

Taller de Transferencia:
“Levantamiento de Perfiles Ocupacionales
Críticos y Desarrollo de Traducciones
Formativas Modulares Para el Cluster de
Servicios Globales”



Mayo 2009

Objetivo General

Contribuir a que las empresas del **Cluster de Servicios Globales**, cuenten con herramientas para identificar las brechas de competencias laborales y orientaciones para una oferta de capacitación de calidad alineada a los requerimientos definidos en los perfiles ocupacionales críticos en este sector.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar el mercado laboral del cluster en términos de las áreas ocupacionales de mayor demanda.
2. Levantar y validar un conjunto de 10 Perfiles Ocupacionales Críticos y sus correspondientes competencias
3. Ofrecer orientaciones formativas de los perfiles ocupacionales.
4. Realizar un Taller de Transferencia de Productos a empresas e instituciones ligadas al Cluster.

ETAPAS

1. Caracterización Sectorial



ACTIVIDADES

- Realizar reuniones de difusión con Empresas
- Realizar entrevistas a especialistas (empresas)
- Taller de validación

PRODUCTOS

Informe de Caracterización Sectorial

2. Levantamiento de Perfiles



- Talleres de levantamiento por segmento y subsector
- Entrevistas individuales
- Talleres de validación de productos por segmento y subsector

31 Perfiles Ocupacionales Finales

3. Traducción Formativa

Módulo 1
Seguridad

Módulo 3
Ejecución de Medidas

Módulo 2
Reglamentación

Módulo 4
Supervisión

- Análisis de Perfiles y Competencias
- Diseño de Propuesta Formativa por segmento

Estructura Modular
Descriptor Modulares por Segmentos y Subsectores.
Guías para la formación

4. Transferencia de Productos



- Realizar 1 taller de 1 día.
- Fecha: 25 de Mayo
- Objetivo:
- Presentar Modelo de Competencias
- Presentar Productos
- Aplicaciones a Gestión HR

Grupo de 35 personas aprox capacitadas y con materiales transferidos

Dic 2008 – Ene 2009

Feb – Abril 2009

Abril – Mayo 2009

Mayo 2009

Etapa 1: Caracterización Sectorial

Caracterización Empresas: Segmentos ITO, BPO, KPO e IPO

- Bajo rendimiento en competencias de entrada asociadas al dominio del inglés.
- Bajo desempeño en competencias de gestión de proyectos y de habilidades conductuales (Profesionales con más de 2 años experiencia laboral en los cargos asociados a los perfiles levantados)
- Propuesta de Levantamiento de áreas ocupacionales: *Enfoque de Procesos*: Financiero, Call Center, Servicios, etc. y con *Enfoque de Proyectos*: Investigación, Diseño, Planificación, Desarrollo, etc.

Caracterización Oferta Formativa: Instituciones de Formación Profesional

- Análisis de las mallas curriculares en relación los perfiles ocupacionales de ingreso en las empresas.
- Variables estudiadas: inglés, conocimientos técnicos, gestión de proyectos y formación integral

Etapa 2: Perfiles Ocupacionales

PERFIL DE COMPETENCIAS

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

PERFIL ESPECÍFICO: Directora(a) de Sede

Descripción:
Perfil asociado al rol de la Directora(a) de Sede, responsable de la gestión administrativa y académica de la sede, así como de la coordinación de los recursos humanos, financieros y materiales de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.

Competencias Funcionales Esenciales:

Competencia	Descripción
CFP 01	Gestionar el personal de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 02	Gestionar los recursos humanos, financieros y materiales de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 03	Gestionar la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 04	Gestionar la comunicación y el trabajo en equipo, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 05	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 06	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 07	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 08	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 09	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 10	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.

Aspectos Conductuales Esenciales:

Competencia	Descripción
CEP 01	Comunicación efectiva.
CEP 02	Trabajo en equipo.
CEP 03	Gestión de la calidad.
CEP 04	Gestión de los recursos.
CEP 05	Gestión de la comunicación.
CEP 06	Gestión de la gestión.
CEP 07	Gestión de la sede.
CEP 08	Gestión de la sede.
CEP 09	Gestión de la sede.
CEP 10	Gestión de la sede.

Resumen de Experiencia:

1. Experiencia en la gestión de la sede.
2. Experiencia en la gestión de los recursos.
3. Experiencia en la gestión de la comunicación.
4. Experiencia en la gestión de la gestión.
5. Experiencia en la gestión de la sede.

COMPETENCIA FUNCIONAL

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

COMPETENCIA FUNCIONAL: Directora(a) de Sede

Competencia	Descripción
CFP 01	Gestionar el personal de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 02	Gestionar los recursos humanos, financieros y materiales de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 03	Gestionar la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 04	Gestionar la comunicación y el trabajo en equipo, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 05	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 06	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 07	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 08	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 09	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.
CFP 10	Gestionar la gestión de la sede, asegurando la calidad de la gestión y el cumplimiento de los objetivos de la sede.

COMPETENCIA CONDUCTUAL

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

COMPETENCIA CONDUCTUAL: Directora(a) de Sede

Competencia	Descripción
CEP 01	Comunicación efectiva.
CEP 02	Trabajo en equipo.
CEP 03	Gestión de la calidad.
CEP 04	Gestión de los recursos.
CEP 05	Gestión de la comunicación.
CEP 06	Gestión de la gestión.
CEP 07	Gestión de la sede.
CEP 08	Gestión de la sede.
CEP 09	Gestión de la sede.
CEP 10	Gestión de la sede.

MÓDULOS FORMATIVOS

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

MÓDULOS FORMATIVOS: Directora(a) de Sede

Módulo	Descripción
Módulo 1	Gestión de la sede.
Módulo 2	Gestión de los recursos.
Módulo 3	Gestión de la comunicación.
Módulo 4	Gestión de la gestión.
Módulo 5	Gestión de la sede.
Módulo 6	Gestión de la sede.
Módulo 7	Gestión de la sede.
Módulo 8	Gestión de la sede.
Módulo 9	Gestión de la sede.
Módulo 10	Gestión de la sede.

Etapa 2: Levantamiento Perfiles Ocupacionales

Primer Grupo de Empresas para el levantamiento

ITO
COASIN
JP Morgan

1. Gerente de Proyectos TI
2. Jefe Proyecto TI
3. Arquitecto TI
4. Analista de Calidad
5. Analista de Desarrollo
6. Analista de Redes
7. Administrador de Base de Datos
8. Programador

BPO
Capgemini
Teleperformance

9. Líder de Equipo Operaciones Financieras
10. Asistente de Operaciones Financieras
11. Analista Operaciones Financieras
12. Controlador Operaciones Financieras
13. Pagador Operaciones Financieras
14. Operador Financiero
15. Jefe de Call Center
16. Supervisor de Call Center
17. Operador de Call Center

KPO
Evalueserve
Ara Worley Parsons

18. Gerente de Proyectos
19. Gerente Área Control de Proyectos
20. Jefe Ingeniería de Proyectos
21. Gerente de Proyectos Globales
22. Jefe de Proyecto Globales
23. Analista Desarrollo de Negocios
24. Analista Desarrollo Financiero
25. Director de Centro de Investigación
26. Investigador Clínico
27. Asistente de Investigación

IPO
Synopsys
CMM

28. Director de Centro
29. Ingeniero de Aplicaciones Corporativas
30. Líder Técnico
31. Ingeniero de Investigación y Desarrollo

Etapa 2: Validación de Productos (Talleres CORFO)

Segundo Grupo de Empresas para el validación

ITO

COASIN
JP MORGAN
ORACLE
Quanam
ACTI
City
Everis
Indra
Excelsys

BPO

BPO Financiero:

Capgemini
GSUR

BPO Call Center:

Teleperformance
Virtual 21
DTS Call Center

KPO

KPO Ingeniería:

ARA Worley
GSI Ingeniería
AMEC-CADE
ORACLE

KPO Financiero

Evalueserve
GSUR S.A.

KPO Clínico

CICEF
Pfizer

IPO

ORACLE
CMM
Synopsys

Instituciones Transversales: Foro Innovación, ACTI, Asociación de Empresas Consultoras de Ingeniería, Chilecalifica, Mineduc, Universidad Católica e INACAP.

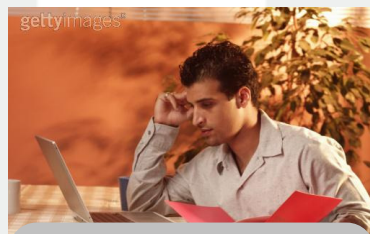
Catálogo Perfiles Ocupacionales Cluster Servicios Globales

Ejemplo Segmento ITO

Perfil Ocupacional	Competencias Funcionales	Competencias Conductuales
1. Gerente de Proyectos TI	UCF SGITO-001 Gestionar proyectos de TI	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Orientación al cliente (Excepcional) ➔ Manejo de la Presión (Excepcional) ➔ Comunicación Efectiva (Superior) ➔ Liderazgo (Excepcional) ➔ Desarrollo de las Personas (Superior)
	UCF SGITO-002 Gestionar personas y equipos de trabajo	
2. Jefe de Proyectos TI	UCF SGITO-003 Administrar proyectos informáticos y de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Orientación al Cliente (Superior) ➔ Manejo de la Presión (Superior) ➔ Comunicación Efectiva (Superior) ➔ Liderazgo (Superior)
	UCF SGITO-004 Participar en selección y desarrollo de equipos de trabajo	
3. Arquitecto de TI	UCF SGITO-005 Diseñar proyectos de infraestructura y aplicaciones informáticas	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Orientación a la Innovación (Desarrollado) ➔ Orientación a la Calidad (Desarrollado) ➔ Trabajo en Equipo (Desarrollado)

Etapa 3: Módulos Formativos

Ejemplo: Segmento ITO



**Perfil
Ocupacional
Segmento ITO**

Formación Transversal

Módulos

- Desarrollo de Personas
- Liderazgo
- Manejo de Conflictos
- Manejo de la Presión
- Orientación a la Calidad

Formación Comunes

Módulos

- Diseño, Gestión y Control de Proyectos
- Desarrollo e Implementación de Soluciones Informáticas

Formación Específica

Módulos

- Diseña y Administra Proyectos Informáticos y de Infraestructura
- Conectividad y Redes
- Calidad de Soluciones Tecnológicas

Recomendaciones

- Implementar una estrategia para el cluster que incorpore el desarrollo de competencias en **líneas de gestión, evaluación y control de proyectos**.
- Intensificar el **entrenamiento de inglés** en las carreras de formación técnico y profesional asociadas a los perfiles ocupacionales con metodologías que aseguren la transferencia.
- Incorporar desarrollo de **habilidades conductuales** en la formación de líderes y gestores de proyectos.
- Estimular la **oferta de capacitación** vía SENCE y otros en una selección de éstos perfiles
- Ampliar el levantamiento de **perfiles ocupacionales de ingreso** en segmentos como KPO Ingeniería.