liderar cambios culturales, conceptos claves que las organizaciones deben incorporar tanto en la relación con el cliente interno como externo.**

## 1 Desafíos sociales para Innovar

Vivimos una época “rápida y furiosa”, compelidos a responder

los desafíos de la segunda revolución industrial – la digital – usamos las herramientas e ideología de la era del vapor. Para resolver los problemas sociales que enfrentamos, no basta el Estado, es importante que las empresas dejen “la defensiva” y construyan un futuro sustentable, a través de la innovación como principal herramienta.

Cuando en Chile la escasez de agua, superficie, recursos naturales y mano de obra calificada limita el crecimiento y la mejora en la productividad, es necesario apoyar el desarrollo de nuevas industrias, por ejemplo, basadas



”

*No sólo se requieren trabajadores capaces de generar ideas, sino que debe existir un entorno que las acoja y fomente...*

en el conocimiento. Son desafíos para nuestra sociedad: mejorar el acceso a una alimentación suficiente y sana, crear industrias que permitan dar oportunidades a todos, proveer de una educación que habilite para el futuro, atender el envejecimiento de la población, mejorar la salud, reducir la desigualdad, etc.

## 2 El rol de la empresa

Todos estos problemas son más grandes que el Estado y más largos que un Gobierno, desde el punto de vista de adaptación tecnológica y el desarrollo de nuevas empresas, nos hemos dado el lujo de vivir una revolución a nuestro ritmo.

Desde finales del siglo pasado, el Estado subsidia el desarrollo de la innovación, sin embargo, mientras estos esfuerzos provengan del gobierno y no se hagan parte de

las estrategias de negocio de las empresas, corremos el riesgo de no adaptarnos a tiempo.

Por la naturaleza de los compromisos y la necesidad de inversión con un horizonte de mediano o largo plazo, adoptar la innovación como un motor estratégico es una decisión que excede los horizontes de los administradores, es una definición que debe ser adaptada a nivel de gobierno corporativo.

## 3 Situación económica

Sin embargo, en la ruta hacia el desarrollo hemos encontrado dificultades. En efecto, la doble maldición del fin del superciclo de precios de los commodities y el bajo crecimiento de la economía han configurado una situación más estrecha. Paralelamente con la caída en la inversión, la actividad innovadora de las empresas en Chile ha disminuido desde un 23.7% (2011-12) a un 16.6% (2013-14). Es en este contexto cuando la verdadera “resolución estratégica” de las firmas en pos de la innovación se pone a prueba.

”

***Contamos con la población que puede ser la base de una economía del conocimiento basada en la innovación.***

## 4 En la base de la innovación están las personas

Las generaciones jóvenes en Chile (nacidos entre 1980 y 1994) representan un conjunto de personas mucho más educados que sus progenitores, en efecto, gracias a la disponibilidad de becas, créditos y la gran oferta de universidades, el número de personas en la educación superior ha crecido un 470% (150 mil en 2004 a 855 mil en 2011) esto que representa una oportunidad - en el sentido de contar con una mayor cantidad de personas educadas - posibilita actividades económicas diferentes a las tradicionales. Como nunca en nuestra historia, contamos con la población que puede ser la base de una “economía del conocimiento” basada en la innovación.

## 5 Convertir una empresa en innovadora es más largo y difícil que contratar un consultor: la cultura y la innovación

En el último tiempo hay consultores que apoyan a las empresas para desarrollar sus capacidades de

innovación. Esta asesoría puede ser exitosa en la medida en que los responsables de la estrategia de la empresa decidan dedicar el tiempo y recursos necesarios para hacer de la innovación una “capacidad distintiva” de la empresa, la que podría, convertirse en un ventaja competitiva, lo que va a depender del mercado que enfrente la empresa y la cultura innovadora que desarrolle. Quizás uno de los trabajos más serios sobre culturas innovativas en Chile es el que viene desarrollando desde hace unos años la empresa MMC Consultores junto con la Universidad del Desarrollo.

En estas investigaciones que consideran compañías de diversos tamaños y rubros se analiza la capacidad de innovación de la firma en tres niveles:

- **Estratégico**, realizando que se encuentra alineada con metas generales de la organización cuenta con el apoyo de la primera línea de gerentes como condición necesaria.
- **Procesos**, revisando la existencia de recursos, herramientas, sistema de incentivos y procedimientos de un sistema de gestión para que las buenas ideas se concreten en innovación.
- Por último midiendo los **aspectos culturales requeridos**, estos incluyen el conjunto de creencias y prácticas que se viven día a día fomentando o no la creatividad y la innovación. En efecto, las

compañías que aspiran a ser innovadoras deben ser capaces de gestionar la creatividad promoviendo un medio favorable para que los colaboradores desarrollen más y mejores ideas, pero también dotándoles del apoyo y sistematicidad para alinearla sus propuestas con los objetivos de la empresa, para así generar valor en el proceso.

Por otro lado, la Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes, estima que los procesos de innovación en las empresas chilenas grandes pueden llegar a producir incrementos en el flujo de caja (medido como EBIDTA) del 8% en promedio, pero requiere destinar del orden del 2% de los ingresos. Dicha escuela plantea un modelo para la gestión de la innovación que considera ocho elementos: liderazgo, estrategia, recursos humanos y organización, gestión de activos clave, procesos de innovación de productos y servicios, resultados y cultura. Al igual que en el modelo citado anteriormente, liderazgo, estrategia y gestión de recursos humanos son elementos fundamentales en la construcción de una cultura innovativa.

Por lo tanto, resulta importante plantearse el impacto o los requerimientos organizacionales que el desarrollo de una empresa más innovadora puede llegar a tener. En un entorno como el chileno, en que en la mayor parte de las empresas existe una jerarquía marcada, ello puede

llegar a ser un obstáculo para la innovación sistemática. **No sólo se requieren trabajadores capaces de generar ideas, sino que debe existir un entorno que las acoja y fomenta.**

En este punto, es donde el argumento se hace recursivo, ser innovador para las empresas es una necesidad de supervivencia - en un entorno en que la apertura de los mercados hace de la competencia una realidad ineludible y creciente - para esto, la existencia de nuevas generaciones comparativamente más educadas lo hace más factible y además se convierte en una forma de atraer talento, lo que a su vez, refuerza la capacidad de innovación. Sin embargo este círculo virtuoso sólo puede materializarse desde una intervención profunda y desde el nivel estratégico en la cultura de nuestras empresas ¿seremos capaces de enfrentar este desafío?






 SEMINARIUM  
CERTIFICACIÓN

Es cada vez más urgente contar con Capital Humano capacitado

## LOS DESAFÍOS EN EL DOMINIO DEL INGLÉS DE LOS EJECUTIVOS EN CHILE



**Marcelo Contreras**

Gerente General  
SEMINARIUM CERTIFICACION



Leonardo Zavala, Periodista  
Seminarium Certificación

**Empresas requieren de profesionales capaces de comunicarse de manera efectiva con este idioma, sin embargo en promedio aún tiene un nivel elemental.**

¿Qué tan competitivo es el capital humano chileno en el dominio del inglés? Que este idioma ha sido una asignatura pendiente en la formación de profesionales chilenos no es novedad, a pesar de ser una habilidad cada vez más relevante para las empresas en Chile. Es que la rapidez en los avances tecnológicos y la

inmediatez en las comunicaciones nos hacen estar cada vez más conectados con otros rincones de lo que se ha dado a llamar la “aldea global” y de pronto ir quedando cada vez más atrás en términos de competitividad.

El surgimiento de diversas plataformas de negocios en línea, unido a la proliferación de redes sociales, a las que a su vez se accede simplemente a través del teléfono, permiten estar conectado con el otro lado de globo de manera instantánea en cualquier momento y lugar. Esto impulsa el ámbito de

los negocios. Pero exigen a su vez tener la posibilidad de entablar una conversación en inglés, escribir un correo electrónico en este idioma, o realizar una video conferencia, de manera efectiva. Esto se traduce en ser capaz de comunicarse eficientemente para obtener logros, tales como por ejemplo el cierre de negocios.

Los ejecutivos y profesionales chilenos, ¿son competentes en el dominio del inglés de acuerdo a lo requerido por las empresas? De acuerdo al Reporte Mundial del Examen TOEIC del 2015, el puntaje promedio obtenido por las personas certificadas en Chile con el test TOEIC Listening & Reading es 377 puntos, en una muestra de 5.877 evaluados. Dicho puntaje promedio se enmarca en una escala cuyo mínimo es de 10 a 990 puntos totales y considera 6 niveles de dominio del idioma en el contexto laboral. El indicador promedio implica habilidades en inglés que son elementales y que son una importante limitación a la hora de sostener una efectiva comunicación en este idioma.

Marcelo Contreras, Gerente General de Seminarium Certificación, empresa que representa la certificación TOEIC en Chile, explica que, sobre la base de su experiencia de 14 de años de presencia en el mercado Chileno con la Certificación TOEIC, para que un profesional domine efectivamente el inglés, en promedio debería manejar un nivel de competencias en torno

”

*Los ejecutivos que si cuentan con esta herramienta rápidamente empiezan a participar en más reuniones, a servir de intérprete para los demás, y más importante aún, logran un desarrollo de carrera más acelerado en su organización...*

a los 750 puntos TOEIC, lo que puede ser aún mayor de acuerdo a los requerimientos específicos de cada industria.

En este mismo sentido, Andrea Alemán, Hunting Director de

B2B Trust Consulting, explica el panorama actual respecto de las búsquedas ejecutivas vinculadas al dominio del inglés: “Hoy en mi consultora, a los menos el 40% de los cargos que se buscan, requieren un inglés fluido para hablar con sus casas matrices ya sea en Australia, Alemania o Estados Unidos. Estos procesos generalmente son complejos, ya que a pesar de que muchos creen “poder entender y darse a entender”, no logran comunicarse con las palabras adecuadas”, y agrega: “Los ejecutivos que si cuentan con esta herramienta rápidamente empiezan a participar en más reuniones, a servir de intérprete para los demás, y más importante aún, logran un desarrollo de carrera más acelerado en su organización”.

Para empresas multinacionales, este requerimiento es esencial. Tal es el caso de EY (ex Ernst & Young), consultora global con presencia en más de 150 países. Daniel Herrera, Gerente de Desarrollo, explica que: “El conocimiento de inglés por parte de los profesionales es muy





importante, ya que les abre puertas en el mundo globalizado de hoy. Por eso, en EY le damos gran relevancia a este idioma y ofrecemos a nuestros colaboradores diferentes herramientas para aprenderlo”.

De este modo la consultora ha desplegado 4 formatos de aprendizaje diseñados para adecuarse a las necesidades de sus equipos de trabajo. Entre estos se encuentra el Programa de Inglés Online, abierto a todos los colaboradores, que es flexible y permite estudiar en cualquier lugar y horario.

Además cuentan con un curso de inglés grupal, conformados por grupos de entre 4 a 7 colaboradores, dictados por un instituto externo.

A los estudiantes se les ofrece tres alternativas de horarios que faciliten la participación.

Los profesionales de EY tienen la oportunidad de viajar al extranjero por 3 o 4 meses a aprender inglés. Participan en programas de inglés intensivos, haciendo una inmersión que posibilita acelerar el aprendizaje.

También disponen de un formato de inglés por línea de servicio. Se trata de un programa con profesores particulares, en el cual se enseña de manera focalizada a los profesionales, alineándose con las especializaciones de cada área de negocio.

Marcelo Contreras, da cuenta de

que frente a este panorama, que implica la pérdida de competitividad en el mercado, hay empresas que están siendo proactivas en la búsqueda de soluciones. Agrega que “hoy este requerimiento es vital no sólo para multinacionales, y grandes empresas, sino que también para pequeñas y medianas compañías que desean abrirse al exterior o bien son proveedores, que en su calidad de tales requieren alinearse a las políticas de calidad de producto y servicio de sus clientes en función de normas internacionales”.

El ejecutivo explica que “para nuestros clientes corporativos ha sido vital el potenciar el dominio del idioma inglés en su capital humano, a partir de la realización de un diagnóstico e implementación de políticas de capacitación concretas orientadas a desarrollar las competencias de dominio efectivo del inglés”. Concluye: “Para ganar participación de mercado, es necesario sostener y aumentar los niveles de competitividad, lo que incluye el manejo del inglés, entre otros aspectos. Esto implica un desafío de desarrollo de habilidades en inglés a nivel profesional del que es urgente hacerse cargo”.



*Andrea Alemán, Hunting Director de B2B Trust Consulting,*



*Daniel Herrera, Gerente de Desarrollo, EY*

”

***Para ganar participación de mercado, es necesario sostener y aumentar los niveles de competitividad, lo que incluye el manejo del inglés, entre otros aspectos...***

## OTIC SOFOFA Agencia Viña del Mar aborda temas de "Outplacement"



OTIC SOFOFA en conjunto a Duoc UC, dictan charla "Outplacement, Procesos de desvinculación, retiros y jubilaciones" en la ciudad Jardín.

El encuentro se llevó a cabo en el Auditorio CTI Duoc UC en la Quinta Región y congregó a decenas de representantes de empresas clientes quienes escucharon atentos a las intervenciones de

Julio Rueda Bono, Ingeniero Comercial y Pablo Olivares Zulueta, Contador Auditor, quienes abordaron el temas relacionados con Outplacement, término acuñado hace más de 30 años y que se refiere a una serie de procedimientos que una compañía pone en marcha para asistir, apoyar y orientar a un empleado que se queda sin su puesto de trabajo tras

una reestructuración permitiendo de esta forma, mejorar la búsqueda de empleo.

OTIC SOFOFA Capital Humano trabaja permanentemente en poner temas de gran interés e importancia para nuestras empresas clientes el cual permite ayudar a mejorar los procesos en las organizaciones.



## Estudio de Tendencias Salariales y de RR.HH. realizado por RANDSTAD, se presentó en Santiago

OTIC SOFOFA Capital Humano en conjunto con RANDSTAD, organizaron evento en la Región Metropolitana de manera exclusiva para clientes del OTIC en Santiago.

La actividad se llevó a cabo en el Salón Corporativo de OTIC SOFOFA y fue dirigido por Maribel Pérez, Directora de Staffing y Outsourcing de RANDSTAD junto a Julián Rubio, Director Professionals de RANDSTAD, quienes además de entregar los resultados del estudio, abordaron temas como desafíos de RR.HH., estrategias de atracción de talento, tendencia de beneficios que las empresas otorgan a sus colaboradores, salarios por industria y áreas, entre otros.



Durante la jornada los asistentes se mantuvieron atentos a la exposición de los relatores y agradecieron al OTIC SOFOFA por crear estas instancias que les permite conocer con datos exactos parte de la realidad de las empresas en materia de Recursos Humanos.





## Seminario de Facturación Electrónica fue organizado por OTIC SOFOFA Agencia de Concepción



OTIC SOFOFA Capital Humano en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos, Ecertchile y OTEC CPCC organizaron evento en la Octava Región para abordar el tema de la Facturación Electrónica y 14 TER.

El evento que se llevó a cabo en el Centro Español de Concepción, reunió a más de un centenar de personas representantes

de empresas clientes del OTIC. Durante la jornada expusieron Isabel Sepúlveda, Abogada de Oficina Jurídica Dirección Regional SII, Margarita Villarroel, Fiscalizador Tributario Departamento de Asistencia al Contribuyente Dirección Regional SII y Gastón Varas, Supervisor Comercial Ecertchile de la Cámara de Comercio Santiago; junto a ellos participaron Ronald Ruf, Gerente

General OTEC CPCC, Jorge Lara, Director Regional SII y Patricia Contreras, Agente Zona Sur de OTIC SOFOFA, quienes junto a los asistentes aclararon dudas sobre este procedimiento.

Durante el encuentro ahondaron en las ventajas que traen consigo la facturación electrónica y el régimen tributario 14 Ter que busca principalmente facilitar la tributación de los contribuyentes de pequeñas y microempresas.

Al finalizar la jornada los asistentes agradecieron a OTIC SOFOFA por crear estas instancias que les permiten dilucidar sus dudas frente a temas de gran importancia para las empresas.

## OTIC SOFOFA Agencia de Temuco invita a hablar de ISTAS 21

OTIC SOFOFA en conjunto a Universidad Santo Tomás, organizan exitosa charla “Riesgo Psicosociales en el trabajo e ISTAS 21” en la novena región.

El encuentro se realizó en el Salón Auditorio de la UST en la ciudad de Temuco, y contó las exposiciones de Rodrigo Atallat, Psicólogo de la Frontera, Magister de la Universidad ARCIS, Claudio Hernández, Psicólogo de la Universidad Central, Docente de la Universidad Santo Tomás quienes explicaron con detalle la normativa, sus alcances e importancia de su implementación en las empresas. Además, Karen Lagos, Encargada de Prevención de Riesgos en el Casino Dreams Temuco nos

entregó su visión y experiencia en la implementación de este protocolo como caso de éxito.

Durante la jornada que congregó a más de un centenar de asistentes, no sólo conocieron los desafíos que plantean la implementación de esta normativa sino que también una oportunidad para tener trabajadores fidelizados a la empresa y a sus objetivos.

Los clientes agradecieron esta iniciativa que les ayude a tener más claridad y hacer más fácil la implementación de esta norma.



## Agencia Viña del Mar del OTIC SOFOFA habla del uso de las compensaciones y beneficios



OTIC SOFOFA en conjunto a Universidad de las Américas (UDLA) organizaron charla “Gestión del Capital Humano para la Asignación de Compensaciones y Beneficios” en la ciudad de Viña del Mar.

El encuentro que se realizó en el Auditorio de la Universidad de las Américas en la Quinta Región, contó con la asistencia de Katia

Godoy, Agente Zona Norte de OTIC SOFOFA Capital Humano. La exposición estuvo a cargo de Gerardo Gómez, Psicólogo de la Universidad de Valparaíso, quien mantuvo atentos durante más de una hora a los asistentes con sus intervenciones que planteaban, entre otras cosas, cómo las compensaciones (monetarias y no monetarias) nos permiten cumplir

objetivos tales como atraer, retener y motivar a los colaboradores de una empresa.

La jornada estuvo marcada por la activa participación de los asistentes, quienes agradecieron a OTIC SOFOFA por abordar estos temas que son claves en las organizaciones.



## OTIC SOFOFA agencia Concepción organiza charla sobre la importancia de la capacitación

OTIC SOFOFA agencia de Concepción organiza junto al OTEC Bramontt charla “La Capacitación: Un Camino para el fortalecimiento de la productividad empresarial” en la Octava Región.

La charla que tuvo como objetivo reconocer la importancia de la capacitación para el desarrollo productivo de las empresas y además, difundir la utilización y alcances de la Franquicia Tributaria, se realizó en el Salón Alejandría del Hotel El Dorado de Concepción, congregando a un gran número de asistentes quienes disfrutaron con las intervenciones de Evelyn Castillo, Directora Académica Bramontt, Ignacio Irigoyen, de

Forestal Arauco y Elizabeth Esparza, Encargada Regional Unidad de Capacitación Empresas SENCE; dentro de los participantes estuvo Daniel Jana, Jefe Regional del SENCE, Pamela Bravo, Gerente General OTEC Bramontt y Patricia Contreras, Agente Zona Sur OTIC SOFOFA Capital Humano.





## Agencia Viña del Mar y Factor 5 hablan de metodología LEAN



eficiente mediante cambios en el proceso de negocio.

Al finalizar la jornada los asistentes agradecieron la instancia y señalaron que fue muy enriquecedor ahondar en esta metodología que permite cambios significativos en las empresas.

OTIC SOFOFA Quinta Región en conjunto a Factor 5 organizaron entretenida charla sobre la metodología LEAN, en la ciudad de Viña del Mar.

La charla dirigida por Mauricio Campos, Director de Desarrollo de Factor 5 y Consultor Internacional en desarrollo de Recursos Humanos, se realizó en el Hotel Gala de la ciudad jardín, y contó

con una importante asistencia quienes no dudaron en participar activamente durante las dos horas que duró la charla.

Durante el encuentro, el Director de Factor 5, explicó la gran relevancia que tiene implementar en las organizaciones La Metodología LEAN, un modelo de gestión que tiene como objetivo desarrollar una cultura hacia la organización más



## OTIC SOFOFA y CHILEVALORA organizan en Santiago charla sobre Certificación de Competencias Laborales

OTIC SOFOFA Capital Humano en conjunto a ChileValora dictan charla para actualizar los puntos más relevantes para el uso de la Certificación de Competencias Laborales.

El encuentro se llevó a cabo en el Salón Corporativo de OTIC SOFOFA, y estuvo dirigido por Loreto Mendez Amunátegui, Jefa de Relaciones Laborales de ChileValora, quién además ha colaborado permanentemente desde sus inicios y puesta en marcha en el Sistema de Certificación de Competencias Laborales. La relatora expuso por más de una hora con bastante elocuencia y claridad lo que

permitió a los asistentes dilucidar todas sus inquietudes.

Cabe mencionar, que la Certificación de Competencias Laborales tiene como objetivo reconocer el “saber hacer” de las personas, ello se refiere a las actitudes, habilidades y conocimientos que tiene un individuo y que no fueron

adquiridos en una educación formal.





LICEOS SOFOFA  
Capital Humano

**NUESTRO  
LEGADO**




**LICEOS SOFOFA**  
Capital Humano


# ROBÓTICA EN CHILE: PASIÓN QUE MUEVE A LAS NUEVAS GENERACIONES

Solamente tienen 16 y 18 años, y ya pueden decir con orgullo que representaron a Chile en una competencia internacional. Francisco Arévalo y Oliver Mödinger son alumnos de tercer año medio del **Liceo Industrial Benjamín Dávila Larraín** pertenecientes a la red de establecimientos administrados por Corporación SOFOFA.

Ambos jóvenes junto a Maximiliano Cea de segundo año medio del Liceo Industrial Ramón Barros Luco viajaron a California, Estados Unidos, por alrededor de nueve días para participar de la **First Robotics Competition**, torneo



*Alumnos de los Liceos Industriales de SOFOFA, viajaron a EE.UU para participar en la FIRST ROBOTICS COMPETITION.*

internacional auspiciado por ingenieros de la NASA, donde además los escolares tuvieron la posibilidad de compartir con jóvenes de distintos lugares del mundo.

Francisco y Oliver son jóvenes, que pese a su corta edad tienen muy claro qué quieren llegar a ser de adultos. Conocen muy bien cuáles son sus habilidades y saben qué los apasiona y mueve

en el día a día. Independiente de sus años, al comenzar la entrevista y entregarnos su testimonio, se alejan completamente de su imagen adolescente, para hablar desde la vereda de la experiencia con el ímpetu que cualquier adulto anhelaría tener. Fue esa pasión y convicción la que los llevo a ser parte del equipo Corazón de Chileno institución que agrupa al primer equipo de Robótica conformado por distintos colegios

a lo largo de nuestro país y gracias al cual vivieron esa extraordinaria experiencia.

Frente a esta participación los alumnos provenientes del Liceo de la comuna de Renca, señalan que fue una experiencia altamente gratificante y que claramente desean repetir el próximo año. Así mismo, sostienen que para quienes estén interesados en participar de este proyecto el único requisito esencial, es tener verdadera pasión por la robótica. Si bien, para los alumnos del Liceo

en la competencia, ello mientras su familia y amigos disfrutaban de sus vacaciones de verano.

Para ambos jóvenes una de las mayores enseñanzas que le dejó la competencia fue el trabajo en equipo, algo fundamental para obtener logros dentro del torneo, y que claramente será valorado cuando se integren en el mundo laboral, ello porque para rendir de forma óptima en la competencia deben estar muy unidos, conocerse muy bien como para confiar plenamente en el trabajo que está

haciendo su compañero.

## ROBÓTICA MADE IN CHILE

Robótica es definida como una ciencia o rama de la tecnología, que estudia el diseño y construcción de máquinas capaces de desempeñar tareas realizadas por el ser humano o que requieren del uso de inteligencia. En nuestro país, la Robótica desde algunos años ha cobrado gran importancia, un claro ejemplo es Robotic Labs, un moderno laboratorio, creado por Rodrigo Quevedo, Presidente de



**Francisco Arévalo y Oliver Mödinger** / Alumnos de tercer año medio del Liceo Industrial Benjamín Dávila Larraín.

SOFOFA, fue una maravillosa vivencia, aclaran que no fue fácil, ya que, la competencia es un largo proceso, con muchas horas de trabajo y grandes sacrificios, por ello señalan estar altamente agradecidos con el apoyo de sus familias, quienes hicieron este proceso más llevadero. Para graficar algunos de los costos que tuvieron que asumir, Francisco, nos da como ejemplo, que para él, suspender sus vacaciones familiares fue bien complejo, ya que, durante seis semanas, tuvo que concentrarse ciento por ciento

”

***Para quienes estén interesados en participar de este proyecto el único requisito esencial, es tener verdadera pasión por la robótica.***





la Asociación Chilena de Robótica (ACHIRO), el cual fue inaugurado en julio de este año para que los amantes de la robótica puedan contar con un amplio espacio de desarrollo y una moderna maquinaria para crear robots cien por ciento chilenos y que cuenta con 48 puestos de trabajos y múltiples instrumentos separados, además de una pista especial para probar a los robots en funcionamiento y de estar forma potenciar sus habilidades.

Los estudiantes del liceo Industrial, concuerdan con la idea de que en Chile se ha ido avanzado en dar espacios a la creatividad y talento para potenciar las habilidades de las personas. Sin embargo, a juicio de los jóvenes, en nuestro país -necesitamos crear más espacios y abrir nuevas instancias para que las nuevas generaciones se familiaricen desde pequeños con el tema de las nuevas tecnologías. Oliver afirma *“hay muchas personas que están interesadas en la robótica y no saben dónde pueden encontrar el apoyo y las herramientas para potenciar sus habilidades”*. Por este motivo, se

**”** *hay muchas personas que están interesadas en la robótica y no saben dónde pueden encontrar el apoyo y las herramientas para potenciar sus habilidades.*

siente con la responsabilidad de transmitir sus conocimientos a las pequeñas generaciones y como primer paso, Oliver está trabajando en darles clases de robótica los fines de semanas a niños pequeños en Corazón de Chileno, además de trabajar como ayudante en el taller de robótica en su liceo.

En sus planes a futuro, Francisco y Oliver desean seguir trabajando tanto en el taller de robótica del Industrial como también en Corazón de Chileno. Además, desean realizar una feria de Robótica inter-escolar inicialmente entre los liceos de Corporación SOFOFA y posteriormente, hacerlo a nivel de la Región Metropolitana y luego extenderlo a nivel nacional, como ellos señalan *“pretendemos que los Liceos SOFOFA se transformen un referente cuando*

*se hable de Robótica en nuestro país y si trabajamos juntos con la ayuda de las instituciones que corresponda, podemos lograrlo”* enfatizan los entusiastas alumnos del Liceo Industrial Benjamín Dávila Larraín de Renca.



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



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