

# CONSTRUYENDO LA CAMARA DEL BICENTENARIO

Mario Díaz Muñoz, Consejero Nacional de la CChC



9 • 10 • 11 Octubre

**O S O R N O**  
**TERMAS DE PUYEHUE**



# LA INQUIETUD

❖ Se percibe que la actividad gremial no es lo eficiente, oportuna y efectiva que los socios queremos que sea.

❖ ¿Es correcta esta percepción?...Veamos...

En el año 2002, la CChC encarga la elaboración de su Plan Estratégico. Este plan aborda en forma extensa y documentada los siguientes aspectos:

#### INTRODUCCIÓN

#### 1. ESTRATEGIA GLOBAL

#### 2. DIAGNOSTICO

DIAGNOSTICO AREA ESTRATEGICA ESTUDIOS

DIAGNOSTICO AREA ESTRATEGICA ADMINISTRACION Y FINANZAS

DIAGNOSTICO AREA ESTRATEGICA DESARROLLO GREMIAL

#### 3. ESTABLECIMIENTO PLAN OPERACIONAL

3.1 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

3.2 PLAN DE AOPERACIONAL AREA ESTRATEGICA ESTUDIOS

PLAN OPERACIONAL AREA ESTRATEGICA ADMINISTRACION Y FINANZAS

PLAN OPERACIONAL AREA ESTRATEGICA DESARROLLO GREMIAL

PLAN OPERACIONAL AREA ESTRATEGICA COMUNICACIONES Y RRPP

#### 4. CRONOGRAMA DEL PLAN DE ACCION DE TAREAS, ESTUDIOS Y PROYECTOSCCION

PLAN

## **2.3 Análisis Estructura Organizacional (FALTA)**

# MAPA ESTRATEGICO CCHC 2008

## OBJETIVO LARGO PLAZO

Promover la racionalización, protección, perfeccionamiento, desarrollo y fomento de la construcción, de sus actividades conexas y de sus insumos Propender a la generalización y promoción del sistema de empresa privada en la producción de bienes y servicios de carácter económico y social

## MISION

Contribuir al bienestar de las personas mediante el desarrollo y perfeccionamiento constante del sector construcción y del país. Ejercer un rol de referente nacional en la definición de políticas públicas. Promoveremos el uso eficiente de los recursos en los aspectos gremiales, sociales y económicos, dentro de un estricto marco ético.

## ESPIRITU CAMARA

- La participación y contribución de sus socios.
- Su espíritu de iniciativa y profesionalismo.
- La independencia económica
- Su sello de amplia apertura, y de respeto
- Un estilo de cooperación y de aporte al desarrollo del país.
- Su preocupación por el progreso del país.

### PERSPECTIVA DE LOS SOCIOS

S1

Aumentar la satisfacción de los socios con la propuesta de valor

S2

Aumentar la participación de socios activos

### PROPUESTA DE VALOR: LA CCHC ME AGREGA VALOR

PV1

Defiende efectivamente los intereses del gremio ante las autoridades y opinión pública

PV2

Me otorga información oportuna de calidad y utilidad para mi gestión

PV3

Me entrega herramientas que contribuyen al desarrollo empresarial de mi empresa y al bienestar de mis trabajadores

PV4

Me ofrece una plataforma efectiva de relaciones sociales, gremiales, comerciales con mis pares

PV5

Me prestigia y diferencia

### PERSPECTIVA DEL SECTOR

#### CONSTRUCCIÓN

C1

Desarrollar y perfeccionar el sector construcción

C2

Contribuir al bienestar de los trabajadores del sector

C3

Lograr que el sector sea apreciado y tenga prestigio ante la sociedad

### PERSPECTIVA PAIS

Contribuir Al Desarrollo de las Personas

### PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS

#### Procesos operacionales

P1

Colaborar a que las empresas socias mejoren su productividad y competitividad

P2

Asegurar las instancias apropiadas de participación de los socios

P5

Acrecentar el espíritu Cámara en los socios

P7

Innovar permanentemente en los servicios, beneficios e instancias de participación

P8

Mantener relación directa con las autoridades y otros organismos gremiales

P3

Contar con sistemas y tecnologías de información que faciliten la relación con los socios

P4

Proveer beneficios para los trabajadores del sector

P6

Promover la participación gremial de los socios

P9

Contribuir a la formación de opinión pública

### PERSPECTIVA FINANCIERA

F1

Hacer un uso eficiente de los aportes que se reciban

### PERSPECTIVA DEL APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

#### Capital humano

A1

Contar con personal que tenga las competencias técnicas y organizacionales requeridas para el cargo

#### Capital organizacional

A2

Mantener cultura de servicio de excelencia

#### Capital de información

A3

Promover innovación en las empresas para que mejoren su productividad y competitividad

❖ Este mapa aborda en forma correcta la idea MACRO y es una buena DECLARACION DE INTENCIONES.

❖ Veamos en detalle las Perspectivas de los Procesos Internos.

**P1**

**Colaborar a que  
las empresas  
socias mejoren su  
productividad y  
competitividad**

- ❖ **Plan de Desarrollo Empresarial.**
- ❖ **Exitoso en las Mipymes.**
- ❖ **Difícil aplicación en las pequeñas empresas.**

**P2**  
**Asegurar las  
instancias  
apropiadas de  
participación de  
los socios**

❖ Las instancias están. Pero...¿Le es fácil a cualquier Socio participar?

**P3**  
**Contar con  
sistemas y  
tecnologías de  
información que  
faciliten la  
relación con los  
socios**

- ❖ La CChC desarrolla durante 8 meses un ambicioso proyecto de Tecnología de la Información que abarca aspectos administrativos, portal público, portal socios, etc.
- ❖ ¿Esta tecnología responde de VERDAD a los intereses de los socios?

# VISITAS WEB

SEPTIEMBRE	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	Usuarios Total	Socios	Porcentaje Usuarios
ARICA	0	0	0	0	0	50	0%
IQUIQUE	1	4	0	3	8	75	11%
EL LOA	3	2	0	2	7	53	13%
ANTOFAGASTA	0	1	0	0	1	105	1%
COPIAPÓ	0	0	0	1	1	52	2%
LA SERENA	0	3	9	3	15	116	13%
VALPARAÍSO	5	5	6	0	16	190	8%
EL LIBERTADOR	1	1	1	0	3	61	5%
EL MAULE	1	0	2	4	7	63	11%
ÑUBLE	10	7	2	9	28	33	85%
CONCEPCIÓN	6	16	5	6	33	183	18%
BIO BIO	3	0	3	0	6	32	19%
TEMUCO	2	0	1	4	7	155	5%
VALDIVIA	5	1	2	2	10	54	19%
OSORNO	2	1	3	2	8	51	16%
PUERTO MONTT	44	12	2	15	73	94	78%
COYHAIQUE	3	0	0	1	4	38	11%
PUNTA ARENAS	1	2	4	4	11	50	22%
COORDINACIÓN	14	16	13	8	51	216	24%
TOTAL NACIONAL	101	71	53	64	289	1671	17%

**P4  
Proveer beneficios  
para los  
trabajadores del  
sector**

- ❖ La Cámara destinó el año 2008 126.392 UF.
- ❖ Se crea la Corporación Primera Infancia.
- ❖ A nuestro parecer se ha cumplido satisfactoriamente este aspecto.

**P5**  
**Acrecentar el**  
**espíritu Cámara en**  
**los socios**

- ❖ La manifestación del Espíritu Cámara ha cambiado y se percibe como menos intensa.
- ❖ La camaradería y el esparcimiento son más llamativos.
- ❖ Si es correcto lo primero, ¿Qué falta para fortalecer este Espíritu?
- ❖ Se echa de menos en el Mapa Estratégico los conceptos de solidaridad, lealtad, compañerismo y camaradería.

**P6**  
**Promover la  
participación  
gremial de los  
socios**

- ❖ La participación gremial permanente se expresa en los Comités; Delegaciones Regionales; Comisiones; Grupos de Trabajo; y Directorios de empresas Cámara.
- ❖ La participación en Comités y Delegaciones es habitual.
- ❖ Por el contrario, la participación en Comisiones, Grupos de Trabajo y Directorios de Empresas no es habitual. Es excepcional.

**P7**  
**Innovar**  
**permanentemente**  
**en los servicios,**  
**beneficios e**  
**instancias de**  
**participación**

❖ Se ha creado el Centro de Bienestar; la Corredora de Seguros; facilidades para participar en la Semana de Construcción.

**P8**  
**Mantener relación  
directa con las  
autoridades y otros  
organismos  
gremiales**

❖ Sí, se cumple. Pero, ¿Es eficiente y efectiva para las expectativas de los socios?

**P9**  
**Contribuir a la  
formación de  
opinión pública**

- ❖ Parece ser que a la fecha no se ha consensuado la forma, el tono y la vocería.
- ❖ Para algunos está logrado y para otros no????!!!

# PERSPECTIVAS DE APREDIZAJE Y CRECIMIENTO

Capital humano

**A1**  
Contar con personal  
que tenga las  
competencias  
técnicas y  
organizacionales  
requeridas para el  
cargo

Capital organizacional

**A2**  
Mantener cultura de  
servicio de excelencia

Capital de información

**A3**  
Promover  
innovación en las  
empresas para que  
mejoren su  
productividad y  
competitividad

❖ Estos aspectos se cumplirán exitosamente si los aspectos anteriores están resueltos y alineados.

❖ Podemos decir con orgullo que nuestra Cámara está certificada ISO 9001 (Gestión de Calidad) desde este año.

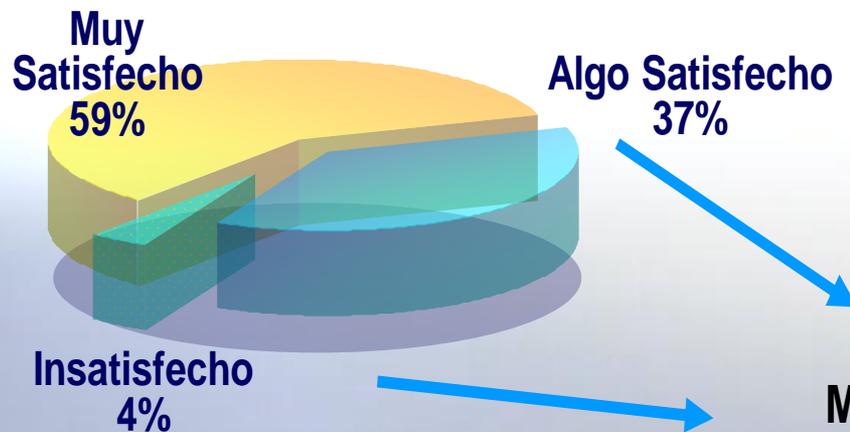
❖ Esta certificación considera los procesos administrativos de la Cámara.

❖ ¿Qué pasa con los socios en este “proceso” ISO 9001?

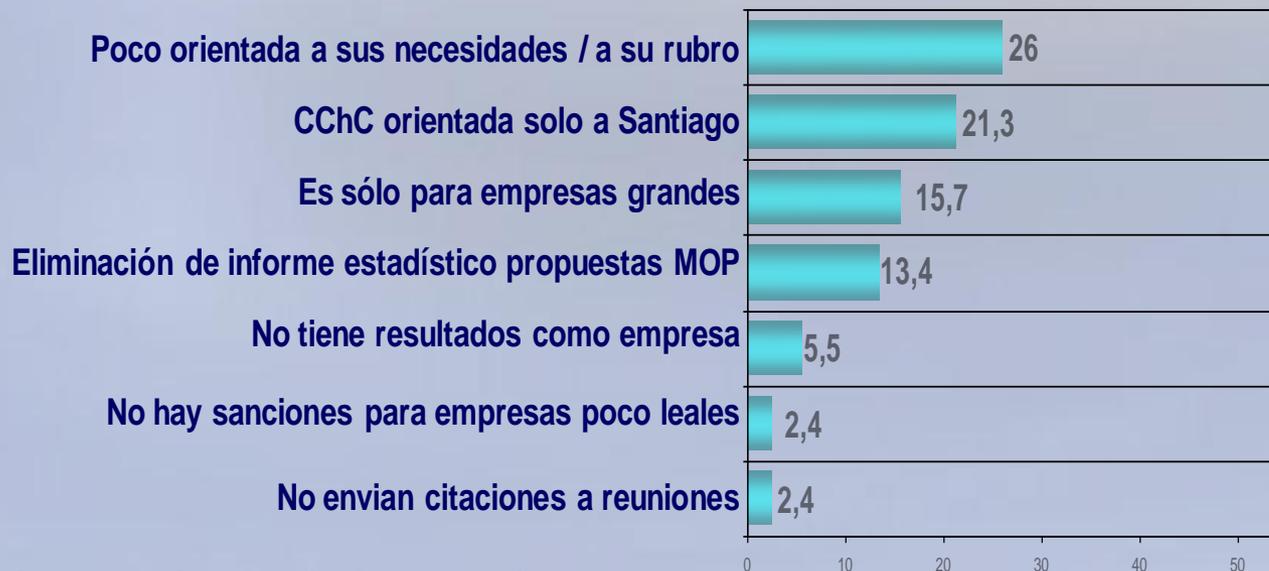
## ES MUCHO LO QUE LA CAMARA HA HECHO

- ❖ Sin embargo existe la percepción de que los socios no están satisfechos con lo realizado.
- ❖ ¿Por qué?
- ❖ ¿Socios muy exigentes y/o desenfocados?
- ❖ ¿No coincidencia de objetivos entre la administración y los socios?

## Nivel de Satisfacción como Socio (Pymes) de la CChC



### Motivos de insatisfacción con la CChC %



Base: Socios entrevistados (sub-muestra)

# ACUERDOS ZONALES SUR 2004 Y 2005

## ❖ CHILLAN 2004

- Foro de socios en Internet
- Calificar y profesionalizar las DOM
- Descentralización de licitaciones
- Problemas Dirección del Trabajo
- Evaluación Entidades Red Social
- Estudios de título
- Intereses bancarios
- Fiscalización y burocracia

## ❖ CHACABUCO 2005

- Mala relación de entidades con Delegaciones.
- Pólizas de seguro versus boletas de garantía.
- Participación Delegaciones en Enasei y Renav.
- Cámara prioritaria en lo gremial.
- Desarrollo de las Delegaciones.
- Mejor comunicación entre socios.
- Participación de socios de Delegaciones en entidades de la Red Social.
- Solución rápida de problemas regionales.
- Informes inmobiliarios de regiones.

❖ A pesar de lo anterior, en sus más de 50 años de vida, la Cámara ha crecido constantemente y tiene una sólida estructura.

❖ Sin embargo, no podemos dejar de reconocer que las inquietudes existen y que es necesario analizarlas.

❖ Propongo que para ello, hagamos un análisis de la historia de nuestra Cámara, sus empresas y la realidad país.

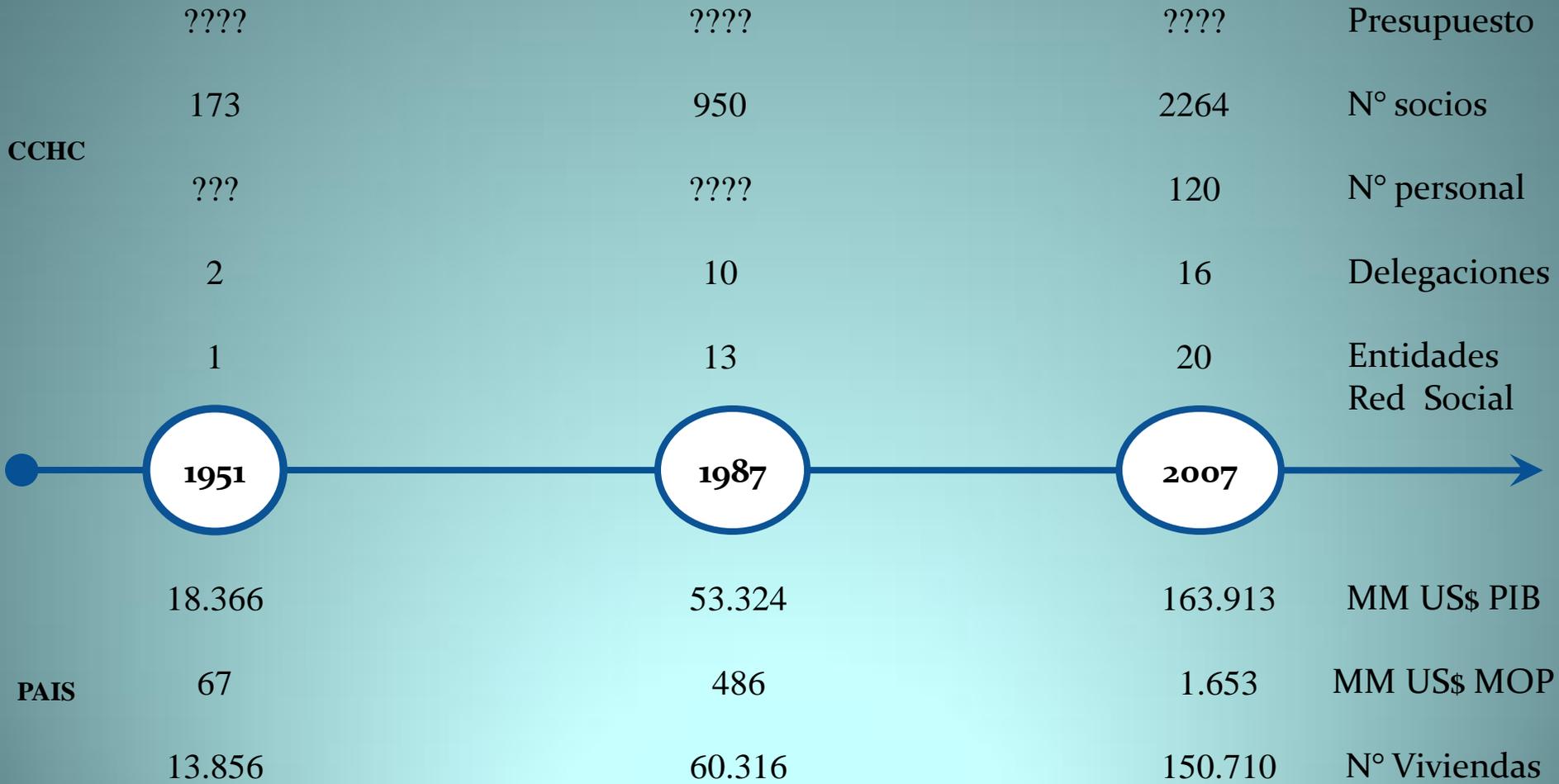
❖ **Nuestra Cámara al constituirse el 23 de junio de 1951 manifestó:**

“Que el objetivo de la reunión era el proceder a constituir una Corporación de Derecho Privado, cuya finalidad primordial será impulsar el desarrollo de la construcción en todas sus ramas, por medio del estudio de los problemas que la afectan y proposición de las soluciones más adecuadas a las posibilidades y necesidades del país”.

❖ **Objetivo absolutamente vigente al día de hoy**

❖ **¿Qué eran la Cámara y el País en ese año y los siguientes?**

# VISION EN EL TIEMPO



## ❖ Podríamos analizar la Cámara desde 3 puntos de vista:

1:- Gremial

2:- Empresas con fines de lucro

3:- Empresas con fin social

❖ No podemos dejar de “atender” adecuadamente ninguno de estas tres áreas que constituyen un todo llamado Cámara Chilena de la Construcción.

❖ Este desarrollo de nuestra Cámara ha generado una enorme responsabilidad de nuestras mesas directivas en esos tres aspectos.

## LA PREGUNTA ES:

¿ Nuestra estructura organizacional, permite y facilita que las Mesas Directivas aborden estas tres áreas?

❖ Veamos nuestra área gremial solamente:

# ¿DÓNDE ESTAN LOS DESAFIOS ACTUALES Y FUTUROS?

- ❖ Mandantes
- ❖ Regulaciones del Estado
- ❖ Exigencias de mercado
- ❖ Restricciones ciudadanas
- ❖ Avances tecnológicos

# MANDANTES

- ❖ El Estado con sus procesos anticuados, centralizados y de lenta modificación
- ❖ Los privados con crecientes exigencias contractuales y restricciones económicas, en muchos casos socios o relacionados con ellos.
- ❖ En ambos casos y probablemente por distintas razones, proyectos insuficientes en su desarrollo

# REGULACIONES DEL ESTADO

- ❖ Leyes aprobadas con más sentido de oportunidad política que con visión de país de largo plazo.
- ❖ Reglamentos con vacíos y que no recogen adecuadamente la diversidad del país.
- ❖ Arbitrariedad y falta de procedimientos en la aplicación de las reglamentaciones y leyes.

# EXIGENCIAS DEL MERCADO

- ❖ El mercado pide más calificación, especialización, diferenciación, presencia.

# RESTRICCIONES CIUDADANAS

- ❖ Poder de los vecinos
- ❖ Poder y efecto de los medios de comunicación
- ❖ Posturas medio ambientales

# AVANCES TECNOLOGICOS

❖ Nuevas herramientas, equipamientos, maquinarias, métodos constructivos, sistemas de gestión, etc.

## ¿QUE DEBEMOS ENFRENTAR?

- ❖ Todos estos aspectos, en mayor o menor medida, afectan y afectarán a los socios en su quehacer diario.
- ❖ Necesita y necesitará respuestas en el día a día.

# ¿CÓMO UN SOCIO INTENTA OBTENER ESTAS RESPUESTAS HOY?

- ❖ Llamamos al SGR o Secretario de Comité “Déjeme ver y lo llamo”
- ❖ Entramos al Portal de la Cámara a “requerimientos” ??????!!!!!!!!????
- ❖ Llamamos a un amigo socio para obtener ayuda
- ❖ Estos intentos desgraciadamente, en la mayoría de los casos, no dan respuesta a nuestros problemas.

# PARA FORTALECER LA ACCIÓN GREMIAL Y ACOGER LA INQUIETUD DE LOS SOCIOS ¿DÓNDE DEBERÍAMOS ACTUAR?

