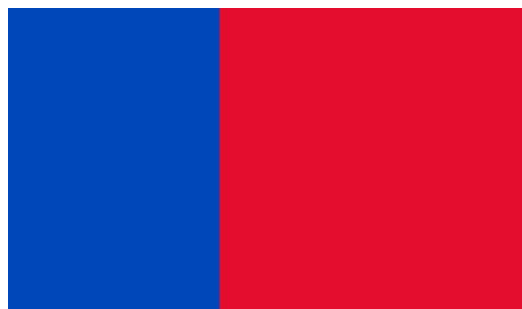




**Informe Ejecutivo  
Levantamiento Demandas de Capacitación  
De la Región de Arica y Parinacota**

**Elaborado por:  
Unidad de Estudios y  
Dirección Regional de Arica y Parinacota  
2012**



## **Contenidos**

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 de Arica y Parinacota .....	6
3.1.1.	Estadísticas regionales .....	6
3.1.2.	Indicador INACER .....	9
3.2.	Sectores y territorios focalizados en Arica y Parinacota .....	9
3.3.	Actividades para el Levantamiento de Información .....	10
3.3.1.	Entrevistas.....	11
4.	ANÁLISIS DE SECTORES PRODUCTIVOS Y TERRITORIOS.....	11
4.1.	Sector Hoteles, Restaurantes y Turismo .....	12
4.1.1.	Situación actual del sector .....	12
4.1.2.	Caracterización Puestos de Trabajo .....	13
4.1.3.	Puestos de trabajo más demandados en el sector .....	13
4.2.	Sector Servicios Portuarios.....	14
4.2.1.	Situación actual del sector Portuario .....	14
4.2.2.	Caracterización Puestos de Trabajo .....	14
4.2.3.	Puestos de trabajo más demandados en el sector .....	15
4.3.	Sector Industrial: subsector metalmecánico.....	15
4.3.1.	Situación actual del sector Metalmecánico .....	15
4.3.2.	Caracterización Puestos de Trabajo .....	16
4.3.3.	Puestos de trabajo más demandados en el sector .....	16
4.4.	Sector Industrial: subsector Agroalimentario .....	17
4.4.1.	Situación actual del sector Agroalimentario .....	17
4.4.2.	Caracterización Puestos de Trabajo .....	18
4.4.3.	Puestos de trabajo más demandados en el sector .....	19
4.5.	Sector Construcción .....	19



4.5.1.	Situación actual del sector .....	19
4.5.2.	Caracterización puestos de trabajo.....	22
4.5.3.	Puestos de trabajo más demandados en el sector .....	23
5.	CIERRE .....	24

## **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 Demanda 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 objetivo<sup>1</sup> 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**

---

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

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 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, Focus Group y mesas de trabajo, además de encuestas a representantes sectoriales pertenecientes a empresas, organismos públicos y asociaciones gremiales, en algunas regiones del país (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 fichas disponibles en SENCE (Etapa número tres).

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 SENCE<sup>2</sup> 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 Arica y Parinacota.

## 3. ESTADÍSTICAS REGIONALES Y SECTORES SELECCIONADOS

### 3.1. Antecedentes de la región de Arica y Parinacota

#### 3.1.1. Estadísticas regionales

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.

---

<sup>2</sup> Para acceder a Informes de LDC a través del siguiente link: [http://www.SENCE.cl/SENCE/?page\\_id=15804](http://www.SENCE.cl/SENCE/?page_id=15804)

A continuación se presentan las estadísticas más relevantes<sup>3</sup> de la región en función de los objetivos del proceso de Levantamiento.

Cuadro n°1: Tasa de Desocupados Región Arica y Parinacota	Regional	Nacional
	4,4%	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 Arica y Parinacota	Ocupados		Desocupados		Desocupados	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	44.390	32.371	1.528	1.990	45.918	34.361

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 Arica y Parinacota				
Grupo Etario	Ocupados	Desocupados	Total PEA Grupo	% Población Desempleada Intergrupo
15 a 17	88	0	88	0,0%
18 a 24	8.055	1.279	9.334	13,7%
25 a 29	7.239	593	7.832	7,6%
30 a 49	36.134	1.323	37.457	3,5%
50 a 60	15.054	231	15.285	1,5%
61 a 65	5.661	92	5.753	1,6%
66 y más	4.530	0	4.530	0,0%
<b>Total</b>	<b>76.761</b>	<b>3.518</b>	<b>80.279</b>	<b>4,4%</b>

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.

<sup>3</sup> Para mayor información sobre estadísticas regionales de empleo revisar [www.ine.cl](http://www.ine.cl), apartado regiones.

Cuadro n°4: Ocupados por rubro de actividad económica Región Arica y Parinacota				
Rama de Actividad Ocupados	Trabajadores		Total	Aporte al empleo por rubro
	Hombre	Mujer		
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	6.395	2.888	9.283	12,1%
Explotación de minas y canteras	5.763	1.120	6.883	9,0%
Industrias manufactureras	4.190	2.298	6.488	8,5%
Construcción	4.294	101	4.395	5,7%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres do	5.377	8.252	13.629	17,8%
Hoteles y restaurantes	1.623	2.285	3.908	5,1%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	5.209	881	6.090	7,9%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	3.420	2.163	5.583	7,3%
Enseñanza	2.252	4.719	6.971	9,1%
Otras actividades <sup>4</sup>	-	-	-	17,6%
<b>Total</b>	<b>38.523</b>	<b>24.707</b>	<b>63.230</b>	<b>100%</b>

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 Arica y Parinacota				
Provincia	Ocupados	Desocupados	PEA	Tasa de Desocupación (1)
Arica	75.738	3.518	79.256	4,4%
Parinacota	1.023	0	1.023	0,0%

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.

<sup>4</sup> El sector Otros corresponde a: Servicios sociales y de Salud 4,5%; Hogares privados con servicio doméstico 4%; Actividades inmobiliarias empresariales y de alquiler 3,5%; Otras actividades de servicios comunitarios sociales y personales 3,1%; Intermediación financiera 1%; Pesca 0,7%; Suministro de Gas electricidad y agua 0,7%;



Cuadro n°6: Años de escolaridad promedio según provincia- Región de Arica y Parinacota				
Años de Escolaridad Promedio	Provincia		Regional	Nacional
	Arica	Parinacota		
Población Económicamente Activa (PEA)	11,77	6,70	11,73	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. Indicador INACER

El INACER<sup>5</sup> es el índice de Actividad Económica Regional cuyo objetivo es identificar los movimientos de sectores productivos en cada región.

Durante el tercer trimestre de 2012 el INACER de la Región de Arica y Parinacota, registró un crecimiento equivalente a 3,1% en la actividad económica, respecto a igual período del año anterior. A septiembre acumula un incremento de 2,1%, respecto a igual período de 2011.

Los sectores que más incidieron en el crecimiento de la actividad regional fueron Servicios Sociales, Personales y Comunales, explicado, principalmente, por el incremento en los subsectores Educación y Administración pública; Industria Manufacturera, debido a la mayor producción registrada en la Industria pesquera; y Construcción, donde el alza en los subsectores Edificación no habitacional y, en menor medida, habitacional, explicaron el crecimiento anotado por este sector. Los sectores de Minería y Transporte y Telecomunicaciones presentaron decrecimiento para el tercer trimestre del 2012 según INACER.

En el próximo apartado se presentan en detalle todos los sectores en los cuales se focaliza el proceso de LDC en la región de Arica y Parinacota.

### 3.2. Sectores y territorios focalizados en Arica y Parinacota

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.

<sup>5</sup> La información presentada en este apartado se extrajo de INE, mayor información disponible en: [http://www.inearicayparinacota.cl/archivos/files/pdf/Inacer/2012/11/INACER\\_JAS\\_012\\_15\\_11\\_2012.pdf](http://www.inearicayparinacota.cl/archivos/files/pdf/Inacer/2012/11/INACER_JAS_012_15_11_2012.pdf)

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 al conocimiento y la percepción de las Direcciones regionales de SENCE respecto a sectores o territorios estratégicos.

Para el año 2012, la **Región de Arica y Parinacota** focalizó el proceso de LDC en los siguientes sectores productivos y comunas:

<u>Sectores</u>	<u>Territorios</u>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Turismo</li><li>• Servicios portuarios</li><li>• Industrial: Astilleros</li><li>• Industrial: Agroindustria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• General Lagos</li><li>• Putre</li><li>• Camarones</li><li>• Arica</li></ul>

### 3.3. Actividades para el Levantamiento de Información

Para levantar información sobre los sectores seleccionados en la **región de Arica y Parinacota** 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 utilizó metodologías cualitativas, cuya información es rica en detalle y permite comprender a cabalidad los puestos de trabajo y sus necesidades de capacitación.

Cabe mencionar que la riqueza de la información levantada en cada sector productivo seleccionado depende de la información primaria levantada, por esto una de las condiciones de éxito para el levantamiento es entrevistar a informantes claves<sup>6</sup> 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 valida esta información con las Direcciones regionales de SENCE y actores claves de la región en esta materia.

---

<sup>6</sup> 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.

### 3.3.1. Entrevistas

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

Actores	Sector productivo relacionado
Gerente Hotel Arica y Cámara de Turismo	Comercio y Turismo
Gerente operaciones de Astilleros Arica S.A.	Industria Metalmeccánica
Área Capacitación Terminal Puerto Arica	Servicios Portuarios
Gerente ASINDA	Industria
Jefa planta nursery / encargada RRHH, Syngenta	Industria Agro alimentaria
Encargado Control de Calidad/ Encargada RRHH, RILA Chile	
Encargados OMIL General Lagos, Putre, Camarones y Arica	Territorios

## 4. ANÁLISIS DE SECTORES PRODUCTIVOS Y 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 **Arica y Parinacota**. La estructura de presentación considera un análisis en función del sector productivo o bien del territorio seleccionado.

- 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 formativas<sup>7</sup> elaboradas por SENCE y los perfiles elaborados por Chilevalora.

<sup>7</sup>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”

## 4.1. Sector Hoteles, Restaurantes y Turismo

### 4.1.1. Situación actual del sector

Si bien este sector aporta el 5,1% al empleo regional, la Agenda Regional de Desarrollo Productivo, lo contempla como uno de los sectores prioritarios dado su alto potencial de aporte al desarrollo regional, por lo cual es crítico explotar.

La presente información incorpora la perspectiva de representantes de una gran empresa hotelera, hoteles PYME de la comuna de Arica y hospedajes de la comuna de Putre, de éstas se desprenden los siguientes aspectos característicos del sector:

Los participantes de la comuna de Arica, declaran que la ciudad de Tacna muestra un fuerte desarrollo del comercio y servicios de hoteles, esparcimiento y salud, a precios competitivos. Los habitantes de Arica, Iquique y Antofagasta, dejan cerca de US\$8 millones mensuales en Tacna.

Las características culturales de comercio y servicios de Arica no posibilitan competencia actual con Tacna; el trabajador de Arica, especialmente del sector Comercio y Turismo, no aspira ser formalizado, no acepta contratos formales por la posible pérdida de subsidios.

En Arica existen los perfiles requeridos, pero no están disponibles para trabajar en el sector, los más capacitados y desarrollados se van a la minería. Los que ingresan a la Hotelería, están poco disponibles a exigencias laborales tales como, horarios de entrada y salida.

La rotación es alta, es muy difícil contar con trabajadores estables, se cuenta con trabajadores subcontratados que realizan trabajo part time en periodos de descanso del turno minero.

En Putre, existe bastante desarrollo y buena calidad del servicio de hostales, sin embargo necesita un fuerte desarrollo en la atención personalizada a clientes y el manejo de al menos un segundo idioma.

General Lagos, posee belleza natural única pero un déficit importante en infraestructura necesaria para desarrollar este sector. El Ministerio de Bienes Nacionales ha realizado bastante trabajo con la Agrupación de Mujeres Aymaras, para avanzar en este sentido.

Camaronas, lugar donde se encuentra un Patrimonio de la humanidad como lo son las Momias Chinchorro, no tiene infraestructura turística.

Todas las comunas de la región señalan estratégico el desarrollo de oficios que sustenten el patrimonio cultural como sería el etno turismo y servicios turísticos con idioma inglés.

Las necesidades de capacitación se focalizaron en la vocación productiva de cada comuna, emergiendo demandas relativas a fomentar oficios que sostienen el patrimonio cultural de la región, tales como sería guía etno turismo.

A continuación se presenta las características de los diversos puestos de trabajo levantados en entrevistas.

#### 4.1.2. Caracterización Puestos de Trabajo

Los requisitos de ingreso –independiente del puesto de trabajo- son tener más de 18 años, sin distinción de sexo, enseñanza media completa, se privilegia el conocimiento de un segundo idioma; con disposición a trabajar en diversas funciones (multifuncional), en particular en los hoteles de menor tamaño.

A continuación se presentan los puestos de trabajo y sus características.

- ✓ **Gobernanta**
- ✓ **Garzones**, Buena presencia, buen trato, aseo personal, con experiencia. Aprendizajes: estudiantes de 1er año turismo y gastronomía Internacional. Competencias requeridas: Atención a clientes bilingüe, manejo de vocabulario técnico, explicar la carta, ingredientes y frases de atención más usuales.
- ✓ **Mucamas**
- ✓ **Recepcionista Multifuncional**, con conocimientos de ventas-logística y bodega.
- ✓ **Chef internacional**
- ✓ **Barman**
- ✓ **Manipulador de alimentos**, 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.
- ✓ **Guía etno turismo**, con manejo del idioma inglés, conocimientos de la historia, geografía y legado patrimonial de la región, con competencias para generar narrativas que hagan atractiva la información compartida. Habilidades sociales y comunicacionales.

#### 4.1.3. Puestos de trabajo más demandados en el sector

A continuación se presentan los puestos más demandados, todos tienen perfil de Chilevalora y en proceso de validación la ficha formativa<sup>8</sup> desarrollada por SENCE.

---

<sup>8</sup> SENCE está realizando un proceso de estandarización de los cursos de capacitación en función de un diseño curricular basado en competencias laborales.

- ✓ **Guía turismo**
- ✓ **Gobernanta.**
- ✓ **Chef internacional**
- ✓ **Recepcionista**
- ✓ **Camarera**
- ✓ **Garzón**
- ✓ **Barman**
- ✓ **Manipulador de alimentos**

## **4.2. Sector Servicios Portuarios**

### **4.2.1. Situación actual del sector Portuario**

El **Puerto de Arica** se encuentra en expansión, demandará 235 trabajadores en Puerto seco más 350 trabajadores por faena. Es un Portal Transoceánico entre Brasil, Bolivia y Chile, y de exportación minera.

En relación a la rotación laboral, el Puerto Arica ha generado un fuerte plan de desarrollo del personal, lo que aumenta fidelidad y compromiso de los trabajadores contratados en forma indefinida, la rotación ocurre con el personal subcontratado.

A propósito del tipo de contrato, en este sector, la ley de sub contrataciones, ha generado 2 tipos de trabajadores, a igual desempeño, los contratados de planta tienen derechos (vacaciones, aguinaldos, y otros) que no tienen los trabajadores subcontratados, generando en estos últimos, resentimiento, falta de compromiso, no hay “camiseta”, lo que facilita la emigración rápida al sector minero.

A continuación se presentan las características de los diversos puestos de trabajo levantados tanto en entrevistas como en las encuestas.

### **4.2.2. Caracterización Puestos de Trabajo**

Requisitos de ingreso: egresados de liceo Politécnico y CFT con formación muy básica. Al Ingresar a realizar práctica profesional, tienen oportunidades de ser contratados.

La empresa dispone fuerte plan de desarrollo y capacitación, incentivos y remuneraciones superior al mercado de Arica. Se prioriza la capacitación técnica a trabajadores de planta., con una alta demanda de cursos de seguridad en trabajos portuarios y manejo de sustancias peligrosas.

A continuación se presentan los puestos de trabajo y sus características.

- ✓ **Administrativos**, con conocimientos de comercio exterior y documentación portuaria
- ✓ **Operadores portuarios**, movilizador, carga y descarga de camiones y contenedores. Este cargo puede constituirse en un oficio, se requiere alumnos en práctica de una Institución responsable con seguro de accidentes.
- ✓ **Capataz y /o guarda almacén**, polifuncionales, manejo de documentación de ingreso de carga y faenas en torno a la carga.
- ✓ **Stacking control**

#### 4.2.3. Puestos de trabajo más demandados en el sector

A continuación se presentan los puestos más demandados, de éstos se mencionan aquellos que presentan ficha formativa desarrollada por SENCE o perfil de Chilevalora.

- ✓ **Administrativos**
- ✓ **Operadores portuarios**
- ✓ **Capataz y /o guarda almacén**, con perfil en catálogo de Chilevalora y existe ficha formativa desarrollada por SENCE
- ✓ **Stacking control**

#### 4.3. Sector Industrial: subsector metalmecánico

##### 4.3.1. Situación actual del sector Metalmecánico

El representante de ASINDA, confirma lo señalado por el indicador INACER, declarando que el sector Industrial de la región se encuentra en desarrollo, focalizado en innovación y competitividad. Se proyecta inversión a futura en energías renovables, K Bórax, Cellite filtro natural y Omega Golden.

En particular, la industria de Astilleros, señala que su crecimiento es inestable, pues dependerá de la nueva ley de pesca (menores cuotas, menores captura por tanto, menores flotas). Como escenario de expansión contempla ofrecer servicios a otros clientes (Sur de Chile y Perú) y la construcción de barcos industriales.

El tamaño de las empresas en la provincia de Arica, es desde 150 trabajadores a 16 trabajadores de planta.

La planta de Astilleros, está compuesta por 7 subcontratistas que proveen 100 personas + 74 contratos de planta.

En general, existe poca rotación de personal de planta. Las empresas logran fidelización y compromiso de los trabajadores contratados en forma indefinida, a través de planes de desarrollo y capacitación, la rotación ocurre con personal de subcontratistas.

Gran parte de las empresas destina tiempo los viernes en la tarde, para capacitación. Se enfatizan habilidades técnicas para los trabajadores contratados.

Los trabajadores que ingresan al mercado laboral, requieren desarrollo integral, en particular compromiso y fidelidad con el empleo.

En general, en la región, no hay perfiles disponibles para los cargos requeridos. Incorporan personas sin experiencia o con experiencia mínima, principalmente jóvenes en práctica del liceo politécnico o CFT, los preparan a través de la escuela OTEC de ASINDA y certifican por la U. de Tarapacá. Este proceso de profesionalización, trae aparejado un problema para la industria, pues una vez formados y certificados, los trabajadores emigran al sector minero (de 20 egresados del politécnico, preparados con los mejores maestros y tutores, se califican, quedan 4 trabajando, a los 6 meses se han ido todos). Imposible competir con remuneraciones del sector minero, además, el sistema de turnos de minería les permite trabajar en Arica, los días libres a través de trabajos part time.

#### **4.3.2. Caracterización Puestos de Trabajo**

A continuación se presentan los puestos de trabajo y sus características.

- ✓ **Soldador al arco manual y TIG certificado**
- ✓ **Calderero certificado**

#### **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 formativa desarrollada por SENCE o perfil de Chilevalora.

- ✓ **Soldador al arco manual y TIG certificado**, con perfil en catálogo de Chilevalora
- ✓ **Calderero certificado**



- ✓ **Operador de maquinaria pesada y movimiento de tierra**, con perfil en catálogo de Chilevalora
- ✓ **Instalador de energías renovables**, ficha formativa desarrollada por SENCE validación pendiente.
- ✓ **Constructor de estructuras metálicas**, con perfil en catálogo de Chilevalora
- ✓ **Prevencionista de riesgos**, con perfil en catálogo de Chilevalora

#### 4.4. Sector Industrial: subsector Agroalimentario

##### 4.4.1. Situación actual del sector Agroalimentario

En la Comuna de Arica la agroindustria está representada por empresas multinacionales, como lo son las productoras de semillas y una de fabricación de productos finos para exportación.

La planta de trabajadores contratados es de 20 a 130 con contrato indefinido. En la productora de semillas, además incorporan 50 trabajadores de servicios transitorios, en temporada peak, son 100 trabajadores.

La proyección de crecimiento futuro, en el caso de la productora de alimentos finos, se vincula a la apertura del mercado japonés, durante 2013 – 2014, que en caso de concretarse, significará redoblar turnos y personal.

La proyección futura de la empresa productora de semillas, dependerá de las redes: SAG, proveedores y trabajadores, entre el año 2008 y el 2011 logran disponer de 50 hectáreas.

Los trabajadores son prioritariamente mujeres, extranjeros con permanencia definitiva, entre 25 y 35 años, en una de las empresas no hay límites de edad, los jóvenes presentan más rotación.

La Rotación laboral, ha aumentado últimamente, particularmente trabajadores hombres y jóvenes; en la industria productora de semillas, se percibe una tensión cultural, pues en general, se trata de trabajadores que han operado como medieros, no tienen costumbre de tener jefe, horario, sueldo fijo y beneficios, esto conlleva mayor rotación con trabajadores de servicios transitorios, jornales y temporeros y jóvenes.

En general son trabajadores con poca o nula calificación, con brechas generales de formación, en la región no hay disponibilidad de capital humano preparado para industria alimenticia.

El reclutamiento se lleva a cabo a través de avisos en la prensa, radio, Bolsa Nacional de Empleo, OMIL y empresas de servicios transitorios.

Las empresas no tienen políticas de desarrollo y capacitación de los trabajadores, operan a través de un proceso de inducción a la empresa y charlas motivacionales, focalizando temas de seguridad, calidad, comité paritario y producción. Se señala que “no se busca tener gente super preparada para los cargos”.

El uso de la Franquicia Tributaria, se orienta a los mandos medios, a fin de fortalecer el liderazgo, seguridad y supervisión de equipos de trabajo. Muchos de éstos, por opción personal estudian en CFT. Por convenio colectivo hay descuento en pesos más un bono de escolaridad.

Los entrevistados remarcan la necesidad del desarrollo de competencias de supervisión y liderazgo en mandos medios y jefes de cuadrilla.

En las comunas de Putre y Camarones la producción y comercialización de productos agrícolas como el orégano, cítricos, locoto, tumbo, tunas, mangos, uva, y la elaboración de vino pintatan (característico de la región), es realizada por microempresarios no formalizados no profesionalizados.

La misma dinámica ocurre en General Lagos, con la producción de lanas de camélidos, y productos artesanales derivados.

Los representantes de las comunas son enfáticos en señalar la importancia de fomentar y fortalecer el emprendimiento, desde la formalización de actividades a una perspectiva de exportación y comercialización de productos de calidad más allá de las fronteras de la región. A juicio de los entrevistados, el trabajo regional, requiere de una articulación intersectorial a fin de sinergizar recursos económicos, técnicos y culturales en beneficio del desarrollo regional.

#### **4.4.2. Caracterización Puestos de Trabajo**

En general, no hay requisitos de ingreso, contratan lo que llega, sin requisitos de estudios, deben saber leer, responsables, disciplinados, con ganas de trabajar y seguir la normativa de seguridad personal, disposición a trabajar en el campo (temperatura, tierra, etc.) señalan preferencia de contratación de mujeres, son más detallistas, observadoras, toman datos, más ordenadas, más VOZ.

La empresa de contratos transitorios realiza un proceso de selección

Los indicadores para un desempeño exitoso son la disciplina, cumplimiento de horarios y uso de implementos de trabajo, además la capacidad para detectar errores y comunicarlos oportunamente, también habilidades de comunicación

A continuación se presentan los puestos de trabajo y sus características.

- ✓ **Operario agrícola:** con manejo de Computación, remuneración \$207.000 más asignación locomoción y alimentación \$250.000, los contratos indefinidos, además tienen una gratificación legal semestral
- ✓ **Jefe de cuadrilla:** manejo de Inglés (mails, visitas, reuniones, teléfono) y habilidades de liderazgo y supervisión.
- ✓ **Operario planta:** Sueldo mínimo \$193.000, requiere buenas prácticas de higiene y manufactura, manipulación de alimentos. Iniciativa, activo, da sugerencias, comunica oportunamente los errores, disponibilidad a hacer su tarea.
- ✓ **Esquilador:** con conocimientos para potenciar fibra, mejoramiento de proceso para obtener la certificación del vellón por la Universidad de Chile.
- ✓ **Microempresario:** desarrollo de habilidades de gestión, administración y comercialización.

#### 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 formativa desarrollada por SENCE o perfil de Chilevalora.

- ✓ **Operario agrícola,** perfil Chilevalora y ficha SENCE en preparación
- ✓ **Jefe de cuadrilla,** perfil Chilevalora y ficha SENCE en preparación
- ✓ **Operario planta,** perfil Chilevalora y ficha SENCE en preparación
- ✓ **Esquilador**
- ✓ **Microempresario,** presenta perfil Chilevalora, ficha SENCE en preparación

#### 4.5. Sector Construcción

##### 4.5.1. Situación actual del sector

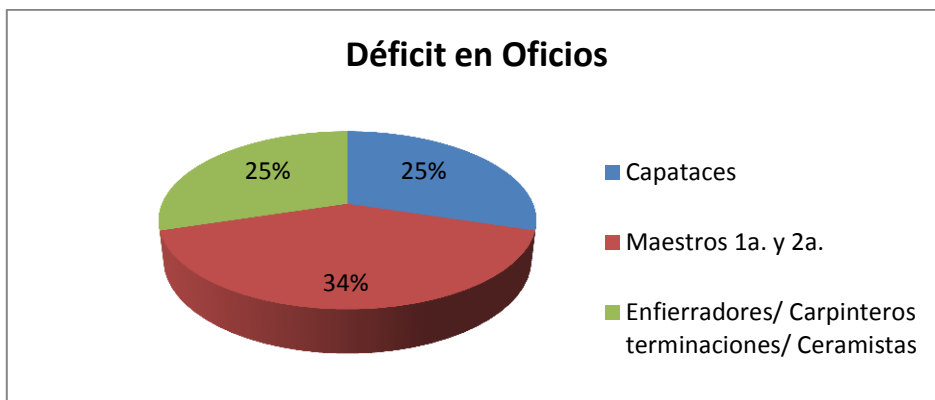
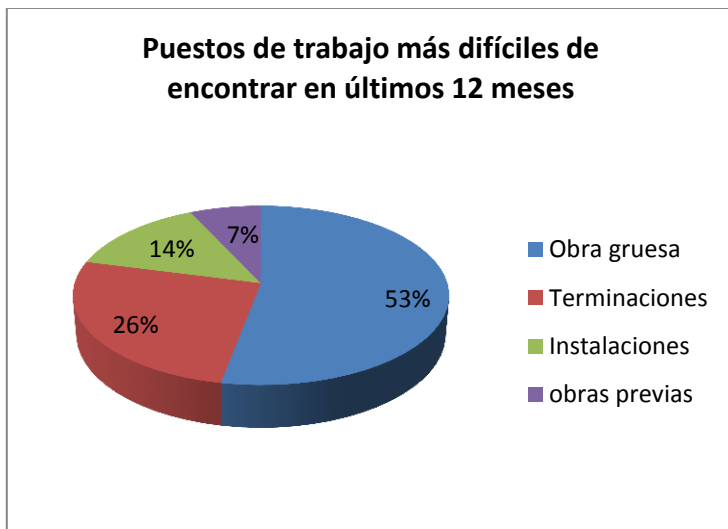
Se presenta información obtenida de fuentes secundarias (Déficit de Trabajadores, Alejandro Pavez V., Revista BIT 85 / Julio 2012, Inversión SOFOFA).

Con respecto a las fuentes secundarias se puede afirmar que: el dinamismo actual del sector, se proyecta con cifras de crecimiento que se acercan al 7,5%, impulsado por inversión inmobiliaria, minería, energía e infraestructura pública.

La Tasa de empleo en el sector bordea 608 mil trabajadores (promedio histórico 600 mil). Para el 2020 se proyecta una necesidad cercana a 200 mil nuevos trabajadores; en la actualidad, el ajuste oferta y demanda se ha realizado a través del salario, \$300.000 líquido para un jornal, este déficit de mano de obra, podría llegar a generar alzas significativas en costos en obra gruesa y atrasos en la entrega de proyectos, pues el alza en remuneraciones no va aparejada a un aumento en productividad.

El capital humano más avanzado del sector construcción emigra de edificación a montaje y de éste al sector minería.

El Diagnóstico realizado por la CCHC, señala que un 82% de las empresas señala problemas para contratar los últimos 12 meses, en los subsectores de edificación / vivienda y montaje industrial.



Para abordar esta realidad del sector, se proponen tres ejes centrales de acción: 1) Gestión integral del capital humano para aumentar la Productividad; 2) Innovación tecnológica y estandarización de procesos constructivos; 3) Incorporación de nuevos actores al sector.

1. Gestión integral del capital humano para aumentar la Productividad, mejorando las condiciones laborales, tales como, estabilidad, capacitación y certificación de competencias.
2. Innovación tecnológica y estandarización de procesos constructivos como alternativa transversal
3. Incorporación de nuevos actores al sector: Mujeres, jóvenes, conscriptos, privados de libertad e inmigrantes

Para las propuestas 1 y 3, es clave la Capacitación, dado que sólo el 70% posee enseñanza media completa o inferior. Se propone formación continua a través de programas formativos pertinentes, cortos y ajustados a diagnóstico de grupos particulares, a ser implementados en obra, lo que aumenta la transferencia del aprendizaje al puesto de trabajo (12% y 40% más que en sala). Para los trabajadores nuevos, programas de formación dual. Esto demanda desarrollo de proveedores en sintonía y con estándares ajustados a los procesos formativos demandados por el sector, que deberán ser validados con la certificación de competencias laborales.

Una encuesta a 36 empresas del sector, da cuenta de un proceso incipiente de inclusión de nuevos actores. En edificación y vivienda, 38% ha incluido extranjeros, (60% en obra gruesa) y en obras civiles y montaje un 40% (25% en obras previas y montaje). En edificación y vivienda un 52% ha incluido mujeres en terminaciones. En obras civiles, un 67% las ha incorporado en administración de obras y bodegas.

A partir de la información recabada en entrevistas realizadas en diferentes regiones (Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, RM, Maule, Bío Bío; Los Lagos, Aysén, Los Ríos y Magallanes), se desprende la siguiente información que consideramos transversal al sector construcción del país.

1. Es necesario diferenciar constructoras que trabajan para sector público/ sector privado, pues existe un uso de materiales diferentes y requerimientos de especialidades diferenciadas. Se percibe además que los sueldos a los trabajadores en el área de la construcción son más bajos en aquellas empresas que son de gran tamaño.
2. En el sector ha habido un gran desarrollo de nuevas **tecnologías** con respecto al uso de materiales: *“el avance de las técnicas para construir es muy alto, todos los años salen nuevos materiales y productos, por ejemplo cómo poner las láminas de termo panel, instalación de piso flotante”*. En este contexto se requieren recursos humanos que estén capacitados para realizar las labores.
3. Rotación laboral, es posible afirmar que depende de la empresa, lo que está directamente relacionado con el tipo de sueldo. Así en algunas empresas la rotación es muy alta, mientras en

otras hay mayor fidelización de los trabajadores, sustentada en mayores remuneraciones y capacitación. La mayor rotación se da en la base de la pirámide (jornales, maestros).

4. El reclutamiento de los trabajadores se realiza a través del boca a boca, sin embargo a mayor tamaño de la empresa, se comienzan a utilizar medios de comunicación locales.

5. Las mujeres se incorporan en el aseo final de la obra, después de estucar, antes de la entrega de pilotos. También en algunas terminaciones, como instalación de papel mural. Una opinión compartida es: *“las mujeres trabajan organizadas, son más responsables”*.

A continuación se presenta una pirámide de demanda, elaborada a partir de la percepción de los entrevistados:



#### 4.5.2. 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. Desde ayudantes de maestros hacia arriba, se recomienda que sepan interpretar planos.

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.

- ✓ **Jornales:** No se les exige capacitación, preparación, ni saber leer ni escribir. Debe hacerse cargo de la pala y de la picada. Recibe un sueldo de 350.000 lúquidos.

- ✓ **Señalero de grúa o Rigger:** Es el encargado de dar indicaciones al operador de una grúa desde tierra. En una obra pueden haber tres grúas en funcionamiento simultáneamente, donde cada una requiere su Rigger o de lo contrario no pueden operar.
- ✓ **Instalador de ventanas de aluminio:** es fundamental dado que no existen medidas estándar para las ventanas y cada arquitecto las diseña a su manera. Como el aluminio es difícil de trabajar, hay pocos especialistas que lo sepan cortar, armar e instalar. Un buen instalador gana \$1.000.000 líquido.
- ✓ **El capataz de mando medio** debe conocer todos los oficios, estar a cargo de un grupo de trabajadores y manejar Excel para llevar el control y seguimiento de la obra. Además debe saber interpretar planos.
- ✓ **Albañiles** de todas las edades, puesto que pueden trabajar hasta avanzada edad sin perder la calidad y efectividad del trabajo.
- ✓ **Instalación de cerámica**
- ✓ **Pintores:** ganan en promedio \$600.000
- ✓ **Estucadores:** ganan en promedio \$600.000
- ✓ **Maestro carpintero** en terminaciones: un maestro con experiencia recibe un sueldo líquido de es de 600.000 mil pesos. Puede instalar 30 puertas en el día como máximo y una obra necesita 3 carpinteros en terminaciones por lo menos.
- ✓ **Instalador de marcos y puertas**
- ✓ **Instalador de papel mural**
- ✓ **Instalador de piso flotante**
- ✓ **Instalador eléctrico**
- ✓ **Instalador sanitario**
- ✓ **Trazador:** Encargado de dibujar en suelo forma la estructura del edificio.
- ✓ **Jefe de Obra:** Requiere desarrollar liderazgo y manejar cálculos más avanzados.
- ✓ **Operador de camión**
- ✓ **Operador de maquinaria pesada**
- ✓ **Operador de grúa torre:** ganan en promedio \$600.000
- ✓ **Prevencionista de riesgo:** se incorporan mujeres.

#### 4.5.3. Puestos de trabajo más demandados en el sector

A continuación se presentan los puestos más demandados del sector, al costado se señala si éste está en el catálogo de ChileValora<sup>9</sup> o presenta ficha formativa<sup>10</sup> desarrollada por SENCE.

<sup>9</sup> Para mayor información visitar <http://www.ChileValora.cl/buscador/index.php/PerfilCompetencia/index>

- ✓ **Albañiles:** Está en el catálogo de ChileValora y existe ficha formativa.
- ✓ **Carpintero de obra gruesa:** Perfil desarrollado por ChileValora.
- ✓ **Carpintero de Terminaciones:** Perfil desarrollado por ChileValora.
- ✓ **Rigger:** Está en el catálogo de ChileValora y existe ficha formativa.
- ✓ **Operador de grúa Torre:** Está en el catálogo de ChileValora y existe ficha formativa.
- ✓ **Jornalero**

## 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.

---

<sup>10</sup> SENCE está realizando un proceso de estandarización de los cursos de capacitación en función de un diseño curricular basado en competencias laborales.