



**Informe Ejecutivo
Levantamiento Demandas de Capacitación
De la Región del Bío Bío**

**Elaborado por:
Unidad de Estudios y
Dirección Regional del Bío Bío
2012**



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	ETAPAS DEL PROCESO Y METODOLOGÍA	4
2.1.	Etapas del Levantamiento de Demandas de Capacitación	4
2.2.	Metodologías	6
3.	ESTADÍSTICAS REGIONALES Y SECTORES SELECCIONADOS.....	6
3.1.	Antecedentes de la región del Bío Bío	6
3.1.1.	Estadísticas regionales	6
3.1.2.	Índice de actividad Económica regional (INACER)	9
3.2.	Sectores y territorios focalizados en Bío Bío.....	10
3.3.	Actividades para el Levantamiento de Información	10
3.3.1.	Entrevistas.....	11
3.3.2.	Encuestas.....	11
4.	ANÁLISIS DE SECTORES PRODUCTIVOS Y/O TERRITORIOS.....	14
4.1.	Clúster Alimentario	14
4.1.1.	Situación actual del Sector Clúster alimentario	14
4.1.2.	Caracterización Puestos de Trabajo	14
4.1.3.	Puestos de trabajo más demandados en el sector	15
4.2.	Clúster de Turismo	16
4.2.1.	Situación actual Clúster Turismo.....	16
4.2.2.	Caracterización Puestos de Trabajo	16
4.2.3.	Puestos de trabajo más demandados en el sector	18
4.3.	Sector Construcción	18
4.3.1.	Situación actual del Sector Construcción	18
4.3.2.	Caracterización Puestos de Trabajo	19
4.3.3.	Puestos de trabajo más demandados en el sector	20
4.4.	Industria Manufacturera	21
4.4.1.	Situación actual del Sector Industria Manufacturera	21
4.4.2.	Caracterización Puestos de Trabajo	21
4.4.3.	Puestos de trabajo más demandados en el sector	22

4.5.	Emprendimiento en la región	22
4.5.1.	Situación actual de emprendimiento a nivel regional	22
4.5.2.	Cursos emprendimiento a nivel regional	23
4.5.3.	Principales cursos de emprendimiento a nivel regional	23
5.	CIERRE	23

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Capacitación tiene como finalidad desarrollar e incrementar el capital humano del país, fortaleciendo las competencias, habilidades y destrezas de las personas, para así mejorar su empleabilidad, ya sea para acceder a un empleo, movilizarse a mejores trabajos o desarrollar emprendimientos efectivos.

A partir de la metodología de Levantamiento de Demandas de Capacitación (LDC) se apuesta por sintonizar las necesidades de capacitación referidas a un puesto de trabajo con la oferta de capacitación entregada por SENCE, para de esta forma disminuir brechas y aumentar la calificación de los trabajadores. En síntesis, la información resultante del proceso, pretende nutrir el sistema de capacitación para la toma de decisiones relativas a una oferta de capacitación pertinente y oportuna que considere las demandas del mercado de trabajo con énfasis en el territorio regional.

El Levantamiento de Demandas de Capacitación es un proceso cuyo objetivo es instalar metodologías y prácticas que permitan a SENCE tomar mejores decisiones sobre la compra de cursos, optimizando los resultados de la capacitación, reflejados en el aumento las posibilidades de inserción y calificación de la población objetivo¹ que se atiende desde el sistema de capacitación. Este proceso se está realizando desde el año 2011, pues se considera prioritario alinear sistemáticamente la compra de cursos con las reales necesidades de las empresas y generar estas capacidades en los equipos regionales.

Con este propósito se identifican los requerimientos de capacitación asociados a puestos de trabajo -de mandos medios hasta niveles de baja calificación- de sectores productivos y/o territorios estratégicos definidos por la dirección regional de SENCE.

Con la finalidad de recopilar información se aplican diversas metodologías de investigación (cualitativas y cuantitativas) a actores relevantes tales como: representantes y/o dueños de empresas, organismos públicos, organizaciones gremiales y OMIL.

2. ETAPAS DEL PROCESO Y METODOLOGÍA

2.1. Etapas del Levantamiento de Demandas de Capacitación

El proceso de levantamiento de demandas se compone de cuatro etapas que se ejecutan a lo largo del año en cada una de las regiones. Estas etapas consideran acciones fundamentales para lograr

¹ Se considera población objetivo de SENCE a las personas que pertenecen al primer y segundo quintil de ingresos.

un proceso de LDC exitoso. En el diagrama número uno se presenta una síntesis de las acciones y metodologías contempladas en cada una de éstas.

Diagrama n°1: Etapas y metodologías constitutivas LDC 2012



Con respecto a la etapa número uno, para focalizar los sectores productivos y territorios en los cuales se desarrolla el levantamiento cada año, se realiza una revisión estadística sobre mercado laboral a nivel regional (Nueva Encuesta Nacional de Empleo –NENE) y de caracterización socioeconómica (Encuesta Nacional de Caracterización Socioeconómica –CASEN).

Con la finalidad de levantar la información sobre capacitación asociadas a puestos de trabajo, se realizan Entrevistas en profundidad, Focus Group y mesas de trabajo, además de encuestas a representantes sectoriales pertenecientes a empresas, organismos públicos y asociaciones gremiales (Etapa número dos).

La información sobre los puestos de trabajo, sus características y las necesidades de capacitación, se analizan en función de los sectores productivos.

En un segundo momento esta información se relaciona con los perfiles elaborados por ChileValora y con las fichas² disponibles en SENCE (Etapa número tres).

²Sence está realizando un proceso de estandarización de los cursos de capacitación en función de un diseño curricular basado en competencias laborales. Se define competencia laboral como la “Capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen una función laboral según los estándares y calidad esperados por el sector productivo”

Al final del proceso de trabajo, se presentan los principales hallazgos sobre puestos de trabajo y demandas de capacitación. Esta etapa considera dos momentos:

- a) Validación de la información levantada con actores regionales: Direcciones regionales de Sence y representantes sectoriales.
- b) Difusión de Resultados: Luego de la validación, se comunican los resultados del trabajo anual a nivel regional. Esto considera la distribución de los documentos elaborados y la presentación de resultados en instancias como los consejos regionales y las cuentas públicas. Adicionalmente se publica en la página web de SENCE³ los informes finales para todas las regiones del país.

2.2. Metodologías

El proceso de LDC considera metodologías y técnicas que permiten realizar un análisis integrado de la información. Se recurre así a fuentes de información primaria y secundaria.

- Fuentes de información Primarias: Se utilizan técnicas de investigación aplicadas por SENCE para levantar información. Principalmente se trabaja en la realización de entrevistas o mesas de trabajo y en la aplicación de encuestas a actores claves.
- Fuentes de información Secundarias: Se identifican estadísticas de mercado laboral a nivel regional (Nueva Encuesta Nacional de Empleo –NENE) y de caracterización socioeconómica (Encuesta Nacional de Caracterización Socioeconómica –CASEN). Adicionalmente se revisa el Indicador de Actividad Económica Regional (INACER) para complementar la caracterización regional en relación a sectores productivos y su crecimiento o decrecimiento.

A continuación se presenta la revisión estadística para la región de Bío Bío.

3. ESTADÍSTICAS REGIONALES Y SECTORES SELECCIONADOS

3.1. Antecedentes de la región del Bío Bío

3.1.1. Estadísticas regionales

³ Para acceder a Informes de LDC a través del siguiente link: http://www.sence.cl/sence/?page_id=15804

El primer insumo para identificar los sectores y territorios para focalizar el proceso de LDC, es revisar estadísticas relacionadas a aquellas áreas productivas que son más intensivas en empleo, además de considerar información sobre las provincias pertenecientes a la región.

A continuación se presentan las estadísticas más relevantes⁴ de la región en función de los objetivos del proceso de Levantamiento.

Cuadro n°1: Tasa de Desocupados Región Bío Bío	Regional	Nacional
	8,4%	6,5%

Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo trimestre móvil Julio, Agosto, Septiembre 2012 (NENE).

Cuadro n°2: Situación Ocupacional Fuerza de Trabajo						
Región Bío Bío	Ocupados		Desocupados		Desocupados	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	519.443	322.628	41.831	35.656	7,5 %	10.0%

Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo trimestre móvil Julio, Agosto, Septiembre 2012 (NENE).

Cuadro n°3: Desocupación por grupos etarios Región Bío Bío				
Grupo Etario	Ocupados	Desocupados	Total PEA Grupo	% Población Desempleada
15 a 17	6.038	912	6.950	13,1%
18 a 24	86.182	25.164	111.346	22,6%
25 a 29	84.311	10.743	95.054	11,3%
30 a 49	396.830	28.052	424.882	6,6%
50 a 60	192.098	8.413	200.511	4,2%
61 a 65	41.502	2.884	44.386	6,5%
66 y más	35.110	1.319	36.429	3,6%
Total	842.071	77.487	919.558	8,4%

Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo trimestre móvil Julio, Agosto, Septiembre 2012 (NENE).

El cuadro n°4 presenta una síntesis de los sectores productivos que aportan más al empleo en la región para el trimestre considerado.

⁴ Para mayor información sobre estadísticas regionales de empleo revisar www.ine.cl, apartado regiones.

Cuadro n°4: Ocupados por rubro de actividad económica Región Bío Bío				
Rama de Actividad Ocupados	Trabajadores		Total	Aporte al empleo por rubro
	Hombre	Mujer		
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	80.530	8.795	89.325	10,6%
Industrias manufactureras	96.259	30.171	126.430	15,0%
Construcción	65.488	2.946	68.434	8,1%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales	79.701	81.432	161.133	19,1%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	43.588	4.423	48.011	5,7%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	41.865	18.180	60.045	7,1%
Enseñanza	24.480	48.666	73.146	8,7%
Hogares privados con servicio doméstico	5.886	52.741	58.627	7,0%
Servicios Sociales y de Salud	14	31.094	45.094	5,4%
Otras actividades ⁵	-	-	-	13,3%
Total	193.998	123.674	317.672	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo trimestre móvil Julio, Agosto, Septiembre 2012 (NENE).

Cuadro n°5: Tasa de desocupación por provincia Región Bío Bío				
Provincia	Ocupados	Desocupados	PEA	Tasa de Desocupación (1)
Concepción	432.999	38.946	471.945	8,3%
Arauco	66.898	4.426	71.324	6,2%
Bío Bío	149.005	13.601	162.606	8,4%
Ñuble	193.169	20.514	213.683	9,6%

Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo trimestre móvil Julio, Agosto, Septiembre 2012 (NENE).

(1) La Tasa de desocupados considera como total la fuerza laboral, que sería la suma de los ocupados con los desocupados.

⁵ El sector Otros corresponde a: Pesca 0,9%; minería 1,8%; suministro de Gas electricidad y agua 1,1%; intermediación financiera 0,8%, Hoteles y Restaurants 3,0%, actividades inmobiliarias empresariales y de alquiler 2,8%; y otras actividades de servicios comunitarios sociales y personales 2,9%.

Cuadro n°6: Años de escolaridad promedio según provincia-región de Bío Bío						
Años de Escolaridad Promedio	Provincia				Regional	Nacional
	Concepción	Arauco	Biobío	Ñuble		
Población Económicamente Activa (PEA)	11,72	9,62	10,41	10,35	10,99	11,31

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Caracterización Socioeconómica año 2009 (CASEN).

A continuación se presenta información de contexto de la región en base a otras fuentes secundarias de información.

3.1.2. Índice de actividad Económica regional (INACER)

El INACER⁶ es el índice de Actividad Económica Regional cuyo objetivo es identificar los movimientos de sectores productivos en cada región.

En el tercer trimestre de 2012, el Indicador de Actividad Económica Regional (INACER) de la Región del Bío Bío, presentó un crecimiento de 3,0%, comparado con igual trimestre del año 2011. A nivel sectorial se registró una evolución favorable en la actividad de ocho sectores económicos, los cuales incidieron positivamente en el indicador, destacando Transporte y Comunicaciones; Electricidad, Gas y Agua; Servicios Financieros y Comercio, Restaurantes y Hoteles.

La mayor actividad del sector Comercio, Restaurantes y Hoteles, se explica por el dinamismo que presentó el subsector Comercio, debido al crecimiento de comercio minorista y mayorista. Hoteles y Restaurantes, disminuyó la actividad debido a la contracción de la actividad de restaurantes.

En el caso del sector Silvoagropecuario, su incidencia positiva se debió a la expansión de la actividad del subsector Silvícola; se observó mayor cosecha de troza aserrable y pulpable. El subsector Agrícola, viene mostrando contracción por tercer trimestre consecutivo. Subsector Frutícola mostró una moderada contracción en la actividad, después de tres trimestres de crecimiento. En tanto, la baja de subsector Pecuario se debió a la menor producción de bovinos y leche.

Por otro lado, el sector Construcción incidió negativamente debido a la caída de la actividad del subsector Edificación habitacional y el subsector Obras de ingeniería.

En síntesis, de los 8 sectores que presentaron crecimiento para el tercer trimestre del 2012 según INACER, coincide con LDC comercio y agricultura. En el próximo apartado se presentan en detalle todos los sectores en los cuales se focaliza el proceso de LDC en la región de Bío Bío.

⁶ La información presentada en este apartado se extrajo de INE, mayor información disponible en: http://www.inebiobio.cl/archivos/files/pdf/Boletin%20INACER/INACER_Biobio_3T_2012.pdf

3.2. Sectores y territorios focalizados en Bío Bío

Un insumo relevante para la definición de sectores y territorios en los cuales se focalizará el proceso de LDC –además de las estadísticas revisadas anteriormente- es la percepción de la Dirección Regional de SENCE con respecto a las necesidades de la zona. En la etapa de planificación se identifican sectores o territorios que son estratégicos para la región además de aquellos que más aportan al empleo.

En síntesis, para identificar los sectores o territorios en los cuales se desarrollará el proceso de LDC los criterios de selección responden tanto a estadísticas como a la percepción de las Direcciones regionales de SENCE.

Para el año 2012, la **Región de Bío Bío** focalizó el proceso de LDC en los siguientes sectores productivos y provincias:

Sectores

- Clúster Alimentario
- Clúster Turismo
- Construcción
- Industria manufacturera
- Emprendimiento en la región

3.3. Actividades para el Levantamiento de Información

Para levantar información sobre los sectores seleccionados en la **región de Bío Bío** se realizaron entrevistas tanto a actores relevantes de sectores productivos como a instituciones gubernamentales. El rol de los informantes claves en el proceso de Levantamiento de Demandas de capacitación es identificar –de primera fuente- información estratégica de las áreas productivas, puestos de trabajo y brechas de capacitación.

Para esto se utilizan metodologías cualitativas y cuantitativas. En relación a las primeras, esta información es rica en detalle y permite comprender a cabalidad los puestos de trabajo y sus necesidades de capacitación. En cuanto a las metodologías cuantitativas, la Unidad de Estudios elaboró una breve encuesta que considera las necesidades de capacitación en función de un puesto de trabajo.

Cabe mencionar que la riqueza de la información levantada en cada sector productivo seleccionado depende de las entrevistas, por esto una de las condiciones de éxito para el

levantamiento es entrevistar a informantes claves⁷ que manejen en detalle la información relevante para este proceso.

A modo de sintetizar, para realizar un análisis detallado de los sectores productivos definidos para el 2012 en la región, se revisan estudios sobre los sectores productivos, se analiza la información levantada en las entrevistas y se identifica el nivel de consistencia en función de las encuestas aplicadas a las empresas, además de validar esta información con las Direcciones regionales de SENCE y actores claves de la región en esta materia.

3.3.1. Entrevistas

A continuación se presenta un listado con los actores entrevistados de manera presencial en la región de Bío Bío y el sector productivo al cual representan. En total se realizaron 7 entrevistas.

Cuadro n°7: Entrevistas realizadas en BíoBío

Actor	Sector productivo relacionado
Acción emprendedora	Emprendimiento
Hotel Terrado	Clúster turismo
Industria Manufacturera	Otros sectores
Bio Leche (Chillán)	Clúster alimentario
CAR	
Cámara de la producción y comercio	Otros sectores / Comercio
Cámara Chilena de la Construcción	Otros sectores / Construcción

3.3.2. Encuestas

Se aplicó una encuesta telefónica a 246 empresas pertenecientes a la región. A continuación se detalla el número de encuestas respondidas según sector productivo.

⁷ Se consideran informantes claves según tamaño de empresa a: GRANDES EMPRESAS: Gerente o de Recursos Humanos/ Gerente Comercial / Gerente Operaciones; EMPRESAS MEDIANAS: Jefe de Recursos Humanos o Encargado de Capacitación/ Jefe de Ventas/ Jefe de Operaciones; y para PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS: Gerente General/ Encargado de Personal/ Jefe o Supervisor de Ventas.

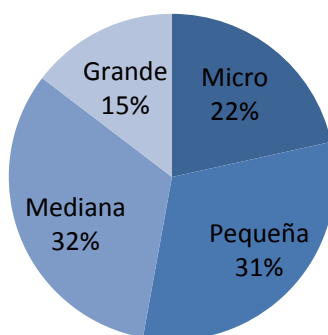
Cuadro n°8: Frecuencia de Encuestas aplicadas a empresas según sector productivo

Sector Económico	N° Empresas	%
Construcción	60	24%
Hoteles y Restaurantes y Turismo	50	20%
Comercio al Por Mayor y Menor	42	17%
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	30	12%
Industrias Manufactureras No Metálicas	16	7%
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	12	5%
Industrias Manufactureras Metálicas	8	3%
Otros sectores	28	12%
Total	246	100%

La mayor cantidad de encuestas realizadas se concentran en los sectores de Construcción (24%), Hoteles, Restaurantes y Turismo (20%) y Comercio (17%), y Agricultura (12%).

A continuación se presenta un análisis con respecto a los tamaños de las empresas encuestadas en función del sector productivo.

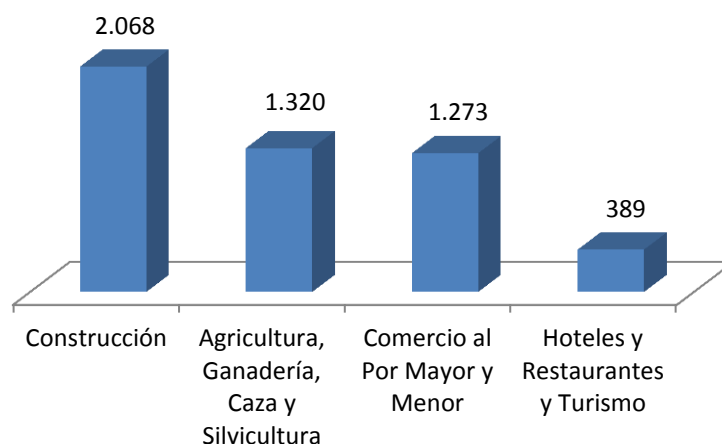
Gráfico n°1: Porcentaje de empresas por tamaño



La mayor frecuencia de empresas que respondieron la encuesta se da en empresas de tamaño mediana (32%), seguido por pequeñas (31%) y micro (22%).

En el gráfico n°2, se indica el número de trabajadores a contratar según sector productivo declarado por las empresas encuestadas. Es el sector de la construcción que declara tener la necesidad de mayor contratación, este dato es consistente en relación a la información levantada en las entrevistas a ese rubro, se profundizará más en este aspecto en el apartado 4.4. Agricultura dado que es una actividad estacional, es el segundo sector que declara mayores necesidades de contratación.

Gráfico n°2: Número de trabajadores a contratar declarado por empresas según sector



A continuación se presenta aspectos específicos⁸ sobre disposición de las empresas encuestadas a la contratación de adultos mayores y discapacitados, además de preferencia de género.

- **Con respecto a adultos mayores:** un 79% de los respondientes declaran tener disposición a contratar adultos mayores.
- **Con respecto a la disposición a contratar discapacitados:** un 62% de las empresas encuestadas declaran tener disposición a contratar discapacitados.
- **Con respecto al género:** un 60% de las empresas encuestadas declaran ser indiferentes con respecto al género a la hora de contratar.

⁸ Para mayor información sobre los resultados de la encuesta telefónica, coordinarse con la dirección regional de SENCE o Unidad de estudios.

4. ANÁLISIS DE SECTORES PRODUCTIVOS Y/O TERRITORIOS

A continuación se presenta el análisis de los sectores productivos y/o territorios seleccionados en 2012 para levantar información sobre demandas de capacitación en **Bío Bío**. La estructura de presentación considera un análisis en función del sector productivo o clúster.

- a) En primer lugar se desarrolla una aproximación al sector a partir de las entrevistas realizadas;
- b) En segundo lugar en función de las encuestas y entrevistas, se identifican los puestos de trabajo y sus necesidades de capacitación, además de las características de entrada a los mismos y –en caso de tener el dato- el nivel de ingreso;
- c) En tercer lugar se sintetizan los puestos de trabajo más demandados y se vincula con las fichas formativas⁹ elaboradas por SENCE y los perfiles desarrollados por Chilevalora.

4.1. Clúster Alimentario

4.1.1. Situación actual del Sector Clúster alimentario

Se realizaron dos entrevistas en Chillán a CAR y Biochile. Es un sector de temporada (estacional). Se recluta a los trabajadores a través del boca a boca. No hay proyectos a futuros pensados.

4.1.2. Caracterización Puestos de Trabajo

Existe escasez de trabajadores en puestos de trabajo como bodegueros y rematador de ganado

- ✓ **Rematador de Ganado:** se demanda experiencia laboral solamente. El trabajo es por día (en las ferias). Puesto crítico en tanto no hay nuevas generaciones de recambio. Las empresas que respondieron la encuesta declaran que se requiere capacitación para 4 jefes de manejo de ganado.
- ✓ **Vendedores de mesón y de terreno:** Los clientes de terreno son agricultores. Es óptimo que sepan algo de agroquímicos tienen que conocer los productos utilizados. Las empresas que

⁹ SENCE está realizando un proceso de estandarización de los cursos de capacitación en función de un diseño curricular basado en competencias laborales. Se define competencia laboral como la “Capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen una función laboral según los estándares y calidad esperados por el sector productivo”.

respondieron la encuesta declaran que se requiere capacitación para 12 vendedores en este rubro.

- ✓ **Administrador de Bodega:** Deben saber ingreso / egreso de bodega, logística de camión (despacho). Gestión de SAP y flexline, esto los deja como experto en bodega. Sistema que se ocupa de manera transversal. Las empresas que respondieron la encuesta declaran que se requiere capacitación para 10 bodegueros en este rubro.

A partir de las encuestas realizadas a las empresas, se infiere en qué puestos es más relevante capacitar, ya que éstas declarativamente establecen que las mayores brechas están en dichos cargos. A continuación se presenta resumen de éstos para el sector analizado. Aquellos que están en negrita son consistentes con las demandas de las empresas en la entrevista.

Cuadro n°9: Frecuencia de empresas cluster alimentario que demandan capacitación según puestos de trabajo¹⁰

Puestos de Trabajo	Cantidad de empresas	Cantidad de trabajadores que requieren capacitación en Puesto de trabajo
Operario de manejo de cultivos	6	94
Operador de fumigación y clasificación de fruta	3	81
Operario de línea de proceso	1	30
Mecánico general	1	20
Tractorista	3	16
Vendedor	4	12
Administrador de Bodega	3	10
Capataz	1	8
Operario de sistema de riego tecnificado	1	5
Jefe de manejo de ganado	2	4

4.1.3. Puestos de trabajo más demandados en el sector

A continuación se presentan los puestos más demandados, y se indica en el caso que exista ficha formativa¹¹ desarrollada por SENCE o esté en el catálogo de competencias de Chilevalora.

- ✓ Administrador de Bodega: presenta perfil en Chilevalora y elaboración de Ficha Sence.
- ✓ Rematador de Ganado
- ✓ Vendedores de mesón: presenta perfil en Chilevalora y elaboración de Ficha Sence

¹⁰ La cantidad de empresas que responden no es equivalente al número de empresas que dieron respuesta a la encuesta debido a que se preguntó por tres puestos de trabajo que requieren capacitación.

- ✓ Operario de manejo de cultivos: En Chilevalora está el perfil aplicador de agroquímicos en cultivo y operario de riego tecnificado.
- ✓ Tractorista:
- ✓ Operador agrícola: presenta perfil en Chilevalora y elaboración de Ficha Sence.

4.2. Clúster de Turismo

4.2.1. Situación actual Clúster Turismo

Para recabar esta información se han realizado entrevistas con Sernatur de la región, y Hotel Terrado. Existe consenso en que en la región: 50% turismo de negocio (no es estacional) y 50% turismo recreacional. Ambos tipos representan exigencias diferenciadas.

Concepción se quiere instalar como capital del turismo de negocio, por lo menos de la zona sur. Para esto elaboraron una estrategia específica enfocada al turismo de negocio, las ciudades de Los Ángeles y Chillán también se incluyeron en este desarrollo. En estas últimas se pueden hacer congresos de mediano tamaño. La ocupación de los hoteles asciende a un 70% y esto es debido al turismo de negocio. El turista de negocios es mucho más exigente que el turista recreacional, debido a que el primero tiene mayor conocimiento. Los turistas se quedan en promedio 1.9 noches, necesidad de aumentar la tasa a 2 dos noches. Además la estrategia es establecer una red de servicios de turismo.

En el sector hay baja rotación laboral, les cuesta cambiar a los trabajadores de rubros, a lo más se cambian entre empresas. Reclutamiento a través de medios de comunicación local como diarios y radios, cuando los hoteles son grandes se hace selección de personal a través de consultora. Además llevan a alumnos en práctica. En el caso de hoteles de grandes cadenas se traen cargos del norte que ya tienen la experiencia de cómo funciona la cadena.

4.2.2. Caracterización Puestos de Trabajo

Para realizar el análisis de los puestos de trabajo se incorporaron 3 subsectores relacionados con el clúster: Hoteles, residenciales, y hospedajes; restaurantes, bares, café, fuentes de soda, comida rápida y casinos; por último el subsector de Guía turístico. Los puestos más demandados en función de las entrevistas y de las encuestas se detallan a continuación:

- ✓ **Garzones:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 222 garzones capacitados para el sector en la región.

- ✓ **Mucamas:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 34 mucamas capacitadas para el sector en la región.
- ✓ **Recepcionista:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 25 recepcionistas capacitadas para el sector en la región.
- ✓ **Barman:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 18 Barman capacitadas para el sector en la región. Declaran que es indiferente el género.
- ✓ **Ayudante de cocina:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 17 ayudantes de cocina capacitados para el sector en la región. Es requerimiento que sepa sobre manipulación de alimentos
- ✓ **Maestro de cocina:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 15 maestros de cocina capacitados para el sector en la región.
- ✓ **Auxiliar de Bodega:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 13 Auxiliares de Bodega capacitados para el sector en la región.
- ✓ **Botones:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 11 botones capacitados para el sector en la región.
- ✓ **Mucamas:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 34 mucamas capacitados para el sector en la región.
- ✓ **Aseadoras:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 8 aseadoras capacitados para el sector en la región.
- ✓ **Copero:** Ideal que tenga cuarto medio. En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 10 coperos capacitados para el sector en la región
- ✓ **Agente de viajes:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 4 agentes de viajes capacitados para el sector en la región.

A continuación se presenta una tabla resumen con los puestos de trabajo detallados anteriormente, éstos se levantaron en función de las encuestas realizadas en ese sector.

Cuadro n°10: Frecuencia de empresas clúster de Turismo que demandan capacitación según puestos de trabajo¹²

Puestos de Trabajo	Cantidad de empresas	Cantidad de trabajadores que requieren capacitación en Puesto de trabajo
Garzón	26	222
Mucama	5	34
Recepcionista	8	25
Barman	3	18
Ayudante de cocina	3	17
Maestro de cocina	3	15

¹² La cantidad de empresas que responden no es equivalente al número de empresas que dieron respuesta a la encuesta debido a que se preguntó por tres puestos de trabajo que requieren capacitación.

Auxiliar de bodega	1	13
Botones	2	11
Copero	1	10
Auxiliar de aseo /Aseadora	3	8
Agente de viajes	2	4

Adicionalmente en las entrevistas se recalca que en el rubro de la hotelería prefieren trabajadores adultos- jóvenes por el apresto laboral. Con respecto al turismo recreacional hace falta certificar los guías turísticos (montaña, ríos), que sepan primeros auxilios.

4.2.3. Puestos de trabajo más demandados en el sector

A continuación se presentan los puestos más demandados, todos presentan ficha formativa¹³ desarrollada por SENCE y se encuentran vinculados al catálogo de competencias de Chilevalora.

- ✓ Maestro de cocina
- ✓ Garzón
- ✓ Mucama
- ✓ Gobernanta
- ✓ Barman
- ✓ Ayudante de cocina
- ✓ Auxiliar de bodega
- ✓ Auxiliar de aseo /Aseadora
- ✓ Agente de viajes

4.3. Sector Construcción

4.3.1. Situación actual del Sector Construcción

Se realizó una entrevista con la Cámara Chilena de la Construcción. Se percibe escasez de mano de obra para el sector, en este sentido se reconoce que algunas empresas están trayendo trabajadores desde Santiago en turnos. CChC da charlas a los colegios municipales para ofrecer trabajo.

Inserción laboral de reos, 120 personas, se han capacitado en Organismos técnicos. Reconversión del narcotráfico a la construcción, actualmente 17 están trabajando. Trabajan como jornales. Caso

¹³ Sence está realizando un proceso de estandarización de los cursos de capacitación en función de un diseño curricular basado en competencias laborales.

de los albañiles ladrilleros no fructífero por la falta de musculatura de los ex reos, no eran capaces de cumplir las metas de los otros trabajadores

4.3.2. Caracterización Puestos de Trabajo

Requisitos de entrada para todos los puestos: Finiquito de trabajo anterior y cotizaciones al día si ha trabajado antes, de lo contrario no se exige nada y se contrata por un mes de prueba (en algunos oficios más especializados el contrato de prueba dura más tiempo). En algunas empresas exigen certificado de antecedentes.

De manera incipiente y dada la carencia de mano de obra en el sector las mujeres realizan labores de fragüe y aseo. En este último caso no se les exige requisitos mínimos

Desarrollo de Carrera: Un jefe de obra puede partir como jornal, ascender a trazador, seguir avanzando a capataz de obra y de ahí llegar a Jefe de obra (posibilidades son de 10%).

A partir de las encuestas realizadas a las empresas, se infiere en qué puestos es más relevante capacitar, ya que éstas declarativamente establecen que las mayores brechas están en dichos cargos. A continuación se presenta resumen de éstos para el sector analizado y luego un cuadro que sintetiza la información.

- ✓ **Albañiles:** Se pueden incorporar albañiles de todas las edades. Las empresas encuestadas declaran que se requiere capacitación para alrededor de 457 albañiles.
- ✓ **Jornalero:** Como requisito de ingreso no se exige preparación. Las empresas declaran que se requiere capacitación para alrededor de 252 jornaleros.
- ✓ **Carpintero:** Las empresas expresan que se requiere capacitación para alrededor de 174 carpinteros. Uno con experiencia recibe un sueldo líquido de 600.000 mil pesos.
- ✓ **Enfierrador:** Las empresas encuestadas declaran que se requiere capacitación para alrededor de 100 enfierradores.
- ✓ **Capataz:** Las empresas encuestadas declaran que se requiere capacitación para alrededor de 61 capataces.
- ✓ **Gasfiter:** Las empresas encuestadas del sector, declaran que se requiere capacitación para alrededor de 59 Gasfiter.
- ✓ **Operador de máquina:** Las empresas encuestadas del sector, declaran que se requiere capacitación para alrededor de 42 operadores de máquina.
- ✓ **Pintor:** Las empresas encuestadas del sector declaran que se requiere capacitación para alrededor de 25 pintores.
- ✓ **Bodeguero:** Las empresas encuestadas del sector declaran que se requiere capacitación para alrededor de 21 bodegueros.

A continuación se presenta un cuadro resumen con los puestos de trabajo detallados anteriormente, éstos se levantaron en función de las encuestas realizadas en ese sector.

Cuadro n°11: Frecuencia de empresas del sector construcción que demandan capacitación según puestos de trabajo¹⁴

Puestos de Trabajo	Cantidad de empresas	Cantidad de trabajadores que requieren capacitación en Puesto de trabajo
Albañil	23	457
Jornalero	11	252
Carpintero	16	174
Enfierrador	1	100
Capataz	6	61
Gasfitería	10	59
Operador de máquinas	3	42
Pintor	1	25
Bodeguero	5	21

4.3.3. Puestos de trabajo más demandados en el sector

A continuación se presentan los puestos más demandados, de éstos se mencionan aquellos que presentan ficha formativa¹⁵ desarrollada por SENCE o perfil en el catálogo de competencias de Chilevalora¹⁶.

- ✓ Albañiles: Está en el catálogo de Chilevalora y existe ficha formativa.
- ✓ Enfierrador: Está en el catálogo de Chilevalora
- ✓ Carpinteros en terminaciones: Se encuentra desarrollada en el catálogo de competencias laborales de Chilevalora.
- ✓ Carpintero Obra gruesa: Se encuentra desarrollada en el catálogo de competencias laborales de Chilevalora.
- ✓ Pintor: Está en el catálogo de Chilevalora y existe ficha formativa.
- ✓ Administrador de Bodega: Está en el catálogo de Chilevalora y existe ficha formativa.

¹⁴ La cantidad de empresas que responden no es equivalente al número de empresas que dieron respuesta a la encuesta debido a que se preguntó por tres puestos de trabajo que requieren capacitación.

¹⁵ Sence está realizando un proceso de estandarización de los cursos de capacitación en función de un diseño curricular basado en competencias laborales.

¹⁶ Para mayor información visitar <http://www.Chilevalora.cl/buscador/index.php/PerfilCompetencia/index>

4.4. Industria Manufacturera

4.4.1. Situación actual del Sector Industria Manufacturera

Se realizó una entrevista con la Industria Textil Gidi. La empresa tiene alrededor de 100 trabajadores. Su principal cliente es CODELCO.

4.4.2. Caracterización Puestos de Trabajo

Muy baja tasa de rotación laboral, en dos años han tenido 3 bajas.

En la línea de producción tienen:

- ✓ **Cortadores:** son de oficio, o tienen mucha experiencia cortando.
- ✓ **Jefe de talleres:** oficio técnico, debe tener conocimiento de costura, de las distintas puntadas
- ✓ **Bordadores:** al comprar la maquinaria viene con un curso de capacitación. Este puesto serviría mucho para sordos ya que bordadores mete mucho ruido. Una vez trabajaron con SENADIS.
- ✓ **Operarios de taller:** Sección terminación demandan sólo ganas de trabajar. Es la limpieza de la prenda (desilachar).

Adicionalmente, en las encuestas aplicadas a empresas se declara que se requieren capacitación en los siguientes puestos de trabajo del rubro manufacturero:

- ✓ **Industria No Metálica Operario Línea de producción:** En función de las encuestas a empresas, éstas declaran que requieren cerca de 657 operarios de maquinaria capacitados para el sector en la región.
- ✓ **Industria Metálica Operario de Maquinas:** En función de las encuestas a empresas, éstas expresan que requieren cerca de 163 operarios de maquinaria capacitados para el sector en la región.

Cuadro n°12: Frecuencia de empresas del sector Manufacturero que demandan capacitación según puestos de trabajo¹⁷

Puestos de Trabajo	Cantidad de empresas	Cantidad de trabajadores que requieren capacitación en Puesto de trabajo
Operario de línea de producción	6	657
Operario de maquinaria	3	163

¹⁷ La cantidad de empresas que responden no es equivalente al número de empresas que dieron respuesta a la encuesta debido a que se preguntó por tres puestos de trabajo que requieren capacitación.

4.4.3. Puestos de trabajo más demandados en el sector

A continuación se presentan los puestos más demandados, de éstos se mencionan aquellos que presentan ficha formativa¹⁸ desarrollada por SENCE o perfil en el catálogo de competencias de Chilevalora¹⁹.

- ✓ Operarios de maquinaria: Presente en fichas SENCE y Chilevalora.
- ✓ Operario de línea de producción: Presente en fichas SENCE y Chilevalora.
- ✓ Jefe de taller: Está en el catálogo de Chilevalora.
- ✓ Artesano gráfico: Presenta ficha formativa elaborada por SENCE.
- ✓ Analista de control de calidad: Está en el catálogo de Chilevalora.
- ✓ Modista – Bordadores: Presenta ficha SENCE.

4.5. Emprendimiento en la región

4.5.1. Situación actual de emprendimiento a nivel regional

Se entrevistó al encargado de una ONG orientada al micro emprendimiento, cuyo objetivo es capacitar a personas para que puedan ejecutar micro emprendimientos a través de la capacitación directa y por medio de elaboración de proyectos que ayuden a subsidiar el negocio. Generalmente las personas tienen un trabajo formal más un proyecto de emprendimiento propio. Capacitan en promedio a 300 personas al año. El principal desafío es que las personas no tienen perspectiva a largo plazo, esto incide en que se formalicen menos “son temerosos ante los aspectos legales”. Con respecto al grupo objetivo: Realiza cursos de capacitación personas del II y III quintil de ingreso. La mayoría son mujeres. Hay personas formales e informales. Rango etario entre los 35 y 50 años. Escolaridad promedio de 12 años.

En los proyectos de emprendimiento de menor quintil está la persona más alguien de la familia (hermano, hijo, pareja). Cuando tienen mayor nivel (educación técnica) son amigos (socios) o compañeros. Bajos niveles de asociatividad, alto temor al fracaso. Un gran problema es que no se ponen metas, o no las miden, entonces no saben qué nivel de productividad tienen.

Se enteran de los cursos impartidos a través del boca a boca, además de medios locales como radios. Realizan un filtro para evaluar las ideas de negocio. Cursos tienen una duración promedio de 60 horas y son abiertos a la comunidad. Estacionalidad con respecto a la convocatoria de cursos, en verano es más difícil llenarlos, lo mejor es septiembre-noviembre.

¹⁸ Sence está realizando un proceso de estandarización de los cursos de capacitación en función de un diseño curricular basado en competencias laborales.

¹⁹ Para mayor información visitar <http://www.Chilevalora.cl/buscador/index.php/PerfilCompetencia/index>

Para medir indicadores en los participantes elaboran una Ficha de los participantes que mide: nivel de ventas, contratación, número de horas dedicadas al negocio, formalización (30 % de los que ha pasado se formaliza). El mejor indicador es postulación a fondos.

4.5.2. Cursos emprendimiento a nivel regional

La postulación a proyectos de emprendimiento están ligadas al área de servicios: Gastronomía, Elaboración textil, reflexología. Además postulan a cursos de gestión de micro empresa: formulación y postulación de proyectos, orientado a cómo gestionar la comercialización y el desarrollo legal, Marketing digital, contabilidad.

4.5.3. Principales cursos de emprendimiento a nivel regional

- ✓ Marketing digital (Elaboración de páginas web y elaboración de marcas)
- ✓ Formulación de proyectos
- ✓ Elaboración textil
- ✓ Reflexología

5. CIERRE

Para finalizar, esto es parte de un proceso más complejo que se lleva a cabo al interior del SENCE y que permitirá en el tiempo traducir estos puestos de trabajo en cursos estandarizados y modularizados por competencias.

Este proceso se realizará y/o actualizará anualmente, incorporando mayores detalles sobre los sectores productivos elegidos por cada región, pues se cree que es un proceso sobre el cual se debe iterar en el tiempo.

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