



Informe Ejecutivo
Levantamiento Demandas de Capacitación
De la Región de La Araucanía

Elaborado por:
Sub Unidad de Estudios y
Dirección Regional de Araucanía
2013



CONTENIDOS

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	3
2. INTRODUCCIÓN AL PROCESO DE LDC	4
3. ESTADÍSTICAS REGIONALES Y SECTORES SELECCIONADOS.....	5
3.1. Estadísticas regionales	5
3.2. Sectores y ámbitos focalizados en Araucanía	8
4. ANÁLISIS DE SECTORES PRODUCTIVOS FOCALIZADOS 2013	9
4.1. Turismo.....	9
4.1.1. Situación actual	9
4.1.2. Priorización Puestos de Trabajo	11
4.1.3. Estado Perfiles ocupacionales	12
4.2. Comercio	12
4.2.1. Situación actual Turismo	12
4.2.2. Priorización Puestos de Trabajo	13
4.2.3. Estado Perfiles ocupacionales	13
4.3. Construcción.....	13
4.3.1. Situación actual	13
4.3.2. Priorización Puestos de Trabajo	14
4.3.3. Estado Perfiles ocupacionales	15
4.4. Agricultura	15
4.4.1. Situación actual	15
4.4.2. Priorización Puestos de Trabajo	16
4.4.3. Estado Perfiles ocupacionales	16
5. SÍNTESIS PUESTOS DE TRABAJOS LEVANTADOS 2013	16
6. DESAFÍOS.....	17

1. RESUMEN EJECUTIVO

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

En este tercer año, la Dirección del SENCE en Araucanía, indagó el ámbito del turismo con foco en la provincia de Malleco, además se mantuvo el levantamiento en los sectores de la construcción, el comercio y agrícola, todos ámbitos muy relevantes en la región por los aportes que realizan al empleo.

La estrategia de desarrollo regional (EDR) considera diversos ejes como lo son el agrícola, la fruticultura, la ganadería, el forestal (maderero), la industria agroalimentaria y el turismo de intereses especiales. El LDC realizado por SENCE ha considerado algunos de estos sectores como el agrícola y la industria manufacturera. Adicionalmente, se ha trabajado el comercio, la construcción y el turismo, durante 2011, 2012 y 2013, básicamente profundizando y validando la información levantada.

Turismo: Para el año 2013, se incorporó la visión territorial a través de una entrevista realizada a un representante de Corralco, hotel instalado en una Reserva Nacional (Malcalhuello-Nalcas). Actualmente el hotel emplea 70 personas. Uno de los puestos de trabajo que más les costó cubrir fue el maestro de cocina. Otros puestos de trabajo requeridos son: Masoterapeuta, recepcionista, jefe de cuarto frío y caliente, ayudante de cocina, steward, garzones.

Comercio: El comercio representa un 17% del total de la fuerza laboral en la región. Se entrevistó al representante de la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco que agrupa 118 asociados de la pequeña y mediana empresa. Según el entrevistado es difícil encontrar personal capacitado para el sector y esta situación empeora en los meses de verano ya que la mayoría de los trabajadores migran para trabajar en turismo. Los puestos de trabajo más demandados son vendedor, cajero, bodeguero.

Construcción: Socovesa es una gran empresa que -al igual que muchas otras constructoras- funciona por obras, actualmente en Temuco se implementa una estrategia de diferenciación con otras empresas en el área de postventa, por lo mismo se requiere disponer de trabajadores, que saben de todo un poco y que pueden contener en el proceso de entrega de los trabajos. Trabajan con contratistas, que representan el 35% del total de masa laboral de la empresa, ellos otorgan servicios especializados como: electricidad, gasfitería, operadores de maquinaria, pintores. La empresa tiene políticas para entregar beneficio a los de manera que se relaciona con toda la familia, lo que incide en que son los mismos trabajadores (-y sus familias-) los que se autorregulan. Se realiza capacitación obligatoria a los cabecillas de grupo en terreno, generalmente vinculada a liderazgo, manejo de grupos (habilidades transversales). Los puestos con mayor rotación laboral se concentran en los jornaleros y carpinteros, los con mayor demanda que cuesta encontrar son los que ejercen trabajos específicos (aquellos que requieren certificación) como soldadores, eléctricos, ceramistas, trazadores, carpinteros, albañiles y vendedores (para el área postventa).

Agricultura: Según la Estrategia de Desarrollo Regional (EDR) la actividad frutícola en la región ha experimentado un proceso de expansión importante, unido a una diversificación de productos con alto potencial de mercado. Según el documento, los con mejores perspectiva de mercado y

oportunidades de negocio son: Berries (arándano, frambuesas, frutillas), manzana, cerezas, avellano europeo. Dentro de las brechas detectadas en la EDR, está la falta de asociatividad y encadenamiento público-privado para articular los actores que participan en la cadena productiva. Esto afecta de especial manera a los productores de menor tamaño para encadenar la fruticultura a la exportación. Se entrevistó a un representante de SOFO (Sociedad de Fomento Agrícola de Temuco), que tiene 565 socios (la mayoría son PYMES). El afirma que el sector está en crisis con respecto a la atracción de trabajadores para el rubro, esto por el decrecimiento demográfico; el envejecimiento de la población; la estacionalidad del sector. Además reconoce que éste es poco atractivo para los jóvenes por algo cultural (prefieren trabajar en el comercio). El segmento de mujeres trabajadoras por temporada, presenta los mayores niveles de estabilidad entre temporadas y durante la misma, sin embargo poseen mayores tasas de accidentabilidad laboral dada la mala alimentación y el sobrepeso. Dentro de las estrategias que está pensando el sector para hacerlo más atractivo al trabajador, se piensa aumentar la continuidad temporal con capacitaciones en los meses de baja temporada.

2. INTRODUCCIÓN AL PROCESO DE LDC

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

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

Un gran avance este tercer año de Levantamiento se relaciona con la creciente coordinación entre SENCE, ChileValora y los Organismos Sectoriales de Competencias Laborales¹ —que representan a la Industria— con el objetivo de establecer una política de capacitación con enfoque en Competencias Laborales tendiente a disminuir brechas, aumentar la calificación de los trabajadores y la calidad de los Organismos Técnicos de Capacitación.

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

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

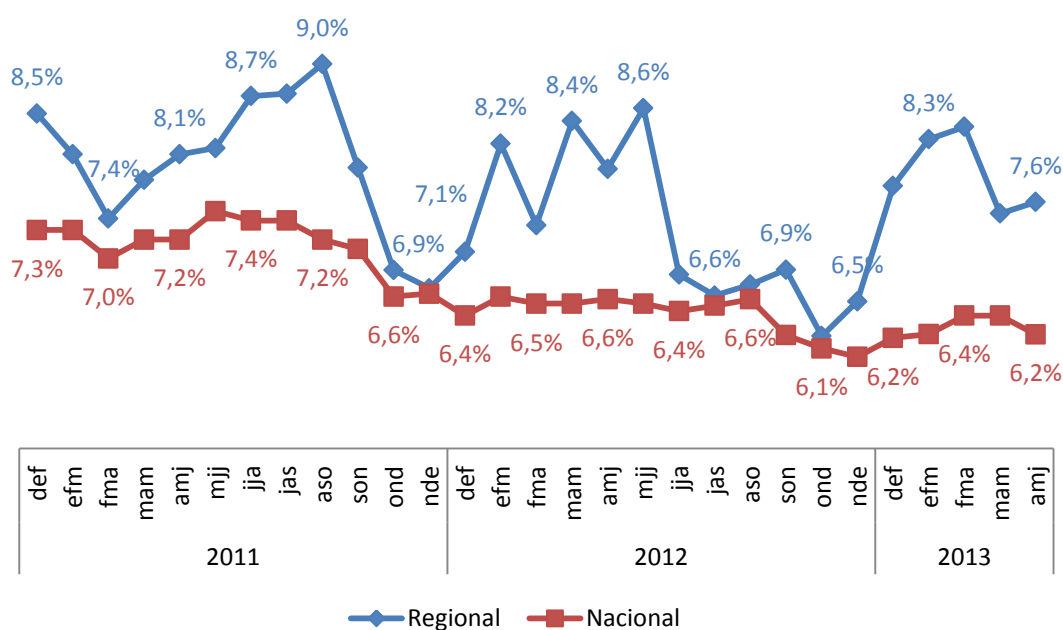
El presente informe se estructura en base a seis capítulos, el primero es un resumen ejecutivo del trabajo realizado el 2013. El segundo, es la introducción en la cual se identifican los objetivos y lineamientos del Levantamiento de Demandas de Capacitación (LDC); en el tercero se desarrollan estadísticas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

3. ESTADÍSTICAS REGIONALES Y SECTORES SELECCIONADOS

3.1. Estadísticas regionales

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

Gráfico n°1: Evolución Tasa de Desempleo regional y nacional Araucanía

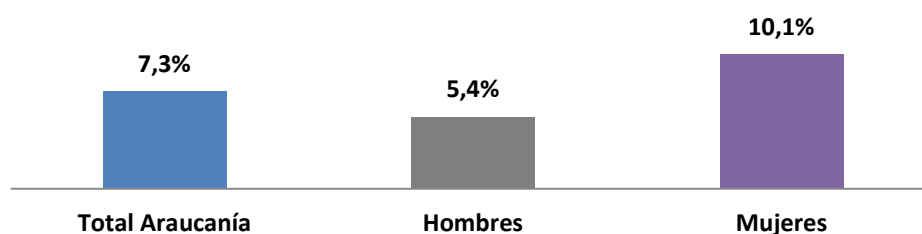


Fuente: Elaboración propia en base a la Nueva Encuesta Nacional de Empleo 12 trimestres móviles años 2011 - 2012 y los 5 primeros del año 2013 (NENE).

El gráfico n°1 indica la evolución de la tasa de desempleo de Araucanía y a nivel nacional para los 12 trimestres móviles de los años 2011 y 2012 como también la de los cinco primeros del presente año. Se observa que el desempleo de la región está por sobre el promedio nacional en todos los periodos, menos en los dos últimos trimestres móviles de 2011 y 2012 (ond y nde) donde la diferencia en el desempleo decrece y se estabilizan los indicadores regionales en torno al promedio nacional bordeando el 6.5 y el 6%. Seguramente este decrecimiento del desempleo se debe a la estacionalidad del sector agrícola que es intensivo en mano de obra en algunas provincias regionales. Los mayores niveles de Araucanía se concentran en el trimestres móvil

agosto septiembre octubre 2011 con 9.1%; Mayo junio julio 2012 con 8.6%, por ultimo febrero marzo abril de 2013 con 8.4%. A modo de hipótesis ellos trimestres

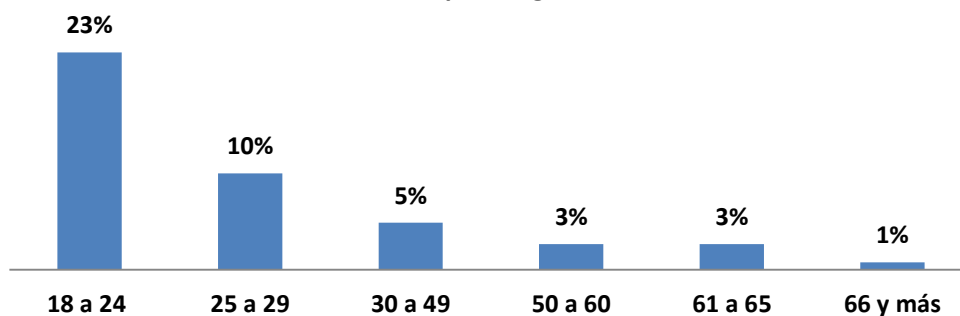
Gráfico n°2: Tasa desempleo según género región de Araucanía



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

El gráfico n°2 muestra la tasa de desempleo según género para la región, el indicador femenino es el doble del masculino.

Gráfico n°3: Tasa de desempleo según tramo etario Araucanía



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

El gráfico n°3 indica la tasa de desempleo según tramo etario para la región. A medida que aumenta la edad, decae el desempleo. Los porcentajes más altos corresponden a los dos primeros rangos, edades que van de los 18 a los 29 años, si los consideramos como un solo tramo alcanzamos un 33% de desempleo, cifra bastante alta para la región en relación a los otros tramos, considerando que el último tramo presenta solo 1% de desempleo (más de 66 años).

Gráfico n°4: Tasa de desocupación provincial región de Araucanía



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

El gráfico n°4 indica la tasa de desempleo a nivel provincial. Destaca la tasa de Cautín superando a Malleco. En el marco de LDC se trabajó en esa provincia el año 2013, en el sector de Turismo.

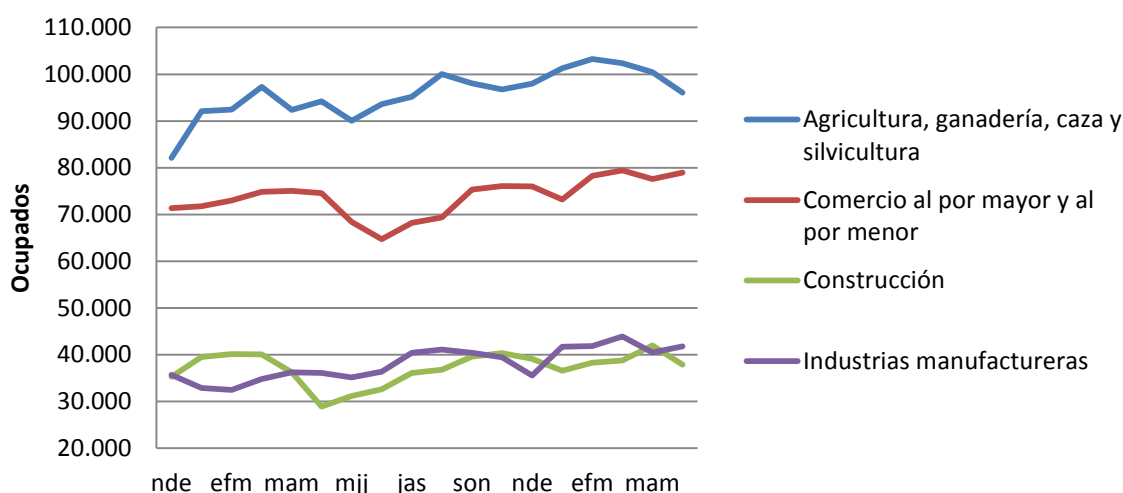
Tabla n°1: Escolaridad promedio por provincia región de Araucanía

Años de Escolaridad Promedio	Provincia		Regional	Nacional
	Cautín	Malleco		
Población Económicamente Activa (PEA)	10,49	10,16	10,43	11,40

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

En la tabla n°1 se observan los años de escolaridad promedio que tiene la población según provincia, a nivel regional y nacional. La región en comparación al promedio nacional, presenta un año menos de escolaridad. La provincia de Malleco tiene poco más de 10 años de escolaridad. Este dato sirve como antecedente a la hora de establecer estrategias de capacitación ya que se requiere considerar la nivelación de estudios o adaptar los requisitos de ingreso a los diversos programas de capacitación.

Gráfico n°5: Sectores con mayor ocupación región de Araucanía



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

El gráfico n°5 nos muestra los cuatro sectores con mayor porcentaje de ocupados en la región, en primer lugar se tiene el sector agrícola que inicia la secuencia temporal con más de 80.000 trabajadores para el trimestre noviembre diciembre enero, y termina con cerca de 97.000 asalariados para el último trimestre móvil considerado (marzo abril mayo 2013). El sector comercio también presenta estacionalidad, entre los 70.000 y 80.000 trabajadores, con una caída en la contratación entre julio agosto septiembre. Construcción e industria manufacturera tienen un comportamiento similar, terminan el ciclo con 40.000 empleados aproximadamente.

Entre el 2011 y el 2013, se han trabajado tres de estos sectores en la región (comercio, construcción y agricultura), recogiendo información sobre los principales puestos de trabajo y sus características².

² Para mayor información sobre los informes de LDC del año 2011 y 2012 http://www.sence.cl/sence/?page_id=14610

Tabla n°2: Ocupados según sector productivo Región de Araucanía

Sector Productivo	Ocupados	% Ocupados
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	97.923	23%
Comercio al por mayor y al por menor	73.799	17%
Industrias manufactureras	39.838	9%
Enseñanza	38.656	9%
Construcción	37.447	9%
Administración pública y defensa	26.515	6%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	25.675	6%
Hogares privados con servicio doméstico	24.777	6%
Servicios sociales y de salud	15.166	4%
Hoteles y restaurantes	14.786	3%
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	13.899	3%
Servicios comunitarios, sociales y personales	8.833	2%
Intermediación financiera	3.167	1%
Suministro de electricidad, gas y agua	2.700	1%
Explotación de minas y canteras	1.641	0%
Pesca	514	0%
Organizaciones y órganos extraterritoriales	58	0%
Total	425.393	100%

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

La tabla n°2 indica los ocupados según sector productivo para Araucanía. Aquí lo relevante es que aproximadamente el **58% pertenece a los siguientes sectores productivos: Comercio, Construcción, Industrias manufactureras y Agricultura, todos estos sectores se han trabajado en levantamiento de demanda desde el año 2011, adicionalmente el turismo es un sector que se ha trabajado los tres años.** Este ámbito a pesar de que no constituye un área formal en las estadísticas, está presente en el rubro de comercio través de los servicios como ferias y operadores turísticos, además de otros.

3.2. Sectores y ámbitos focalizados en Araucanía

La selección de los sectores en los cuales se desarrolla el proceso de LDC es producto de un análisis reflexivo de las estadísticas, la estrategia de desarrollo regional y la percepción de las Direcciones Regionales de SENCE respecto a industrias o ámbitos que tienen un potencial impacto en el mercado laboral con énfasis en el desarrollo productivo.

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

Sectores / Ámbitos productivos

- Turismo
- Comercio
- Construcción
- Agricultura

En concordancia con los sectores mencionados en el apartado estadístico, se observa relación entre el LDC y el sector agrícola, que es el más intensivo en mano de obra de la región con más de 97.000 personas; en segundo lugar el comercio, sector que se trabajó el año 2011 en LDC, y que se valida con la información recabada este año. En tercer lugar la construcción que también se revisó el año 2011 y que presenta más de 37.000 ocupados. Ahora bien, el turismo, es un área que está dentro del comercio con los servicios, operadores turísticos, ferias artesanales, etc.

Para investigar sobre las demandas de capacitación de los sectores productivos se realizaron entrevistas en profundidad con actores claves de destacadas empresas. A continuación se presenta el listado de entrevistas hechas.

Listado entrevistas Araucanía³

Entrevistas realizadas	Sector	Localidad
SOFO	Agrícola	Temuco
SOCOVESA	Construcción	Temuco
Cámara de Comercio, Servicios y Turismo	Comercio y Turismo	Temuco
Corralco	Turismo	Malleco, (Malalcahuello)
OMIL	Transversal	Curacautín
Total		5

4. ANÁLISIS DE SECTORES PRODUCTIVOS FOCALIZADOS 2013

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

- Aproximación al sector o ámbito a partir de las entrevistas realizadas y revisión de fuentes bibliográficas secundarias.
- Identificación de los puestos de trabajo críticos requeridos, además de las características de entrada y –en algunos casos- el nivel de ingreso y las competencias requeridas.
- Verificación de la existencia de perfil ocupacional en ChileValora⁴.

4.1. Turismo

4.1.1. Situación actual

A modo de contextualizar, si bien el Turismo en Chile es un actor pequeño en el contexto mundial, en el país, es el **4º sector exportador** (después de las industrias de minería, frutícola y de celulosa y papel) y representa el 5% de sus ingresos sólo por concepto del turismo receptivo. De este modo,

³El trabajo de levantamiento de información se realizó entre los meses de junio y julio de 2013, a cargo de un equipo profesional compuesto por un integrante de la Dirección Regional y otro de la Sub Unidad de Estudios. La selección del listado de entrevistados responde a criterios establecidos por las Direcciones Regionales.

⁴Actualmente SENCE y ChileValora se encuentran trabajando en un proceso que integra la revisión de la vigencia y pertinencia de los perfiles ocupacionales y su respectiva traducción a planes formativos, para efectos de mantener la consistencia y coherencia entre ambos procesos (Modelo Integrado).

el sector turístico se sitúa por sobre la industria vitivinícola, forestal y salmonera⁵. Considerando todas las actividades ligadas al turismo interno, receptivo y emisor, se estima que esta industria genera aproximadamente **USD 11 mil millones** de ingresos para Chile. Emplea 273.495 personas en el país, lo que representa cerca de un 3,7% del empleo a nivel nacional, en puestos de trabajo demandados por restaurantes, alojamientos, agencias de viajes, transporte entre otros. El Centro de Microdatos de la Universidad de Chile, señala que del total de los puestos de trabajo en más de 2.600 empresas ligadas al ámbito en el país, un 80% corresponde a asalariados, el 10% a empleadores propietarios o socios, mientras que los honorarios representan sólo un 8%, y un 2% a los familiares no remunerados⁶. El promedio del sueldo de un trabajador asalariado del sector, es de \$6.567.598 al año, es decir, \$547.300 mensuales en promedio. En cuanto a las características etarias, la industria concentra empleados relativamente jóvenes. Un 73% del total de los están entre los 18 y los 44 años de edad. En relación a la equidad de géneros, un 47% equivale a la participación femenina y los hombres, un 53%.

A continuación se presenta la información recabada en entrevista Hotel y Centro de Ski Corralco, y con la cámara de comercio servicios y Turismo. Corralco se encuentra emplazado en la zona de Malalcahuello, Comuna de Curacautín, territorio andino. **Es el primer hotel privado instalado en una Reserva Nacional (Malalcahuello-Nalcas)**. Su apertura fue en 2013 y por lo que el **proceso de reclutamiento de personal se realizó este año**. Actualmente **emplea de manera directa a 70 personas**, las cuales han sido reclutadas a través de diversos mecanismos: radios locales, OMIL, otros centros turísticos más pequeños cercanos al emplazamiento.

El hotel presenta **altos estándares de calidad**, ad hoc a los internacionales, según el entrevistado poco comunes en comparación a los nacionales. Por ejemplo genera electricidad a través de micro turbinas, tienen la tercera planta más moderna del país. Esto afecta el proceso de reclutamiento de personal, por ejemplo **uno de los puestos de trabajo que más les costó cubrir fue el maestro de Cocina, aparte de la escasez propia de la zona, algunos postulantes no se lograron adaptar porque eran espacios completamente tecnologizados**, y los **postulantes no lograron adaptarse a estos estándares**. Para reclutar se trabaja estrechamente con la Oficina de Intermediación laboral Municipal (OMIL) de Curacautín.

Para capacitar a las personas que ingresan a las diferentes áreas del hotel, se trabaja con **jefes de secciones** –con experiencia- **que forman equipos de trabajadores** reclutados en la zona o región. El entrevistado reconoce que estos **cabecillas son los referentes de los equipos**.

Con respecto a área de **guía turísticos**, por las características de la zona se hace **trekking y bicicleta**, el entrevistado reconoce que el **reclutamiento es estratégico y se realiza por el boca a boca**, por tanto el personal se trae de fuera, y **son ellos mismos los que arman su equipo de trabajo**. Comenta además que los guías de la zona tienen dificultad para trabajar en condiciones climáticas adversas (con lluvia).

Para la **zona de cuidado y juego de niños**, se **reclutó a través de la fundación Integra a una parvularia**.

En la **cocina** la pirámide se estructura en la cúspide con un **chef ejecutivo y un sub chef**, ambos reclutados fuera de la región; luego está el **jefe de cuarto frío y el caliente**, de ahí el **maestro de cocina y su ayudante, los cuales son reclutados en la zona**. Según el entrevistado esta área es la que más rotación tiene ya que el **ritmo de trabajo es más exigente**.

⁵ Fuente: World Tourism Organization (UNWTO), Abril, 2011

⁶ Subsecretaría de Turismo

Con respecto a las **mucamas**, se reconoce que también tienen **alta rotación**, alrededor del 70% de éstas son madres por lo que **las bajas se relacionan con el cuidado de los niños**.

Todos los trabajadores tienen **contrato a plazo fijo**, con vencimiento en septiembre 2013. Por último el **promedio de edad de los contratados es de 23 años**, son todos jóvenes.

4.1.2. Priorización Puestos de Trabajo

Se presentan los principales puestos de trabajo demandados en función de las necesidades expuestas por entrevistados, de manera transversal a todos los puestos se reconoce la necesidad de **incorporar en las capacitaciones formación habilidades blandas**.

Masoterapeuta y cosmetóloga: Escasez en la zona, solo encontró una en Curacautín. Se espera que tengan un desempeño integral, esto es que maneje varias técnicas estéticas.

- Requisitos de entrada: Cuarto medio, y certificación de estética integral (masoterapia, cosmetología, etc.), inglés medio.
- Salario: Desde \$400.000 (monto bruto)

Recepcionista:

- Requisitos de entrada: inglés y un idioma adicional, cuarto medio y certificación.
- Salario: Desde \$450.000(monto bruto)

Jefe de cuarto frío y caliente:

- Requisitos de entrada: mayor de 18 años, enseñanza media completa y capacitación.
- Salario: Desde \$370.000 (monto bruto)

Maestro de cocina y ayudante de cocina: Fueron reclutados en el territorio.

- Requisitos de entrada: mayor de 18 años, enseñanza media completa y capacitación.
- Salario: Desde \$280.000 (monto bruto)

Ayudante de cocina:

- Requerimientos: mayor de 18 años, enseñanza media completa, sin distinción de sexo, con disposición a recibir órdenes, a aprender a superarse y disposición a trabajar en diversas funciones (multifuncional).
- Salario: entre el mínimo y \$300.000.
- Competencias: formación en Calidad, Normas ISO, HCPP, BTM, preservación de alimentos en frío, técnicas de fileteo, uso de cuchillos. Técnicas de almacenamiento (por sectores y temperatura). Buenas prácticas de aseo, sanitización con ozono, manejo de residuos, reciclaje, frigoríficos de basura, aseo a cámaras.
- Proyección: contrato por temporada.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

Steward (copero): Lava vajilla, copas.

- Requerimientos: mayor de 18 años, sin requerimientos de educación.
- Salario mínimo.

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

Garzones:

- Requisitos: cuarto medio, inglés básico.
- Competencias: Desarrollo de competencias blandas, responsabilidad, orientación al cliente, conocimientos de cultura regional.
- Proyección: Alta demanda en temporada, puesto con amplia rotación laboral.
- Capacitación: Se requiere capacitación específica relacionada al inglés y servicio al cliente.

4.1.3. Estado Perfiles ocupacionales

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

Ocupación	Existencia Perfil ChileValora
Masoterapeuta	No existe
Recepcionista	Existe
Jefe de cuarto (frio caliente)	Existe
Maestro de cocina	Existe
Ayudante de cocina	Existe
Steward	Existe
Garzones	Existe
Barman	Existe

4.2. Comercio

4.2.1. Situación actual Turismo

El comercio según las estadísticas de empleo tiene más de 73.000 trabajadores, lo que representa un 17% del total de la fuerza laboral.

Se entrevistó al representante de la **Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de Temuco que agrupa 118 asociados de la pequeña y mediana empresa**. Según el entrevistado es difícil encontrar personal capacitado para el sector, por ejemplo **reclutar trabajadores para comercio y turismo en la ciudad de Temuco en temporada alta (noviembre-marzo) es muy difícil**, ya que **la mayoría de los trabajadores migran para realizar la temporada alta en zonas turísticas como Villarrica y Pucón**.

Se reconoce además que **el sector puede no ser atractivo para los trabajadores**, en tanto hay **baja motivación para pertenecer y mantenerse laboralmente en el rubro** dado las largas jornadas y horarios poco atractivos. Uno de los principales **desafíos es generar incentivos para atraer y retener a la fuerza laboral**.

4.2.2. Priorización Puestos de Trabajo

Según el entrevistado se requiere que todos los puestos de trabajo para el sector consideren competencias relacionadas con la atención de público / cliente y habilidades transversales o “blandas”.

Vendedor, cajero, bodeguero

- Requisitos: escolaridad completa, certificado de antecedentes.
- Competencias: adaptación al cambio en distintas áreas de la empresa.
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

Guardias de seguridad

- Requerimientos: Educación Media, preferentemente sobre 30 años entre 0 a 3 años de experiencia.
- Capacitación: por brecha, se requiere el curso de capacitación.

Auxiliar de Bodega

- Requerimientos: Preferentemente hombres, 4º medio,
- Salario: se paga el mínimo
- Competencias: Recepcionar y Distribuir productos
- Capacitación: Para el mejoramiento de la productividad, pero no como condición de entrada.

4.2.3. Estado Perfiles ocupacionales

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

Ocupación	Perfil ChileValora
Vendedor	Existe
Cajero	Existe
Bodeguero	Existe
Guardia	No existe

4.3. Construcción

4.3.1. Situación actual

Socovesa es una gran empresa que tiene sede en la región de Araucanía, se realizó una entrevista con el jefe de recursos humanos para validar la información que se recabó entre 2011 y 2012.

La **empresa funciona por obras**, esto es el 85% del total de trabajadores (que alcanzan las **2.300 personas**), actualmente en Temuco (zona sur) se implementa una **estrategia de diferenciación en la postventa con otras constructoras**, esto incluye el proceso de entrega así como la calidad y el nivel de las terminaciones. Por lo mismo **se requiere disponer de trabajadores, que saben de todo un poco y que pueden contener en el proceso de entrega de los trabajos.**

La empresa tiene políticas para entregar **beneficio a los trabajadores** a través de equipos **sicosociales** (asistente social) **como salud, comida, transporte, grupos de interés** (futbol, brisca) además en algunos casos realizan **planes de mitigación sobre uso de alcohol y drogas**. De esta manera la empresa se relaciona con toda la familia, lo que incide en que son los mismos trabajadores (-y sus familias-) los que se autorregulan.

Según el entrevistado, los puestos con **mayor rotación laboral se concentran en los jornaleros y carpinteros**.

Se realiza **capacitación a los trabajadores en terreno**, esto es en las obras. Aquellos que son cabecillas de grupos (**capataces**) **reciben una inducción obligatoria por parte de la empresa** generalmente vinculada a liderazgo, manejo de grupos (habilidades transversales).

Además se **capacita a trabajadores en temáticas que dependen del grado de desarrollo de la obra**, esto es la etapa de ejecución en la que esté. Por ejemplo si se está pintando, y no hay esta especialidad en el mercado laboral de la región, es en la misma obra donde se capacita a trabajadores en la especialidad, así hacen que **suba la proporción disponible de trabajadores y se van rotando por las distintas obras**.

No hay **rotación territorial de los trabajadores mientras se mantengan 2 o 3 obras en promedio**, en caso de disminuir, es posible que viajen a otras localidades. Se recluta a través de radios locales.

Trabajan con **contratistas**, representan el 35% del total de masa laboral de la empresa, ellos **otorgan servicios especializados** como: electricidad, gasfitería, operadores de maquinaria, pintores.

4.3.2. Priorización Puestos de Trabajo

Se presentan los principales puestos de trabajo en función de las necesidades expuestas por los entrevistados. Los puestos más críticos son pintores, albañiles, y carpinteros, enfierradores.

Se demanda el finiquito de trabajo anterior. , en este se establece el cargo que tuvo.

Rigger: indica al operador de grúa, es clave en la construcción, realizan cursos de seguridad en la mutual, tienen altos niveles de responsabilidad, en promedio ganan 400.000

Gasfiter: se busca uno que no tenga las competencias del cobre, sino que sepa trabajar con plástico porque es más barato y seguro (más térmico) esta especialidad demanda mayor expertise que el gasfiter normal.

Albañiles: Se pueden incorporar albañiles de todas las edades.

Carpintero en terminaciones y en obra gruesa: Uno con experiencia recibe un sueldo líquido de 600.000 mil pesos.

Enfierrador

Pintor

4.3.3. Estado Perfiles ocupacionales

Se presenta un cuadro con las principales ocupaciones revisadas además de entregar información de la existencia del perfil en el catálogo de ChileValora.

Ocupación LDC	Perfil ChileValora
Rigger	Existe
Gasfiter	Existe
Albañiles	Existe
Carpintero	Existe
Enfierrador	Existe
Pintor	Existe

4.4. Agricultura

4.4.1. Situación actual

SOFO es sociedad de fomento agrícola de Temuco, que tiene 565 socios (la mayoría son PYMES) y está dirigida por un 9 empresarios, su misión es promover un marco económico estable para la agricultura, de equidad de los mercados. En función del entrevistado, es posible afirmar que **el sector está en crisis con respecto a la atracción de trabajadores para el rubro**. Se reconoce que hay comunas en la región que presentan **decrecimiento demográfico** (por la migración campo-ciudad), sumado a un **envejecimiento de la población** que afecta sobre todo los **sectores rurales**. Adicionalmente, **la estacionalidad del sector**, que demanda -para algunas cosechas- mayor cantidad de mano de obra en **los meses de primavera-verano**, se puede ver afectada por la **coincidencia de demanda de trabajadores para el turismo** en la misma época. A modo de hipótesis, la crisis con respecto a la necesidad de mano de obra –además de las variables mencionadas anteriormente- se puede ver afectada por que una mayor cantidad de trabajadores requeridos por el turismo, que –según la entrevista realizada a la cámara de comercio y turismo de la región- **dejan puestos libres en comercio, que a su vez son cubiertos por jóvenes**, que podrían **cubrir la demanda del sector agrícola**. Adicionalmente se menciona que el sector agrícola también **compite con el clúster salmonero que demanda muchos trabajadores en otras regiones**.

En este marco, se reconoce que dentro de los **diversos tipos de trabajadores** que ingresan al sector, **las mujeres (dueñas de casa) son las que mayor estabilidad presentan** (estabilidad en **temporada y entre temporadas**). Con respecto a este segmento, se menciona que tienen **malos hábitos alimenticios** existiendo una alta proporción de trabajadoras con **sobrepeso**, lo que **afecta la productividad** de los primeros meses de cosecha, y la **tasa de accidentabilidad laboral** (por ejemplo subiendo y bajando escaleras).

Dentro de las estrategias que está pensando el sector para hacerlo más atractivo al trabajador, se piensa en la necesidad de **augmentar la continuidad temporal** (no solo demandar par las cosechas). Para esto una opción puede ser **capacitar en los meses bajos de la agricultura**. Otra opción según el entrevistado es **“urbanizar el campo”** para hacerlo más atractivo a los jóvenes, **estrategias como hacer canchas de futbol, aumentar la conectividad para frenar o desincentivar la migración del segmento**.

Con respecto a los **subsectores dentro del agro**, el entrevistado de SOFO reconoce que hay **diversos niveles de desarrollo tecnológico**, por ejemplo la producción de cereales presenta niveles de tecnología avanzados con respecto a otros sectores, sin embargo se reconoce una **tendencia a mecanizar los procesos**, esto **afectado en parte por la falta de mano de obra**. Lo mismo sucede con el sector de la carne, la región es productora de terneros que son vendidos anualmente.

La lechería está en retirada, según el entrevistado todos los días cierra una lechería, han tenido cada vez más especialización tecnológica, las lecherías se han radicado más al sur (los muermos).

4.4.2. Priorización Puestos de Trabajo

Algunos puestos de trabajo priorizados por los entrevistados son:

Jefe de cuadrilla frutícola
Operario de fumigación y gasificación de fruta
Operador de ingreso y acondicionado de fruta
Operario de manejo frutales

4.4.3. Estado Perfiles ocupacionales

Se presenta un cuadro con las principales ocupaciones revisadas además de entregar información de la existencia del perfil en el catálogo de ChileValora.

Ocupación LDC	Perfil ChileValora
Jefe de cuadrilla frutícola	Existe
Operario de fumigación y gasificación de fruta	Existe
Operador de ingreso y acondicionado de fruta	Existe
Operario de manejo frutales	Existe

5. SÍNTESIS PUESTOS DE TRABAJOS LEVANTADOS 2013

A continuación se presentan aquellos puestos de trabajo que se ajustan a la oferta programática del Fondo de Capacitación⁷ de SENCE. Adicionalmente el cuadro da cuenta del ámbito económico al que se relaciona, la existencia del perfil en el catálogo de ChileValora; y si se requiere capacitación por una brecha propia del sector –esto es que la capacitación no es condición para ser contratado o mejorar su remuneración, pero si la productividad / servicios- o capacitación como condición de empleabilidad (la capacitación es una condición para la contratación y la mejora salarial).

Sector/ Ámbito Productivo	Perfil Ocupacional LDC	Existencia perfil ChileValora	Brecha del sector	Demanda de trabajadores
Turismo	Masoterapeuta	no		x

⁷ Constituido por recursos públicos cuyo objetivo es aumentar la calidad y cobertura de los programas de capacitación de personas pertenecientes al primer y segundo quintil de ingreso

	Recepcionista	Si		x
	Jefe de cuarto (caliente y frio)	Si		x
	Maestro de cocina	Si		x
	Ayudante de cocina	Si		x
	Steward	Si	x	
	Garzones	Si		x
	Barman	Si		x
Comercio	Vendedor	Si	x	
	Cajero	Si	x	
	Bodeguero	Si	x	
	Guardia	No		X (licencia)
Construcción	Rigger	Si		x
	Gasfiter	Si		x
	Albañiles	Si		x
	Carpintero	Si		x
	Enfierrador	Si		x
	Pintor	Si		x

6. DESAFÍOS

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

Cabe señalar que en el marco de la transformación productiva que afecta el mercado del trabajo surge el paradigma de las competencias laborales. Éstas se entienden como una combinación integral de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos. Donde la flexibilidad y capacidad de adaptación resultan claves para alcanzar logros en el ámbito laboral.

Este paradigma está siendo utilizado en países de la Organización Económica de Cooperación para el desarrollo (OCDE) en los cuales operan sistemas de certificación de competencias para transparentar la oferta y la demanda laboral y aumentar la efectividad de los programas de capacitación laboral, facilitando el desplazamiento laboral de trabajadores. Especialmente útil para aquellas ocupaciones que no tienen certificaciones en el ámbito de la educación formal.

En el país ChileValora⁸ maneja un catálogo de perfiles de competencias vigentes y regula el funcionamiento de los centros de evaluación y certificación. El desafío es que este catálogo sea la herramienta que refleje por excelencia las necesidades de los sectores productivos y que se vuelva el insumo principal para la definición de los planes de capacitación que se implementarán en el marco de desarrollo de nuevas competencias o actualización a nuevos requerimientos.

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

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

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

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

⁸ Comisión Sistema Nacional de Certificación www.chilevalora.cl