



Informe sector **Turismo** 2022

Región de O'Higgins

ENADEL

Encuesta Nacional de Demanda Laboral

UOH Universidad
de O'Higgins



sence

Resumen Ejecutivo

En términos de características empresariales, se observa que la mayoría de las empresas turísticas son microempresas (58%), seguidas por las pequeñas empresas (36%). El sector turístico de la región se compone principalmente de pequeños emprendimientos y se caracteriza por su naturaleza estacional.

En cuanto a los trabajadores, se destaca que tanto hombres como mujeres se desempeñan de manera equilibrada en el sector turístico. La mayoría de los trabajadores tienen contratos de trabajo (75%), mientras que un porcentaje menor trabaja a honorarios (13%) o bajo el régimen de subcontrato (12%). El sector emplea principalmente a trabajadores en empresas pequeñas (45%) y medianas (31%).

Las principales dificultades de contratación en el sector turístico están relacionadas con la falta de postulantes interesados y con falta de experiencia laboral y competencias técnicas por parte de los candidatos. Estas dificultades afectan principalmente a las ocupaciones elementales y a los trabajadores de servicios y vendedores de comercios y mercados.

En cuanto a la capacitación y el uso de la oferta pública, se observa que la mayoría de las empresas turísticas de la región conocen instituciones que certifican a los trabajadores (62%) y planean que sus trabajadores realicen procesos de certificación de competencias laborales en los próximos 12 meses (54%). Sin embargo, la mayoría de las empresas no han organizado ni financiado actividades de capacitación en el último año.

En términos de tecnología, se destaca que las herramientas digitales comunes, como el pago con tarjetas bancarias y el uso de Internet, son ampliamente utilizadas en el sector. Sin embargo, el uso de herramientas más sofisticadas, como el comercio electrónico y la ciencia de datos, es menos común.

El sector turístico de la región de O'Higgins enfrenta desafíos en la contratación de personal, especialmente en ocupaciones elementales y en trabajadores de servicios y vendedores de comercios y mercados. Existe una demanda de capacitación y certificación de competencias laborales por parte de las empresas, aunque la implementación de actividades de capacitación ha sido limitada. El uso de herramientas digitales es común en el sector, pero hay un potencial para adoptar tecnologías más avanzadas.

En el sector turístico de la Región de O'Higgins, el **49%** de los empleados son hombres y el **51%** son mujeres.

El **56%** de las empresas enfrentó dificultades en la contratación de personal: principalmente debido a la falta de postulantes interesados **25%**, falta de experiencia laboral **22%** y falta de competencias técnicas **14%**.

Las empresas del sector turístico de la región proyectan cerca de **189** vacantes para los próximos 12 meses.

Agradecimientos

Queremos agradecer de manera especial a todas y todos quiénes hicieron posible el trabajo que hoy concluye con la publicación de la tercera versión de la encuesta. A Dirección Nacional de SENCE y a los departamentos del nivel central que nos han apoyado en el perfeccionar este instrumento y su pertinencia. A los Directores Regionales y a nuestras y nuestros colegas en todas las Direcciones Regionales de SENCE, que nos han acompañado en estos años, por su confianza y colaboración.

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

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

A todos ellos va nuestro sincero agradecimiento.

Director Observatorio Laboral de O'Higgins

Eolo Díaz-Tendero

Equipo Observatorio Laboral de O'Higgins

María Cristina Hernández

Mauricio Muñoz

Francisca Tolosa

Cristián Moreno

Javiera Canales

Carlos Isla

Índice

Resumen ejecutivo	2
Agradecimientos	3
1. Presentación	5
2. Metodología	11
3. Resultados ENADEL 2022	15
3.1. Cobertura de la encuesta	16
3.2. Caracterización de los trabajadores del Turismo	17
3.3. Situación de las empresas del Turismo	19
3.4. Puestos vacantes en los últimos 12 meses	20
3.5. Uso de tecnologías	23
3.6. Capacitación y uso de oferta pública	24
3.7. Profundización en grupos ocupacionales	30
3.7.1. Ocupaciones elementales	30
3.7.2. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados	33
4. Síntesis de resultados	37



1 Presentación

A continuación, se definen algunos conceptos analíticos utilizados en este reporte.

Tamaño de empresa



Micro:

Empresas de
1 a 10
Trabajadores



Pequeñas:

Empresas de
11 a 49
Trabajadores



Medianas:

Empresas de
50 a 249
Trabajadores



Grandes:

Empresas de
250 o más
Trabajadores

Distribución y concentración de empresas

Distribución de empresas: cuando cada empresa se clasifica en una y solo una categoría de respuesta. Cada cantidad de categoría se divide por el total de empresas que contestaron. De esa manera, la suma total de categorías es igual a 100%.

Concentración de empresas: cuando cada empresa se puede clasificar en una o más categorías de respuesta. Cada cantidad de categoría se divide por el total de empresas que contestaron. Así, la suma total de categorías es superior a 100%, pero cada categoría individual representa un % respecto del total.

Condición laboral

Permanente: trabajadoras y trabajadores con contrato indefinido o a plazo que se renueva de forma permanente

Temporal: trabajadoras y trabajadores con contrato por obra, a plazo fijo, estacional, por temporadas o a prueba.

Grupos ocupacionales: grandes grupos y grupos primarios

Los puestos de trabajos se clasifican 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.

Grandes grupos: es el nivel más agregado de clasificación de puestos de trabajos. Considera 10 grupos diferentes.

Grupos primarios: es el nivel más desagregado de clasificación de puestos de trabajos. Considera 444 grupos diferentes.

A continuación se definen 9 de los 10 grandes grupos ocupacionales, excluyéndose las fuerzas armadas. Estos son los que se usarán en el análisis de ocupaciones, condicional a que cumplan con el número de observaciones necesarias.

Directores 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. En general, sus tareas que requieren solución de problemas complejos, toma de decisiones y creatividad, las cuales deben basarse en un extenso cuerpo de conocimientos (teóricos y prácticos) especializado sobre un campo.

Profesionales



Los profesionales enriquecen el acervo de conocimientos, aplican conceptos y teorías científicas, enseñan sistemáticamente lo que saben en sus respectivos campos o combinan estas actividades. Entre las tareas que desempeñan suelen incluirse: llevar a cabo análisis e investigaciones y desarrollar conceptos, teorías y métodos operativos; aplicar los conocimientos existentes, brindar asesoramiento, enseñar la teoría y la práctica de una disciplina, prestar diversos servicios en los ámbitos empresarial, jurídico, ingenieril y social; crear e interpretar obras artísticas; y preparar documentos informes de carácter científico, y la supervisión de otros trabajadores.

Técnicos



Los técnicos con educación superior llevan a cabo tareas técnicas relacionadas con la investigación y la aplicación de conceptos, métodos científicos o artísticos y de normativas gubernamentales o empresariales. Para alcanzar un desempeño eficiente la mayoría requieren realizar tareas complejas y un amplio conjunto de conocimientos (prácticos, técnicos y de procedimientos) sobre un campo especializado. Sus tareas generalmente comprenden: emprender y llevar a cabo trabajos técnicos relacionados con la investigación y la aplicación de conceptos y métodos operativos en diferentes campos

Personal de oficina y administrativo



Este grupo 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. Entre sus tareas suelen incluirse: manejar procesadores de texto y otras máquinas de oficina; redactar documentos, realizar trabajos de secretaría; mantener registros, archivar documentos; administrar los servicios de correo, realizar operaciones de manejo de dinero; hacer planes de viaje; mantener agendas, operar centrales telefónicas.

Personal de comercio, ventas y servicios



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, hacen demostraciones de sus productos y los venden en comercios mayoristas o minoristas y establecimientos similares, así como en quioscos y mercados. Entre las tareas que desempeñan los trabajadores de este gran grupo suelen incluirse las siguientes: organizar y prestar servicios y vender productos en establecimientos mayoristas o minoristas

Personal silvoagropecuario y pesquero



Las personas de este grupo cultivan y cosechan campos; explotan los productos de plantaciones de árboles y arbustos; recolectan frutos y plantas silvestres; crían, cuidan o cazan animales; obtienen productos derivados de la cría de animales; plantan, conservan y explotan bosques; crían o capturan peces, y cultivan o recogen otras especies acuáticas, con el fin de obtener alimentos, vivienda e ingresos para ellos y sus familias. Entre las tareas que desempeñan los trabajadores de este gran grupo suelen incluirse las siguientes: preparar la tierra; sembrar, plantar, cultivar, fumigar, fertilizar y cosechar cultivos agrícolas o forestales, reproducir, criar, cuidar animales o peces para obtener carne, leche, pelo, piel, cuero.

Oficios



En este grupo aplican sus competencias y conocimientos técnicos y prácticos específicos, a la construcción y mantenimiento de edificios, moldeo de metales, montaje de estructuras metálicas, instalación de máquinas herramientas, confección, ajuste, mantenimiento y reparación de maquinaria, equipo o herramientas, a la realización de trabajos de impresión y la producción o el procesamiento de productos alimenticios, textiles y artículos de madera, metal y de otra índole, incluidos los productos de artesanía. Para desempeñar estas tareas, es indispensable comprender todas las etapas del proceso de producción, las herramientas y materiales que se utilicen y la naturaleza y propósito del producto final.

**Operadores
de planta y
máquinas**

Los operadores de instalaciones, máquinas y ensambladores manejan maquinaria, equipos industriales, agrícolas y supervisan su funcionamiento, en el mismo lugar de su emplazamiento o ejerciendo un control a distancia, conducen y manejan locomotoras, vehículos de motor, equipos industriales, máquinas agrícolas móviles, y ensamblan productos a partir de sus componentes, con arreglo a especificaciones y procedimientos estrictamente definidos. El trabajo de estas personas requiere principalmente tener experiencia y conocimientos sobre maquinaria, equipamientos industriales y agrícolas, así como la capacidad para seguir el ritmo y la intensidad de las operaciones mecanizadas y para adaptarse a las innovaciones tecnológicas.

**Ocupaciones
elementales**

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. Entre las tareas que desempeñan los trabajadores de este gran grupo suelen incluirse las siguientes: tareas de limpieza, mantenimiento de inmuebles, reposición de productos, envío o transporte de mensajes y paquetes, actividades simples sectores silvoagropecuarios, construcción, industria y otros sectores.

Región de operación

Región del país donde la empresa tiene su casa matriz.

Actividades de Turismo:

Dado que el turismo no se perfila como un sector económico definido en la nómina de empresas del Servicio de Impuestos Internos, se genera una aproximación al reunir actividades de diferentes sectores, primordialmente ligados a servicios de alojamiento y servicios de comidas y bebidas, que se complementan con actividades de otros rubros (principalmente, servicios administrativos y de apoyo). Las principales actividades contempladas son:

- ❖ Actividades de alojamiento de corto plazo de diverso tipo (hoteles, moteles, camping, hostales, campamentos, parques de caravanas, etc.)
- ❖ Actividades de servicios de comida y bebidas (servicios móviles de comida, restaurantes de todo tamaño, servicios de comida por encargo y vendedores ambulantes de comida).
- ❖ Actividades de agencias de viaje y operadores turísticos (servicios de viajes, transporte, alojamiento, comidas, guías turísticos, visitas a museos, lugares históricos o culturales y asistencia a espectáculos teatrales musicales o deportivos)
- ❖ Otros servicios de reservas y actividades conexas al turismo.

2

Metodología

Encuesta Nacional de Demanda Laboral

La Encuesta Nacional de Demanda Laboral – ENADEL – es una encuesta probabilística con foco en la demanda de capital humano, confeccionada por el Observatorio Laboral Nacional de SENCE y su red de Observatorios Regionales. ENADEL se realiza desde el año 2019. En su primera versión consideró a los sectores de Industria Manufacturera, Transporte y Almacenamiento, Construcción y Turismo. Posteriormente, el año 2020 y debido a la pandemia, se optó por implementar una muestra no probabilística, donde se levantaron los sectores de Comercio y Silvoagropecuario y Pesca. En 2021, se estudiaron los sectores de Industria Manufacturera, Transporte y Almacenamiento, y Telecomunicaciones. Para 2022, se levantaron los sectores de Comercio y Turismo, que se exponen en informes diferenciados.

Objetivo general y objetivos específicos

La Encuesta Nacional de Demanda Laboral – ENADEL – tiene por objetivo general caracterizar la demanda de capital humano de las empresas, a nivel de perfiles laborales, requeridos por los sectores productivos que se priorizan cada año. ENADEL 2022 tuvo los siguientes objetivos específicos:

1. Caracterizar la dotación de trabajadores



Caracterizando a los trabajadores propios según sexo y tramo de edad.

2. Identificar los puestos de trabajo con dificultades de contratación



Caracterizando y cuantificando los puestos de trabajo difíciles de cubrir, así como los canales de reclutamiento utilizados.

3. Caracterizar las necesidades de Capacitación



Indagar en las necesidades de capacitación de las empresas a nivel de perfiles laborales.

4. Caracterizar uso y conocimiento de la oferta pública de capacitación y empleo

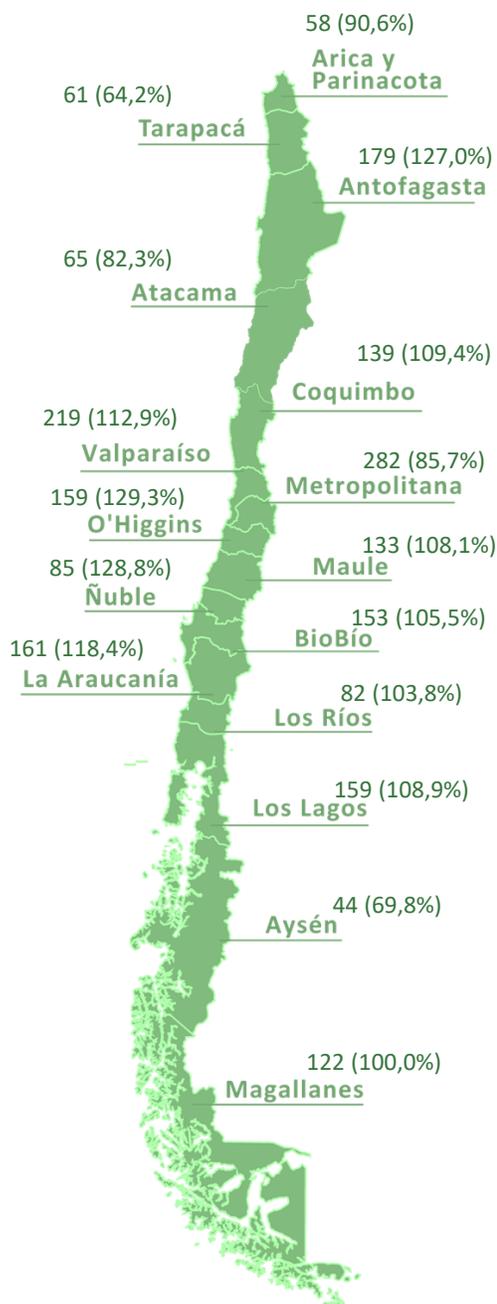


Caracterizar el uso y conocimiento de distintos programas de capacitación e instrumentos de capacitación y empleo.

Ficha metodológica ENADEL 2022

Población objetivo	Empresas formales que desarrollan su actividad económica principal en alguna de los sectores económicos en estudio (Comercio al por mayor, Comercio al por menor, Actividades de alojamiento, Actividades de servicio de comidas y bebidas, y Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos) dentro de los límites geográficos del país, y que durante este año 2021 y el año 2022 tuvieron 5 o más trabajadores
Dominios de estudio	Los tamaños muestrales fueron determinados con el objetivo de tener estimaciones precisas para los siguientes niveles de estimación: nacional, regional, actividad económica y tamaño de empresa según número de trabajadores.
Período de recolección	El período de recolección fue entre mayo y septiembre de 2022.
Cobertura temática	Los sectores económicos en estudio son: Comercio al por mayor y al por menor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas, así como su reparación y mantención (división 46 y 47 del CIIU.CL 2012); Actividades de alojamiento (división 55 de CIIU.CL 2012); Actividades de servicio de comidas y bebidas (división 56 del CIIU.CL 2012); Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos (grupo 791 del CIIU.CL 2012).
Cobertura geográfica	La cobertura geográfica del estudio comprende a todas las empresas formales que se ubican en el territorio nacional continental, en las 16 regiones del país.
Marco muestral	Empresas formales (con iniciación de actividades en el SII, poseen RUT, cuentan con contabilidad propia y declaran IVA) que durante el año comercial 2020 desarrollaron su actividad económica principal en alguno de los sectores económicos en estudio dentro de los límites geográficos del país y que durante el año comercial 2020 declararon tener 5 o más trabajadores dependientes (en formulario 1887 del SII). Se utilizó la Nómina de empresas personas jurídicas año comercial 2020 del SII.
Unidades estadísticas	La unidad de muestreo es la empresa formal que cumple con los requisitos para ser considerada parte de la población objetivo y que se encuentra en el marco muestral. La unidad de análisis e información corresponde a la empresa formal que cumple con los requisitos de ser parte de la población objetivo.
Diseño muestral	Probabilístico y estratificado, siendo los estratos de muestreo definidos por el cruce de las variables región, actividad económica y tamaño según número de trabajadores.
Variable de estudio	Proporción de empresas con dificultades para reclutar trabajadores dentro de aquellas que tuvieron vacantes (\hat{P})

Mapa 1: Encuestas levantadas y porcentaje de logro respecto a muestra objetivo, ENADEL 2022 Turismo



Diseño muestral y muestra objetivo

El marco muestral corresponde a la Nómina de empresas de personas jurídicas del SII del año comercial 2021. Se estratificó según región, actividad y tamaño (número de trabajadores) con la finalidad de mejorar las medidas de precisión de las estimaciones finales.

Resumen de variables de estratificación para Turismo:

Nombre Variable	Descripción de variable de estratificación
Región	La variable región corresponde a la ubicación de la casa matriz de la empresa de acuerdo a la división político administrativa existente en Chile que divide al país en 16 regiones.
Actividad económica	Las actividades económicas en estudio se basan en el CIIU.CL 2012 y corresponden a Turismo (división 55, 56 y grupo 791 del CIIU.CL 2012)
Tamaño	El tamaño de empresa según número de trabajadores se divide en cinco categorías: micro (5 a 9 trabajadores), pequeña (10 a 49 trabajadores), mediana (50 a 249 trabajadores) y grande (más de 250 trabajadores).

El diseño muestral de la ENADEL 2022 es de tipo probabilístico y estratificado, siendo los estratos definidos por el cruce de las variables región, tamaño de la empresa según ventas y actividad económica.

El parámetro de interés del diseño muestral es la proporción de empresas que tuvo dificultades para reclutar trabajadores durante los últimos 12 meses, sobre las empresas que declaran haber tenido vacantes o haber contratado trabajadores en el mismo período. En el diseño muestral este parámetro se fijó en 50% con el propósito de considerar varianza máxima.

La muestra objetivo a partir de este diseño, fue de 4.523 empresas para ambos sectores, lográndose levantar 4.240 empresa obteniendo un porcentaje de logro general de 93.7%. En particular para la actividad de Turismo, la muestra objetivo fue de 2.032 empresas, se encuestaron 2.101 del turismo, dando un porcentaje de logro de 103,4% para este sector a nivel país.

La muestra lograda y el porcentaje de logro para cada región se muestra en el Mapa 1.

3

Resultados
ENADEL 2022

3.1 Cobertura de la encuesta

El sector Turístico comprende los sub rubros de Actividades de alojamiento turístico, Actividades de agencias de viajes, tour operadores y guías turísticos y Actividades de provisión de alimentos y bebidas.

En la Región de O’Higgins el Turismo se desarrolla principalmente en el sector del secano costero, siendo la comuna de Pichilemu aquella de mayor actividad, seguido por Santa Cruz .

Al analizar la distribución de empresas del rubro que participaron de la ENADEL según tamaño, un 58% corresponde a Micro empresas, un 36% a “Pequeña” y sólo un 6% “Mediana”. No existen empresas grandes en este rubro.

Por otra parte, a diferencia de otros rubros, en éste el mayor número de trabajadoras y trabajadores se desempeñan en empresas pequeñas, con 2.570 registros, representan el 45% de los empleos del sector en la región, mientras que un 31%, es decir, 1.753 personas, lo hace en empresas medianas, y un 24%, equivalente a 1.398 trabajadores, lo hacen en microempresas.

Se trata de un rubro que se caracteriza por su alta presencia de emprendimientos familiares y por su naturaleza, estival, que implica que su demanda sea estacional.

Gráfico 1: Número de empresas y de trabajadores abarcados en ENADEL 2022, según tamaño de empresa



3.2 Caracterización de los trabajadores del Turismo

El 75% de los trabajadores del sector se desempeñan con “Contrato” de trabajo, un 13% lo hace a “Honorarios”, mientras que un 12% se encuentra bajo el régimen de “Subcontrato” (gráfico 2).

Una empresa promedio del rubro en la región posee en 15,2 personas contratadas, 2,3 subcontratadas y 2,5 a honorarios. Sólo 0,1 de los trabajadores en las empresas del sector son familiares sin remuneración (tabla 1).

A diferencia de la gran mayoría de los rubros, en el Turismo se desempeñan de forma equilibrada hombres y mujeres. Con 2.504 empleados, los primeros representan el 49% de los ocupados, mientras que las segundas, con 51%, equivalen a 2.567 trabajadoras (gráfico 3).

Gráfico 2: Dotación de trabajadores según tipo de contrato, 2022

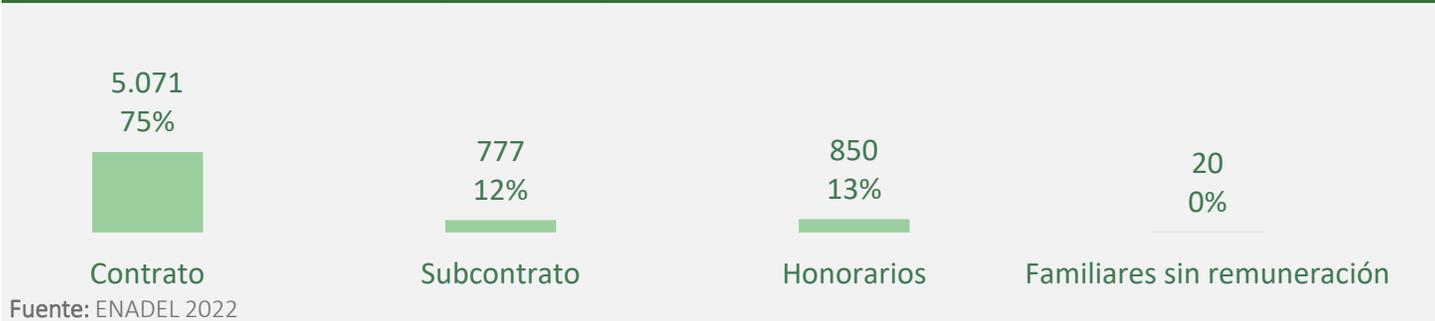
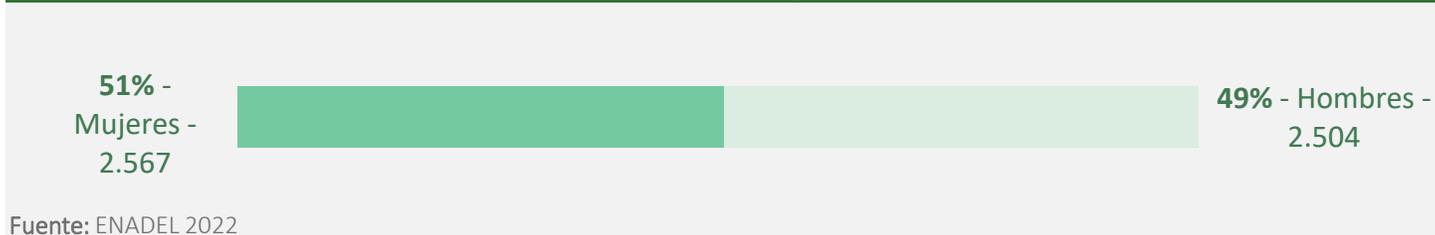


Tabla 1: Promedio de trabajadores en empresas según temporalidad de contrato, 2022

Contrato	15,2
Subcontrato	2,3
Honorarios	2,5
Familiares sin remuneración	0,1

Gráfico 3: Dotación de trabajadores contratados según sexo, 2022



Por razones evidentes, en el Turismo prima la jornada presencial, desempeñándose de esta forma un 95% de los trabajadores contratados, esto es, 4.807 personas. Sólo un 1% trabaja en formato remoto y un 4% lo hace en jornada mixta (gráfico 4).

En el sector, un 73% de los trabajadores contratados, equivalente a 3.704 personas, tienen un contrato “Indefinido”, mientras que el 27% restante, es decir,

1.393 personas, tienen un contrato “A plazo fijo” (gráfico 5).

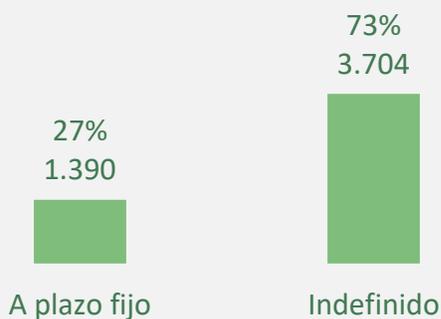
Por otra parte, en cuanto a la prevalencia de los grupos prioritarios, un 14% de las personas que se ocupan en el sector Turismo en la región de O’Higgins son “Migrantes”, y apenas un 0,3% son personas “En situación de discapacidad” (gráfico 6).

Gráfico 4: Tipo de jornada según tamaño de empresa, 2022



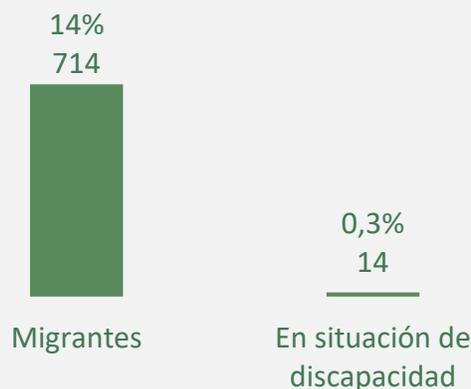
Fuente: ENADEL 2022

Gráfico 5: Trabajadores según tiempo de duración de contrato, 2022



Fuente: ENADEL 2022

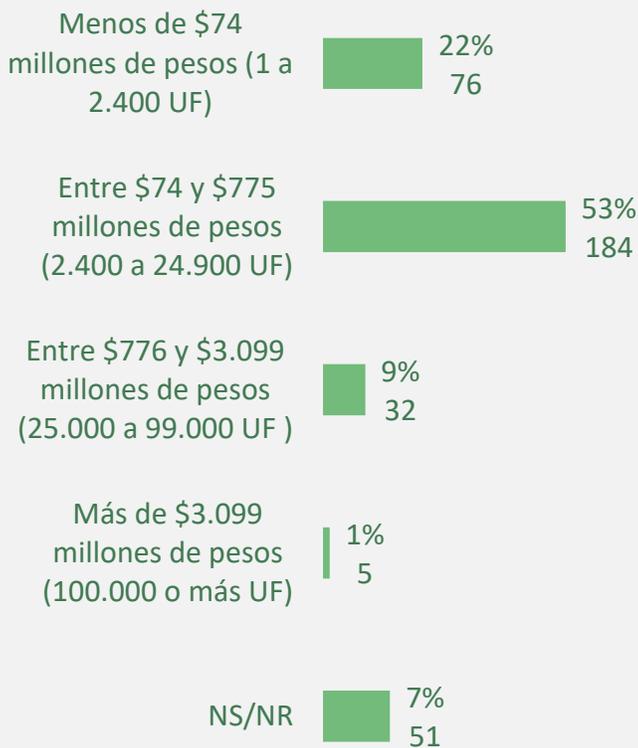
Gráfico 6: Prevalencia de grupos prioritarios según tamaño de empresa, 2022



Fuente: ENADEL 2022

3.3 Situación de las empresas del Turismo

Gráfico 7: Distribución de empresas según tramo de ventas anuales



Fuente: ENADEL 2022

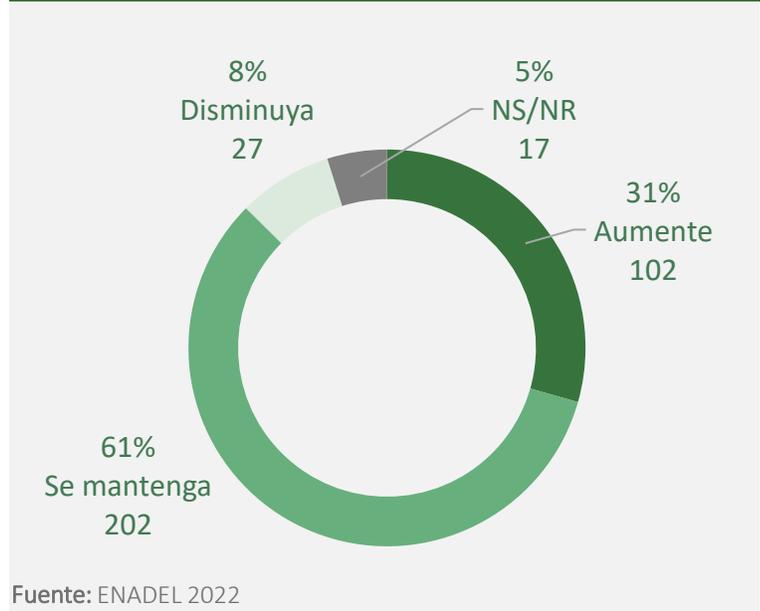
En su mayoría, con 53%, las empresas turísticas de la región tienen ingresos anuales que oscilan entre los \$74 y los \$775 millones. Por otra parte, un 22% de las empresas del sector tiene ingresos menores a los \$74 millones. El 10% restante tiene ingresos por sobre los \$776 millones anuales (gráfico 7).

Si bien se trata de tramos amplios, se puede deducir de ello que se trata de un mercado no concentrado, lo que implica alta competitividad.

Respecto a la proyección de dotación de trabajadores para el año 2023, un 61% indicó que espera que esta “Se mantenga”, mientras que un 31% señaló que proyecta que su dotación “Aumente” en presente año. Sólo un 8% indicó que esta “Disminuya” (Gráfico 8).

Cabe señalar que estas cifras se levantaron antes del *peak* estival de inicios de 2023 propio del rubro, por lo que estas cifras no reflejan la desaceleración que el sector sufrió a comienzos de este año.

Gráfico 8: Distribución empresas en proyección de dotación de trabajadores para 2023



Fuente: ENADEL 2022

3.4 Puestos vacantes en los últimos 12 meses

Una dimensión clave dentro de la Encuesta Nacional de Demanda Laboral es la caracterización de los puestos en que las empresas tuvieron vacantes durante el año anterior, y en qué medida hubo o no dificultades en tales contrataciones. Ello permite identificar posibles focos para los programas de capacitación o el fortalecimiento de habilidades para los trabajadores de la región en general.

Un 70% de las empresas encuestadas señaló haber contratado personal durante los 12 meses anteriores a la encuesta (gráfico 9). De éstos, el 56% señaló haber tenido dificultades para estos puestos (gráfico 10).

Gráfico 9: ¿Contrató personal nuevo en los últimos 12 meses?



Fuente: ENADEL 2022

Gráfico 10: ¿Tuvo alguna dificultad en la contratación?



Fuente: ENADEL 2022

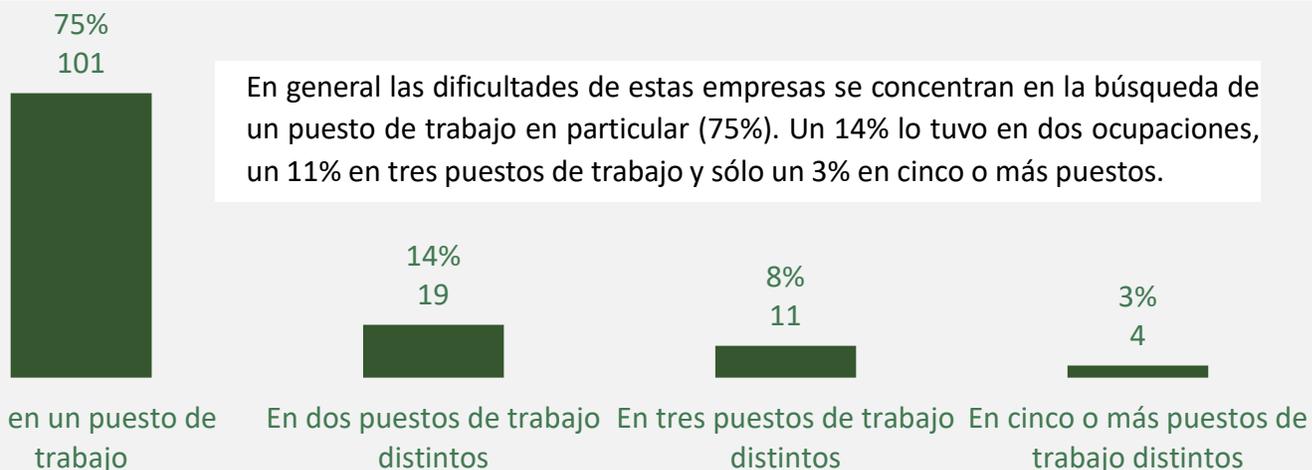
Gráfico 11: Razones por las que tuvo dificultad de contratación en 2022



Fuente: ENADEL 2022

Al igual que otros rubros de la región, la principal dificultad de estas empresas, con un 25%, fue “No llegaron postulantes, no hay interés”. De cerca, con 22%, otro problema común es la “Falta de experiencia laboral” por una parte, y, con 14%, la llegada de “Candidatos sin competencias técnicas” (gráfico 11).

Gráfico 12: Cantidad de puestos de trabajo con problemas en 2022



Fuente: ENADEL 2022

Como principal consecuencia de las dificultades en la contratación, con 33%, está la “Recarga de otros trabajadores” que se vieron obligados a asumir en su reemplazo. Con similar frecuencia aparecen las “Dificultades en atención al cliente”, la “Retraso en el desarrollo de nuevos productos” y el “Pérdida de negocios o pedidos”, con 23, 12 y 6% respectivamente (gráfico 13).

Gráfico 13: Consecuencias de dificultades para cubrir vacantes para las empresas



Fuente: ENADEL 2022

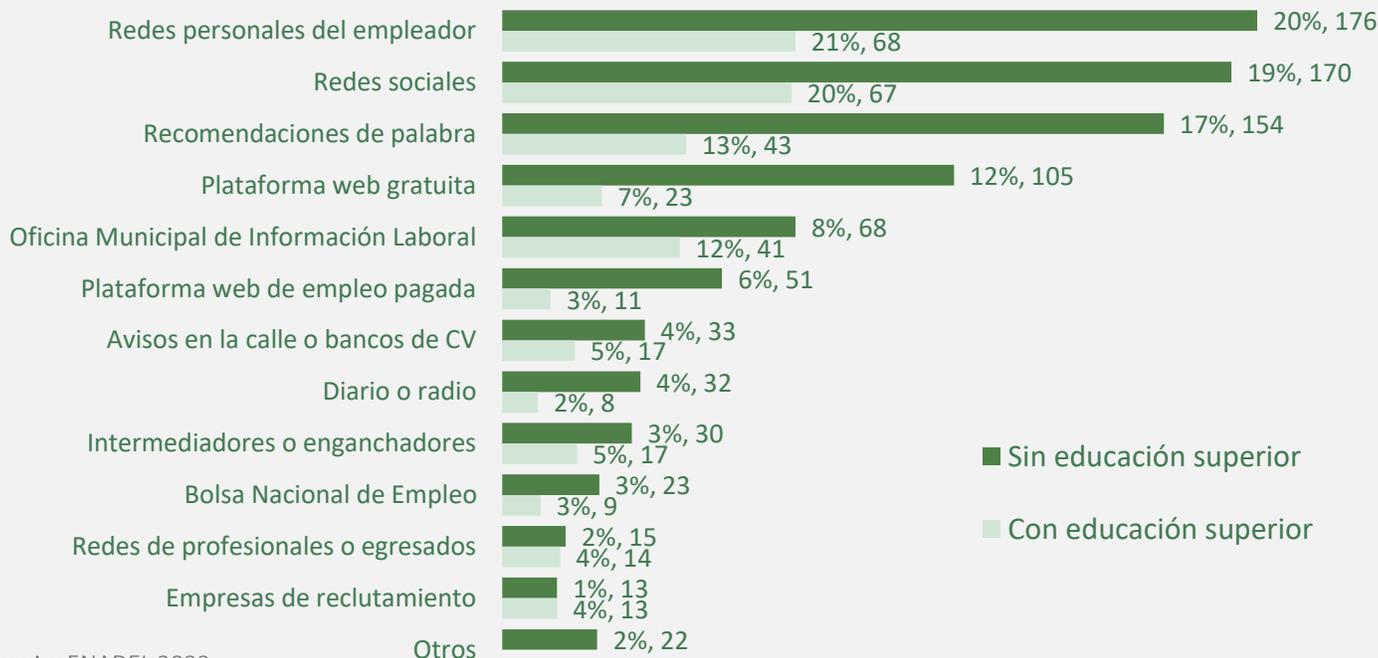
Gráfico 14: Medidas adoptadas por las empresas para resolver problemas por vacantes difíciles de cubrir



Fuente: ENADEL 2022

Las principales medidas que las empresas tomaron ante la dificultad en la contratación de trabajadoras(es) fue sencillamente “Aumentar esfuerzos de reclutamiento” (31%), “Capacitar trabajadores” (15%), “Reasignar puestos existentes” (14%) y “Aumentar remuneración” (13%). Luego, con 9%, aparece la medida de “Redefinir perfil vacante”, y con un 6% el “Incorporar trabajadores temporales” (gráfico 14).

Gráfico 15: Proporción de empresas según canales de reclutamientos usados, 2020



Fuente: ENADEL 2022

Tanto para la búsqueda de puestos de trabajo que requieren educación superior como para aquellos que no, los canales de reclutamiento más utilizados son las “Redes personales del empleador”, las “Redes sociales” y las “Recomendaciones de palabra” (gráfico 15).

3.5 Uso de tecnologías

Como es posible apreciar en el gráfico 16, existe un uso extendido de las herramientas digitales más comunes en el rubro: pago con tarjetas bancarias, celular, internet banda ancha, etc. A su vez, por su naturaleza, existe un uso más bien acotado de herramientas más sofisticadas como un Marketplace, las tecnologías de automatización y la ciencia de datos.

Gráfico 16: Tecnologías que utilizaron empresas y trabajadores en 2022

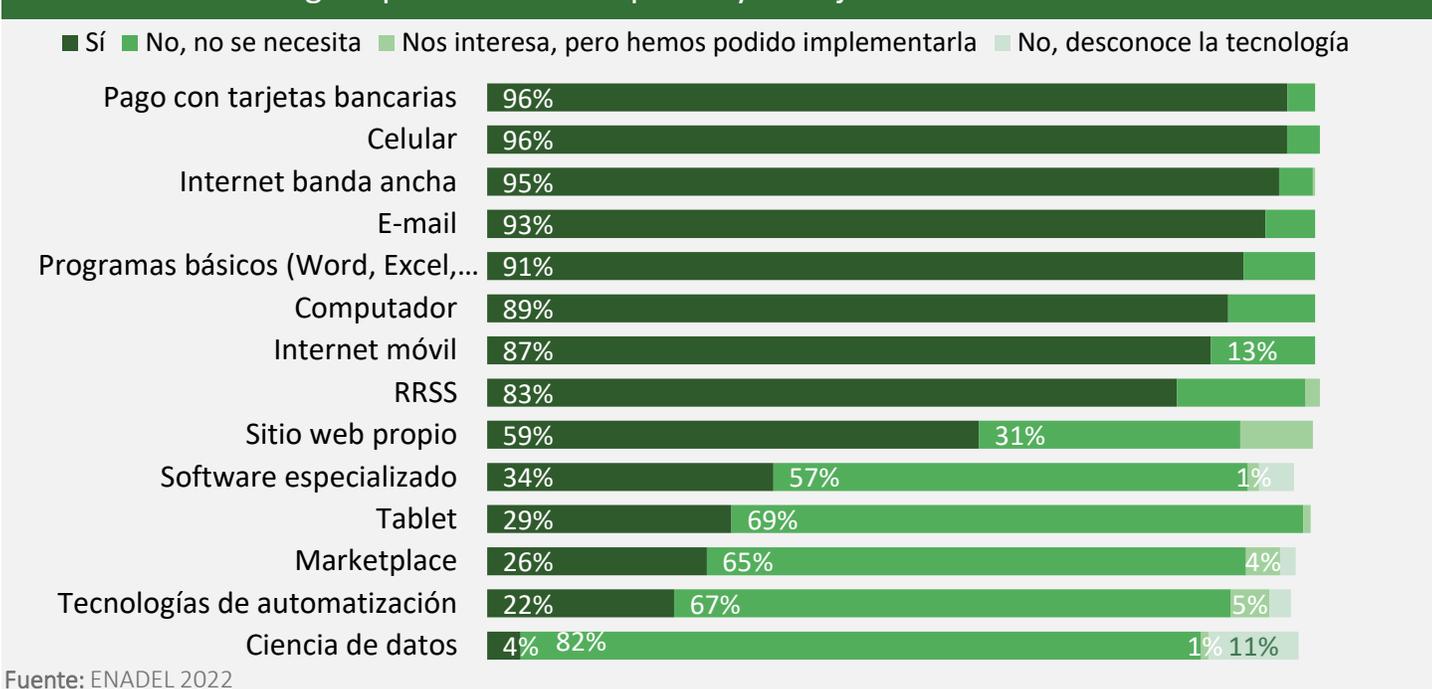


Gráfico 17: Razones por no haber podido implementar tecnologías

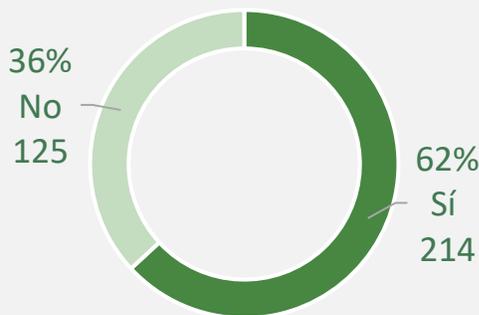


El 40% de las empresas que no han utilizado alguna de las herramientas anteriores señalan no hacerlo porque “No existen recursos en la empresa para implementarla”, un 25% porque “No ha tenido tiempo” y un 17% porque “No existen habilidades en la empresa para manejarla (gráfico 17).

3.6 Capacitación y uso de oferta pública

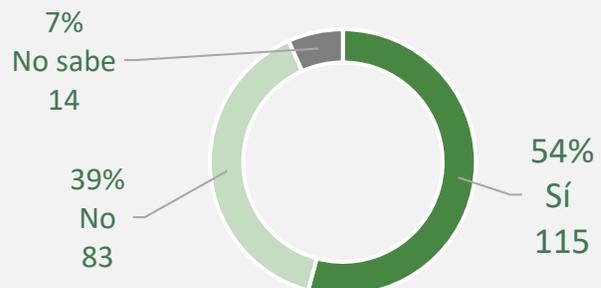
El 62% de las empresas de turismo de la región de O'Higgins afirman "Sí" conocer alguna institución pública o privada en Chile que certifique a trabajadores, mientras que un 36% dice "No" conocer ninguna (gráfico 19). Además, el 54% de las empresas indica que en los próximos 12 meses "Sí" planea que sus trabajadores realicen un proceso de certificación de competencias laborales, un 39% declara que "No" y un 7% "No sabe" (gráfico 20).

Gráfico 19: ¿Conoce alguna institución pública o privada en Chile que certifique a trabajadores?



Fuente: ENADEL 2022

Gráfico 20: En los próximos 12 meses, ¿planea que sus trabajadores realicen un proceso de certificación de competencias laborales?



Fuente: ENADEL 2022

En general, las empresas del Turismo en la región de O'Higgins, tiene una percepción positiva de los procesos de certificación y capacitación.

Así, en su mayoría, están "De acuerdo" en que "Contar con trabajadores certificados permite definir mejor funciones y responsabilidades en la empresa" (73%), "En un proceso de selección es más probable que la empresa contrate a una persona certificada que una no certificada" (69%) y "Contar con trabajadores

certificados se ha vuelto cada vez más importante para nuestros clientes (mercado) (75%) (gráfico 21).

Pese a lo anterior, en su gran mayoría, las empresas "No" han organizado o financiado capacitación o desarrollo formativo para los trabajadores durante los últimos 12 meses. Quienes "Sí" lo han realizado, principalmente han optado por realizar las actividades "En el puesto de trabajo" (33%) (gráfico 22).

Gráfico 21: Percepción de las empresas respecto a procesos de certificación y capacitación

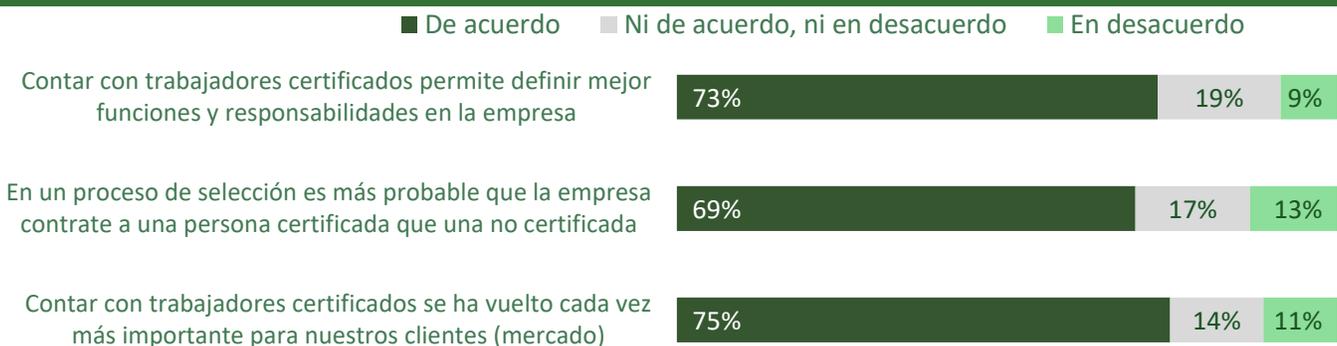


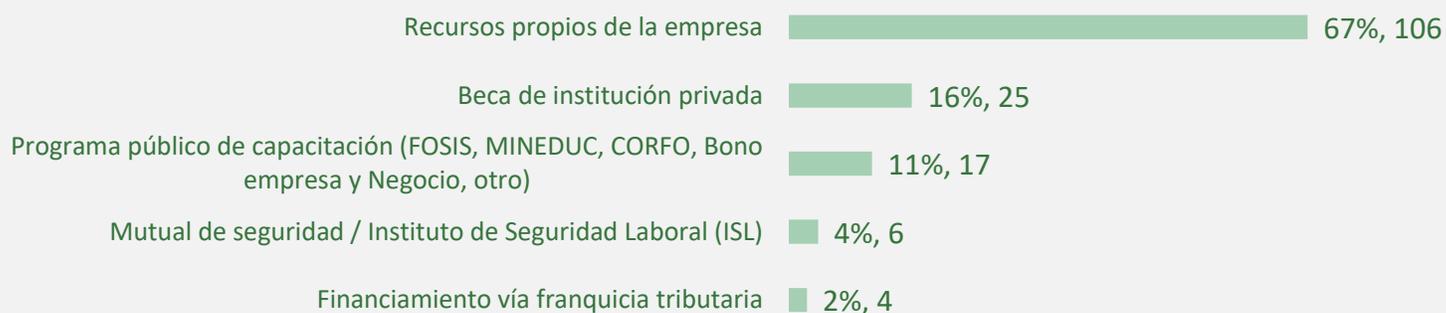
Gráfico 22: Durante los últimos 12 meses ¿su empresa ha organizado o financiado alguna capacitación o programa de desarrollo formativo para los trabajadores de su empresa bajo las siguientes modalidades?



Fuente: ENADEL 2022

Con 67% de las respuestas, en el Turismo, la principal fuente de financiamiento de la capacitación son los “Recursos propios de la empresa”. En segundo lugar, aparece “Beca de institución privada”, con un 16%, y en tercer lugar “Programa público de capacitación (FOSIS, MINEDUC, CORFO, Bono empresa y Negocio)”. Llama la atención que el “Financiamiento vía franquicia tributaria”, el programa que SENCE establece para el financiamiento de la capacitación en empresas, aparezca en último lugar, con apenas un 2% (gráfico 23)

Gráfico 23: ¿Cuál fue la principal fuente de financiamiento de la capacitación?

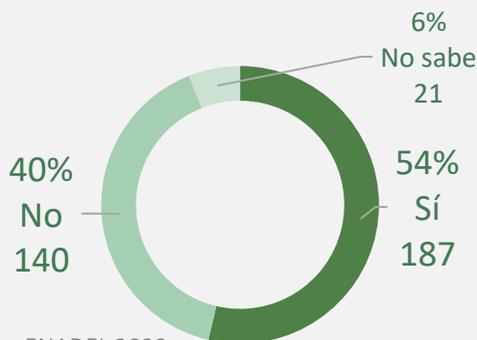


Fuente: ENADEL 2022

Respecto de la proyección en los próximos 12 meses en materia de capacitación, un 54% de las empresas del Turismo en la región indican que “Sí” capacitarán a sus trabajadores, mientras un 40% señala que no lo hará (gráfico 24).

En cuanto a la asistencia de trabajadores a cursos organizados o financiados por la empresa, un 69% declaró que “No”, mientras que un 31% que “Sí” (gráfico 25).

Gráfico 24: En los próximos 12 meses, su empresa, ¿tiene planificado capacitar a sus trabajadores?



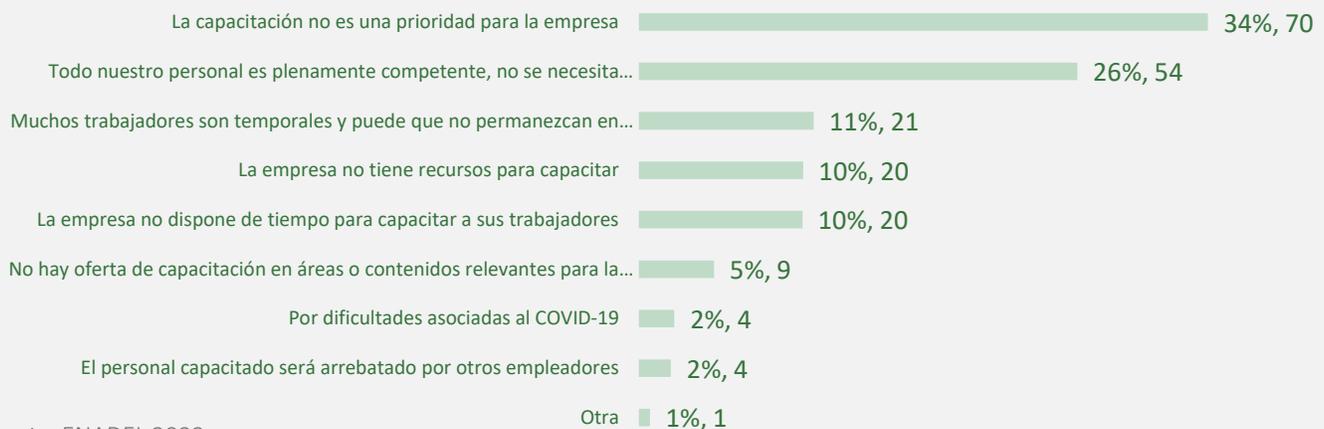
Fuente: ENADEL 2022

Gráfico 25: Durante los últimos 12 meses, ¿los trabajadores de su empresa asistieron a capacitaciones que organizó y/o financió su empresa (dentro o fuera de ésta)?



Fuente: ENADEL 2022

Gráfico 26: Razones por las que no tiene planificado capacitar a trabajadores



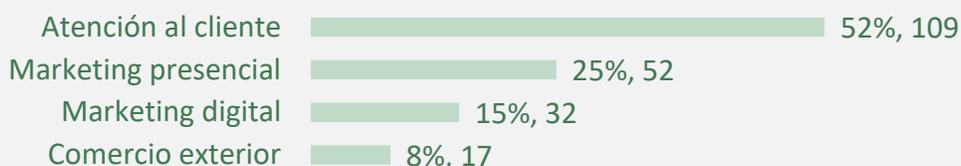
Fuente: ENADEL 2022

Confirmando el comportamiento que se desprende del gráfico 25, donde el 69% de las empresas declara no haber capacitado a sus trabajadores durante los últimos 12 meses, un 34% de las empresas que declararon no tener planificado capacitar a sus trabajadores (gráfico 24), afirma que “La capacitación no es una prioridad para la empresa”, seguido de un 26% que respondió que “Todo nuestro personal es plenamente competente, no se necesita capacitación”, un 11% que dice “Muchos trabajadores son temporales y puede que no permanezcan en nuestra empresa” y un 10% que afirma que “La empresa no tiene recursos para capacitar”, mismo porcentaje que obtuvo la respuesta “La empresa no dispone de tiempo para capacitar a sus trabajadores” (gráfico 26).

Interés en capacitar, según área y actividades

El 52% de las empresas del Turismo en la región de O'Higgins que tienen interés por capacitar a sus trabajadores en el área de "Ventas y marketing" piensa hacerlo en el curso de "Atención al cliente", un 25% en Marketing presencial", un 15% en Marketing digital" y un 8% en "Comercio exterior" (gráfico 27).

Gráfico 27: Ventas y marketing

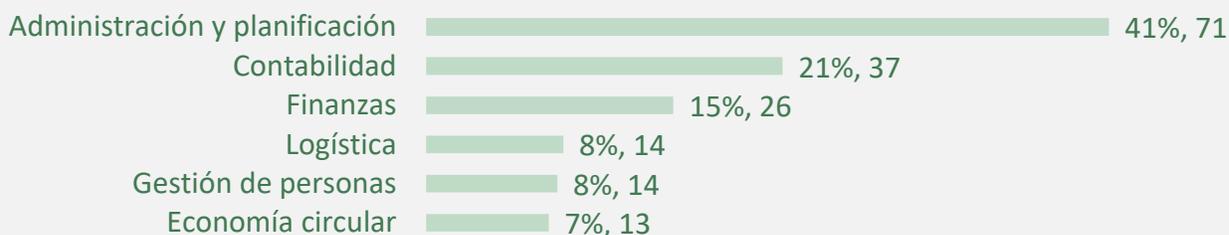


Fuente: ENADEL 2022

En cuanto al área de "Administración, contabilidad y gestión", las actividades de capacitación que presentan mayor interés son "Administración y planificación", con 41%, "Contabilidad", con 21%, "Finanzas", con 15%, "Logística" y "Gestión de personas", ambas con 8%, y "Economía circular", con 7% (gráfico 28).

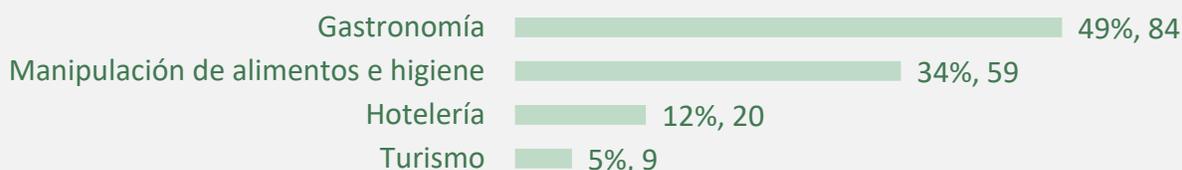
Respecto al ámbito "Gastronomía, hotelería y turismo", la principal tendencia de las empresas se encuentra en los cursos de "Gastronomía" (49%), "Manipulación de alimentos e higiene" (34%), "Hotelería" (12%) y "Turismo" (5%) (gráfico 29).

Gráfico 28: Administración, contabilidad y gestión



Fuente: ENADEL 2022

Gráfico 29: Gastronomía, hotelería y turismo



Fuente: ENADEL 2022

Gráfico 30: Transformación digital, desarrollo y programación



Fuente: ENADEL 2022

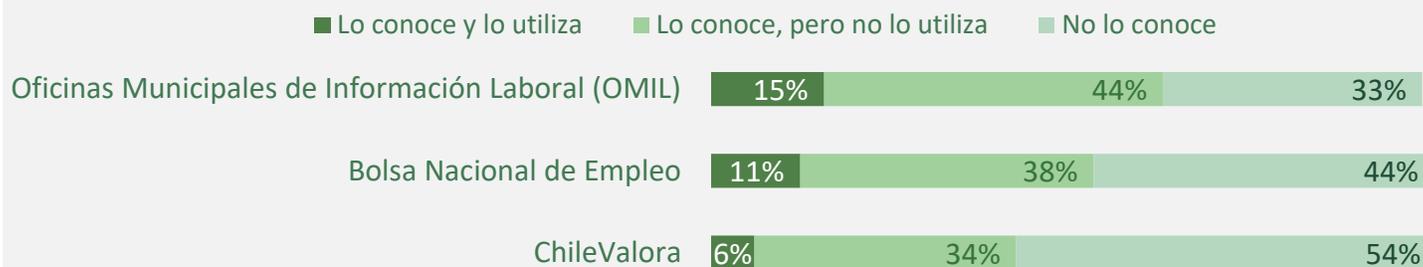
En el área de “Transformación digital, desarrollo y programación”, el curso “Administración de página web y aplicaciones”, con 37%, es el que muestra mayor interés, en esta categoría, aparecen las actividades de capacitación relacionadas con “Reciclaje” (5%), “Sistemas de climatización, refrigeración y calefacción” (4%) e “Instalaciones eléctricas tipo f y g” (2%) (gráfico 31).

Gráfico 31: Otros



Fuente: ENADEL 2022

Gráfico 32: Uso de servicios públicos para ofertar empleos

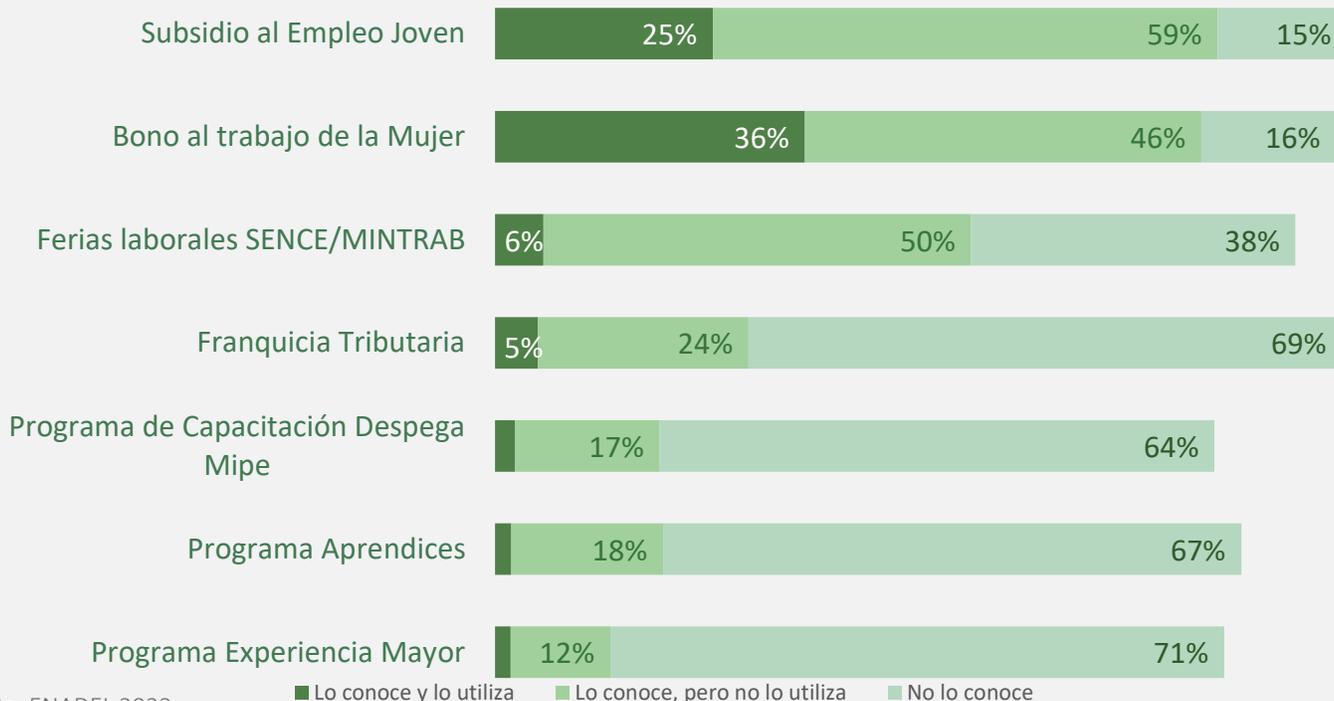


Fuente: ENADEL 2022

En relación con el “Uso de servicios públicos para ofertar empleos” (gráfico 32) de parte de las empresas del sector Turismo en la región de O’Higgins, respecto de las “Oficinas Municipales de Información Laboral” (OMIL), el 15% declara que “Lo conoce y lo utiliza”, mientras que el 44% dice que “Lo conoce, pero no lo utiliza”, y el 33% “No lo conoce”. Acerca de la “Bolsa Nacional de Empleo”, un 11% de las empresas dice que “Lo conoce y lo utiliza”, un 38% “Lo conoce, pero no lo utiliza”, y un 44% “No lo conoce”. En cuanto a “ChileValora”, sólo un 6% indica que “Lo conoce y lo utiliza”, un 34 que “Lo conoce, pero no lo utiliza”, y un 54% “No lo conoce”.

Ahora, respecto a la “Utilización de programas públicos” (gráfico 33), respecto al “Subsidio al Empleo Joven”, con 59%, la mayor parte de las respuestas indican que las empresas “Lo conoce, pero no lo utiliza”, lo mismo ocurre con el “Bono al trabajo de la Mujer” y las “Ferias laborales SENCE/MINTRAB” que, con 46 y 50%, la mayoría de las respuestas son “Lo conoce, pero no lo utiliza”. Por otro lado, entre los programas públicos que las empresas declaran que “No lo conoce”, están, con importantes porcentajes, “Programa Experiencia Mayor” (71%), “Franquicia Tributaria” (69%), “Programa Aprendices” (67%) y “Programa de Capacitación Despega Mipe” (64%) (gráfico 33).

Gráfico 33: Utilización de programas públicos



Fuente: ENADEL 2022

3.7 Profundización en grupos ocupacionales

Durante el año 2022, las principales ocupaciones en el sector Turismo en la región de O'Higgins según vacantes y número de empresas son las llamadas "Ocupaciones elementales" y "Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados".

3.7.1 Ocupaciones elementales

Las principales ocupaciones requeridas por las empresas del sector turístico de la región en la categoría ocupacional "Ocupaciones elementales" son básicamente dos: Ayudantes de cocina, con una proyección de 456 vacantes entre 34 empresas; y auxiliares de aseo de oficinas, hoteles y otros establecimientos, con 34 vacantes requeridas en tres empresas turísticas de la región.

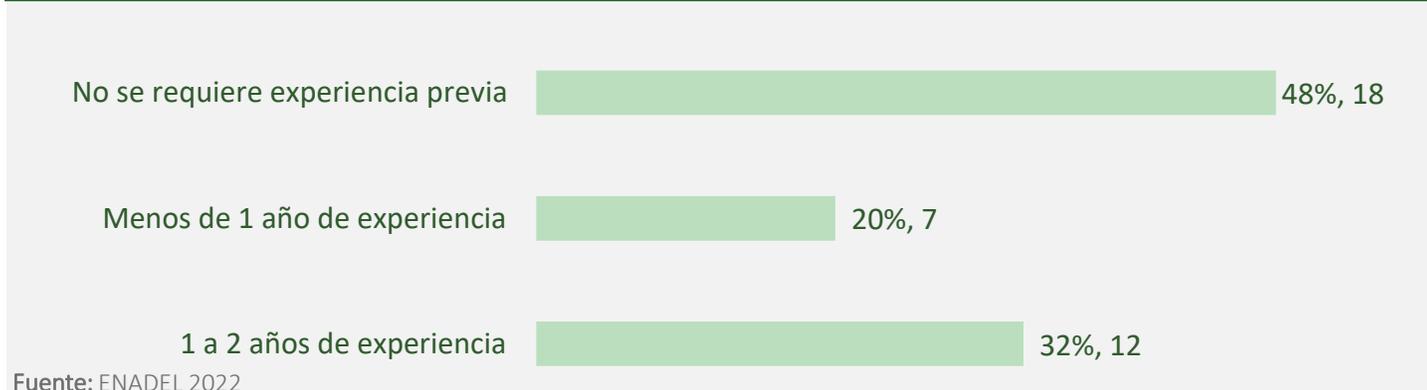
Tabla 2: Principales ocupaciones en grupo de ocupaciones elementales, 2022

Ocupación	Vacantes	Empresas
Ayudantes de cocina	456	34
Auxiliares de aseo de oficinas, hoteles y otros establecimientos	34	3

Fuente: ENADEL 2022

Como es de esperar en esta categoría ocupacional, el 48% de los puestos que se proyectan no requerirán experiencia previa (según lo señaló 18 empresas del rubro). Luego, el 20% requiere menos de un 1 de experiencia y el 32% entre 1 a 2 años de experiencia (gráfico 34).

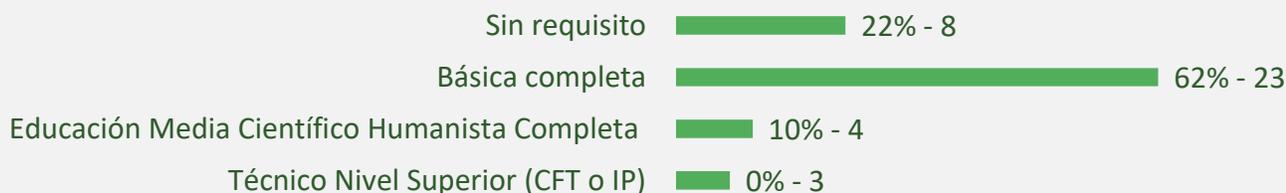
Gráfico 34: Experiencia requerida por empresas para ocupaciones elementales



Fuente: ENADEL 2022

En sintonía con el nivel de experiencia requerida, también el nivel educacional es bajo. Un 22% de estos puestos no tiene requisito de nivel educacional, mientras que un 62% sólo exige nivel básico completo. (gráfico 35).

Gráfico 35: Requisitos educacionales de empresas para las ocupaciones elementales



Fuente: ENADEL 2022

Por otra parte, el tipo de contrato ofrecido a los trabajadores de ocupaciones elementales, con 75%, es en su gran mayoría con una duración definida, a plazo fijo o por obra, lo que resulta natural por las actividades propias del sector (gráfico 36).

En relación con las razones de las dificultades de contratación en el sector, en primer lugar, por lejos, se ubica “No llegaron de postulantes” (54%), luego, en proporciones similares, “Candidatos sin competencias técnicas” (14%), “Condiciones no fueron aceptadas” (11%), “Candidatos sin competencias socioemocionales” (11%) y “Candidatos con falta de experiencia laboral” (10%) (gráfico 37).

Gráfico 36: Tipo de contrato ofrecido a trabajadores de ocupaciones elementales



Fuente: ENADEL 2022

Gráfico 37: Razones dificultades de contratación de trabajadores de ocupaciones elementales



Fuente: ENADEL 2022

La proporción de empresas del Turismo que señalaron contratar a trabajadores de este grupo ocupacional, representan al 14% de las empresas del sector en la región (gráfico 40).

Así mismo, las vacantes de “ocupaciones

elementales” acumulan el 49% del total de vacantes en el sector (gráfico 41).

Por último, el número de vacantes para “ocupaciones elementales” proyectadas para los próximos 12 meses, con 482 puestos.

Gráfico 40: Proporción de empresas del grupo respecto al total de empresas de Turismo

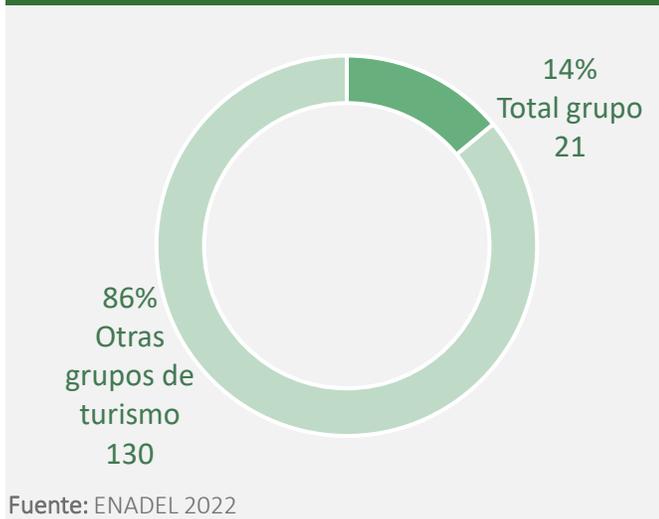
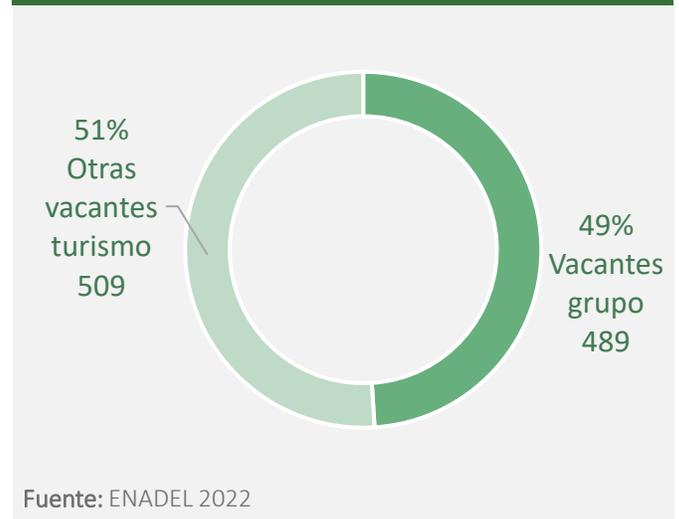


Gráfico 41: Vacantes del grupo respecto del total de vacantes de empresas de Turismo



Puestos de trabajo proyectados para ocupaciones elementales en los próximos 12 meses

Proyección De Vacantes } **482**

Fuente: ENADEL 2022

3.7.2 Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados

Las principales ocupaciones requeridas por las empresas del sector Turismo en la región se ubican en la categoría ocupacional “Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados”. En primer lugar, está “Garzones de mesa”, con 110 vacantes en 24 empresas. En segundo lugar, se encuentra “Vendedores y asistentes de venta de tiendas, almacenes y puestos de mercado”, con 96 vacantes en 30 empresas. En tercer lugar, con 94 vacantes en 22 empresas, se ubica “Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos”. Y en cuarto lugar, con 68 vacantes en 22 empresas, aparece “Cocineros” (tabla 3).

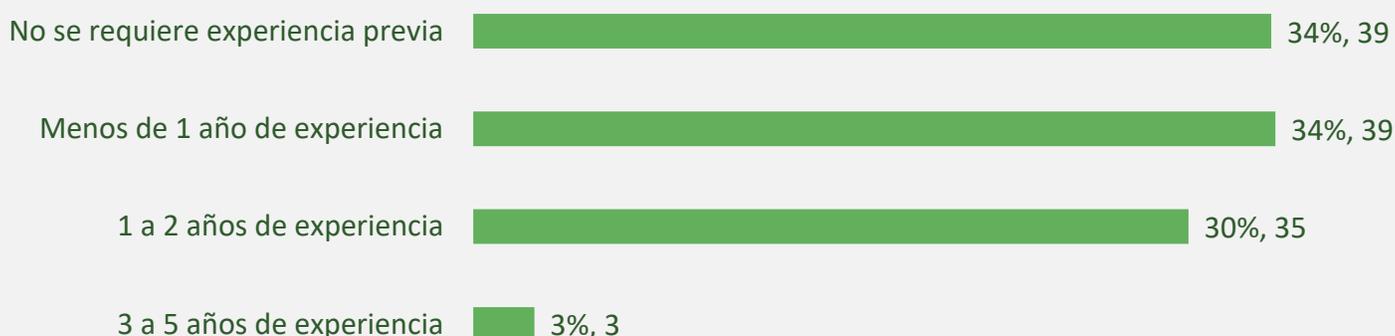
Tabla 3: Principales ocupaciones en grupo de trabajadores de Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados, 2022

Ocupación	Vacantes	Empresas
Garzones de mesa	110	24
Vendedores y asistentes de venta de tiendas, almacenes y puestos de mercado	96	30
Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos	94	22
Cocineros	68	22
Guardias de seguridad	13	9
Cosmetólogos y especialistas en tratamientos de belleza	7	3
Bármanes	6	3
Cajeros de comercio	6	3
Otro personal de los servicios de protección NCP	1	1

Fuente: ENADEL 2022

Respecto a la experiencia requerida para la categoría ocupacional de “trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados” en el sector Turismo, la mayor parte de las respuestas, con un 34%, declaran que “No se requiere experiencia previa” o, con el mismo porcentaje, indican requerir trabajadores con “Menos de un 1 de experiencia”. Luego, con 30%, las empresas del Turismo indican necesitar personal con “1 a 2 años de experiencia” y sólo un 3% requiere “3 a 5 años de experiencia” (gráfico 43).

Gráfico 43: Experiencia requerida por empresas para trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados



Fuente: ENADEL 2022

En su mayoría, con un 42% de las respuestas, las empresas del Turismo indican como requisito educacional para los trabajadores de esta categoría contar con “Educación Media Científico Humanista Completa” o, con el mismo porcentaje, “Sin requisito”. En segundo lugar, con 8%, se requiere personal con educación “Básica completa”. Y en tercer y cuarto lugar, con 4 y 3% respectivamente, el requisito es educación “Técnico Nivel Superior (CFT o IP)” y “Educación Media Técnico Profesional” (gráfico 44).

Gráfico 44: Requisitos educacionales de empresas para trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados



Fuente: ENADEL 2022

Gráfico 45: Tipo de contrato ofrecido a trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados



Fuente: ENADEL 2022

El tipo de contrato con mayor presencia en los trabajadores de la categoría ocupacional “Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados” en Turismo es, con un 60%, “Definido, a plazo o por obra”, seguido, con un 37%, del contrato “Indefinido”, y, con un 3%, por el contrato a “Honorarios” (gráfico 45).

En relación con las razones de las dificultades de

contratación en el sector, en primer lugar, ambas con 35%, aparecen “Candidatos con falta de experiencia laboral” y “No llegaron postulantes”. Le sigue, con 13%, “Condiciones laborales no fueron aceptadas”, con 9%, llegaron “Candidatos sin competencias técnicas”, con 5%, “Candidatos sin licencias, certificaciones” y con 3% “Candidatos sin competencias socioemocionales” (gráfico 46).

Gráfico 46: Razones dificultades de contratación de trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados

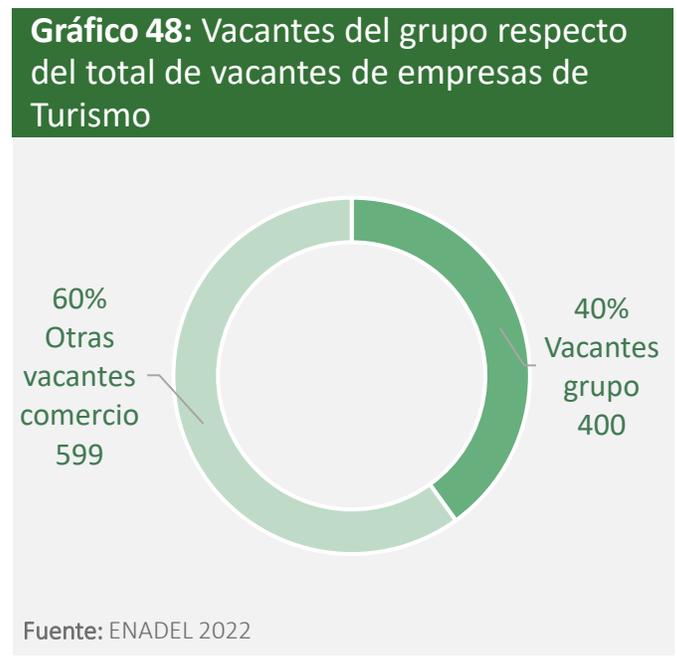
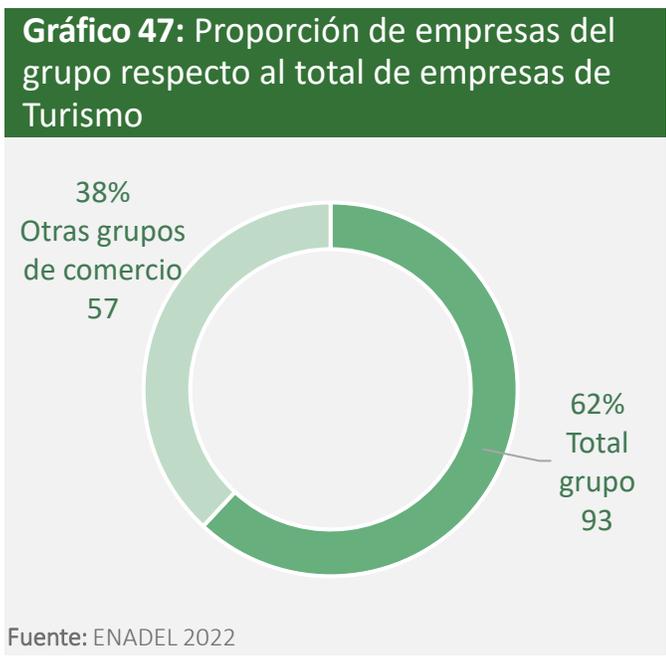


Fuente: ENADEL 2022

La proporción de empresas del Turismo que señalaron contratar a trabajadores de la categoría ocupacional “Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados”, representan al 62% de las empresas del sector en la región (gráfico 47).

Así mismo, las vacantes de este grupo, respecto del total, con 400 registros, representan el 40% (gráfico 48).

Específicamente en cuanto a las vacantes del sector, las empresas del Turismo en la región proyectan sólo 189 vacantes para “Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados” en los próximos 12 meses.



Puestos de trabajo proyectados para trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados en los próximos 12 meses


Proyección De Vacantes } 189

Fuente: ENADEL 2022

4

Síntesis de **Resultados**

Síntesis de resultados

La ENADEL del sector Turismo de la Región de O'Higgins ofrece una visión detallada de la demanda de capital humano, las necesidades de capacitación y las características del mercado laboral en este sector. A partir de los resultados obtenidos, se pueden extraer conclusiones relevantes que ayudan a comprender la dinámica y los desafíos que enfrenta el Turismo en la región.

En primer lugar, se destaca la preponderancia de las Microempresas en el sector, representando el 58% del total de empresas encuestadas, lo que muestra una estructura empresarial fragmentada. Además, se observa que el sector Turismo en la Región de O'Higgins se caracteriza por la importante presencia de pequeños emprendimientos que emplean al 45% de los trabajadores de la actividad turística.

En relación con los contratos de trabajo, se observa que el 75% de los trabajadores del sector tienen un contrato de trabajo, mientras que el 13% trabaja a honorarios y el 12% está bajo el régimen de subcontrato. Estos datos indican una prevalencia de contratos formales en el sector, lo cual proporciona mayor seguridad y estabilidad laboral para los empleados.

En términos de género, se destaca que tanto hombres como mujeres se desempeñan de manera equilibrada en el sector turístico de la región. Esta igualdad de participación de género es un aspecto positivo en términos de equidad y oportunidades laborales.

Uno de los principales desafíos identificados en el sector turístico es la dificultad en la contratación de personal. De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 56% de las empresas encuestadas señalaron haber tenido dificultades para cubrir sus vacantes en los últimos 12 meses. Las principales razones de estas dificultades incluyen la falta de postulantes interesados (25%), la falta de experiencia laboral (22%) y la falta de competencias técnicas en los candidatos (14%).

Estas dificultades en la contratación tienen consecuencias importantes para las empresas. La recarga de trabajo en otros empleados debido a la falta de personal fue la principal consecuencia reportada, seguida de dificultades en la atención al cliente, retraso en el desarrollo de

nuevos productos y pérdida de negocios o pedidos. Estos impactos afectan la eficiencia y competitividad de las empresas turísticas, lo que destaca la importancia de abordar los desafíos en la contratación de personal en el sector.

En cuanto a las necesidades de capacitación, se observa que un porcentaje significativo de empresas del sector turístico de la Región de O'Higgins conoce instituciones que certifican a los trabajadores (62%) y planea que sus empleados realicen procesos de certificación de competencias laborales en los próximos 12 meses (54%).

Sin embargo, es importante destacar que la implementación de actividades de capacitación ha sido limitada en el último año, siendo solo el 31% de las empresas que han organizado o financiado capacitación para sus trabajadores.

En términos de uso de tecnologías, se evidencia un amplio uso de herramientas digitales comunes, como el pago con tarjetas bancarias y el acceso a internet. Sin embargo, se observa una menor adopción de herramientas más sofisticadas, como el comercio electrónico y la ciencia de datos.

Esto indica un potencial de mejora en la adopción de tecnologías más avanzadas que podrían impulsar la eficiencia y competitividad del sector turístico en la región.

En resumen, el sector turístico de la Región de O'Higgins enfrenta desafíos significativos en cuanto a la contratación de personal y la satisfacción de las demandas laborales. La falta de postulantes interesados y la carencia de experiencia laboral y competencias técnicas en los candidatos son las principales dificultades identificadas. Para abordar estos desafíos, es necesario promover acciones que fomenten la atracción de talento, el desarrollo de habilidades y la capacitación de los trabajadores del sector. Asimismo, se deben impulsar iniciativas que faciliten la adopción de tecnologías más avanzadas en las empresas turísticas, lo que contribuirá a mejorar su competitividad y productividad.



ENADEL

Encuesta Nacional de Demanda Laboral