Súmate a los nuevos empleos

observatorio laboral

Encuesta nacional de demanda laboral

ENADEL 2019

Informe de resultados: Turismo

Encuesta Nacional de Demanda Laboral

ENADEL 2019

Informe de Resultados: Turismo

Observatorio Laboral Nacional, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2020, Santiago, Chile.

Todos los derechos reservados.

Queda autorizada su reproducción y distribución citando la fuente.

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer de manera especial a todas y todos quiénes hicieron posible el trabajo que hoy concluye con la publicación de la encuesta.

A los Directores Regionales y a nuestros compañeros de trabajo en todas las Direcciones Regionales de SENCE, que nos acompañaron en estos meses, por su confianza y colaboración.

A nuestros socios estratégicos que lideran la Red de Observatorios Laborales en regiones, integrada por la Universidad Arturo Prat, Universidad Católica del Norte, INACAP, Universidad Católica de Valparaíso, Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Católica del Maule, Universidad del Bio-Bío, Universidad de la Frontera, Universidad Austral de Chile, Universidad de Los Lagos y Universidad de Aysén.

A los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación: OTIC ASIMET, OTIC de la Banca (BANOTIC), OTIC Corporación de Capacitación de la Construcción (CChC), OTIC PROFORMA y OTIC SOFOFA.

Y muy especialmente a los representantes y gerentes de las empresas que accedieron a participar en la Encuesta, por su disposición y el tiempo que nos destinaron en las entrevistas.

Finalmente, agradecer a nuestras contrapartes del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y de la Subsecretaría del Turismo, que acompañaron y conocieron de cerca el trabajo que se estaba llevando a cabo.

A todos ellos va nuestro sincero agradecimiento.

Coordinador

Felipe McRostie

Equipo Observatorio Laboral Nacional

Camila Barraza

Amelia Bezard

Gemma Bofill

Felipe Fábrega

Gerardo Puelles

Andrea Sandoval

Sebastián Vera

ÍNDICE

GLOSARIO.....5

PRESENTACIÓN DIRECTOR DE SENCE.....7

PRESENTACIÓN COORDINADOR OBSERVATORIO LABORAL NACIONAL.....8

RESUMEN EJECUTIVO.....9

1. INTRODUCCIÓN.....10

2. METODOLOGÍA.....11

2.1 ENCUESTA NACIONAL DE DEMANDA LABORAL.....12

2.2 DISEÑO METODOLÓGICO.....13

2.3 DISEÑO MUESTRAL.....14

3. RESULTADOS: DOTACIÓN, CAPACITACIÓN Y VACANTES.....16

3.1. SÍNTESIS DE RESULTADOS.....17

3.2. DOTACIÓN DE PERSONAL DE LAS EMPRESAS DE CONSTRUCCIÓN.....18

3.3. CAPACITACIÓN DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS.....20

3.4. VACANTES DIFÍCILES DE CUBRIR.....24

4. RESULTADOS: OCUPACIONES Y TRABAJOS REQUERIDOS.....28

4.1. SÍNTESIS DE RESULTADOS.....29

4.2. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS: PUESTO DE TRABAJO Y OCUPACIÓN.....30

4.3. OCUPACIONES CON DIFICULTADES MÁS REQUERIDAS.....31

4.3.1 OCUPACIONES ELEMENTALES.....32

4.3.2 PERSONAL DE COMERCIO, VENTAS Y SERVICIOS.....34

4.3.3 PERSONAL DE OFICINA Y ADMINISTRTIVO.....36

4.3.4 TÉCNICOS.....38

4.3.5 DIRECTIVOS Y GERENTES.....39

5. CONCLUSIONES.....40

GLOSARIO

A continuación se presentan ciertas definiciones de conceptos y categorías desarrollados en este reporte..

Tamaño de empresas

Se clasifican según su número de trabajadores. De esta manera las categorías son las siguientes:

- **Micro:** empresas de 1 a 9 trabajadores.
- **Pequeñas:** empresas de 10 a 49 trabajadores.
- **Medianas:** empresas de 50 a 199 trabajadores.
- **Grandes:** empresas con 200 o más trabajadores.

Gran Grupo Ocupacional:

Se clasifican los puestos de trabajos de acuerdo al Clasificador Internacional Uniforme de Ocupaciones, en su adaptación chilena CIUO08.CL, elaborado por el INE. Las categorías ocupacionales son definidas de acuerdo al nivel de competencias y la especialización de las competencias requeridas para efectuar eficazmente las tareas y cometidos. El primer nivel de este clasificador contempla 10 categorías, pero el sector Turismo no emplea todos los grupos, por lo que se procede a presentan solo 8 categorías:

Directores y gerentes: Dueños y socios sin remuneración fija que trabajen en la empresa 15 horas o más a la semana. Gerentes, subgerentes y otro personal remunerado, cuya función es administrar, planear, organizar, controlar y dirigir las actividades de la empresa.

Ejemplos del sector: Gerentes de empresa, Jefes de departamento de empresas turísticas y Administradores de hoteles y restaurantes.

Profesionales: Profesionales vinculados directamente con la actividad central de la empresa, en labores de análisis e investigación, aplicación de conceptos y métodos, y prestación de servicios profesionales. Incluye Ingenieros, arquitectos, profesionales de la salud y de la educación, jefes directos o supervisores de otros profesionales, entre otros.

Ejemplos del sector: Publicistas y especialistas en marketing, Encargados de relaciones públicas, Profesionales de las tecnologías de información.

Técnicos: Técnicos con educación superior de diversas áreas, tales como informática, electrónica, ingeniería, salud, operaciones financieras y administrativas, educación, entre otras. Incluye supervisores de otros técnicos; operadores y controladores de instalaciones de producción de energía, agua, productos químicos, gas natural y metales; agentes e inspectores; supervisores de oficina; secretarios administrativos, jurídicos y médicos; deportistas, entrenadores e instructores de actividades deportivas; fotógrafos; decoradores de interior; chefs.

Ejemplos del sector: Chefs y supervisores de cocina, Productores y organizadores de eventos, Técnicos de las tecnologías de información, Operadores de tours y Supervisores u organizadores de eventos.

Personal de oficina y administrativo: Trabajadores administrativos, oficinistas y empleados en trato directo con el público, excluidos vendedores. Personal encargado de ejecutar labores de registro contable y estadístico, entrada y procesamiento de datos, servicios de secretaría, atención al cliente en materia de pagos, cobros y otras operaciones de caja, etc.

Ejemplos del sector: Oficinistas, Empleados de información turística, Empleados de servicio al cliente, Recepcionistas de hoteles, Operadores telefónicos, Agentes de viajes, Vendedores de pasajes.

Personal de comercio, ventas y comercio: Personal dedicado a la venta de los productos de la empresa, ya sea que realicen sus labores dentro o fuera del establecimiento. También incluye a personal de seguridad, de servicios a personas (como cocineros, garzones, conserjes, peluqueros, entre otros) y call center.

Ejemplos del sector: Cocineros (excepto chefs y comida rápida), Supervisores de limpieza, Anfitrión de restaurante, Supervisor de guardias, Sommelier, Guardia, Garzón, Portero, Guía turístico, Cajero, Vendedor y supervisor de tienda

Oficios: Oficios que no requieren una carrera técnica o profesional de nivel superior, como los oficios de la construcción, mantenedores mecánicos, mecánicos en electricidad y electrónica, instaladores y reparados en tecnología de la información.

Ejemplos del sector: Panadero, Pastelero, Electricista, Albañil, Carpintero.

Operadores de planta y de máquina: Operadores de instalaciones fijas y móviles, conductores de vehículos, operadores de maquinaria de distintas industrias, embaladores.

Ejemplos del sector: Conductores de transporte turístico y servicios de entrega.

Ocupaciones elementales: Personal encargado de ejecutar tareas sencillas y rutinarias, que requieren principalmente la utilización de herramientas manuales y, a menudo, cierto esfuerzo físico (obreros de las distintas industrias, personal de limpieza, reponedores).

Ejemplos del sector: Personal de aseo y limpieza, Mucamo, Ayudante de cocina, Cocinero de comida rápida, Botones.

Competencias laborales:

Las competencias laborales son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para llevar a cabo exitosamente una determinada actividad laboral. Se clasifican de acuerdo a su ámbito de pertinencia, y su nivel de desarrollo, en 7 categorías generales:

Competencias básicas: Habilidades y conocimientos desarrollados principalmente en la educación inicial (básica).

Competencias técnicas: Destrezas manuales y habilidades necesarias para el desempeño de funciones o cargos específicos, excluyendo idiomas y tecnologías de la información.

Competencias en tecnologías de la información: Destrezas y habilidades necesarias para el manejo o desarrollo de tecnologías de la información.

Competencias en idiomas extranjeros: Conocimiento y manejo de inglés o cualquier otro idioma distinto del español.

Competencias actitudinales: Destrezas que relacionan con un “saber-ser” o “saber-actuar” frente a una situación laboral determinada.

Competencias conductuales: Destrezas relacionadas con la interacción con otros, aplicables a cualquier contexto o situación laboral

Competencias directivas o de gestión: Capacidades de administración de recursos (de tiempo, humano y económicos) e información.

PRESENTACIÓN DIRECTOR NACIONAL DE SENCE

El SENCE se encuentra en un proceso de modernización que tiene por objetivo final aumentar el impacto que tienen nuestros programas y políticas sociales sobre la empleabilidad de las personas. Con este objetivo en mente, una de las metas que nos hemos planteado como indispensables es alinear nuestra oferta de capacitación a los oficios y competencias que se demandan desde el mundo productivo. Solo así podremos cumplir nuestro compromiso con la sociedad de entregar habilidades y conocimientos que abran nuevas oportunidades de desarrollo laboral y personal.

La Encuesta Nacional de Demanda Laboral 2019 (ENADEL), diseñada y levantada por la red de Observatorios Laborales de SENCE, es un instrumento fundamental para acercarnos a esta meta. Se trata de la primera encuesta de demanda laboral que se realiza en Chile, diseñada para tener representatividad estadística para cada una de nuestras 16 regiones, de manera de contribuir con respuestas ajustadas a las necesidades específicas de cada territorio.

En su primera versión, ENADEL nos permite identificar los oficios y competencias laborales más requeridos por las empresas de cuatro sectores productivos: Construcción, Industria Manufacturera, Transporte y Almacenamiento y Turismo. Este es solo el punto de partida: queremos seguir aplicando esta encuesta año a año, poniendo el foco en distintos sectores productivos, para ir generando un sistema de información cada vez más robusto y completo.

En este reporte presentamos los resultados más relevantes de la encuesta, con el objetivo de aportar a la toma de decisiones de todos los actores que participan del ecosistema formativo-laboral. Esperamos que sea de utilidad para orientarse en un mundo laboral que, como todos sabemos, se está transformando a pasos cada vez más acelerados.

JUAN MANUEL SANTA CRUZ CAMPAÑA

PRESENTACIÓN COORDINADOR OBSERVATORIO LABORAL NACIONAL

La red territorial de Observatorios Laborales de SENCE es una iniciativa que nace el año 2015 al alero del Programa de Apoyo a la Efectividad del SENCE entre el Banco Interamericano de Desarrollo y el Gobierno de Chile. Hoy por hoy, la red ya cuenta con observatorios en cada una de las 16 regiones del país, los que son ejecutados por universidades regionales a través de equipos multi disciplinarios de profesionales siguiendo los lineamientos técnicos de la oficina central en SENCE.

La principal misión de los observatorios laborales es generar información periódica y de calidad sobre las brechas entre oferta y demanda de oficios y competencias en el mercado laboral, de manera de contribuir a aumentar la pertinencia de los programas públicos y privados de educación, certificación, intermediación laboral y empleo en general.

Esta misión cobra especial relevancia en el contexto de las grandes transformaciones que está teniendo el mundo del trabajo producto de fenómenos como la revolución tecnológica, el cambio climático o los profundos cambios sociodemográficos y culturales que está atravesando nuestra población (tales como el envejecimiento, la inmigración o la inclusión de grupos históricamente excluidos del mundo laboral mediante diversas políticas y leyes). En un mundo laboral cada vez más cambiante, requerimos contar con herramientas y estudios de prospección que permitan orientar a las personas, instituciones y empresas en sus decisiones de formación y empleo.

La Encuesta Nacional de Demanda Laboral 2019 (ENADEL) proporciona, por primera vez para nuestro país, datos estadísticamente representativos sobre la demanda laboral de las empresas a nivel de ocupaciones y competencias para cada una de las regiones y sectores económicos cubiertos. La encuesta fue elaborada siguiendo los principales estándares y recomendaciones internacionales que existen para este tipo de encuestas, por lo que sus resultados constituyen una fuente de información muy valiosa para todos los actores interesados en contribuir al cierre de brechas de capital humano de estos sectores.

FELIPE MCROSTIE BUSTAMANTE

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe presenta los principales resultados de ENADEL 2019 para el sector Turismo.

El año 2019 se lanzó la primera versión de la Encuesta Nacional de Demanda Laboral (ENADEL), la cual levantó información para los sectores económicos de Construcción, Industria Manufacturera, Transporte y Almacenamiento, y Turismo.

El sector Turismo se definió como la agregación de tres actividades económicas: Alojamiento turístico, Provisión de alimentos y bebidas, y Actividades de agencias de viajes, tour operadores y guías turísticos.

Los objetivos de ENADEL 2019 fueron: caracterizar la dotación de las empresas, identificar las preferencias de capacitación, identificar y caracterizar los puestos de trabajo que presentaron dificultades en los procesos de reclutamiento y selección, y anticipar puestos de trabajos demandados en el corto plazo. Con respecto a este último objetivo, debido a la pandemia del COVID19, las proyecciones de corto plazo que se consultaron quedaron desactualizadas.

La muestra lograda, para los cuatro sectores, fue de 3.944 empresas de todas las regiones del País. Específicamente, para el Turismo se encuestaron 1.491 empresas, de 5 o más trabajadores.

De este modo, los datos representan a 6.457 empresas de Turismo de 5 o más trabajadores, y a 250.778 trabajadoras y trabajadores de todo el país. para el año 2019.

En cuanto a la dotación, casi la mitad de los trabajadores trabaja en grandes empresas (47%), y se emplean principalmente como Personal de comercio, ventas y servicios (32%), y en Ocupaciones elementales (32%). La participación femenina general es de un 55%, llegando a 67% en ocupaciones elementales. Destaca una alta participación femenina en el grupo de Directivos y gerentes (44%).

En relación a la capacitación, un 44% de empresas capacitaron a sus trabajadores, los últimos 12 meses. De este modo, se capacitaron un 31% de los trabajadores del sector., equivalentes a unos 78 mil trabajadores. La principal fuente de financiamiento de las capacitaciones son los recursos propios (55%), exceptuando a las empresas grandes, que se financian principalmente (85%) a través de Franquicia Tributaria. Las competencias laborales prioritarias para capacitar en el sector son las actitudinales y conductuales.

En cuanto a las dificultades de contratación, un 68% de las empresas declararon vacantes difíciles de llenar. Las vacantes con dificultades representaron un 29% del total de vacantes asociadas al Turismo. De manera general, las principales dificultades de contratación fueron la falta de experiencia laboral y la falta de competencias técnicas y de socioemocionales en los candidatos.

Los grandes grupos de puestos de trabajo donde se presentaron mayores dificultades para llenar vacantes fueron las “Ocupaciones elementales” y “Personal de comercio, ventas y servicios”, con 45% y 39% de las vacantes con dificultades, respectivamente. En ambos grupos la principal dificultad de contratación fue la falta de competencias técnicas. Los grupos primarios con dificultades de contratación, que tuvieron más vacantes fueron: Auxiliares de aseo, Cocineros, Garzones de mesa, Ayudantes de cocina y Cocineros de comida rápida.

Al indagar por los canales de reclutamiento, para las empresas micro, pequeña y mediana, su principal cana es la recomendación de trabajadores u otros, en tanto las empresas grandes buscan principalmente mediante plataformas web de empleo pagadas.

1 INTRODUCCIÓN

El presente reporte contiene un resumen de los principales resultados de la Encuesta Nacional de Demanda Laboral (ENADEL) realizada el año 2019 para el sector del Turismo.

El levantamiento y procesamiento de esta encuesta fue realizado por el Observatorio Laboral Nacional de SENCE y su red de Observatorio Regionales, los cuales son financiados por Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC) a través de fondos de estudio de Franquicia Tributaria, y son ejecutados por diversas universidades a lo largo del país. El diseño muestral, en tanto, fue elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas.

En su primera versión, ENADEL abarcó las actividades económicas de Industria Manufacturera, Construcción, Transporte y Almacenamiento, y Turismo. La población objetivo fueron las empresas con 10 o más trabajadores, salvo para Turismo, que consideró empresas de 5 o más trabajadores. A nivel nacional, se encuestaron en total 3.944 empresas, de las cuales 1.491 fueron empresas del sector Turismo.

ENADEL es la primera encuesta que se aplica en Chile para identificar la demanda de ocupaciones y competencias laborales de las empresas con un diseño muestral contempla representatividad nacional y regional en sus resultados para cada uno de los sectores levantados.

Esta encuesta tuvo cuatro objetivos principales: caracterizar a las empresas en cuanto a su composición laboral; identificar y caracterizar puestos de trabajo asociados a vacantes difíciles de llenar; detectar preferencias de capacitación de las empresas; y sondear la demanda de ocupaciones y competencias laborales en el corto plazo.

Estallido Social y Crisis Sanitaria Covid-19

El levantamiento de información fue realizado durante el período comprendido entre los meses de mayo y primeros días de octubre de 2019, período previo al estallido social y a la actual crisis sanitaria de Covid-19. Si bien se pudiera presumir que la información quedó desactualizada, atendida la contingencia que atraviesa el país, es posible sostener la vigencia y oportunidad de la información levantada, dado que la mayoría de los resultados - en cuanto a características de las empresas y brechas laborales - son de carácter estructural, como las brechas de género, o la falta de competencias técnicas o licencias, por mencionar algunos ejemplos.

Entendemos que el análisis de las distintas brechas en el sector es una oportunidad para contribuir con evidencia a las decisiones de los actores estratégicos del rubro en materia de formación y empleo, una vez se reactive nuevamente el sector.

El reporte se divide en cuatro apartados. En el primero se introduce la estrategia metodológica de ENADEL, que presenta el diseño metodológico de la encuesta; el segundo, contiene una caracterización de la dotación de trabajadores de las empresas por ocupación, así como información sobre la capacitación que han realizado y las vacantes con dificultades, y a continuación se presenta una descripción de las ocupaciones con dificultades de contratación del sector. Finalmente se desarrollan las conclusiones de este informe.

2

METODOLOGÍA

2.1 ENCUESTA NACIONAL DE DEMANDA LABORAL

La Encuesta Nacional de Demanda Laboral—ENADEL - es la primera encuesta que se aplica en Chile para identificar la demanda de ocupaciones y competencias laborales de las empresas, con representatividad a nivel regional para los cuatro sectores productivos analizados: Construcción, Industria Manufacturera, Transporte y Almacenamiento y Turismo.

ENADEL, en su primer versión, tiene cuatro objetivos que se estructuran en cuatro módulos:

1. Caracterizar a las empresas en cuanto a la composición y perfil de la dotación de sus trabajadores y trabajadoras.
2. Identificar los puestos de trabajo asociados a vacantes difíciles de llenar, caracterizando y analizando las causas de la dificultad, así como los medios utilizados para buscar trabajadores y los impactos negativos que se generan como resultado de registrar vacantes difíciles de cubrir.
3. Indagar en las preferencias de capacitación de las empresas, considerando los grupos ocupacionales que fueron capacitados y las competencias en las que se decide invertir, así como los medios de financiamiento disponibles para ello.
4. Anticipar la demanda de ocupaciones y competencias laborales.

Con esta información se espera contribuir a mejorar la pertinencia de la política pública en los ámbitos de capacitación y empleo.

En términos estadísticos, los resultados de la Encuesta tienen representatividad regional y nacional para cada actividad económica. Mientras que, a nivel nacional, los resultados también tienen representatividad estadística a nivel de tamaño.

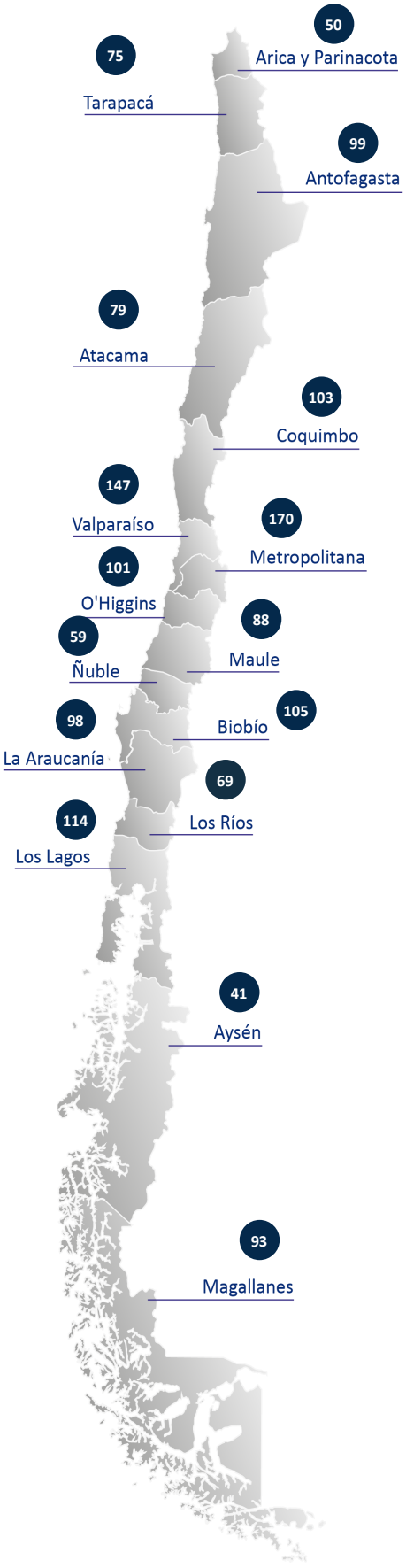
CONSTRUCCIÓN

TURISMO

INDUSTRIA MANUFACTURERA

TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO

2.2 DISEÑO METODOLÓGICO



Mapa: distribución regional de la muestra para Turismo

La unidad de análisis y levantamiento de información fue la empresa, debido a que no existe un marco muestral a nivel de establecimiento, que es la unidad de estudio ideal para los objetivos de esta encuesta.

La población objetivo fueron empresas formales con 10 o más trabajadores para Industria Manufacturera, Construcción, Transporte y Almacenamiento; mientras que para Turismo se consideraron las empresas con 5 o más trabajadores. Para los fines de la Encuesta, el sector Turismo se construyó agrupando las actividades de: Alojamiento turístico, Provisión de alimentos y bebidas, y Actividades de agencias de viajes, tour operadores y guías turísticos. Estas actividades se definen de acuerdo al Clasificador Chileno de Actividades Económicas CIIU4.CL 2012 (INE, 2012).

El diseño muestral y el cálculo de los factores de expansión fue realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), considerando representatividad regional para cada actividad levantada.

Las entrevistas fueron realizadas por los equipos de la Red de Observatorios Regionales, de manera presencial, a un informante idóneo definido como un tomador de decisiones en el área de recursos humanos, gerentes generales o supervisores de área. El trabajo de campo se desarrolló entre los meses de mayo y noviembre de 2019.

La supervisión técnica, validación y procesamiento final de la encuesta estuvo a cargo del Observatorio Laboral Nacional, junto con la validación externa de la base de datos entregada por el INE.

A nivel nacional, se encuestaron en total 3.944 empresas, de las cuales 1.491 fueron empresas de Turismo. La distribución regional de la muestra para Turismo se puede observar en el mapa.

En la actividad de Turismo, se encuestaron en el país un total de 1.491 empresas con 5 o más trabajadores.

2.3 DISEÑO MUESTRAL

La estrategia muestral utilizada es probabilística estratificada, siendo el tamaño muestral diseñado para obtener representatividad en los siguientes niveles de estimación[1]:

- Total Nacional
- Regional
- Actividad económica
- Tamaño de empresa según número de trabajadores
- Región y actividad económica

El marco muestral que contiene a la población objetivo, se obtiene a partir de la información del Directorio Nacional de Empresas y la declaración de número de trabajadores asalariados del Servicios de Impuestos Internos (SII). Estos registros permiten estratificar dicho marco a nivel de las 16 regiones del país, además de la actividad económica definida de acuerdo al Clasificador Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas, adaptación nacional, (CIIU4.CL 2012), quedando las siguientes actividades:

Cuadro 1: Actividades muestreadas en ENADEL 2019 de acuerdo al clasificador CIIU4.CL2012.

Actividad económica	Glosa de actividad económica
C	Industrias manufactureras
F	Construcción
H	Transporte y almacenamiento
Turismo: I (55100-55200-55900)	Actividades de alojamiento turístico
Turismo: I (56100-56290-56300)	Actividades de provisión de alimentos y bebidas
Turismo: N (79110-79120-79900)	Actividades de agencias de viajes, tour operadores y guías turísticos

Fuente: Informe de Diseño Muestral, Instituto Nacional de Estadísticas.

El tamaño de la empresa se definió según el número de trabajadores, estableciendo cuatro categorías de clasificación: grande, mediana, pequeña y micro, definidas según número de trabajadores, de acuerdo con los siguientes límites:

Cuadro 2: Clasificación de las empresas según el número de trabajadores

Tamaño Empresa	Número de trabajadores asalariados	
	Límite inferior	Límite superior
Grande	200	Más
Mediana	50	199
Pequeña	10	49
Micro*	5	9

Fuente: Informe de Diseño Muestral, Instituto Nacional de Estadísticas.
* Definido solo para las actividades de Turismo.

1. Se utilizó un error relativo admisible menor a 30% para cada nivel de estimación. Todos los niveles presentan errores menores a 30%, salvo en las regiones de Arica Parinacota y Aysén cruzado con actividad económica; Magallanes para la actividad de Transporte y Almacenamiento; Construcción en Magallanes y Transporte y; Almacenamiento en Ñuble que presentan un error relativo de 31%.

De este modo, se construyeron 302 estratos compuestos por el cruce de región, actividad económica y tamaño de empresa.

La variable de diseño muestral fue la dificultad para llenar vacantes, que constituye una de las variables más relevantes de la encuesta.

El tamaño muestral objetivo fue de 4.335 empresas a nivel nacional y la muestra lograda alcanzó a 3.944 empresas, representando 91% de logro a nivel nacional.

El Cuadro 3 presenta las encuestas realizadas, el porcentaje de logro, la estimación de empresas y el porcentaje de empresas con vacantes difíciles de cubrir sobre el total de empresas con vacantes, para cada sector de ENADEL.

Cuadro 3: Encuestas logradas, % de logro y estimaciones por actividad económica, ENADEL 2019

Actividad	Encuestas logradas	% de logro	Estimación expandida	
			Empresas	% Empresas con vacantes dificiles de llenar sobre el Total de empresas con vacantes
Industria Manufacturera	889	93%	7.216	66%
Construcción	846	89%	6.656	69%
Transporte y Almacenamiento	718	86%	3.907	66%
Turismo	1.491	93%	6.457	74%
Total	**3.944**	**91%**	**24.236**	**69%**

Fuente: Informe de Diseño Muestral, Instituto Nacional de Estadísticas.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS DE ENADEL 2019:

DOTACIÓN DE EMPRESAS, CAPACITACIÓN DE TRABAJADORES Y VACANTES DIFÍCILES DE LLENAR

3.1. SÍNTESIS DE RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados relacionados con la composición y estructura de la dotación de personal de las empresas de Turismo. Así también, se caracterizan las preferencias y limitaciones en torno a la capacitación de las empresas. Finalmente, se presenta la proporción de empresas que tienen vacantes difíciles de llenar, causas y consecuencias de tener este tipo de vacantes.

Síntesis de resultados

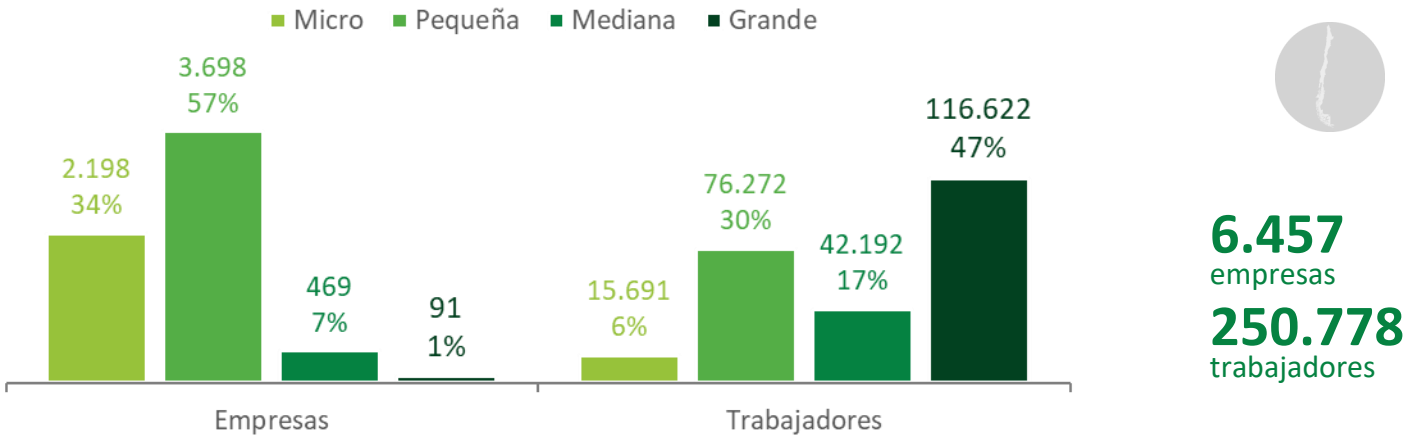
- Los resultados representan a 6.457 empresas de Turismo de 5 o más trabajadores, y a 250.778 trabajadoras y trabajadores en todo el país. Casi la mitad del personal (47%) trabaja en grandes empresas. Al analizar la composición del personal por gran grupo ocupacional, se obtiene que la mayor parte trabaja en puestos de Personal de comercio, ventas y servicios (32%), y en Ocupaciones elementales (32%).
- La participación femenina es de un 55% en general. Al desagregar la participación por grupo ocupacional, la mayor proporción de mujeres se ubica en las Ocupaciones elementales, con un 67% de este grupo., seguido por los Oficios (57%), en tercer lugar está el Personal de oficina y administrativo.(56%). Destaca una alta participación femenina en el grupo de Directivos y gerentes (44%).
- Un 44% de empresas capacitaron a sus trabajadores, con una relación inversa al tamaño: un 91% de las grandes capacitaron, mientras que solo un 32% de las micro empresas lo hicieron. En total, se capacitaron un 31% de los trabajadores del sector.
- La principal fuente de financiamiento de las capacitaciones son los recursos propios (55% de las empresas). Esta situación sería transversal a los tamaños de empresa, exceptuando a las grandes, que hacen uso de la Franquicia Tributaria en un 85% y solo un 12% usa recursos propios. Las competencias laborales prioritarias para capacitación en el sector son principalmente las actitudinales y conductuales.
- Un 63% de las empresas señaló haber tenido dificultades para llenar alguna de sus vacantes durante los últimos 12 meses. El total de vacantes publicadas representó un 24% del total de personas empleadas en este sector.
- Las principales dificultades estuvieron relacionadas con la falta de experiencia laboral y la falta de competencias o habilidades técnicas y socioemocionales en los candidatos.
- Los principales impactos de tener dificultades para llenar vacantes fueron el aumento de carga laboral, mencionado por un 84% de las empresas; alza en costos operacionales y problemas para implementar estándares de calidad (50% y 49% respectivamente).
- El principal canal de reclutamiento es la recomendación de trabajadores u otros actores, para los tres tamaños de empresas, con una mención general de un 64%. En cuanto a diferencias relativas por tamaño, destaca el uso de plataformas web pagadas, donde las menciones de empresas grandes son casi 10 veces superiores a las de las micro empresas.

3.2. DOTACIÓN DE LAS EMPRESAS

En esta sección se describen algunas características de las empresas del Turismo y sus trabajadores y trabajadoras, según tamaño de empresa y grupo ocupacional a nivel nacional. Así, se describe su composición laboral, sus preferencias en capacitación y características asociadas a vacantes difíciles de llenar que tuvieron las empresas.

Los resultados representan a 6.457 empresas que se dedican al Turismo con 5 o más trabajadores, las cuales emplean unas 250.778 personas. Casi el 60% corresponde a pequeñas empresas, sin embargo, estas emplean un 30% de las y los trabajadores. Las micro empresas equivalen a un 34% de las firmas, pero emplean un 6% del personal de Turismo. En tanto, las empresas grandes representan el 1% del total de empresas, pero emplean al 47% de las personas en este rubro.

GRÁFICO 1. Tamaño de empresas y número de trabajadores de Turismo, 2019.



Fuente: Elaboración propia en base a ENADEL 2019.

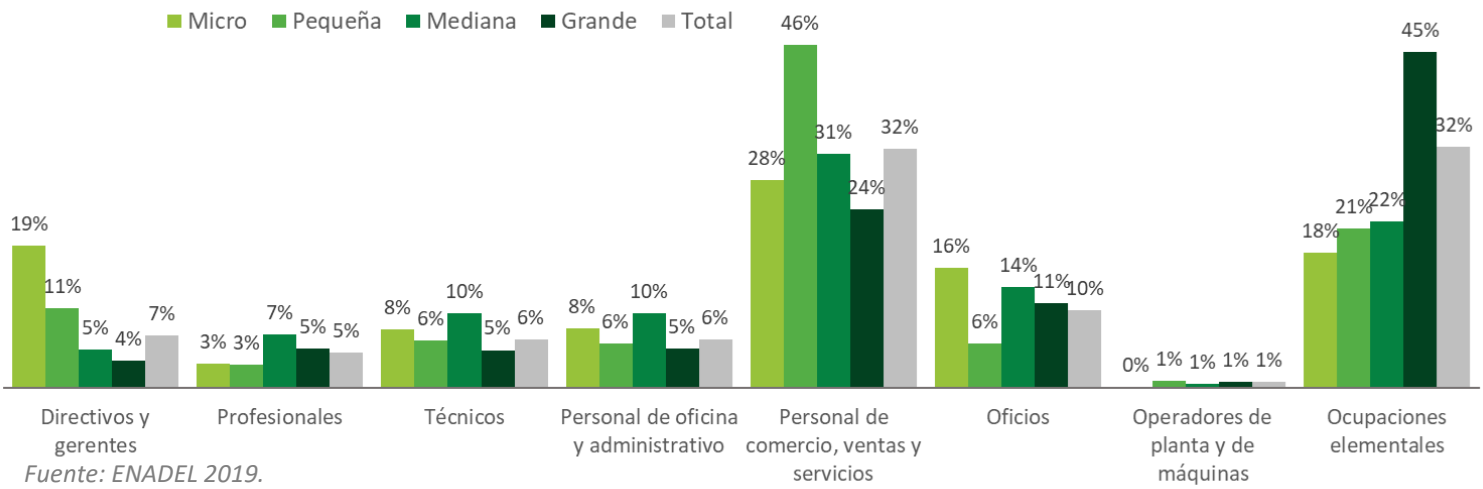
CUADRO 1. Características de las empresas de Turismo, 2019.

	N° de establecimientos (mediana)	N° de trabajadores (promedio)	Trabajadores por establecimiento (promedio)	Trabajadores en Casa Matriz (% del total)	Empresas multi-región (% del total)
Micro	1,0	7,1	6,5	100%	0%
Pequeña	1,0	20,6	12,4	98%	5%
Mediana	1,0	89,9	28,6	95%	14%
Grande	16,0	1.280	17,7	50%	72%
Total	1,0	38,8	15,1	76%	5%

Fuente: ENADEL 2019.

Los establecimientos de las empresas consideran establecimientos de comida y alojamiento, así como oficinas de operadores de servicios turísticos. En promedio, las micro empresas operan en 1 establecimiento con menos de 7 trabajadores, operando exclusivamente en la misma región de la casa matriz. Una realidad muy distinta a la de las empresas grandes, que operan en promedio en 16 establecimientos con más de 17 trabajadores y, en forma mayoritaria, en más de una región.

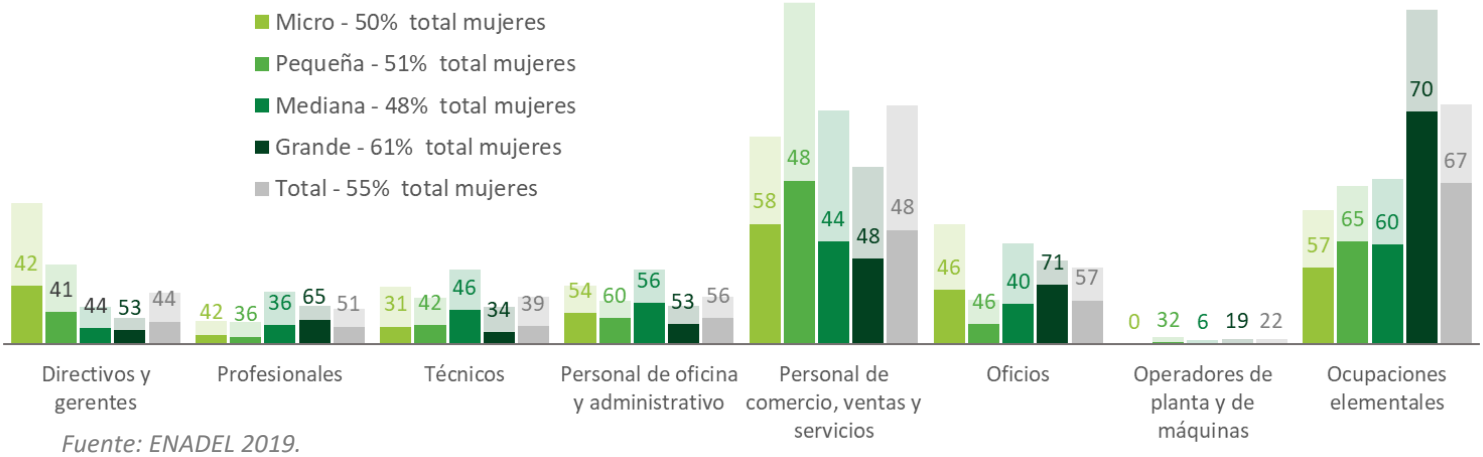
GRÁFICO 2. Distribución de trabajadores de Turismo según grupo ocupacional, 2019.



Fuente: ENADEL 2019.

Al revisar la distribución de los trabajadores del Turismo según gran grupo ocupacional (Gráfico 2) se tiene que la mayores participaciones están en el Personal de comercio, ventas y servicios y en Ocupaciones elementales, con 32% del total de trabajadores para cada grupo. En un segundo orden están los Oficios (10%). En tanto, Directivos, Personal administrativo y Profesionales presentan entre un 5% y 7% de participación. Al analiza por tamaño, destaca la participación del Personal de comercio en las empresas pequeñas (46%), de las Ocupaciones elementales en las grandes (45%), y de los Directivos y gerentes en las micro (19%).

GRÁFICO 3. Proporción de mujeres en empresas de Turismo según grupo ocupacional, 2019.



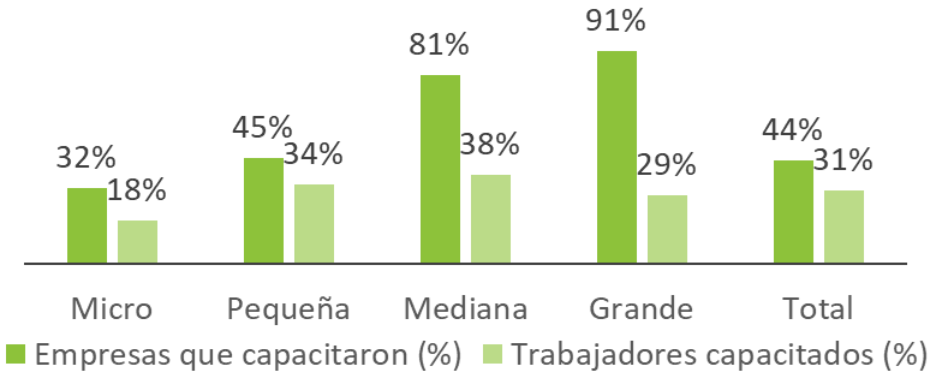
Fuente: ENADEL 2019.

La proporción de mujeres empleadas en el sector fue de un 55% (Gráfico 3), en donde las empresas grandes son las que emplearon un mayor porcentaje de mujeres (61%), y las micro empresas la menor (50%). Las Ocupaciones elementales fue el grupo que presentó mayor participación femenina (67%), seguido por los Oficios (57%), en tercer lugar está el Personal de oficina y administrativo.(56%). Destaca la alta participación femenina en el grupo de Directivos y gerentes (sobre 40% en todos los tamaños), especialmente en las grandes empresas (53%). En este tamaño las mujeres también ocupan una proporción importante de puestos en el grupo de Profesionales (65%).

3.3. CAPACITACIÓN DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

Esta sección presenta una descripción de la capacitación de las empresas, considerando trabajadores capacitados, fuentes de financiamiento, razones para no capacitar, así como necesidades de capacitación futura por grupo ocupacional y competencias. Los resultados muestran el rezago en cuanto al acceso a capacitación que tienen las micro y pequeñas empresas, donde solo el 32% de las primeras y el 45% de las segundas desarrollaron actividades de capacitación en los últimos 12 meses. A pesar de esto, las diferencias en la proporción de trabajadores capacitados no difiere significativamente por tamaño.

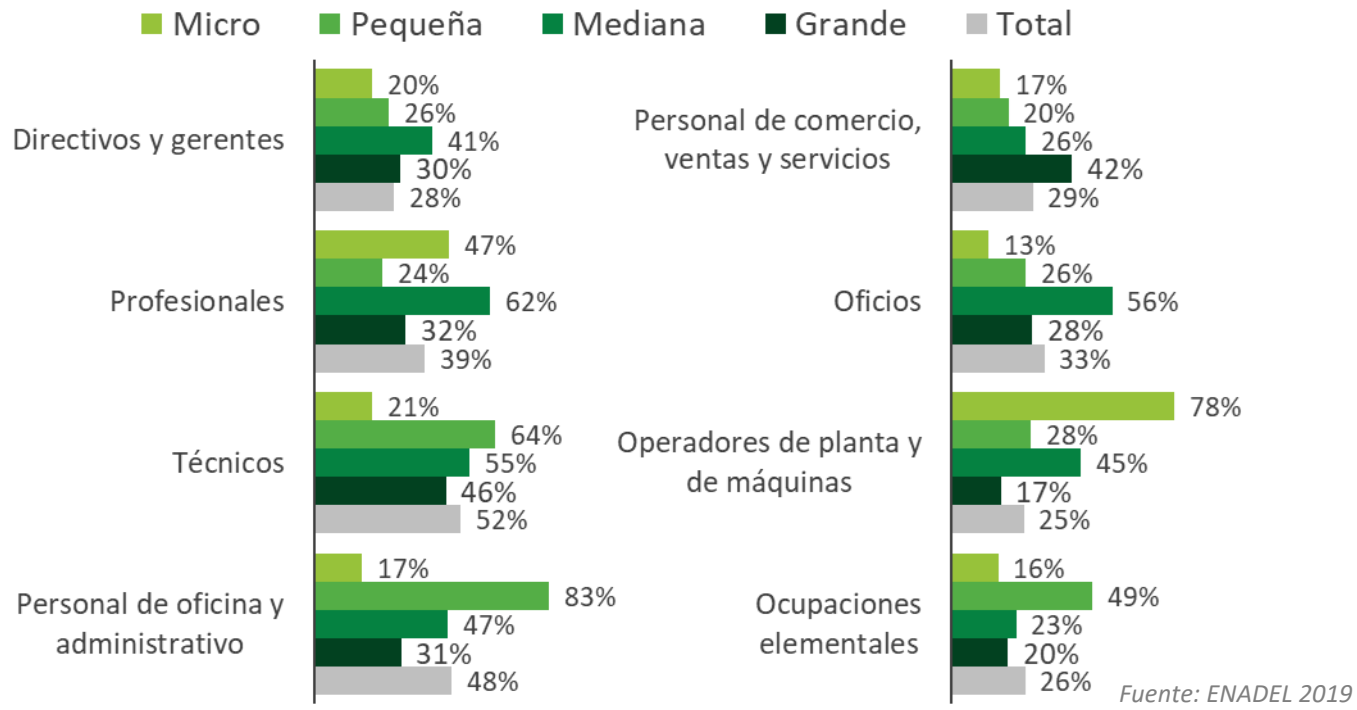
GRÁFICO 4. Proporción de empresas que capacitaron y trabajadores capacitados según tamaño, 2019.



Trabajadores Capacitados: 78.306

Fuente: ENADEL 2019.

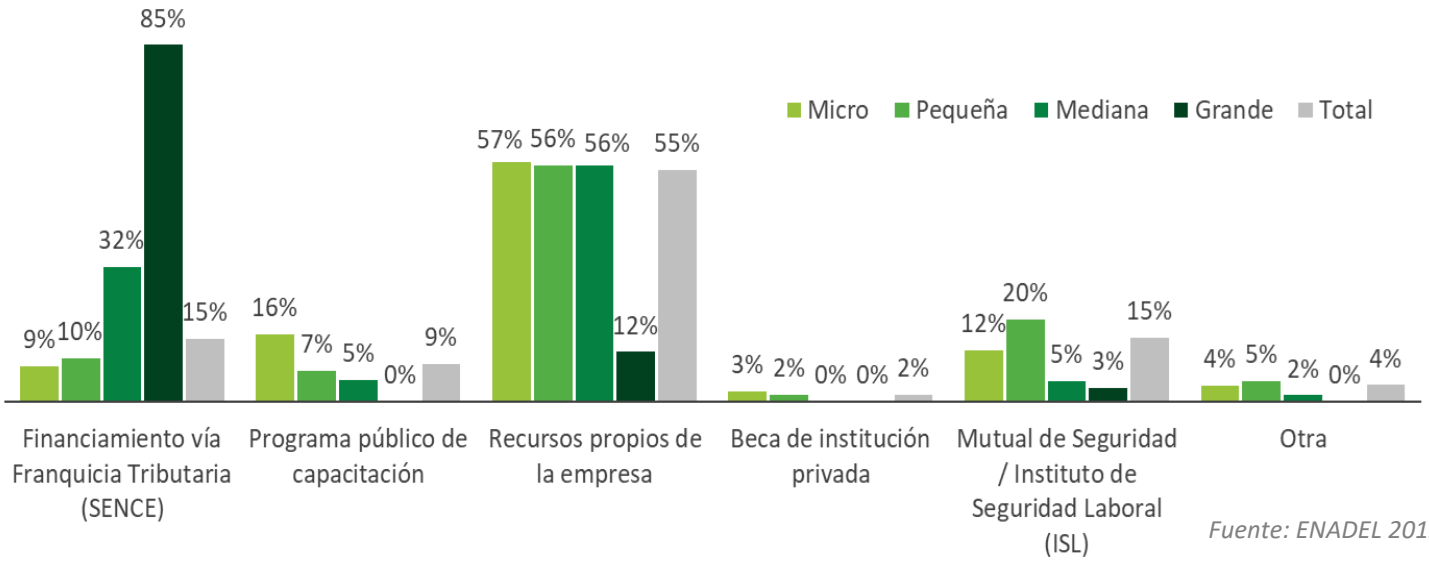
GRÁFICO 5. Proporción de trabajadores de Turismo que fueron capacitados según grupo ocupacional, 2019.



Fuente: ENADEL 2019

El Gráfico 5 muestra la proporción de trabajadores capacitados por las empresas según grupo ocupacional. De manera general, el total de capacitados es un 31%, y el grupo con mayor proporción es el de Técnicos con 52%, aunque representan un número bajo en la dotación de las empresas. El grupo más numeroso, el Personal de ventas y servicios, fue capacitado en un 29% y en un 42% por las grandes, mientras que las Ocupaciones elementales, el segundo mayor, en un 26% con alta presencia de empresas pequeñas.

GRÁFICO 6. Fuentes de financiamiento usadas para capacitación por empresas de Turismo, 2019.

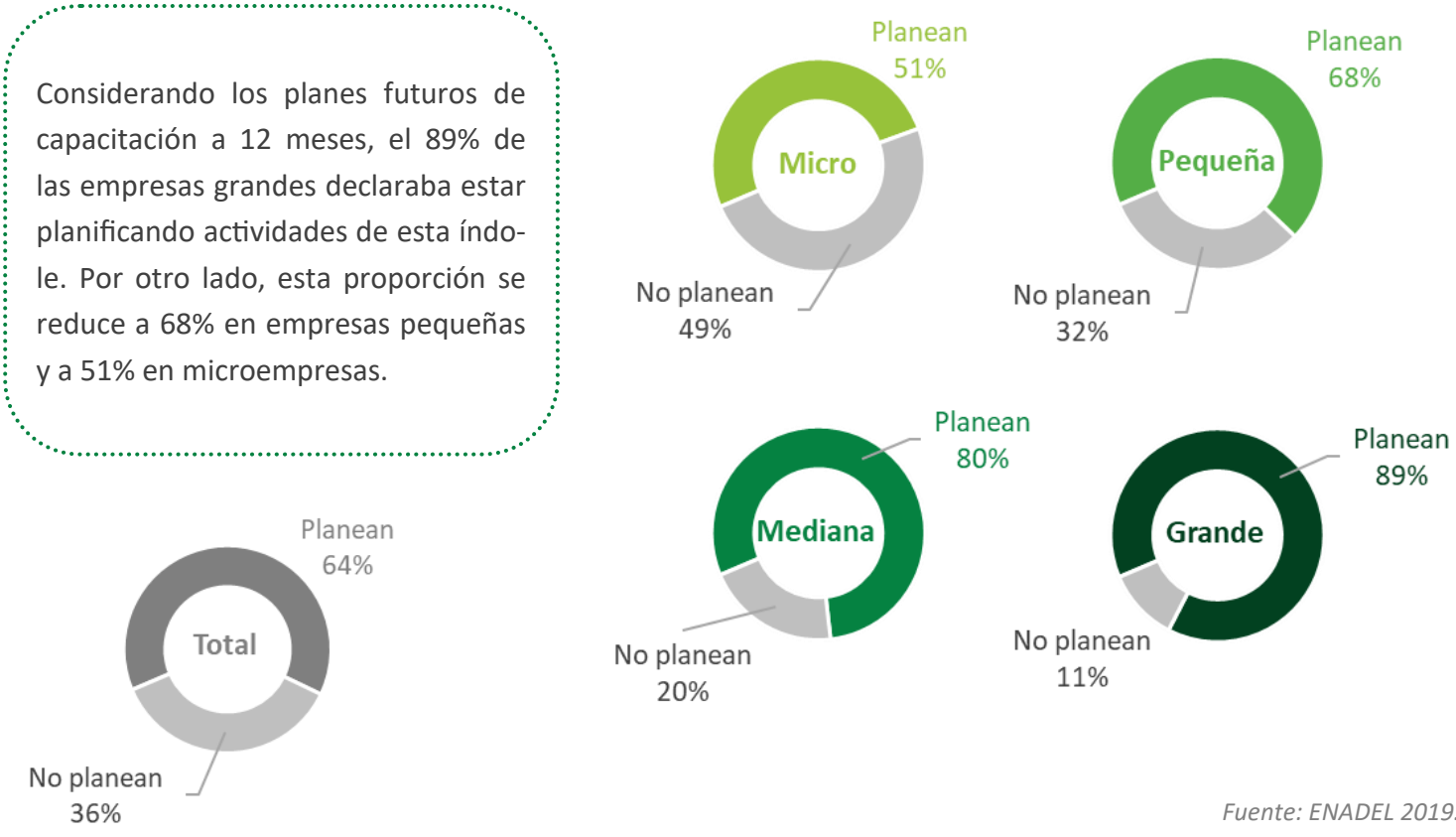


Fuente: ENADEL 2019.

En cuanto a las fuentes de financiamiento, se observa que un 55% de todas las empresas financiaron sus programas de capacitación con recursos propios, con la excepción de las empresas grandes. Para éstas, el 85% de estas actividades fueron financiadas con recursos de la Franquicia Tributaria. Solo un 15% financió la capacitación mediante mutuales.

GRÁFICO 7. Planes de capacitación de empresas de Turismo en los próximos 12 meses, 2019.

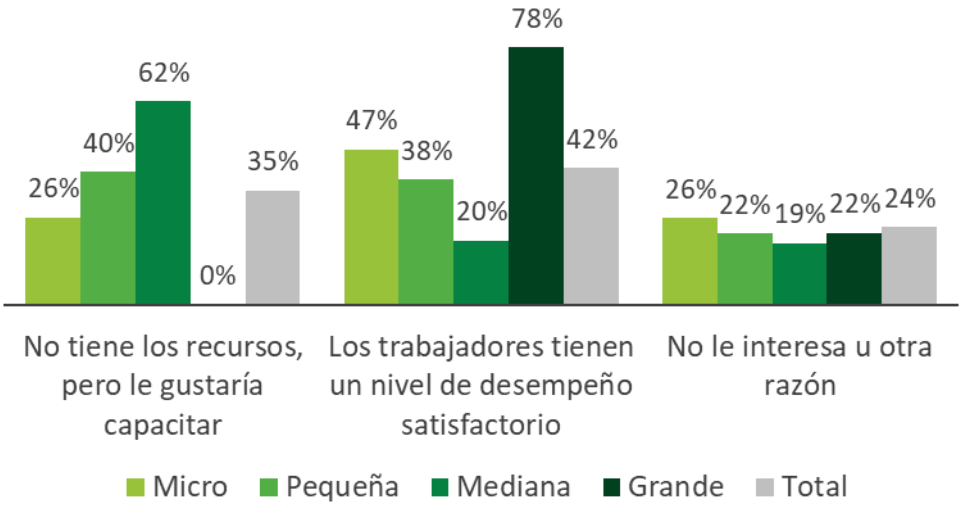
Considerando los planes futuros de capacitación a 12 meses, el 89% de las empresas grandes declaraba estar planificando actividades de esta índole. Por otro lado, esta proporción se reduce a 68% en empresas pequeñas y a 51% en microempresas.



Fuente: ENADEL 2019.

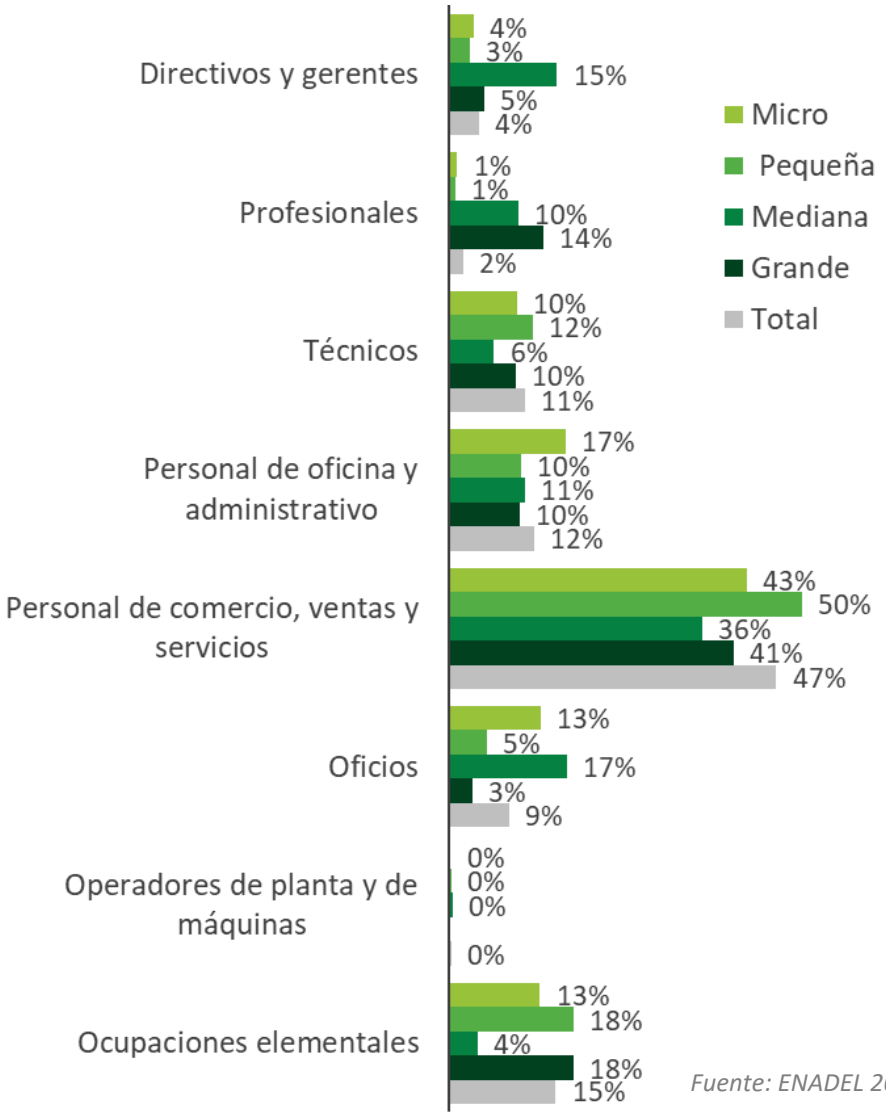
GRÁFICO 8. Razones para no capacitar en los próximos 12 meses en empresas de Turismo, 2019.

Entre las razones que mencionaron las empresas para no capacitar trabajadores a futuro, destaca la percepción positiva que manifiestan respecto del desempeño de sus trabajadores, alcanzando el 42%. La falta de recursos para capacitar sería un problema exclusivo de las micro, pequeñas y medianas empresas.



Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 9. Grupo ocupacional prioritario a capacitar en los próximos 12 meses, 2019.

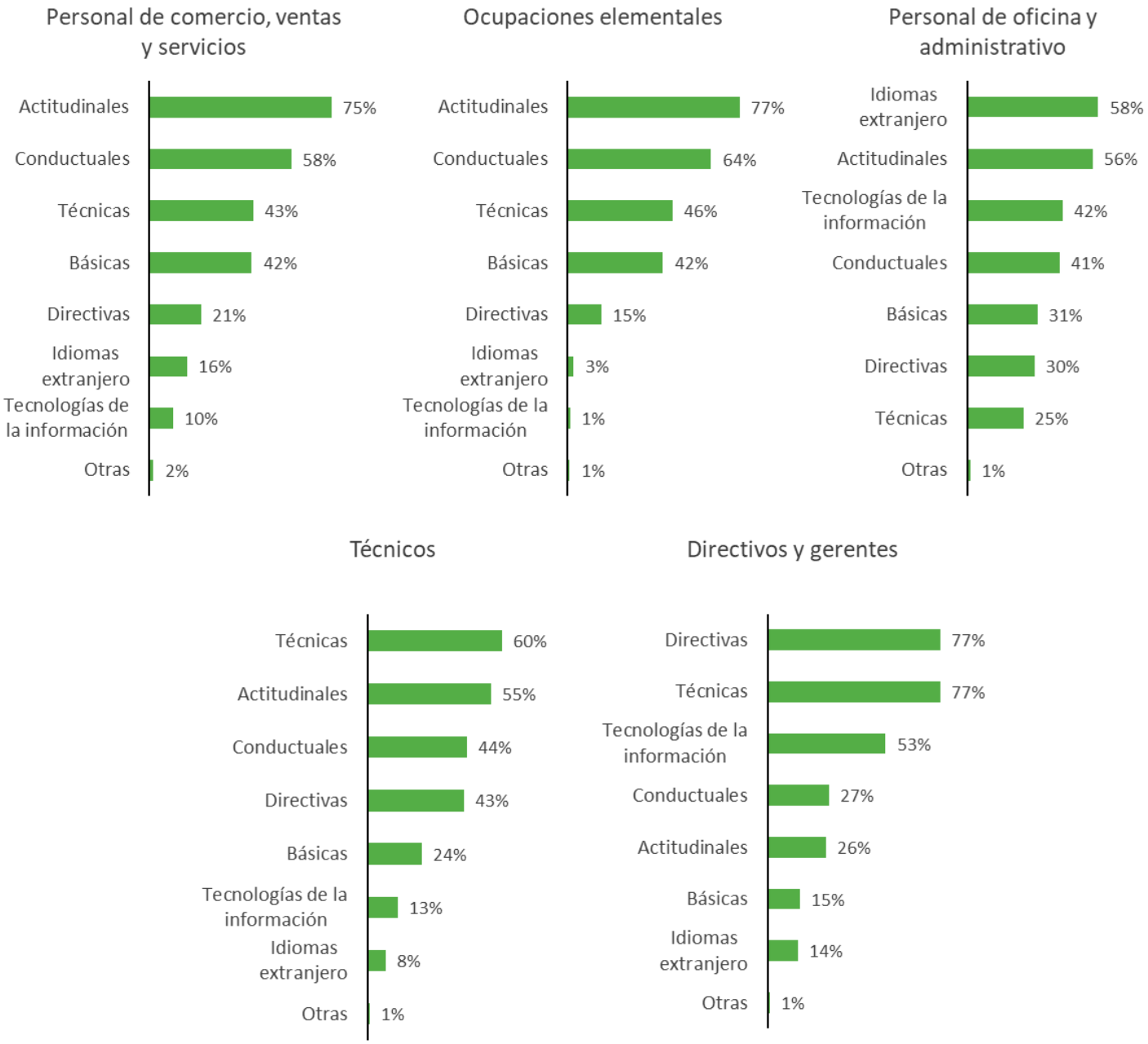


Del total de empresas que planeaban capacitar, o a las que les gustaría capacitar pese a no tener recursos, al ser consultadas por el grupo ocupacional donde priorizaría las acciones futuras de capacitación, la mayor parte prioriza el Personal de comercio, ventas y servicios, que corresponde al grupo con mayor número de personas ocupadas. En conjunto representan el 47% de las preferencias de capacitación a futuro. Las Ocupaciones elementales, que son el segundo grupo más numeroso, también concentra el segundo lugar en las preferencias de capacitación a futuro con un 15% en promedio.

Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 10. Tipo de competencias laborales requeridas para capacitar por grupo ocupacional, 2019.

El Gráfico 10 presenta para los principales grupos prioritarios a capacitar, las competencias laborales que las empresas requieren fortalecer, donde éstas seleccionaron hasta tres competencias. De este modo, para el Personal de comercio, ventas y servicios las competencias actitudinales y conductuales son la prioridad; al igual que para las Ocupaciones elementales. Para el Personal de oficina y administrativo destaca, muy por encima del resto de los grupos de ocupaciones, el manejo de idiomas extranjeros. Para los Técnicos, en primer orden están las competencias técnicas y para los Directivos y gerentes, en primer lugar se encuentran las competencias directivas.



Fuente: ENADEL 2019.

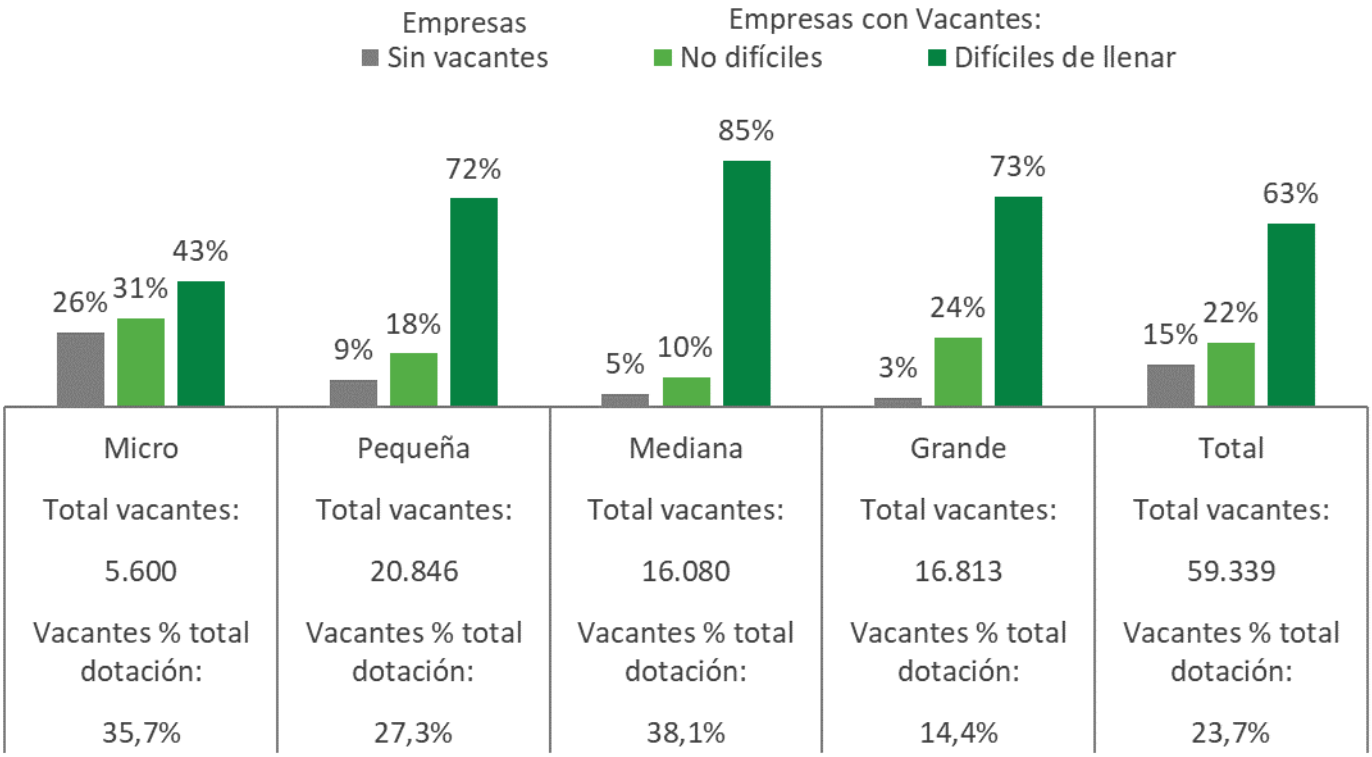
3.4. VACANTES DIFÍCILES DE CUBRIR

Esta sección presenta información sobre las vacantes de puestos de trabajo que declararon tener las empresas durante el último año, considerando las causas de las dificultades para llenarlas y el impacto que tuvo para las operaciones y el negocio en general.

De manera general, un 85% de las empresas publicó vacantes de puestos de trabajo. Así, el 22% no tuvo inconvenientes en sus procesos de contratación, y un 63% de las empresas señaló haber tenido dificultades para llenar alguna de sus vacantes durante los últimos 12 meses. El total de vacantes publicadas representó un 24% del total de personas empleadas en este sector.

Un 26% de las microempresas no publicó vacantes, y un 43% de estas empresas tuvieron vacantes difíciles de llenar. En tanto, en el resto de los tamaños de empresas, no publicaron vacantes un 9% o menos, y sobre el 72% de empresas tuvo vacantes difíciles de llenar.

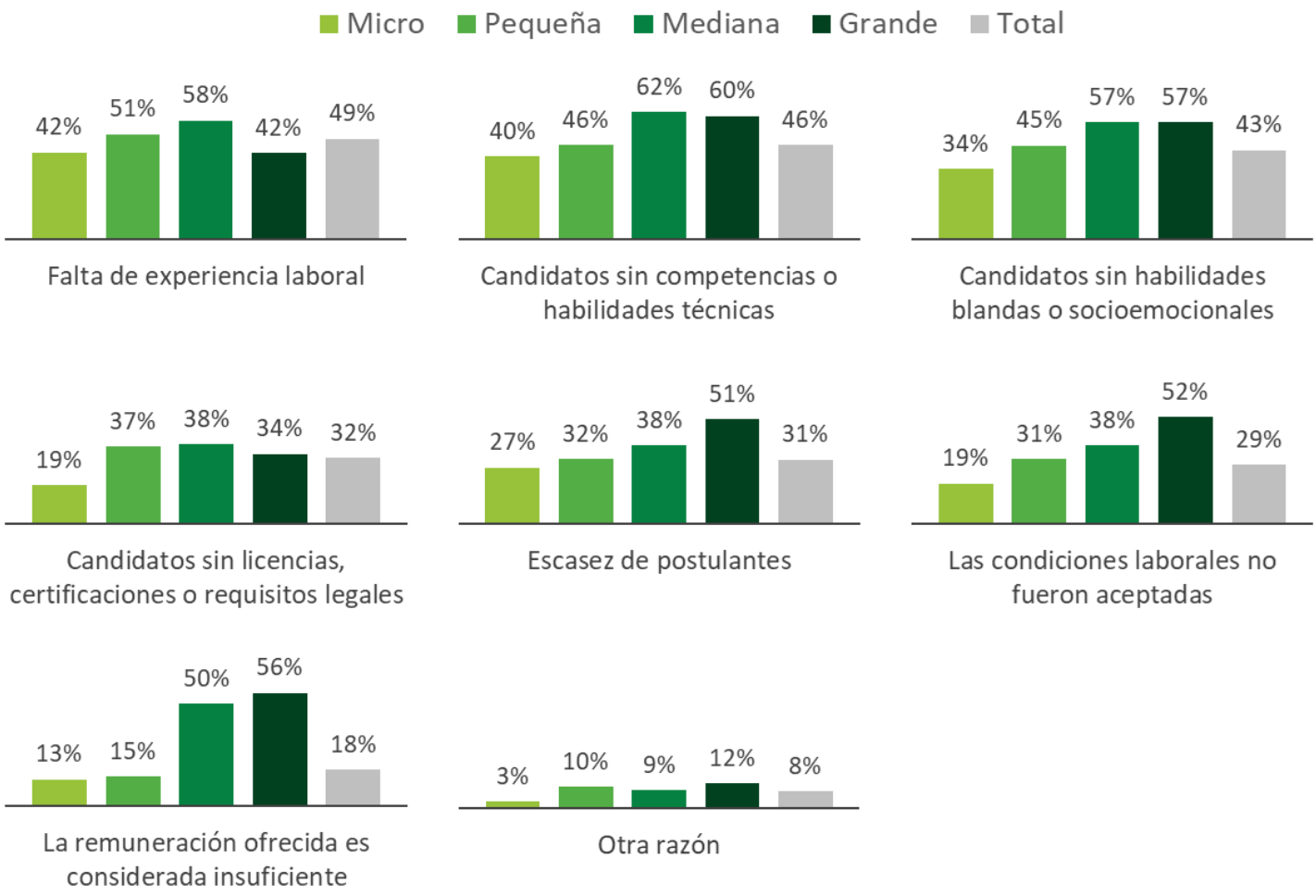
GRÁFICO 11. Tipo de vacante según tamaño de empresa de Turismo, 2019.



Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 12. Causas de las dificultades para llenar vacantes en empresas de Turismo, 2019.

El Gráfico 12 presenta las causas de las dificultades mencionadas por las empresas para llenar sus vacantes. La causa mencionada por una mayor proporción de empresas corresponde a la falta de postulantes con la experiencia laboral requerida para el puesto de trabajo, que alcanza el 49% en promedio y se menciona en forma creciente junto con el tamaño de las empresas, con excepción de las grandes, que se equiparan con las micro. Le sigue en proporción de menciones la falta de candidatos con habilidades técnicas, con un 46% promedio, y habilidades blandas o socioemocionales, con un 43% promedio, creciendo en importancia a medida que crece el tamaño de empresa.



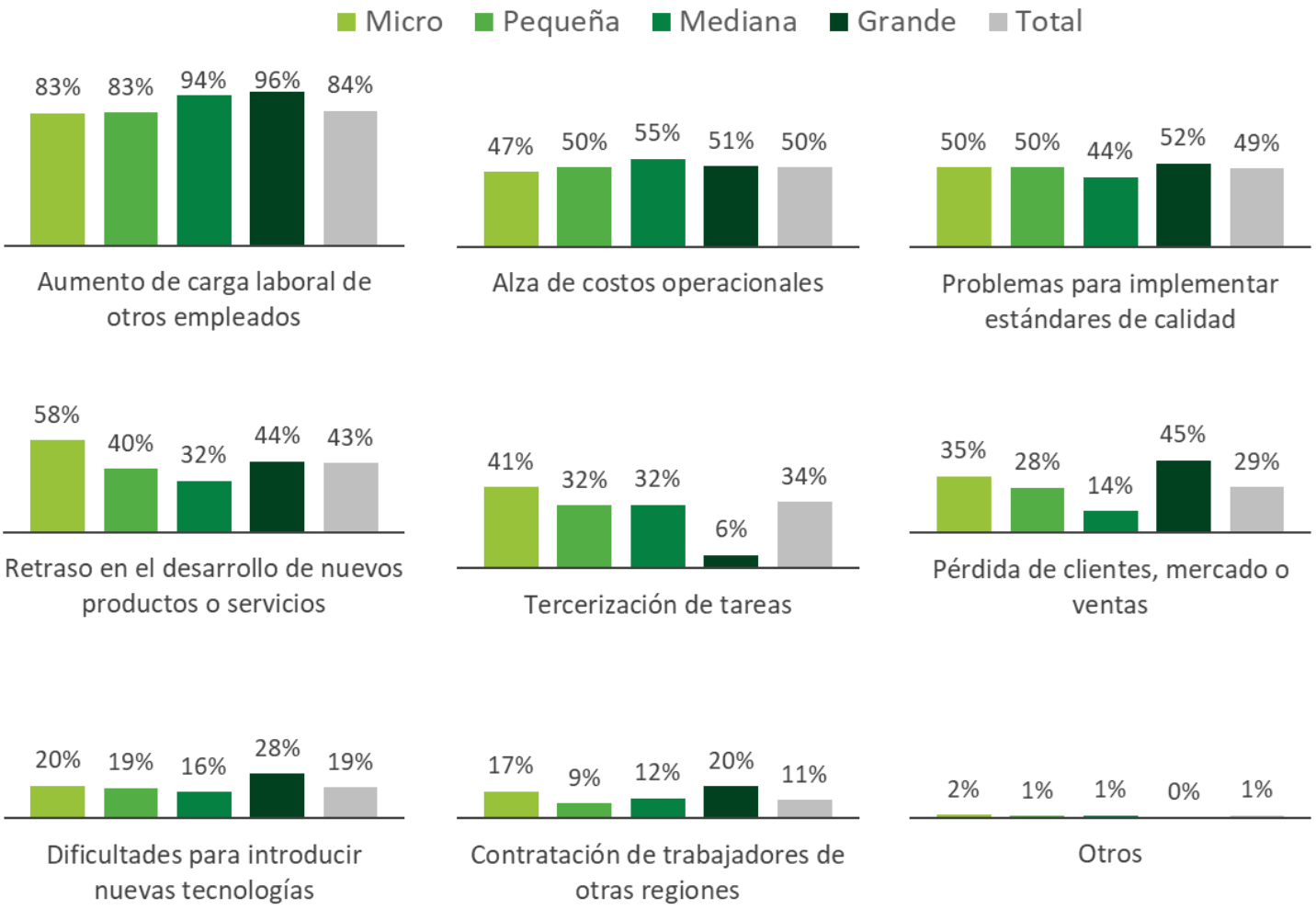
Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 13. Impactos sobre operaciones y negocio, 2019.

El Gráfico 13 sistematiza la consulta sobre los impactos de tener dificultades para llenar vacantes, donde las empresas podían seleccionar hasta tres opciones de impactos.

En cuanto al impacto en el funcionamiento de las empresas de estas dificultades para llenar vacantes, el principal se relaciona con el aumento de la carga laboral de otros empleados, mencionado por un 84% de las empresas. Le sigue el alza de los costos operacionales con un 50% de las respuestas, y muy de cerca, problemas para implementar estándares de calidad con 49%. Este último punto ha ido adquiriendo especial relevancia para las empresas de Turismo en los últimos años, dados los esfuerzos y políticas de profesionalización de los servicios entregados por el sector.

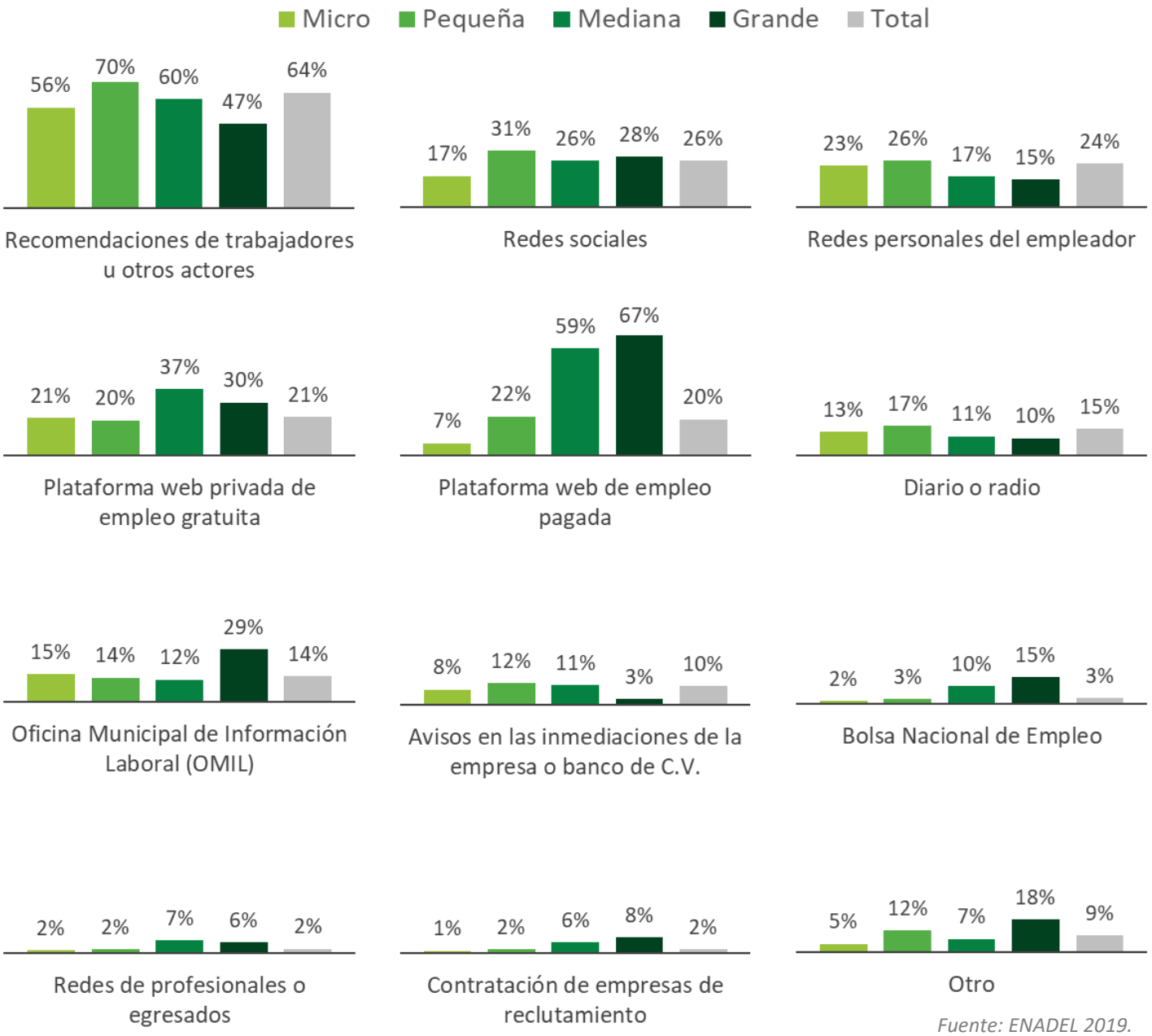
Al analizar por tamaño de empresa, no se encontraron mayores diferencias, salvo en el retraso en el desarrollo de nuevos productos y servicios, que es más relevante para las empresas de menor tamaño que para las más grandes.



Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 14. Canales de reclutamiento utilizados por las empresas de Turismo, 2019.

A continuación se sistematiza la consulta sobre los principales canales de reclutamiento, en que las empresas podían incluir hasta tres canales principales. Destaca el hecho que las empresas de Turismo confían principalmente en las recomendaciones de trabajadores u otros actores, con un 64% de empresas que lo consideraron. De manera general, también destacan las menciones de Redes sociales con un 26%. Para las empresas grandes y medianas también es relevante el uso de Plataformas web de empleo pagadas, que fueron indicadas por un 67% y 59% respectivamente. El uso de plataformas web privadas de empleo gratuitas también es relevante para un 21% y 20% de micro y pequeñas empresas, y para un 37% y 30% de medianas y grandes. Los servicios de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL) ronda el 13%



Fuente: ENADEL 2019.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS DE ENADEL 2019:
OCUPACIONES Y TRABAJOS CON DIFICULTADES DE CONTRATACIÓN

4.1 SÍNTESIS DE RESULTADOS

Para identificar las mayores oportunidades de empleabilidad, en ENADEL se consultó por puestos de trabajos con dificultades de contratación. Para cada puesto de trabajo con dificultades, se indagó en las vacantes que tuvo disponibles los últimos 12 meses, en las dificultades de contratación que tuvo la empresa, las competencias requeridas para ese puesto de trabajo y que nivel educacional era el solicitado a los postulantes. Luego, estos puestos de trabajo fueron codificados, a nivel de gran grupo y grupo primario, de acuerdo al clasificador de ocupaciones CIUO08-CL.

En este capítulo se presentan los resultados de ENADEL sobre los puestos de trabajo difíciles de llenar, para los 5 principales grandes grupos escasos del Turismo: Ocupaciones elementales; Personal de comercio, ventas y servicios; Personal de oficina y administrativo y Técnicos.

Entre los principales resultados destacan:

- El gran grupo de “Ocupaciones elementales” fue el más mencionado por las empresas—60% del total de firmas con dificultades de contratación - y el con más vacantes difíciles de llenar—45% del total de vacantes difíciles en el sector. Estas vacantes fueron implementadas mayoritariamente por empresas grandes. El grupo primario más mencionado fue el de “Ayudantes de cocina”, la principal dificultad asociada fue la “Falta de competencias técnicas”, en tanto las principales competencias requeridas fueron las Actitudinales y Conductuales, y el nivel educacional más requerido fue la “Educación Media”.
- El “Personal de comercio, ventas y servicios” fue el segundo gran grupo más escaso—con el 39% de vacantes con dificultades y mencionado por el 35% del empresas con ocupaciones escasas. Las vacantes de este grupo fueron provistas principalmente por empresas pequeñas. La “Falta de competencias técnicas” fue la dificultad de contratación más mencionada, y las competencias Actitudinales las más solicitadas. El nivel educacional requerido para este grupo es cualquiera de las dos “Educación media”. Los grupos primarios más solicitados fueron Garzones de mesa y Cocineros.
- El tercer grupo más mencionado por las empresas (20% de total) fue Personal de oficina y administrativo, representaron el 8% del total de vacantes difíciles de llenar, y en donde el grupo primario más fue el de “Recepcionistas de hoteles”. Estas vacantes fueron levantadas principalmente por empresas grandes y pequeñas, las principales dificultades fueron “Falta de competencias técnicas y de habilidades blandas”. En tanto, las empresas indicaron que las competencias más demandas para este grupo son “Idiomas extranjeros” y “Actitudinales”, requiriendo mayoritariamente personas con estudios “Técnicos Nivel Superior”
- Finalmente, las otras dos grupos son los “Directivos y gerentes”, indicados por el 6% de las empresas con dificultades , y los Técnicos indicados por el 5% de las empresas.

4.2 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS: PUESTO DE TRABAJO Y OCUPACIÓN

En ENADEL se consultó a las empresas si habían abierto vacantes de puestos de trabajo los últimos 12 meses, y si habían tenido dificultades para contratar personas en estos puestos de trabajo, o en su defecto, contratar personas con las competencias ideales para el puesto.

Si en efecto la empresa había tenido dificultades, se consultó por los puestos de trabajo específicos que fueron difíciles de llenar.

Para procesar estadísticas en base a esta información se requiere clasificar los puestos de trabajo en ocupaciones. A continuación se presentan las definiciones técnicas de puesto de trabajo y ocupación, de acuerdo a la última resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre el tema.

Empleo o Puesto de Trabajo:

"Un conjunto de tareas y cometidos desempeñados por una persona, o que se prevé que ésta desempeñe, incluido para un empleador o por cuenta propia". (OIT).

Ocupación:

"Un conjunto de empleos cuyas principales tareas y cometidos se caracterizan por un alto grado de similitud"… Los empleos se clasifican por ocupación con respecto al tipo de trabajo realizado o que se ha de realizar. Los criterios básicos utilizados para definir el sistema de grandes grupos, subgrupos principales, subgrupos y grupos primarios son el "nivel de competencias" y la "especialización de las competencias" requeridos para efectuar eficazmente las tareas y cometidos de las ocupaciones" (OIT)

Así, de acuerdo a estas definiciones, los puestos de trabajo son clasificados en ocupaciones en base a la similitud en el nivel y especialización de las competencias requeridas de cada puesto de trabajo. Hay cuatro niveles de competencias.

El Clasificador Chileno de Ocupaciones (CIUO08.CL) presenta cuatro niveles de agregación, en que se van especificando los códigos o grupos anteriores. Se presentan a continuación, junto con el número de ocupaciones que contienen:

- Grandes grupos o 1 dígito: 9 ocupaciones
- Subgrupos principales o 2 dígitos: 44 ocupaciones
- Subgrupos o 3 dígitos: 129 ocupaciones
- Grupos primarios o 4 dígitos: 444 ocupaciones.

*Nota: En la lista presentada no se consideran las Fuerzas Armadas.

4.3. OCUPACIONES CON DIFICULTADES DE CONTRATACIÓN MÁS REQUERIDAS

En ENADEL se consultó a las empresas si habían registrado puestos de trabajo difíciles de llenar. Para las que así lo declararon, se profundizó en caracterizar el perfil de estos puestos de trabajo. Para cada puesto de trabajo con dificultades, se indagó en las vacantes que tuvo disponibles los últimos 12 meses, en las dificultades de contratación que tuvo la empresa, las competencias requeridas para ese puesto de trabajo y que nivel educacional era el solicitado a los postulantes.

Los puestos de trabajo con dificultades de contratación fueron codificados de acuerdo al CIUO08-CL, en grandes grupos y grupos primarios. En base a esta clasificación se construyeron fichas que sintetizan la información mencionada, para los principales 5 grandes grupos del sector, las cuales se presentan a continuación

4.3.1. Ocupaciones elementales

4.3.2. Personal de comercio, ventas y servicios

4.3.3. Personal de oficina y administrativo

4.3.4. Técnicos

4.3.5. Directivos y gerentes

4.3.1 OCUPACIONES ELEMENTALES

Las "Ocupaciones elementales" son el gran grupo ocupacional que tuvo más vacantes con dificultades, con un 45% del total de vacantes difíciles de llenar, y en donde un 60% de las empresas del sector tuvo alguna dificultad con puestos laborales de este grupo (Cuadro 5). De las vacantes de puestos con dificultades en este grupo, un 43% fueron vacantes en empresas grandes, un 34% en empresas pequeñas, un 16% en medianas y un 8% en micros (Gráfico 15).

Los principales grupos primarios que componen los puestos de trabajo requeridos en las ocupaciones elementales son: "Ayudantes de cocina", "Auxiliares de aseo de hoteles y otros" y "Cocineros de comida rápida". (Cuadro 5) Así, entre los ayudantes de cocina y cocineros de comida rápida acumulan el 26% de las vacantes difíciles de llenar del sector Turismo. Los auxiliares de aseo tuvieron el 17% de las vacantes difíciles del sector.

La principal dificultad asociada a las ocupaciones elementales fue la "Falta de competencias técnicas" indicada por un 24% de las empresas que buscaron este grupo, y en un segundo orden – por un 17-18% de empresas - fueron mencionadas: "Condiciones laborales no aceptadas", "Falta de habilidades blandas" y "Falta de experiencia laboral" (Gráfico 16).

¿QUÉ HACEN?

Las personas empleadas en ocupaciones elementales realizan tareas sencillas y habituales que pueden requerir el uso de herramientas de mano y un nivel considerable de esfuerzo físico. Requieren bajos niveles de competencias y habilidades. Algunos trabajos son: Personal de aseo y limpieza, Mucamo, Ayudante de cocina, Cocinero de comida rápida, Botones.

Las principales competencias requeridas para este grupo son las Actitudinales y Conductuales, priorizadas por un 77% y 64% de las empresas que tuvieron vacantes de este grupo, respectivamente (Gráfico 17)

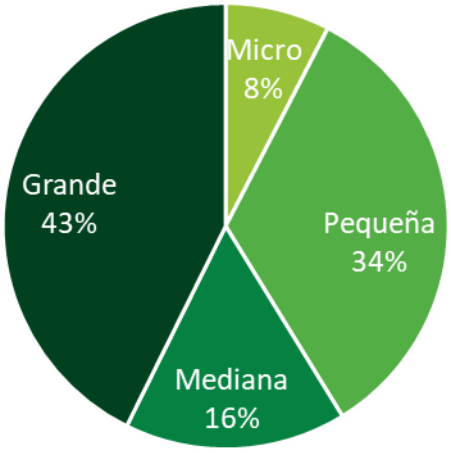
En cuanto al nivel educacional requerido, se tiene que el 41% de las empresas indicó que necesita no más de Básica completa, y un 38% Educación Media Científico Humanista. También destaca el 16% de empresas que mencionó la Educación Media Técnico-Profesional como requisito para esta ocupación (Gráfico 18).

CUADRO 5. Porcentajes de empresas con ocupaciones escasas y de vacantes difíciles para el gran grupo Ocupaciones elementales y sus grupos primarios, 2019.

Grupos primarios	Empresas con ocupaciones escasas % Total	Vacantes difíciles de llenar % Total
Ayudantes de cocina	32%	13%
Auxiliares de aseo de oficinas, hoteles y otros establecimientos	22%	17%
Cocineros de comida rápida	9%	13%
Ocupaciones elementales	**60%**	**45%**

Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 15. Distribución de vacantes con dificultades para Ocupaciones elementales según tamaño de empresa

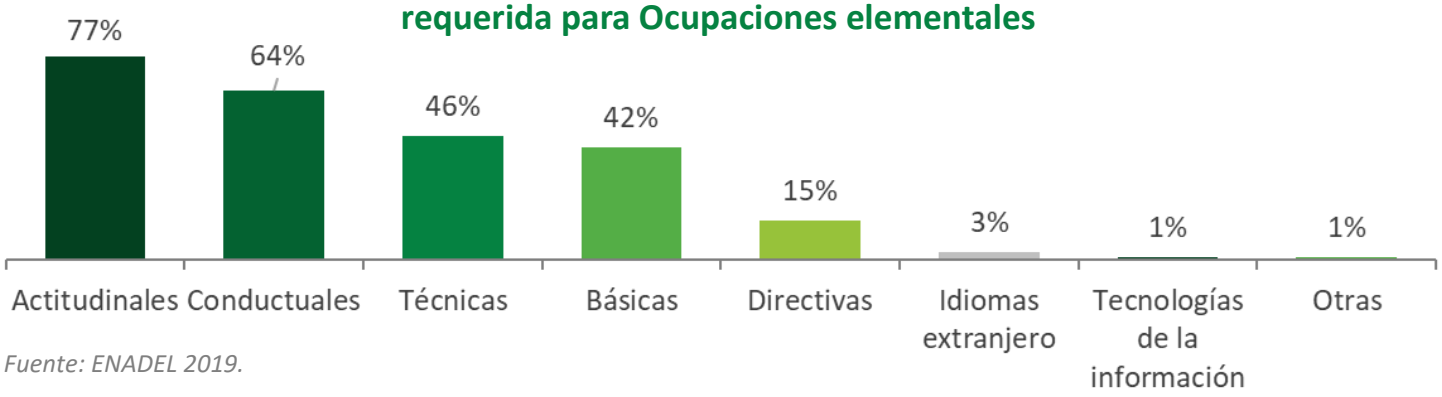


Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 16. Porcentaje de empresas que mencionaron cada tipo de dificultad de contratación para Ocupaciones elementales

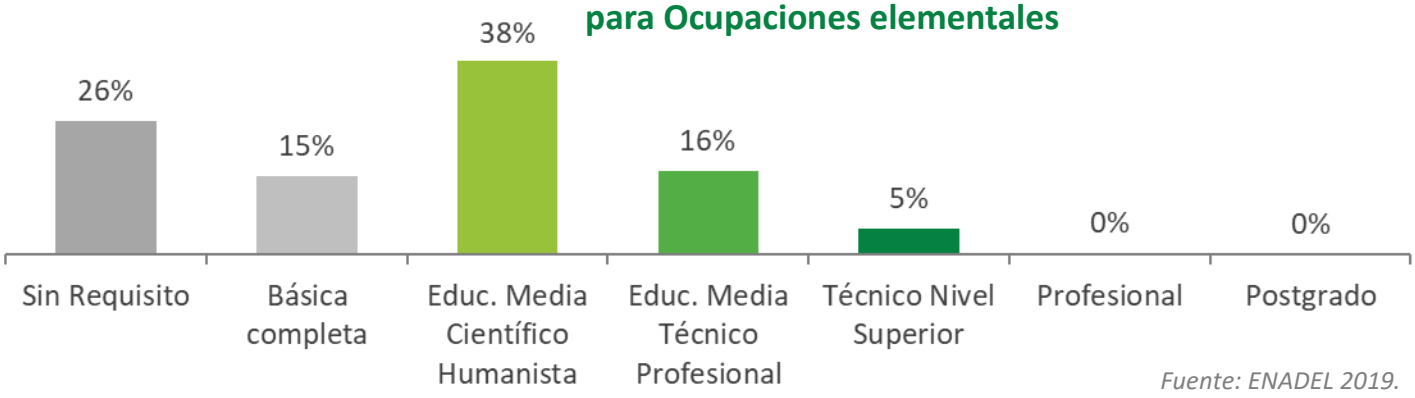
Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 17. Porcentaje de empresas que mencionaron cada tipo de competencia requerida para Ocupaciones elementales



Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 18. Distribución de empresas según nivel educacional requerido para Ocupaciones elementales



Fuente: ENADEL 2019.

4.3.2 PERSONAL DE COMERCIO, VENTAS Y SERVICIOS

El "Personal de comercio, ventas y servicios" fue el segundo grupo con más vacantes difíciles de llenar— 39% del total de vacantes con dificultades—y en cantidad de empresas que declararon buscar puestos de trabajo de este grupo, con un 35% del total de empresas con ocupaciones escasas. (Cuadro 6).

Dentro de este gran grupo, los grupos primarios con dificultades de contratación que tuvieron más vacantes fueron los "Cocineros", con un 15% de las vacantes difíciles del sector, los "Garzones de mesa" con un 13% de las vacantes, y los "Vendedores de entradas y cajeros de comercio" con un 5% de las vacantes con dificultades del sector Turismo. (Cuadro 6)

Del total de vacantes difíciles de este grupo fueron abiertas principalmente por empresas pequeñas, con 46% del total. En un segundo orden, las empresas medianas y grandes abrieron el 23% y 21% de éstas, respectivamente. Las microempresas cubrieron el 10% de estas vacantes (Gráfico 19).

La dificultad de contratación más mencionada para este grupo fue la "Falta de competencias técnicas", con el 25% del total de empresas con vacantes difíciles. A su vez, el 20% de estas empresas indicó la "Falta de experiencia laboral", y un 18% la "Falta de habilidades blandas" (Gráfico 20).

En cuanto a las competencias requeridas, el 58% del total de este grupo de empresas mencionó las Conductuales, seguido por las competencias Técnicas y Básicas, con 43% y 42% del total, respectivamente (Gráfico 21).

Al examinar el nivel educacional solicitado, la distribución se concentra en la educación media con un 66% del total de empresas que pusieron este nivel como parámetro. Lo anterior se desagrega en un 34% del total de empresas solicita Educación media Científico-Humanista, mientras que un 32% requiere Educación Media Técnico-Profesional (Gráfico 22).

¿QUÉ HACEN?

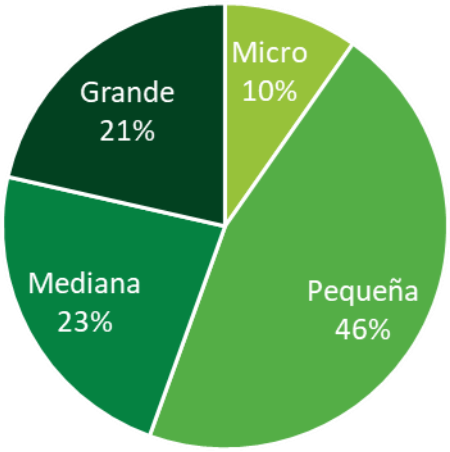
Los trabajadores de los servicios y los vendedores de comercios y mercados prestan servicios personales o de protección relacionados con los viajes, los cuidados a las personas o la protección contra incendios y actos ilícitos, preparan y sirven alimentos o bebidas; supervisan la limpieza y el mantenimiento, realizan demostraciones de sus productos y los venden en comercios mayoristas o minoristas y establecimientos similares, así como en quioscos y mercados. Algunos trabajos son: Cocineros, Supervisores de limpieza y de guardias, Anfitrión de restaurante, Sommelier, Guardia, Garzón, Portero, Guía turístico, Cajero, Vendedor y supervisor de tienda.

CUADRO 6. Porcentajes de empresas con ocupaciones escasas y de vacantes difíciles para el gran grupo Personal de comercio, ventas y servicios y sus grupos primarios

Grupos Primarios	Empresas con ocupaciones escasas % Total	Vacantes difíciles de llenar % Total
Garzones de mesa	35%	13%
Cocineros	27%	15%
Vendedores de entradas (entretenciones y eventos deportivos) y cajeros de comercio	5%	5%
Bármanes	4%	1%
Guardias de seguridad	2%	1%
Vendedores de comida al mostrador	1%	1%
Personal de comercio, ventas y servicios	**57%**	**39%**

Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 19. Distribución de vacantes con dificultades para Personal de comercio, ventas y servicios según tamaño de empresa

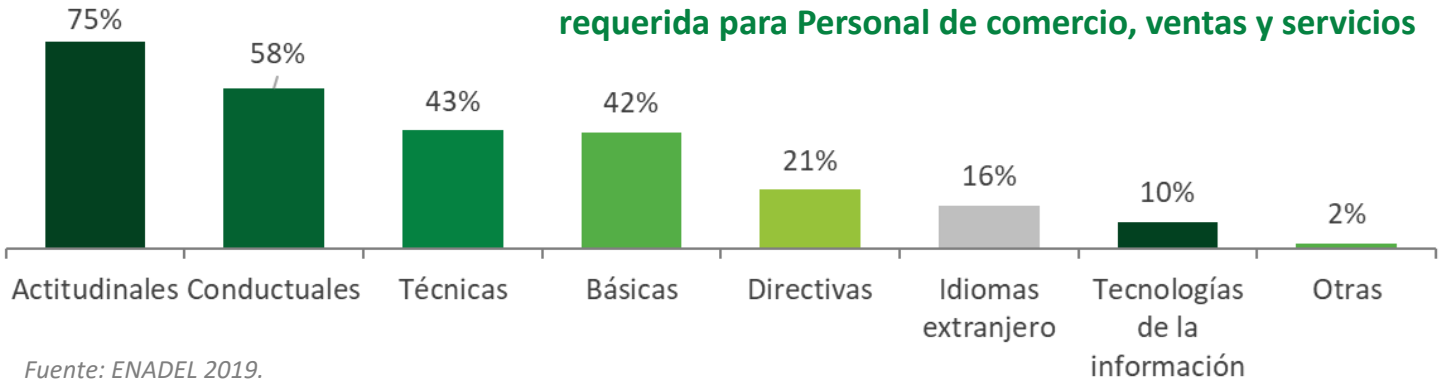


Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 20. Porcentaje de empresas que mencionaron cada tipo de dificultad de contratación para Personal de comercio, ventas y servicios

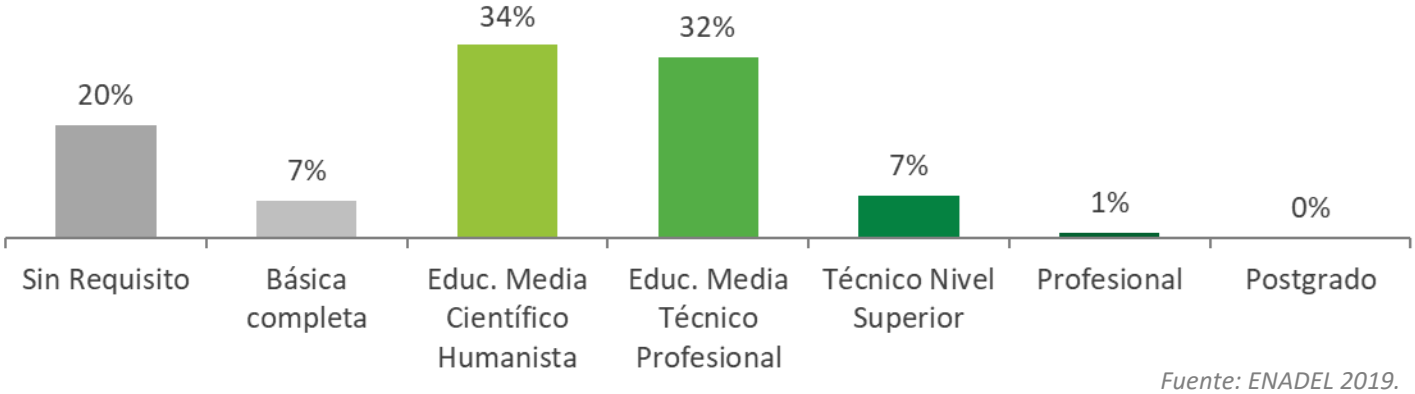
Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 21. Porcentaje de empresas que mencionaron cada tipo de competencia requerida para Personal de comercio, ventas y servicios



Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 22. Distribución de empresas según nivel educacional requerido para Personal de comercio, ventas y servicios



Fuente: ENADEL 2019.

4.3.3 PERSONAL DE OFICINA Y ADMINISTRATIVO

El "Personal de oficina y administrativo" concentró el 8% de las vacantes difíciles de llenar del sector Turismo, las cuales fueron ofertadas por el 20% de las empresas con ocupaciones escasas (Cuadro 7).

Al analizar que tipo de empresas levantaron las vacantes con dificultades del "Personal de oficina y administrativo" se tiene que un 36% del total de estas vacantes fue requerido por empresas pequeñas, mientras un 35% por empresas grandes., un 16% fue buscado por micro empresas y un 13% por empresas medianas (Gráfico 23).

Las ocupaciones primarias que destacan en este gran grupo son "Recepcionistas de hoteles" y "Empleados de agencias de viajes", que concentraron el 4% y 1% de las vacantes con dificultades del sector, respectivamente.

Las principales dificultades al contratar mencionadas por las empresas fueron la "Falta de competencias técnicas necesarias" indicadas por el 29% de las empresas con vacantes difíciles, y la "Falta de habilidades blandas o socioemocionales", sufridas por el 27% de este grupo de empresas (Gráfico 24).

En cuanto a las competencias requeridas, las principales solicitadas fueron "Idiomas extranjeros", y competencias de Actitudinales, mencionadas por el 58% y 56% de empresas con dificultades respectivamente; y en segundo orden las competencias en "Tecnologías de la información" y Conductuales, indicadas por el 42% y 41% de las empresas (Gráfico 25).

En tanto, el principal nivel educativo solicitado para los puestos de trabajo pertenecientes a este grupo, fue de "Técnico Nivel Superior", requerida por el 47% de las empresas, seguido por la "Educación Media Técnico Profesional" pedida por el 23% de las empresas (Gráfico 26).

¿QUÉ HACEN?

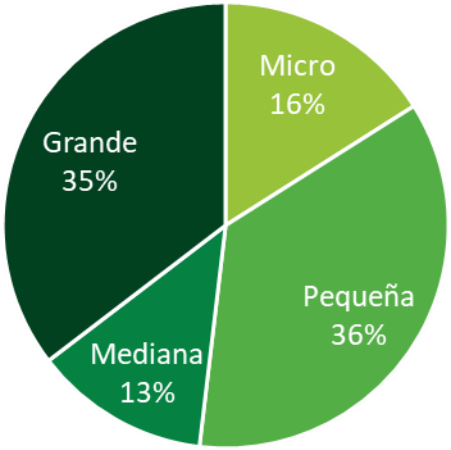
El personal de oficina y administrativo registra, organiza, almacena, procesa y recupera información, y realiza diversas tareas administrativas en relación con las operaciones de manipulación de dinero, los planes de viaje, la tramitación de solicitudes de información y la concertación de citas. Algunos puestos de trabajo son: Oficinistas, Empleados de información turística, Empleados de servicio al cliente, Recepcionistas de hoteles, Operadores telefónicos, Agentes de viajes, Vendedores de pasajes.

CUADRO 7. Porcentajes de empresas con ocupaciones escasas y de vacantes difíciles para el gran grupo Personal de oficina y administrativo

Grupos Primarios	Empresas con ocupaciones escasas % Total	Vacantes difíciles de llenar % Total
Recepcionistas de hoteles	12%	4%
Empleados de agencias de viajes	3%	1%
Empleados encargados del control de abastecimiento e inventario	1%	0%
Personal de oficina y administrativo	**20%**	**8%**

Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 23. Distribución de vacantes con dificultades para Personal de oficina y administrativo según tamaño de empresa

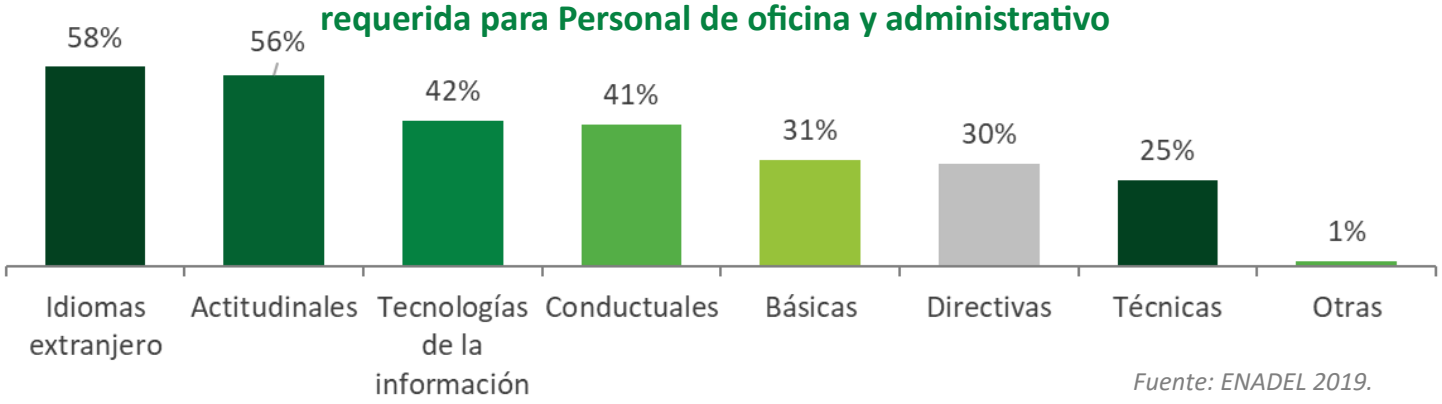


Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 24. Porcentaje de empresas que mencionaron cada tipo de dificultad de contratación para Personal de oficina y administrativo

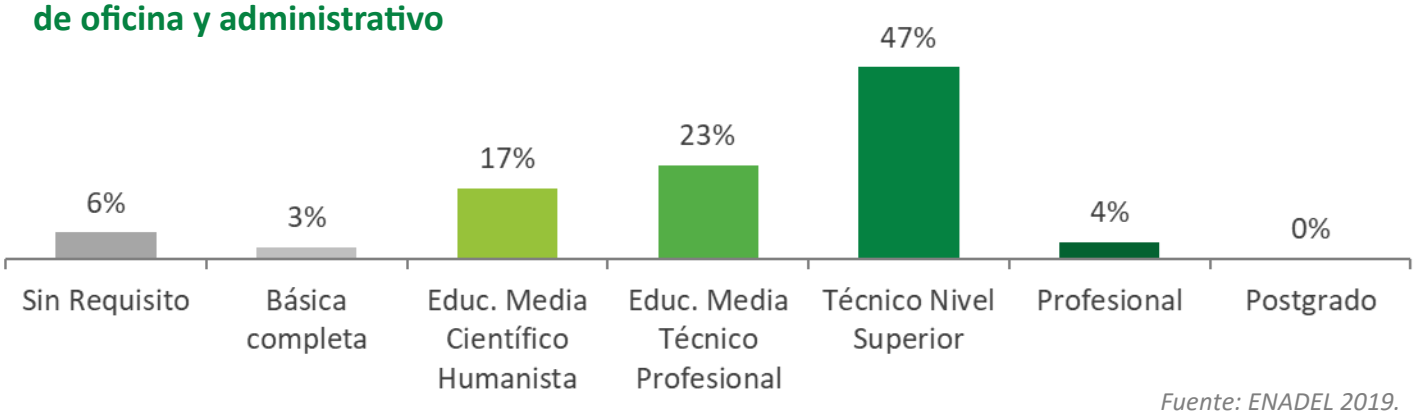
Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 25. Porcentaje de empresas que mencionaron cada tipo de competencia requerida para Personal de oficina y administrativo



Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 26. Distribución de empresas según nivel educacional requerido para Personal de oficina y administrativo



Fuente: ENADEL 2019.

4.3.4 TÉCNICOS

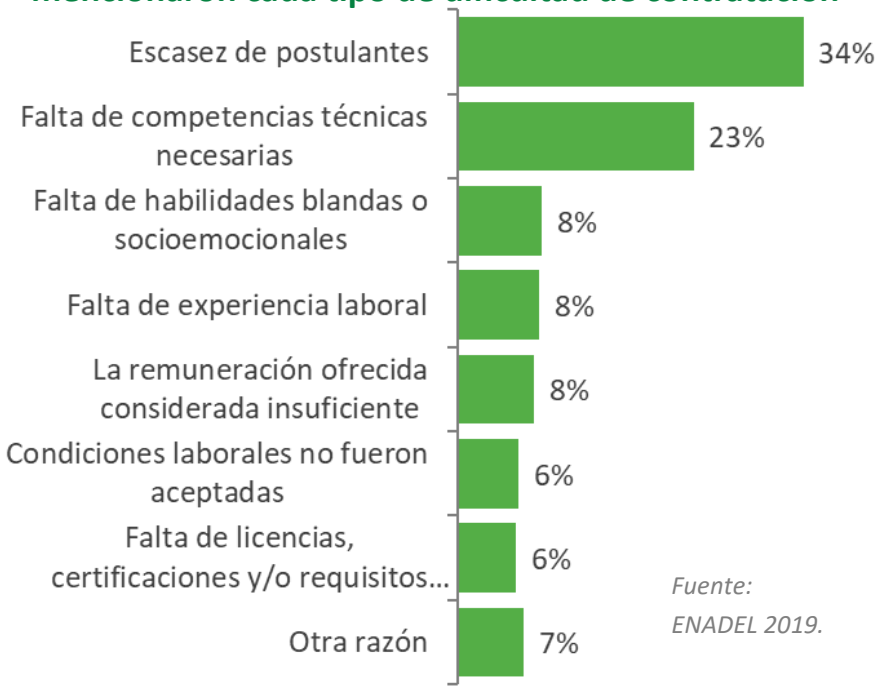
Los técnicos y profesionales de nivel medio llevan a cabo tareas técnicas relacionadas con la investigación y la aplicación de conceptos, métodos científicos o artísticos y de normativas gubernamentales o empresariales. De este modo, las vacantes difíciles de llenar de puesto de trabajos de Técnicos representaron un 4%, levantadas por el 5% de las empresas con dificultades de contratación del sector Turismo (Cuadro 8).

CUADRO 8. Porcentajes de empresas con ocupaciones escasas y de vacantes difíciles para el gran grupo Técnicos y su grupo primario

Grupo Primario	Empresas con ocupaciones % Total	Vacantes difíciles de llenar % Total
Chefs	3%	1%
Técnicos	**5%**	**4%**

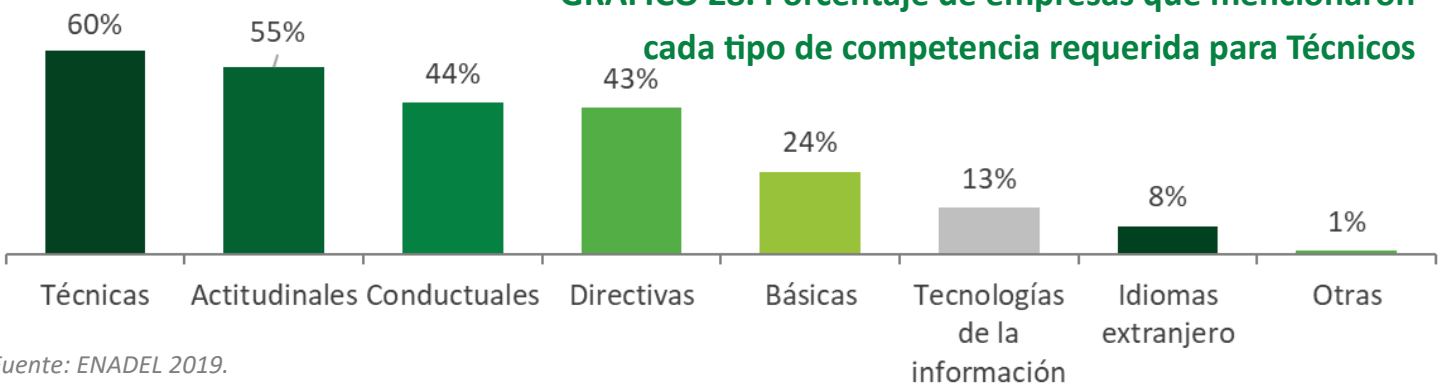
Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 27. Porcentaje de empresas que mencionaron cada tipo de dificultad de contratación



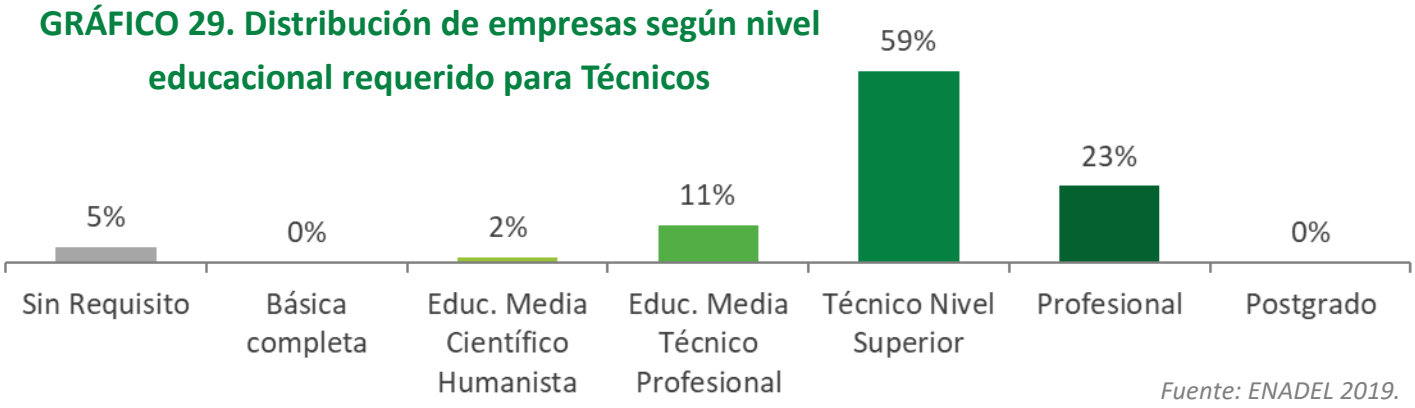
Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 28. Porcentaje de empresas que mencionaron cada tipo de competencia requerida para Técnicos



Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 29. Distribución de empresas según nivel educacional requerido para Técnicos



Fuente: ENADEL 2019.

4.3.5 DIRECTIVOS Y GERENTES

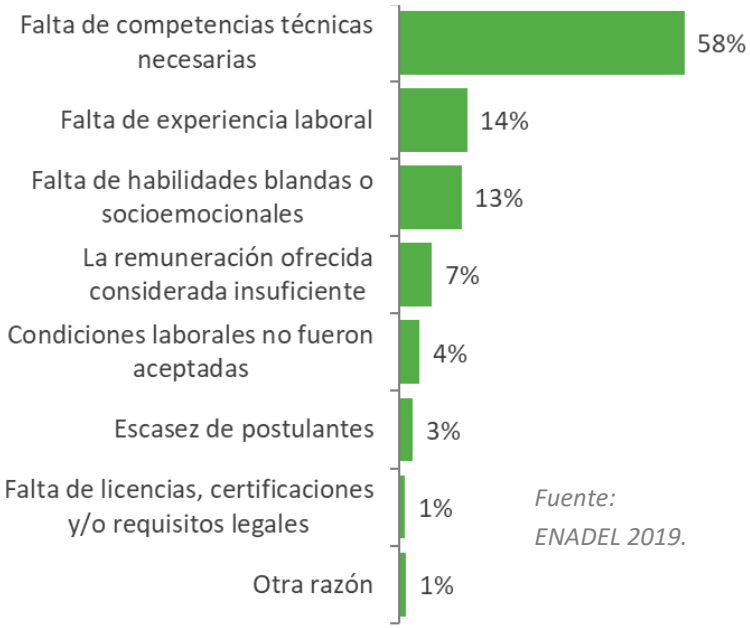
Los directores, gerentes y administradores planifican, dirigen, coordinan y evalúan las actividades generales de las empresas, el Gobierno y otras organizaciones, o de unidades o departamentos al interior de ellas; formulan y revisan sus políticas, leyes, normas y reglamentos. Del total de vacantes difíciles de llenar, un 2% fueron puestos de trabajo del grupo "Directores y gerentes", específicamente de "Directores, gerentes y administradores de restaurantes", las cuales fueron implementadas por el 6% de las empresas con dificultades de contratación del sector Turismo (Cuadro 9).

CUADRO 9. Porcentajes de empresas con ocupaciones escasas y de vacantes difíciles para el gran grupo Directores y gerentes y su grupo primario

Grupo Primario	Empresas con ocupaciones % Total	Vacantes difíciles de llenar % Total
Directores, gerentes y administradores de restaurantes	6%	2%
Directivos y gerentes	**6%**	**2%**

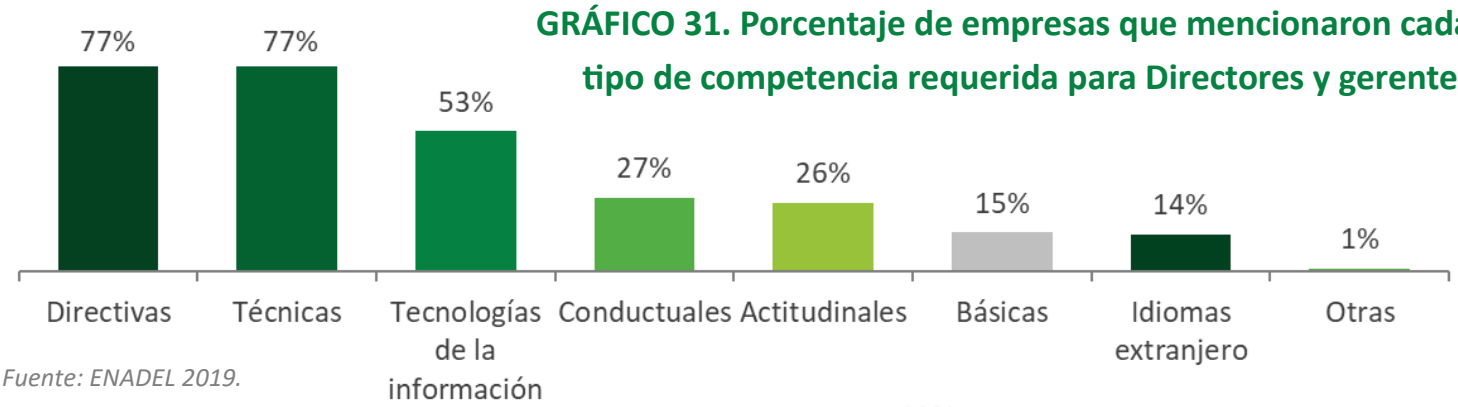
Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 30. Porcentaje de empresas que mencionaron cada tipo de dificultad de contratación para Directores y gerentes



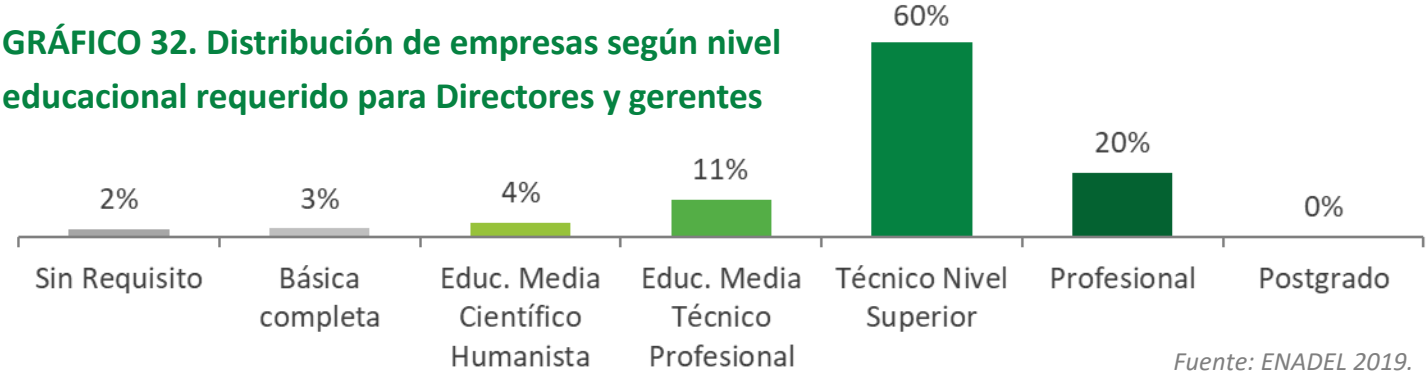
Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 31. Porcentaje de empresas que mencionaron cada tipo de competencia requerida para Directores y gerentes



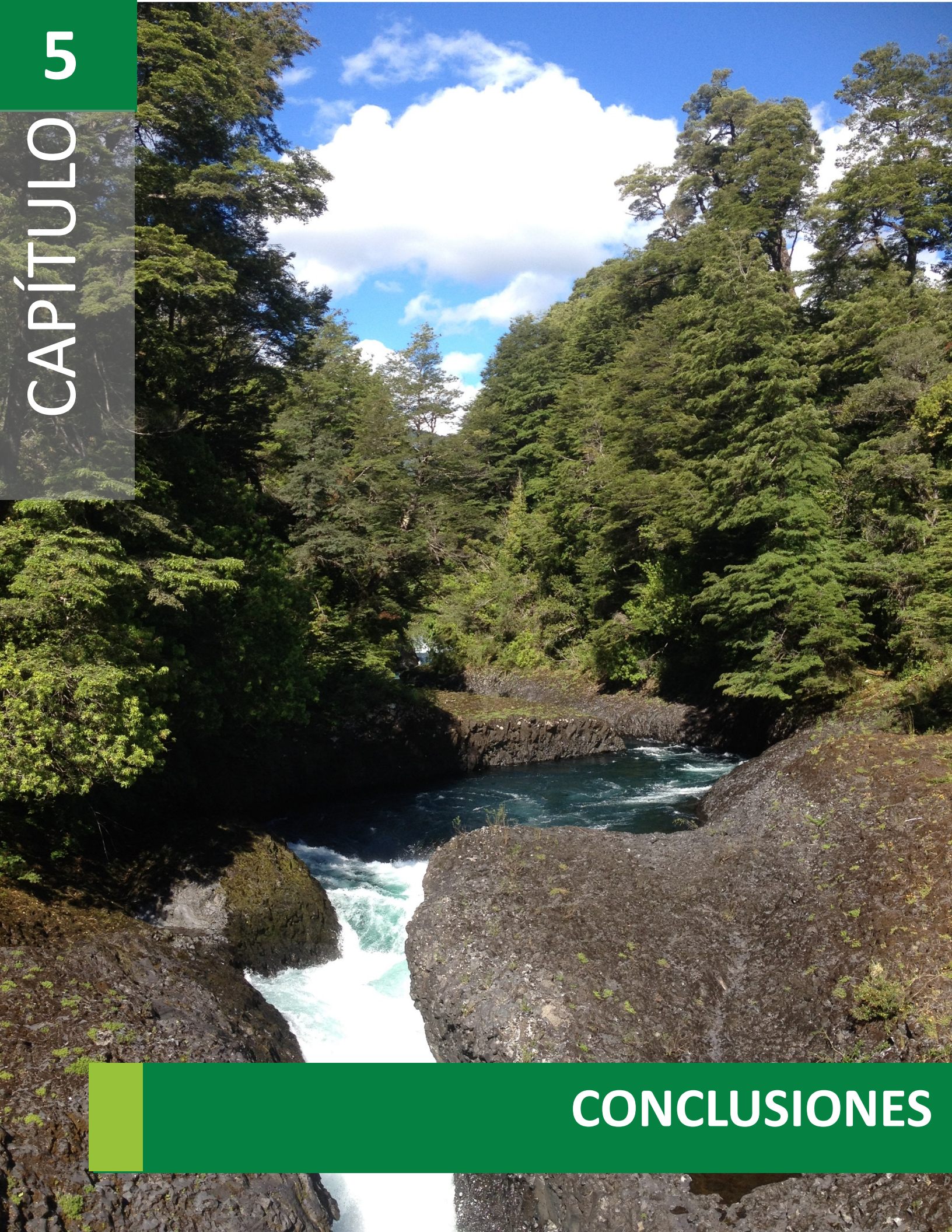
Fuente: ENADEL 2019.

GRÁFICO 32. Distribución de empresas según nivel educacional requerido para Directores y gerentes



Fuente: ENADEL 2019.

CAPÍTULO 5



CONCLUSIONES

5. CONCLUSIONES

La Encuesta Nacional de Demanda Laboral, ENADEL, en su primera versión el año 2019, abarcó el sector Turismo, el cual se definió como la agregación de tres actividades económicas: Alojamiento turístico, Provisión de alimentos y bebidas, y Actividades de agencias de viajes, tour operadores y guías turísticos. Así, para estas actividades, se encuestó 1.491 empresas de 5 o más trabajadores a lo largo del todo el país. Estos resultados representan a 6.457 empresas del sector y a 250.778 trabajadoras y trabajadores. Casi la mitad de estos trabajadores (47%) trabaja en grandes empresas, empleándose principalmente como Personal de comercio, ventas y servicios y en Ocupaciones elementales, con un 32% de participación cada grupo.

Participación femenina

Un primer aspecto importante que relevar es la alta presencia femenina en el sector, que alcanza un 55%. Destaca que un 44% de los cargos Directivos y gerenciales los ocupan mujeres y un 51% de los puestos Profesionales (con tasas de 53% y 65% respectivamente, para empresas grandes). Por otro lado, en Ocupaciones elementales está la mayor participación femenina, con 67% (y 70% para empresas grandes).

De acuerdo con lo anterior, el Turismo, que es un sector de servicios, presenta una alta inserción femenina, siendo un sector clave para la promoción de políticas de inserción y capacitación femenina. Lo último es especialmente relevante para las mujeres empleadas en el grupo de Ocupaciones elementales.

Capacitación de trabajadores

Por otro lado, al revisar la capacitación se tiene que un 44% de las empresas indicó haber capacitado a sus trabajadores en los últimos 12 meses. No obstante, al distinguir por tamaño de empresa, se tiene que el 91% de las empresas grandes realizaron capacitaciones, mientras que solo el 32% de las microempresas lo hizo. Una situación equivalente se visualiza ante la pregunta por los planes futuros de capacitación a 12 meses, donde el 89% de las empresas grandes declaraba estar planificando actividades de capacitación, mientras que esta proporción se ve reducida a 68% en empresas pequeñas y a 51% en microempresas.

Las diferencias por tamaño de empresa también se expresan en las fuentes de financiamiento para capacitación. El 85% de las grandes financia sus capacitaciones a través de la Franquicia Tributaria, mientras que solo un 32% de las empresas medianas utiliza este mecanismo, y menos de 10% de las empresas micros y pequeñas. Si bien estas diferencias se deben a una restricción de diseño del mecanismo tributario, conlleva a que cerca de un 56% de las empresas mipymes (micros, pequeñas y medianas) utilicen recursos propios para financiar la capacitación de sus trabajadores y trabajadoras.

De este modo, se propone como un desafío para SENCE – y para otras instituciones estatales como CORFO, SERCOTEC o FOSIS - potenciar el acceso de las mipymes a capacitación, tanto para sus socios como para sus trabajadores, a través de programas e incentivos públicos ajustados a su realidad y necesidades. Un elemento a considerar en el diseño

de estos programas son las dificultades de implementación que tiene la capacitación para estas empresas, especialmente las dificultades para reemplazar a sus trabajadores mientras participan en una capacitación.

Vacantes con dificultades de contratación

Del total de empresas del sector, un 15% reportó no haber tenido vacantes de puestos de trabajo en los últimos 12 meses; un 22% tuvo vacantes, pero no tuvo dificultades para cubrirlas; y un 63% señaló haber tenido dificultades para llenar alguna de sus vacantes. El total de vacantes publicadas representó un 24% del total de personas empleadas en este sector.

Un 26% de las microempresas no publicó vacantes y un 43% de estas empresas tuvieron vacantes difíciles de llenar. En tanto, en el resto de los tamaños de empresas, sobre el 72% de empresas tuvo vacantes difíciles de llenar.

La situación de las microempresas – el bajo porcentaje relativo de empresas con vacantes difíciles de llenar – se podría explicar por el menor volumen de vacantes que manejan las empresas a nivel individual, así como al menor nivel de especialización requerido a nivel general.

Entre las principales dificultades de contratación declaradas por las empresas, destaca la falta de experiencia laboral, la falta de competencias técnicas y de competencias socioemocionales de los candidatos.

Las Ocupaciones elementales y el Personal de comercio, ventas y servicios fueron los dos grupos ocupacionales con más vacantes difíciles de llenar, los cuales en conjunto abarcaron el 84% de las vacantes con dificultades. Las vacantes asociadas al grupo de Ocupaciones elementales fueron reportadas principalmente por empresas grandes, mientras que las del segundo grupo principalmente por empresas pequeñas. En ambos grupos ocupacionales, la principal dificultad asociada fue la falta de competencias técnicas. A su vez, en ambos grupos el nivel educacional requerido de manera general es Educación Media.

A un nivel más desagregado, los grupos primarios (u ocupaciones específicas) con mayor número de vacantes difíciles de llenar fueron: Auxiliares de aseo, Cocineros, Garzones de mesa, Ayudantes de cocina y Cocineros de comida rápida.

Mecanismo de reclutamiento.

Finalmente, un tema relevante que le compete impulsar a las políticas de empleo son los mecanismos de reclutamiento de trabajadores. El 64% de las empresas del sector confían principalmente en las recomendaciones de trabajadores u otros actores como principal canal de reclutamiento, muy por encima de la valoración que hacen del uso de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL) o de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), que son de uso público y gratuito. El potencial de uso y difusión de estas herramientas es un terreno poco explorado que requeriría de mayor análisis, dado que fortalecer su uso podría traducirse en mayores niveles de formalidad y efectividad en la búsqueda y localización de trabajadoras y trabajadores que cumplan con los perfiles de empleo requeridos por las empresas.

observatorio laboral

sence