



**Área de Estadísticas Continuas**

# **Manual del entrevistador**

**Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo  
en Establecimientos**

## **Presentación**

La encuesta de puestos de trabajo en establecimientos privados en Costa Rica es una operación estadística a ejecutar por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), cuyo propósito consiste en la producción de información sobre el mercado laboral nacional.

Esta encuesta consultará anualmente las características de los puestos de trabajo que se demandan en el sector servicios, así como su perfil de capacitación, contratación y posiciones vacantes, respondiendo a una necesidad de mejoramiento y ampliación de las estadísticas laborales del país.

El presente instructivo tiene como propósito ser una guía detallada para el personal de recolección de la encuesta de puestos de trabajo en establecimientos privados, quién tendrá como labor la recopilación de la información de unidades incluidas dentro de la muestra de trabajo. Contiene los aspectos metodológicos más relevantes y las instrucciones específicas para completar el cuestionario de la operación estadística, que se aplicará por primera vez en el 2018.

El entrevistador deberá leer cuidadosamente el presente manual y realizar las consultas conforme se desarrolle el proceso de capacitación; asimismo deberá consultarlo cada vez que surjan dudas en el momento de realizar la entrevista en los establecimientos.

# Contenido

Presentación.....	1
Símbolos y siglas.....	6
1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Antecedentes .....	7
1.2. Importancia .....	8
1.3. Objetivos .....	9
2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	10
3. ASPECTOS GENERALES PARA EL PERSONAL DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN .....	19
3.1. Instituto Nacional de Estadística y Censos.....	19
3.1.1. Misión del INEC .....	21
3.1.2. Visión del INEC .....	21
3.1.3. Valores institucionales .....	21
3.2. Funcionarios del INEC.....	21
3.2.1. Derechos de los funcionarios .....	22
3.2.2. Obligaciones de los funcionarios y de los coordinadores .....	23
3.2.3. Prohibiciones de los funcionarios .....	25
3.3. Personal entrevistador .....	26
4. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	28
4.1. Unidad de estudio .....	28
4.2. Sector económico.....	28
4.3. Tamaño.....	28
4.4. Cobertura Geográfica.....	29
4.5. Actividad Económica .....	29
5. ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	32
5.1. Proceso de recolección de datos para el entrevistador.....	32
5.2. Métodos de recolección de datos en campo .....	35
5.2.1. Visita personal al establecimiento .....	35
5.2.2. Llamada telefónica .....	36
5.2.3. Correo electrónico.....	36
5.3. Procedimiento para adelantos y liquidaciones .....	37

5.3.1.	Procedimiento para adelantos .....	37
5.3.2.	Procedimiento para liquidaciones.....	37
6.	CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA.....	39
6.1.	Sección A: Datos del establecimiento .....	39
6.1.1.	Consultas A1. Datos de identificación y localización del establecimiento.....	40
6.1.2.	Consultas A2. Datos de identificación de la empresa principal .....	43
6.1.3.	Consultas A3. Datos de contacto .....	44
6.1.4.	Ejemplo de llenado de la sección A.....	45
6.2.	Sección B. Características de los puestos de trabajo en el establecimiento.....	51
6.2.1.	Consulta B1. Puesto de trabajo .....	52
6.2.2.	Consulta B2. Cantidad de personas trabajadoras .....	52
6.2.3.	Consulta B3. Formación académica mínima requerida para el puesto .....	53
6.2.4.	Consulta B4. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto.....	58
6.2.5.	Consulta B5. Habilidades requeridas para el puesto .....	59
6.2.6.	Consulta B6. Contratación de personal sin experiencia.....	66
6.2.7.	Consulta B7. Puestos difíciles de llenar .....	66
6.2.8.	Consulta B8. ¿Por qué fue un puesto difícil de cubrir? .....	66
6.2.9.	Consulta B9. Tareas principales del puesto de trabajo .....	67
6.2.10.	Consulta B10. Observaciones de cada puesto .....	69
6.2.11.	Ejemplo de llenado de la sección B. ....	71
6.3.	Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre 2018 .....	73
6.3.1.	Consultas C1. Capacitación de personal en el establecimiento.....	73
6.3.2.	Consultas C2. Puestos a los que se brindó capacitación .....	75
6.3.3.	Ejemplo del llenado de la sección C del cuestionario, sin capacitación.....	78
6.3.4.	Ejemplo del llenado de la sección C del cuestionario, con capacitación .....	79
6.4.	Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre 2018.....	82
6.4.1.	Consulta D1. Contratación de personal en el establecimiento.....	82
6.4.2.	Consultas D2. Puestos contratados en el establecimiento .....	82
6.4.3.	Ejemplo del llenado de la sección D del cuestionario .....	84
6.5.	Sección E. Puestos vacantes durante el I trimestre 2018 .....	86
6.5.1.	Consulta E1. Puestos vacantes en el establecimiento .....	86
6.5.2.	Consultas E2. Características de puestos vacantes nuevos en el establecimiento... ..	88
6.5.1.	Consultas E3. Características de los puestos vacantes ya existentes .....	89

6.5.2.	Consultas E4. Consultas generales sobre puestos vacantes difíciles de cubrir.....	91
6.5.3.	Ejemplo del llenado de la sección D del cuestionario .....	94
6.6.	Sección F: Expectativa sobre puestos de trabajo.....	98
6.6.1.	Consulta F1. Puestos de trabajo con mayor demanda .....	99
6.6.2.	Consulta F2. Puestos de trabajo con menor demanda .....	100
6.6.3.	Llenado de la sección F del cuestionario.....	102
6.7.	Observaciones generales .....	104
7.	RESULTADOS .....	104
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	106
9.	ANEXOS .....	108
	Anexo 1: Tipos de licencia de conducir en Costa Rica.....	108
	Anexo 2: Formato para el levantamiento de rutesos.....	109
	Anexo 3: Formato para el control diario de recolección.....	110
	Anexo 4: Cuestionario de la Encuesta de puestos de trabajo en establecimientos privados ....	111
	Anexo 5: Resumen de las secciones del cuestionario de la encuesta.....	121

## Índice de cuadros

<i>Cuadro 4.1 Ramas de actividad económica incluidas en el sector servicios</i>	_____	29
<i>Cuadro 6.1 Ramas de actividad económica incluidas en el sector servicios</i>	_____	50
<i>Cuadro 6.2 Habilidades incluidas en la encuesta</i>	_____	60
<i>Cuadro 6.3 Tareas principales para cada puesto de trabajo</i>	_____	67

## Índice de figuras

<i>Figura 6.1 Secciones que conforman el cuestionario de la encuesta.....</i>	39
<i>Figura 6.2 Consultas sobre el establecimiento .....</i>	40
<i>Figura 6.3 Formato para la descripción correcta de actividades económicas.....</i>	41
<i>Figura 6.4 Formato para la descripción correcta de la ubicación.....</i>	43
<i>Figura 6.5 Sección A, datos del establecimiento. ....</i>	43
<i>Figura 6.6 Sección A, datos de identificación de la empresa principal.....</i>	44
<i>Figura 6.7 Sección A, datos de contacto.....</i>	45
<i>Figura 6.8 Llenado de la sección A del cuestionario. ....</i>	48
<i>Figura 6.9 Consultas que se realizan en la sección B.....</i>	51

<i>Figura 6.10 Esquema del sistema educativo costarricense .....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 6.11 Sección B del cuestionario de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo.....</i>	<i>70</i>
<i>Figura 6.12 Llenado de la sección B del cuestionario.....</i>	<i>72</i>
<i>Figura 6.13 Sección C del cuestionario de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo.....</i>	<i>77</i>
<i>Figura 6.14 Llenado de la sección C del cuestionario, sin capacitación.....</i>	<i>79</i>
<i>Figura 6.15 Llenado de la sección C del cuestionario, con capacitación.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 6.16 Sección D del cuestionario.....</i>	<i>84</i>
<i>Figura 6.17 Llenado de la sección D del cuestionario.....</i>	<i>86</i>
<i>Figura 6.18 Sección E del cuestionario, consultas E1 y E2.....</i>	<i>89</i>
<i>Figura 6.19 Sección E del cuestionario, consultas E3 y E4.....</i>	<i>94</i>
<i>Figura 6.20 Llenado de la sección E del cuestionario.....</i>	<i>97</i>
<i>Figura 6.21 Sección F del cuestionario.....</i>	<i>101</i>
<i>Figura 6.22 Llenado de la sección F del cuestionario.....</i>	<i>103</i>

## **Símbolos y siglas**

CAECR	Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica
Cedefop	Centro europeo para el desarrollo de la formación profesional
CIIU	Clasificación Internacional Industrial Uniforme
CINE	Clasificación Internacional Normalizada de la Educación
COCR	Clasificación de Ocupaciones de Costa Rica
DEE	Directorio de Empresas y Establecimientos
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
Mideplán	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
SEN	Sistema de Estadística Nacional
SNP	Sistema Nacional de Planificación
Unesco	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Cultura y la Cultura

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Encuesta de puestos de trabajo en establecimientos privados en Costa Rica plantea la aplicación de una operación estadística en la que se consulta a los empleadores sobre las características de los puestos de trabajo, ante la necesidad creciente de profundizar en el análisis de la dinámica del mercado laboral nacional. Este proyecto es, por tanto, pionero en el análisis de las características de los puestos de trabajo que demandan los empleadores en los establecimientos privados en el país.

### **1.1. Antecedentes**

De acuerdo con el último estudio económico realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico sobre Costa Rica (OCDE, 2016), el país evidencia claros desafíos en materia económica, siendo el aspecto laboral uno de los elementos que requiere reformas con mayor prontitud. En este sentido, la OCDE recomienda ofrecer información completa a los usuarios sobre las opciones de empleo en el país, niveles salariales, la condición del mercado laboral y necesidades de formación que se requieren en la estructura productiva nacional.

Al respecto, en Costa Rica ya realizaron algunos ejercicios que trabajan el tema de las características de los puestos, desde diferentes aristas de análisis. Por ejemplo, el Consejo Nacional de Rectores (Conare), realizó en el 2013 una encuesta enfocada a obtener información sobre la percepción que tienen los empleadores sobre la formación y el desempeño del personal que cuenta con estudios universitarios. La encuesta generó resultados por carrera mas no por puesto y omitió consultas sobre los puestos con mayor demanda o difíciles de contratar. También el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) ha desarrollado algunas investigaciones dirigidas a identificar las necesidades de capacitación y formación profesional de las unidades productivas.

Si bien se conoce la existencia de estos esfuerzos, en Costa Rica no existe un precedente formal de alguna operación estadística que incluya consultas sobre características de los puestos de trabajo (funciones, formación académica, habilidades). En tal sentido, la encuesta que se detalla en este manual trabaja sobre ese punto, siendo su primera aplicación la que se

realizará en el año 2018 sobre establecimientos privados dedicados a actividades del sector servicios.

## **1.2. Importancia**

La estructura productiva de una economía es dinámica, así como las características de sus factores de producción. En materia laboral, disponer de información actualizada sobre las características de la fuerza de trabajo y de sus requerimientos en el mercado, es indispensable para lograr un mayor aprovechamiento del recurso humano.

Con la ejecución de la encuesta de puestos de trabajo en establecimientos privados, el INEC, en su papel de generador de estadísticas oficiales en el país, ofrecerá información estadística oportuna, de calidad y armonizada, sobre las características de los puestos de trabajo, que servirá tanto de insumo para investigaciones, como para la definición de estrategias y políticas públicas y privadas.

La encuesta busca ofrecer resultados periódicos y actualizados sobre los puestos de trabajo, incluyendo variedad de temas, como las dificultades que se presentan para cubrir las plazas vacantes, los impactos y las medidas tomadas por los establecimientos para contrarrestar las características faltantes, y demás consultas presentes en el cuestionario de la encuesta. Por tanto, esta información complementará, sin duda, los esfuerzos estadísticos ya existentes en el país en materia laboral.

Se han identificado diversos grupos beneficiarios y usuarios de los resultados de la encuesta, entre los que destacan:

- a) empleadores, quienes tendrán un doble papel en la encuesta, pues son la fuente primaria de datos para la encuesta, pero también serán uno de los usuarios prioritarios de los resultados que se pretenden alcanzar con esta operación estadística.
- b) las instituciones de gobierno, pues la información permitirá la formulación y fortalecimiento de políticas públicas referidas a la temática laboral y educativa; y
- c) población general, principalmente aquella en búsqueda de empleo o en proceso de formación.

En cuanto a su efecto macroeconómico, el proyecto es relevante pues servirá de insumo de información para la construcción de un conjunto de estadísticas/indicadores que apoyarán la planificación de políticas públicas e iniciativas privadas. Con mayor información sobre este mercado, se podrá influir positivamente en el panorama laboral en el país, por ejemplo, por medio de estrategias que busquen la convergencia entre las características del recurso humano y los requerimientos que se presentan en las empresas.

Por último, es importante mencionar que la encuesta responde a políticas nacionales y a compromisos y recomendaciones internacionales que justifican y sustentan su ejecución.

### **1.3. Objetivos**

El objetivo general de esta operación estadística consiste en *ofrecer a la sociedad costarricense información estadística regional sobre las características de los puestos de trabajo que se requieren en los establecimientos privados del país dedicados a actividades de servicios*, tanto para solventar los vacíos de información, como para servir de insumo para la generación de estrategias y la planificación de políticas públicas.

Los objetivos específicos de la encuesta son los siguientes:

- Describir los puestos de trabajo que se demandan en los establecimientos privados que se dedican a actividades de servicios.
- Especificar las características de la capacitación, la contratación de personal y los puestos de trabajo vacantes que se demandan en los establecimientos privados en el país.

## 2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- ❖ **Capacitación de personal:** Educación destinada a impartir objetivos de aprendizaje predeterminados, particularmente en el ámbito de la educación vocacional, es decir, programas educativos destinados principalmente a impartir destrezas, conocimientos y competencias prácticas, así como la comprensión necesaria para ejercer una ocupación u oficio determinado, o diversos tipos de ocupaciones u oficios.
- ❖ **Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica (CAECCR-2011):** Manual nacional para la clasificación de la variable de actividad económica, a partir de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme, en su cuarta revisión (CIIU Rev.4), que es una estructura de clasificación internacional coherente y consistente de las actividades económicas basada en un conjunto de conceptos, definiciones, principios y normas de clasificación.
- ❖ **Clasificación de Ocupaciones de Costa Rica (COCR-2011):** Manual nacional para la clasificación de la variable empleo, a partir de la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones CIUO, que es un sistema de codificación internacional, que tiene por objeto el tratamiento de la información sobre ocupaciones de manera uniforme a efectos estadísticos.
- ❖ **Empresa:** Según el DEE, una empresa es aquella de la cual dependen administrativamente otros para la compra de materias primas, para directrices y políticas de ventas de producción o respecto al personal, también se les denomina casa matriz u oficinas centrales; sus operaciones las realiza en un mismo lugar o en otras ubicaciones, o bien en ambas.
  - **Empresa única:** es aquella que no depende de otro, sus actividades las realiza en el mismo lugar y no tiene establecimientos.
  - **Establecimiento:** se le conoce a aquella actividad que desarrolla la empresa en otro lugar, es decir, que se ubica en una dirección diferente de la empresa principal, pero que de alguna forma (contable y administrativamente) depende de ella.
- ❖ **Experiencia laboral:** hace referencia a la experiencia previa en trabajos relevantes indicados para el puesto vacante, y que fue señalada en el perfil del aspirante.
- ❖ **Formación académica:** Según Cedefop, la formación académica es un conjunto de secuencias de aprendizaje seguidas por una persona para obtener conocimientos, destrezas o competencias (Cedefop, 2014). Se presenta a continuación las categorías de formación académica y su definición.

- **Primaria:** La educación primaria consiste en aprendizaje y actividades educativas principalmente destinados a proporcionar a los estudiantes destrezas básicas en lectura, escritura y matemática (es decir, alfabetismo y utilización de números) y sentar una sólida base para el aprendizaje y la comprensión de las áreas esenciales del conocimiento y el desarrollo personal y social como preparación a la educación secundaria baja. Se promueve el aprendizaje a un nivel básico de complejidad y con muy poca, o ninguna, especialización (UNESCO, 2013).
- **Secundaria:** La educación secundaria ofrece actividades educativas y de aprendizaje sustentados en los conocimientos adquiridos en educación primaria y que preparan tanto para el mercado laboral como para continuar sus estudios a nivel de educación postsecundaria no terciaria y educación terciaria. En términos generales, la educación secundaria promueve el aprendizaje a un nivel intermedio de complejidad. (UNESCO, 2013). Ahora bien, según la Ley n° 2160 Ley Fundamental de la Educación, artículo 14, la formación secundaria o enseñanza media comprende el conjunto de estructuras o modalidades destinadas a atender las necesidades educativas tanto generales como vocacionales de los adolescentes, siendo una de sus finalidades desarrollar las habilidades y aptitudes que le permitan a la persona orientarse hacia algún campo de actividades vocacionales o profesionales. Los estudios para la Educación Media durarán por lo menos cinco años y comprenderá dos ciclos: a) Un primer ciclo básico con un plan común, de carácter formativo, en el que se imparta preferentemente educación general y, además, un conjunto de asignaturas y actividades complementarias destinadas a la exploración de aptitudes e intereses del adolescente; b) Un segundo ciclo que continúe los estudios generales iniciados en el primero y que intensifique, mediante planes variables, el desarrollo de los intereses y necesidades de los educandos.
- **Técnico:** según la UNESCO, incluye todos los aspectos del proceso educativo que, además de una enseñanza general, entrañan el estudio de tecnologías y ciencias afines y la adquisición de conocimientos prácticos, actitudes, comprensión y conocimientos teóricos referentes a las ocupaciones de diversos sectores de la vida económica y social (UNESCO, 2001). Además, según la Ley n° 2160 Ley Fundamental de la Educación, artículo 17, la enseñanza técnica se ofrecerá a quienes deseen hacer carreras de naturaleza vocacional o profesional de grado medio para ingresar a las cuales se requiera haber terminado la escuela primaria o una parte de la secundaria.

- **Universitaria:** se refiere al último proceso de aprendizaje académico, donde la enseñanza que se ofrece es a nivel profesional. Los títulos correspondientes a la educación universitaria en Costa Rica<sup>1</sup> son los siguientes:

- i. **Diplomado:** grado académico que se otorga a las personas que cumplen los requisitos de una carrera corta, es decir, dura mínimo 4 ciclos lectivos y máximo 6 ciclos (es decir, 15 semanas cada ciclo). Para optar por este título la persona requiere bachillerato en educación media.
- ii. **Bachillerato:** grado académico que se otorga a las personas que cumplen los requisitos de un programa universitario con mínimo 8 ciclos lectivos de 15 semanas. Para optar por este título la persona requiere bachillerato en educación media. Para obtenerlo no se requiere una tesis o trabajo de graduación, salvo que el plan de estudios lo especifique.
- iii. **Licenciatura:** grado académico que se otorga a las personas que cumplen los requisitos de un programa universitario con un mínimo de 10 ciclos lectivos de 15 semanas, y cumplir con la aprobación del trabajo final de graduación. Para ingresar a cursos de licenciatura puede o no ser requisito los cursos de bachillerato, según lo defina cada institución.
- iv. **Maestría:** grado académico que se otorga a las personas que cumplen los requisitos de un programa universitario con un mínimo de 4 ciclos de 15 semanas cada uno, siendo el requisito mínimo de ingreso el bachillerato universitario, que no necesariamente debe ser en la misma disciplina en que se desea obtener la maestría, puede ser en una disciplina afín al objeto de estudio. La maestría puede tener dos modalidades:

1. La *maestría académica* profundiza conocimientos para realizar investigación que genere más conocimiento. Su plan de estudios es más individualizado por estudiante, no necesariamente ha de estar centrado en cursos fijos y gran parte de la carga académica ha de

---

<sup>1</sup> Las definiciones sobre las categorías de formación académica universitaria se obtuvieron del Convenio sobre la Nomenclatura de Grados y Títulos de la Educación Superior Universitaria Estatal, que es un documento elaborado por el Consejo Universitario conformado por las Instituciones de Educación Superior Universitaria Estatal de Costa Rica (IESUE): la Universidad de Costa Rica, el Instituto Tecnológico de Costa Rica, la Universidad Nacional y la Universidad Estatal a Distancia. En este documento se definen las normas comunes para el otorgamiento de grados y títulos en la Educación Superior Universitaria Estatal.

estar dedicada a actividades de investigación: talleres, seminarios, investigación dirigida, guía de tesis y la tesis de grado. Esta modalidad culmina con un trabajo de investigación o tesis de posgrado, que deberá defenderse ante un tribunal.

2. La *maestría profesional* profundiza y actualiza conocimiento, con el objeto primordial de analizarlo, sintetizarlo, transmitirlo y solucionar problemas. Cuenta con un plan de estudios más generalizado, con gran carga del programa enfocado en cursos. La investigación práctica aplicada se da a través de estudios de casos, diagnósticos y propuestas, producción artística o documental, laboratorios, prácticas profesionales, etc. Esta investigación debe evidenciarse en uno o varios informes y en una presentación final.

v. **Doctorado:** Grado máximo que otorga la Educación Superior Universitaria. El énfasis se establece en el rigor y la profundidad con que se hace la investigación y los cursos son solo un apoyo a esta actividad. Este título se otorga a quienes cursen mínimo 4 ciclos lectivos de 15 semanas, siendo el requisito de ingreso la maestría universitaria. Requiere la publicación de dos artículos en revistas de reconocido prestigio y presentación de una tesis, resultado de un trabajo de investigación original previa aprobación de un examen de candidatura.

❖ **Grupo ocupacional:** Es la clasificación que permite ubicar a las personas trabajadoras según el tipo de trabajo o puesto que realiza, entendiéndose como el conjunto de tareas desempeñadas. Para clasificarla se utiliza la Clasificación de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) a un dígito.

❖ **Habilidad:** capacidad de hacer algo (físico o mental) correctamente, con facilidad, destreza, inteligencia; de aplicar conocimientos para completar determinada actividad, trabajo u oficio. Hace referencia al talento, la pericia o la aptitud innata para desarrollar alguna tarea.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Las definiciones que se muestran se construyeron a partir de la revisión de los siguientes documentos: (Alles, Dirección estratégica de recursos humanos Gestión por competencias: El diccionario, 2002), (Alles, Nuevo enfoque Diccionario de competencias La Trilogía Tomo 1, 2015), (Alles, Diccionario de comportamientos gestión por competencias. Cómo descubrir las competencias a través de los comportamientos, 2005), (Puentes, 2014), (Universidad de Santiago, 2013), (Institute for the Future for the University of Phoenix Research Institute , 2011), (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), 2016), (Solano, 2017), (Ayuntamiento de Barcelona, 2011) y se revisaron otras páginas web, entre ellas:

- Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas: Capacidad para tener dominio de sí mismo, de regular su comportamiento, emociones, pensamientos y deseos ante ciertas situaciones, con el fin de evitar reacciones negativas ante provocaciones u oposición de los demás.
- Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones: Capacidad para adquirir permanentemente conocimientos, destrezas y propagarlo con los demás, aprovechar la experiencia y estar al día con los conocimientos relacionados a su puesto.
- Comprometerse con la calidad del trabajo asignado: Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia, de mostrar interés en aprender y excelencia en el trabajo a realizar, de sentir como propios los objetivos de la empresa o establecimiento, y de prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de ellos.
- Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna: Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar ideas, sentimientos, exponer aspectos positivos o negativos en forma escrita y oral, de manera efectiva, clara y oportuna a fin de alcanzar los objetivos de la empresa o establecimiento y mantener canales de comunicación abiertos.
- Transmitir sus conocimientos o información a los demás: Capacidad para favorecer el aprendizaje y crecimiento (intelectual y moral) de los demás.

- 
- <http://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/925978-330/10-habilidades-necesarias-para-tener-empleo-en-2020>
  - <http://noticias.universia.net.mx/practicas-empleo/noticia/2016/09/06/1143321/habilidades-profesionales-necesarias-ano-2020.html>
  - <http://www.prensaeconomica.com.ar/?p=3495>
  - <https://es.insider.pro/analytics/2016-01-22/10-habilidades-que-necesitaras-en-2020/>
  - <http://blog.iese.edu/nuriachinchilla/2016/03/las-10-competencias-mas-demandadas-para-el-2020/>
  - <http://sp.beneficios-incentivos.sodexo.com/news/10-habilidades-profesionales-imprescindibles-en-2020>
  - <http://www.observatoriorh.com/mercado-de-trabajo/las-habilidades-del-trabajador-de-2020.html>
  - <http://www.expansion.com/2015/02/13/emprendedores-empleo/mercado-laboral/1423856523.html>
  - <http://noticias.universia.com.ar/practicas-empleo/noticia/2016/04/08/1138070/10-habilidades-necesitarastrabajar-2020.html>
  - <https://empleospetroleros.org/2012/10/19/competencias-laborales-futuras-2020/>
  - <http://www.nobbot.com/personas/estas-seran-las-10-competencias-laborales-mas-importantes-2020/>

- Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retadoras: Capacidad para seguir adelante y poder trabajar activamente en situaciones adversas, cambiantes o retadoras sin que por esto se afecte su nivel de actividad.
- Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras: Capacidad de actuar proactivamente, para idear, emprender, crear oportunidades, mejorar resultados y buscar soluciones a alguna problemática, para marcar el rumbo por medio de acciones concretas.
- Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales: Capacidad para descubrir, inventar y proponer ideas nuevas y originales, para modificar las cosas o convertir las ideas en productos, procesos o servicios nuevos y mejorados, incluso partiendo de formas o situaciones no pensadas con anterioridad.
- Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento: Capacidad para asumir con seguridad la conducción de un grupo y desarrollar el talento de este, fijar objetivos, dar seguimiento y retroalimentación, plantear abiertamente los conflictos, optimizar la calidad de las decisiones, lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante.
- Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos: Capacidad de crear un ambiente propicio para la colaboración, lograr compromisos duraderos, dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar e influenciar a otros a través de estrategias que permitan construir acuerdos satisfactorios para todos.
- Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos: Capacidad para entender una situación o un problema, desagregándola y organizándola en pequeñas partes, dando enfoque en el detalle, la precisión, de la enumeración y la diferencia.
- Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos: Capacidad para proponer políticas, estrategias, comprender rápidamente los cambios del entorno, detectar nuevas oportunidades, plantear un fin, analizar los medios con los que cuenta para llegar a él y facilitar su alcance con los menores costos, pero con el máximo beneficio para la empresa o establecimiento.
- Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos: Capacidad para cumplir con los objetivos en el tiempo requerido, estableciendo para ello las prioridades de trabajo y optimizando recursos mediante un buen desempeño de su trabajo y el de los demás colaboradores.
- Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos: Capacidad para generar una buena imagen de la empresa o establecimiento,

establecer y/o fortalecer relaciones con aliados estratégicos cuya colaboración es necesaria para el logro de los objetivos.

- Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes: Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente (externo o interno), comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas según sus prioridades; ofreciendo el mejor servicio para estar a la altura de las expectativas del mismo.
- Identificar y encontrar soluciones a problemas: Capacidad para identificar y encontrar soluciones a problemas que se presenten, midiendo riesgos, recursos y tiempo.
- Tomar decisiones certeras ante diversas opciones: Capacidad para elegir una decisión de calidad, oportunidad y con consciencia acerca de las posibles consecuencias de la misma, con base en propósitos definidos y diferentes alternativas.
- Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común: Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo o trabajar con otras áreas de la empresa o establecimiento con el propósito de alcanzar un objetivo común, respetando las ideas de otros y fortaleciendo el trabajo armónico.

❖ **Inducción de personal:** proceso de ingreso de una persona trabajadora a la empresa o establecimiento. Por tanto, incluye información (general o específica) que se entrega al nuevo personal para desarrollar de manera efectiva las labores de un puesto.

❖ **Información de la empresa / establecimiento:** hace referencia a los datos sobre las características de actividad, ubicación e identificación de las empresas o establecimientos:

- **Acceso a equipo de cómputo:** empleo de computadora para uso exclusivo de la empresa.
- **Acceso a internet:** empleo de internet para uso exclusivo de la empresa, ya sea mediante computadora, dispositivos móviles, *Wi-Fi*, entre otros.
- **Actividad económica:** Combinación de recursos (equipo, mano de obra, técnicas de fabricación o productos) para producir bienes o servicios. Para clasificar las actividades económicas en la ENAE se utiliza la Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica 2011 (tomado del DEE).
- **Actividad económica principal:** es aquella que más aporta al valor añadido de la entidad, es decir, la que genera mayores ganancias a la empresa o a la que le tiene asignado mayor cantidad de trabajadores o le dedica más tiempo.

- **Año de inicio de actividades:** Se refiere al año en que la empresa o establecimiento inició operaciones. En el caso de que se presente un cambio de dueño o de nombre legal, se debe indicar el año en el que se dio este cambio.
  - **Casa matriz en el extranjero:** se refiere a si la casa matriz, es decir, la sede principal de una empresa se encuentra ubicada en el extranjero.
  - **Dirección (de la empresa / establecimiento):** ubicación de la empresa o del establecimiento, según la división territorial administrativa nacional por provincia, cantón y distrito. Incluye señas claras sobre la ubicación, por ejemplo, puntos de referencia, puntos cardinales, entre otros (tomado del DEE)
  - **Exportación:** Vender productos del propio país a otro.
  - **Empresas con filial(es) en el extranjero:** aquella empresa residente en una economía sobre la cual otra no residente en esa economía tiene el control.
  - **Importación:** Ingreso legal de mercancías de un país origen al país importador.
  - **Nombre legal:** se refiere al nombre con el que se encuentra registrado legalmente la empresa o el establecimiento, y es el que se utiliza para realizar trámites legales, etc.
  - **Nombre comercial:** se refiere al nombre fantasía de la empresa, es decir, el nombre por el que lo conocen las personas o los clientes.
  - **Número de identificación de la empresa/establecimiento:** se refiere a la cédula física, jurídica o pasaporte extranjero del propietario de la empresa / establecimiento. En el caso de la física, es la cédula de identidad que otorga el Registro Civil en tanto la jurídica se refiere al número que asigna el Registro de la Propiedad para identificar las empresas constituidas en sociedad y que se utiliza para realizar los trámites legales, tributarios del mismo (tomado de DEE).
- ❖ **Informante:** Aquella persona que labore para la empresa / el establecimiento y que tenga conocimiento de la información que se le solicita.
- ❖ **Subcontratación:** procedimiento mediante el cual una Empresa determinada destina recursos para que una Empresa externa le provea servicios, por medio de un contrato.
- ❖ **Persona trabajadora:** según el artículo 4 del Código de Trabajo de Costa Rica, una persona trabajadora es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

- ❖ **Puesto de trabajo:** nombre que se le asigna dentro de una empresa/establecimiento a un conjunto de tareas ejercidas por una persona dentro de una organización, cuyo fin es crear productos o servicios, que se definieron en su contrato de trabajo.
  
- ❖ **Puesto vacante:** Posición en la empresa que aún no es suplida por ninguna persona trabajadora, aun cuando la empresa ha realizado esfuerzos para contratar a alguna para que labore en dicha posición.
  
- ❖ **Requisitos y conocimientos adicionales para un puesto:** condiciones, aparte de la formación académica, que son necesarias para desempeñar el puesto de trabajo.
  - **Comunicación en un segundo idioma:** capacidad de comunicarse de forma oral y escrita en un segundo idioma que no sea el idioma natal. En el caso de Costa Rica sería otro idioma distinto a español.
  - **Paquete básico de cómputo:** conjunto de herramientas necesarias para utilizar eficazmente las funciones elementales de las tecnologías de la información y la comunicación con el fin de obtener, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información y comunicarse y participar en redes de colaboración a través de internet (Cedefop, 2014).
  - **Colegio profesional:** según la Real Academia Española (RAE) un colegio profesional es una sociedad o corporación de personas de una misma profesión, a la que generalmente se atribuyen funciones de ordenación y disciplina de la actividad profesional.
  - **Licencia de conducir:** según la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial de Costa Rica, la licencia de conducir es el permiso otorgado por el Estado mediante el que se faculta a una persona a conducir un vehículo durante un período determinado (véase anexo 1).

### **3. ASPECTOS GENERALES PARA EL PERSONAL DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN**

#### **3.1. Instituto Nacional de Estadística y Censos**

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) fue creado mediante la Ley N°. 7839 del Sistema Estadístico Nacional (SEN), como Institución autónoma de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio, gozando de autonomía funcional y administrativa consagrada en el artículo N° 188 de la Constitución Política. Será el ente técnico rector de las estadísticas nacionales y coordinador del SEN.

Dentro de esa ley se le asigna al INEC la función de producir un conjunto de estadísticas nacionales fundamentales para la definición de políticas, la planificación, evaluación y seguimiento de programas en los diferentes sectores de la actividad nacional.

El Instituto inició sus actividades formales el día 4 de mayo de 1999 y asumió funciones que anteriormente estuvieron a cargo de la Dirección General de Estadística y Censos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Ese cambio de estatus organizativo se realizó por medio de un proceso de reestructuración de la Dirección General de Estadística y Censos creada mediante la Ley General de Estadística de 1953, la cual fue derogada por la Ley N° 7839 de creación del INEC.

Según el artículo 13 de la misma Ley, el INEC tendrá las siguientes atribuciones y funciones:

- a) Establecer las normas, los modelos, los formatos y la terminología que regirán los procesos de producción de estadísticas realizadas por él mismo y las entidades que conforman el SEN, para integrar, en forma consistente, los datos económicos, sociales y ambientales del país, sin perjuicio de la autonomía y las exigencias particulares de la actividad de las entidades, las cuales deberán ser tomadas en cuenta por el INEC.
- b) Solicitar información a todas las dependencias de la administración pública integrantes o no del SEN, cuando se trate de información estrictamente estadística, no cubierta por secreto de Estado ni otra disposición legal específica que impida suministrarla o acceder a ella. Las dependencias públicas deberán cumplir con lo solicitado según la presente ley y sus principios, dentro de los plazos que se determinen por reglamento.
- c) Suministrar al público, de modo claro y oportuno, los resultados de la actividad estadística, así como las metodologías empleadas. El INEC publicará los datos estadísticos de conformidad con el calendario que disponga anualmente, el cual deberá ser publicado en enero de cada año natural, en la Gaceta y los medios de comunicación masivos nacionales. Asimismo, previa consulta a las entidades integrantes del SEN, fijará las normas mínimas de

periodicidad y calidad de la divulgación de la información estadística particular por parte de las dependencias.

- d) Producir directamente las estadísticas, coordinar su producción con otros entes del sector público y privado o contratarla con otras instituciones públicas o privadas.
- e) Evaluar la calidad de sus estadísticas y las del SEN, promover la investigación, el desarrollo, el perfeccionamiento y la aplicación de la metodología estadística en los entes que generan estadística básica o de síntesis, así como apoyar y brindar asistencia técnica a los servicios estadísticos del Estado y a otros usuarios, mediante convenios de cooperación mutua.
- f) Elaborar y mantener al día los directorios poblacionales a fin de extraer las muestras para las encuestas en los sectores público y privado. Tales directorios son necesarios para el acopio de la información estadística a cargo del INEC.
- g) Asesorar, técnica y metodológicamente, en la elaboración de los convenios internacionales de carácter estadístico.
- h) Cualquier otra función que se le asigne por ley y sea compatible con la naturaleza de sus funciones.

Algunos productos con los que cuenta la institución son la producción de estadísticas demográficas, los índices de precios, las estadísticas sobre comercio exterior, los censos de población y vivienda, las encuestas de hogares, sobre ingresos y gastos, y otras específicas sobre el sector agropecuario.

Ahora, según el artículo 15, el INEC deberá elaborar las siguientes estadísticas nacionales:

- a) Las provenientes de registros administrativos: estadísticas vitales, de educación, fiscales, de transportes, demográficas, ambientales, de comercio exterior y de permisos de construcción.
- b) Las procedentes de los censos nacionales de población y vivienda, incluso las de tipos de discapacidad que presenta la población, las agropecuarias y las de los censos económicos relacionados con el levantamiento de información estadística de la actividad de los agentes económicos. La periodicidad entre un levantamiento y otro será de diez años como máximo, para los censos de población y vivienda y de cinco años para los económicos y agropecuarios.
- c) Las emanadas de las encuestas de hogares de propósitos múltiples, de encuestas agropecuarias, de ingresos y gastos de los hogares, de encuestas económicas y los índices de precios al consumidor, al productor de bienes y servicios y las de comercio exterior.
- d) Las estadísticas básicas requeridas para elaborar las cuentas nacionales y demás cuentas macroeconómicas a cargo del Banco Central de Costa Rica. Para efectos de financiamiento, el Banco y el INEC procederán de conformidad con los artículos 34 y 35 de esta Ley.

- e) Todas las estadísticas que no elaboren otras instituciones, pero que el Consejo Directivo del INEC considere relevantes.

En el Plan Estratégico Institucional 2012 – 2020 se define la misión, visión y valores institucionales que deben regir el accionar de los funcionarios del INEC, razón por la cual se detalla a continuación:

### **3.1.1. Misión del INEC**

“Somos responsables de la gestión de las estadísticas nacionales para orientar las decisiones que promuevan el desarrollo del país”

### **3.1.2. Visión del INEC**

“Seremos líderes en proveer a la sociedad información geoestadística sobre la realidad costarricense”.

### **3.1.3. Valores institucionales**

*Calidad:* La producción estadística del INEC y sus servicios se sustentan en metodología estadística sólida, procesos estadísticos adecuados, es oportuna, confiable y accesible.

*Credibilidad:* Las estadísticas del INEC se elaboran y divulgan respetando la independencia técnica, es objetiva, profesional y transparente, y se conoce por su amplio respeto y resguardo de la confidencialidad de los datos brindados por sus informantes.

*Compromiso:* Es la identificación con la misión, metas y valores institucionales, la voluntad de realizar esfuerzos en beneficio de la institución.

*Excelencia:* El INEC como entidad coordinadora del quehacer estadístico nacional, desarrolla tareas, trabajos y actividades tendientes a producir y entregar productos de calidad con valor añadido y en plazos establecidos, al menor costo posible, y que satisfagan los requerimientos de información estadística de los usuarios.

## **3.2. Funcionarios del INEC**

Todo funcionario del INEC está amparado por el Reglamento Autónomo de Servicios interno, donde se norman las relaciones de servicio entre la Institución y sus funcionarios, de conformidad con el ordenamiento laboral-administrativo vigente.

En seguida se presentan los derechos (artículo 14), las obligaciones (artículo 15) y prohibiciones (artículo 17) de los funcionarios.

### **3.2.1. Derechos de los funcionarios**

ARTÍCULO 14. Además de los derechos que otorga la Ley General de la Administración Pública, el Código de Trabajo y la Ley de Salarios de la Administración Pública, los funcionarios tendrán los siguientes derechos:

- a. Recibir capacitación que les permita obtener nuevos conocimientos y destrezas para el mejor desarrollo de su trabajo, de acuerdo con las necesidades y naturaleza del mismo;
- b. Optar a la carrera administrativa, siempre que participen en igualdad de condiciones, en los concursos respectivos y cumplan con los requisitos que el puesto exige;
- c. Disponer de un local adecuado para ingerir alimentos en la jornada laboral, durante los lapsos autorizados para ello;
- d. Asistir a las asambleas ordinarias y extraordinarias de los diferentes sindicatos o asociaciones, cuando sean miembros activos de éstos y hayan solicitado, con antelación, el permiso respectivo ante el superior jerárquico, quien lo autorizará, siempre que no se altere la buena marcha del servicio institucional;
- e. Aplicación y uso del derecho de defensa y al debido proceso, cuando así se requiera;
- f. Optar por los beneficios o incentivos económicos, siempre y cuando se cumpla con los requisitos y procedimientos, legalmente establecidos;
- g. Recibir la inducción necesaria, así como las instrucciones claras y precisas, sobre sus deberes y responsabilidades en el puesto por desempeñar;
- h. Contar con los instrumentos, equipo y materiales mínimos, que le permitan ejecutar su trabajo de manera oportuna, adecuada y eficiente;
- i. Obtener el pago de viáticos, por concepto de transporte, hospedaje y alimentación, al efectuar giras en el ejercicio de sus funciones, cumpliendo con el procedimiento y disposiciones emitidas al respecto, por la Contraloría General de la Republica y el Consejo Directivo;
- j. A un sueldo adicional en el mes de diciembre, en los términos que establece la Ley N° 1981 de 9 de noviembre de 1955 y sus reformas, y al Salario Escolar según lo establece la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria; y
- k. Después de diez años de prestar servicios para el Estado, podrán ser eximidos del control de asistencia, previo estudio y aprobación por parte de la Unidad de Recursos Humanos.

Fuente: Reglamento Autónomo de Servicios del INEC.

### 3.2.2. Obligaciones de los funcionarios y de los coordinadores

ARTÍCULO 15. Además de lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, el Código de Trabajo, la Ley de Administración Financiera de la Republica y otras disposiciones normativas, son obligaciones de los servidores:

- a. Cumplir con las disposiciones normativas que regulan su relación de servicio, así como con todas aquellas de orden interno, actuales o futuras, sin perjuicio de hacer valer sus derechos, por los medios y procedimientos legalmente establecidos, cuando los consideren lesionados;
- b. Ejercer sus funciones personalmente, en forma regular y continua de acuerdo con la jornada de trabajo autorizada y en cualquier lugar del país, según lo requiera las necesidades del servicio por brindar. Quedan a salvo de esta disposición, los funcionarios con quienes se haya convenido o llegare a convenir contractualmente, un lugar específico de trabajo;
- c. Vestir, en forma apropiada durante las horas de trabajo, de acuerdo con el cargo que desempeñan y el lugar donde prestan sus servicios; a aquellos a quienes por la naturaleza de sus servicios se les haya dotado de uniforme, deben vestirlo durante su jornada de trabajo;
- d. Atender y cumplir de manera eficiente y oportuna, las órdenes de sus superiores, relacionadas con el servicio y los deberes del puesto que desempeñan;
- e. Observar durante el trabajo una conducta y disciplina correcta, así como guardar respeto y consideración a sus compañeros;
- f. Guardar la debida discreción sobre lo relacionado con su trabajo, cuando así se requiera por la naturaleza del mismo, así como la más absoluta reserva sobre los asuntos administrativos que puedan causar perjuicio al INEC o en virtud de disposiciones e instrucciones especiales, aún después de haber cesado en su cargo. Todo ello, sin perjuicio de la obligación que le asiste al funcionario de denunciar ante quien corresponda, los hechos incorrectos o delictuosos que lleguen a su conocimiento;
- g. Participar y colaborar, cuando el INEC lo solicite, en los cursos de capacitación, así como mantenerse actualizado en los conocimientos técnicos y prácticos, relacionados con la índole de las funciones y el trabajo que ejecuten;
- h. Mantener al día las labores encomendadas, salvo que motivos justificados lo impidan;
- i. Registrar, personalmente, su asistencia a la entrada y salida de sus labores, y no sobrepasar las jornadas destinadas para tomar refrigerios y el almuerzo;
- j. Rendir cuentas de las sumas de adelanto de dinero por concepto de viáticos, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la terminación de la labor encomendada;
- k. Velar porque la buena imagen de la institución no se deteriore, ni se comprometa con comportamientos que atenten contra los valores éticos y las buenas costumbres;

Fuente: Reglamento Autónomo de Servicios del INEC.

### 3.2.2. Obligaciones de los funcionarios y de los coordinadores (Continuación)

- l. Asistir a las actividades de capacitación que sus superiores le indiquen y lograr el mejor aprovechamiento de las mismas. En caso de que un servidor haga abandono injustificado o repruebe las evaluaciones de las actividades de capacitación, deberá resarcir al INEC en los costos en que éste incurrió, previa investigación que deberá llevar a cabo la Unidad de Recursos Humanos.
- m. Atender con diligencia, afán de servicio, respeto y cortesía al usuario que acude a las dependencias del INEC, respondiendo al concepto de Servicio al Cliente;
- n. Notificar al superior inmediato, verbalmente o por escrito, a más tardar el segundo día de su ausencia, la causa que le impide asistir a su trabajo. Este aviso no justifica la ausencia, por lo que el servidor deberá comprobar, dentro de las siguientes veinticuatro horas de su ingreso al trabajo, y por escrito, ante su jefe inmediato, la causa de su ausencia;
- o. Resguardar el equipo, los útiles, el mobiliario asignados y los vehículos del INEC, y utilizarlos únicamente en aquellos asuntos para los que están destinados y autorizados;
- p. Garantizar en todo momento la veracidad y el efectivo cumplimiento de los requisitos del puesto que ocupa; y
- q. Acatar las disposiciones superiores relacionadas con el traslado físico a otras Áreas, Unidades o procesos, que sean ordenadas para mejorar el servicio público.

### 3.2.3. Prohibiciones de los funcionarios

ARTÍCULO 17. Además de lo establecido en el Código de Trabajo y otras normas del presente Reglamento, es prohibido para los funcionarios:

- a. Fomentar y mantener tertulias con otros servidores o particulares, en el centro de trabajo y en horas laborales, así como leer periódicos, revistas y cualquier otra publicación que no tenga relación con las actividades del INEC;
- b. Prolongar sin justa causa el trámite de los servicios bajo su responsabilidad;
- c. Dar órdenes a subalternos o a otros servidores, para que realicen funciones o ejecuten acciones ajenas a sus labores, así como amenazar y tomar represalias contra éstos, cuando se nieguen a acatar disposiciones arbitrarias o mal intencionadas;
- d. Aceptar pagos o dádivas por brindar charlas, conferencias o actividades similares, a las que haya sido invitado a participar, en su calidad de funcionario del INEC;
- e. Realizar acciones u omisiones que afecten el normal desempeño de las labores de cualquier servidor del INEC;
- f. Realizar rifas, hacer colectas, vender objetos o realizar cualquier tipo de negocio personal, en el centro de trabajo y en horas laborales, excepto que exista autorización expresa de la Gerencia;
- g. Realizar actos, hacer comentarios o publicaciones que puedan desprestigiar al INEC o a cualquiera de sus funcionarios, sin perjuicio del deber que les asiste de denunciar, ante quien corresponda, los hechos indebidos o delictuosos de que tengan conocimiento;
- h. Omitir injustificadamente, la cancelación de deudas por concepto de alimentación, hospedaje y transporte, cuando el INEC haya reconocido en forma efectiva esos gastos
- i. Utilizar las influencias y la autoridad que les permite el cargo, para otorgarse privilegios y beneficios personales, o a familiares o amigos;
- j. Arrogarse potestades y darse atribuciones, no autorizadas por disposición legal expresa;
- k. Faltarle al respeto a compañeras y compañeros, con insinuaciones deshonestas, bromas o insultos que quebranten la cordialidad y el mutuo respeto que debe imperar entre servidores, para la buena marcha del servicio;
- l. Tratar de resolver por medio de la violencia de hecho, o de palabra, las dificultades y diferencias que surjan con superiores, subalternos, compañeros o usuarios;
- m. Alterar el registro de asistencia, o la marca de tarjetas y efectuar tales registros, por cuenta y a nombre de otro servidor;
- n. Divulgar o hacer público el contenido de informes, documentos confidenciales o cualquier asunto de tipo privado del INEC, sin autorización del superior jerárquico respectivo; y
- o. Lucrar con el suministro de información relacionada con las actividades sustantivas del INEC.

### **3.3. Personal entrevistador**

El entrevistador es la persona designada para cumplir con la recolección de la información de los establecimientos seleccionados en la carga de trabajo, de acuerdo con los lineamientos que se plantean en este manual. Ahora bien, de acuerdo con los criterios expuestos en el punto anterior, el entrevistador también debe tener presente los siguientes deberes específicos:

- Ser partícipe activo del proceso de capacitación en las fechas y lugares indicados.
- Realizar su trabajo siguiendo las instrucciones contenidas en este manual.
- Realizar su trabajo en el tiempo establecido y entregarlo en el lugar previamente señalado, poniendo en conocimiento del supervisor todas aquellas circunstancias que se aparten de lo común (entrevistas pendientes, sospechas de información falsa, etc.).
- Desempeñar personalmente su trabajo y realizarlo en forma completa.
- Solicitar cortésmente la información que se requiere para la entrevista.
- Aclarar con el supervisor cualquier duda que pueda afectar la calidad de su trabajo. Además, cada entrevistador en campo debe indicar diariamente al supervisor el momento de inicio y finalización de su trabajo.
- Informar en los establecimientos la opción de comunicarse con la Institución para verificar que se está llevando a cabo la encuesta, y notificar que puede hacerlo al teléfono 2280 9280 extensión 123, con Odilia Bravo Cambronero, la coordinadora general del proyecto, o a la extensión 338 con el equipo técnico de trabajo de la encuesta.
- Proteger la computadora portátil y cualquier otra herramienta que se le asigne, brindándole el cuidado adecuado que requiere, e iniciar el día de trabajo con la computadora totalmente cargada, para evitar inconvenientes de descarga del dispositivo.

En cuanto a la vestimenta a utilizar por parte de cada entrevistador para el trabajo de recolección de información, es importante anotar que, como se están visitando establecimientos, es necesario vestir de manera formal, es decir, camisa de vestir, pantalón de vestir y zapatos formales (aplica el mismo criterio cuando se deba realizar únicamente trabajo en oficina). Por otra parte, cuando se deban realizar giras a zonas alejadas, a los entrevistadores se les permite el uso de ropa y zapatos cómodos apropiados para su labor en el campo, por ejemplo, pueden usar pantalón de mezclilla negro o azul (sin rasgaduras, ni desteñido), blusa casual o camiseta tipo polo (si cuentan con la camiseta institucional, mucho mejor); para caminar tenis u otro zapato deportivo.

A diferencia de otros funcionarios del INEC, el entrevistador no debe registrar la entrada y salida a la institución, dada la naturaleza de sus actividades en campo. La asistencia de cada entrevistador está

bajo el control del supervisor del trabajo en campo, quién es el que le indicará sus horarios de entrada y salida, y los tiempos de receso para sus comidas. Al entrevistador se le prohíbe lo siguiente:

- Presionar a los informantes a suministrar los datos, o hacer ofrecimientos de carácter oficial.
- Alterar los datos suministrados por los informantes.
- Divulgar la información obtenida en el desempeño de sus funciones, aún después de terminada su labor como entrevistador, y/o dejarlos al alcance de personas ajenas al INEC.
- Fumar, masticar chicle, utilizar lentes oscuros y/o mantener el celular encendido cuando esté realizando la entrevista.
- Destruir o negarse a devolver el material que le fue entregado para la realización del trabajo de campo.
- Presentarse a las entrevistas bajo el efecto de algún tipo de estupefacientes o de bebidas alcohólicas.
- Delegar sus funciones o hacerse ayudar en su labor por personas no autorizadas para tal efecto, y permitir la compañía de personas extrañas al INEC.
- Hacer un uso incorrecto (juegos, trabajos personales, instalación de programas, entre otros) de las computadoras portátiles, asignadas para uso exclusivo de la recolección de información de los establecimientos.

Para realizar el trabajo, cada entrevistador recibirá de su supervisor el siguiente material:

- Gafete: identificación oficial que le acredita como entrevistador en este proyecto
- Computadora Portátil: Es el instrumento electrónico para recolectar la información; incluye el cargador y el bolso para cargarla
- *Data card*: es un dispositivo inalámbrico de enlace remoto para acceder a los servicios de internet.
- Tarjetas telefónicas: tarjeta que anticipa el monto de consumo que se realizará por llamadas telefónicas y afines.
- Teléfono celular: dispositivo móvil que se utiliza para referenciar geográficamente las empresas o establecimientos, durante las visitas a cada una de ellas; así como para la comunicación de asuntos laborales.
- Cuestionario físico de la encuesta: Es el instrumento impreso para recolectar la información.
- Otros: lapiceros, lápices, borradores, tarjetas de presentación y paraguas.

## **4. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

El periodo de ejecución de la recolección de datos de la Encuesta de puestos de trabajo en establecimientos comprende desde abril hasta agosto del 2018, periodo en el que a cada establecimiento se le solicitará participar de la encuesta una única vez. Se detallan enseguida los principales elementos metodológicos para realizar una correcta recolección de información.

### **4.1. Unidad de estudio**

La unidad de estudio para la cual se reúnen los datos en campo es el establecimiento, que se define como aquella actividad que desarrolla la empresa en otro lugar, es decir, que se ubica en una dirección diferente de la empresa principal, pero que de alguna forma (contable y administrativamente) depende de ella. En este caso, si una empresa es única (es decir, sin sucursales) ella misma se consideraría como establecimiento. También se consideran como establecimientos las empresas principales.<sup>3</sup>

### **4.2. Sector económico**

La encuesta está enfocada al sector privado únicamente, por lo que el sector público queda excluido de la encuesta. El marco muestral que se utiliza para la selección de los establecimientos es el Directorio de Empresas y Establecimientos (DEE) del INEC, el cual corresponde a un registro organizado de las unidades institucionales del sector privado residentes en Costa Rica y sus establecimientos, con información que los caracteriza según identificación, ubicación, actividad económica y tamaño. Por tanto, el sector público se excluyó en su totalidad del proyecto.

### **4.3. Tamaño**

Para la construcción del marco muestral de la encuesta se consideraron establecimientos cuya cantidad de personas trabajadoras fuera igual o mayor a 10. Una vez realizada esta selección, se llevó a cabo un análisis de los establecimientos de servicios restantes, y se optó por seleccionar aquellos que, aunque incumplían el criterio de tamaño, contaban con las condiciones de estructura productiva pertinentes para incluirlos en el marco de selección de muestra.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Por ejemplo, en el caso de una empresa que tenga 7 establecimientos, entonces se contabilizarían como 8 establecimientos para la selección de la muestra de la Encuesta de Puestos de Trabajo, siempre y cuando cada uno de ellos cumplan con los demás criterios de cobertura de la encuesta.

<sup>4</sup> Se revisó la actividad económica que desarrollaba cada establecimiento, la pertenencia a una empresa principal o a un grupo de empresas, entre otros criterios, todo bajo el foco de análisis del objetivo de la encuesta.

Se decidió excluir de la encuesta a los establecimientos con menor número de personas trabajadoras pues presentan un alto componente rotativo o variable de sus condiciones productivas, lo que afecta directamente las características de los puestos de trabajo de los que se busca obtener información.

#### 4.4. Cobertura Geográfica

La cobertura geográfica de la encuesta es regional. La regionalización en el territorio nacional es designada por el Sistema Nacional de Planificación (SNP) del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplán) de Costa Rica. Por tanto, se toman en cuenta 6 regiones: Central, Chorotega, Pacífico Central, Brunca, Huetar Caribe y Huetar Norte.

#### 4.5. Actividad Económica

En la encuesta se incluyen todos los establecimientos que desarrollen actividades económicas de servicios, es decir, cuya actividad económica corresponda a alguna de las 11 ramas de actividad (según la CAECR-2011) que se muestran en el Cuadro 4.1.

*Cuadro 4.1*

#### ***Ramas de actividad económica incluidas en el sector servicios***

Rama actividad económica	Descripción	Ejemplos de actividades económicas
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	Comprende una amplia gama de actividades que atienden a variados intereses culturales, recreativos y de entretenimiento del público en general, incluidos espectáculos en vivo, actividades de museos y lugares históricos, juegos de azar y actividades deportivas y recreativas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Museo histórico.</li> <li>2. Casino, juegos de azar.</li> <li>3. Gimnasio con máquinas para ejercicios.</li> <li>4. Promotores de eventos deportivos.</li> <li>5. Salón de juego operado con moneda.</li> </ol>
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	Abarca las actividades de unidades que ofrecen a sus clientes servicios de alojamiento para estancias cortas y de preparación de comidas completas y bebidas para su consumo inmediato.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hotel, servicio de alojamiento.</li> <li>2. Hogar infantil con alojamiento.</li> <li>3. Restaurante, venta de comidas servidas.</li> <li>4. Soda, venta comidas servidas.</li> <li>5. Bar, venta de bebidas servidas.</li> </ol>
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	Comprende la prestación de servicios de atención de la salud y de asistencia social. Abarca una amplia gama de actividades, desde servicios de atención de la salud prestados por profesionales hasta actividades de asistencia social sin participación de profesionales de la salud, pasando por actividades de atención en instituciones con un componente importante de atención de la salud.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consultorio médico, medicina general.</li> <li>2. Clínica dental, servicio odontológico.</li> <li>3. Hogar de ancianos, con servicio de enfermería.</li> <li>4. Centro diurno para el adulto mayor, sin servicio de enfermería.</li> <li>5. Guardería, servicio de atención integral a personas menores de edad.</li> </ol>

Rama actividad económica	Descripción	Ejemplos de actividades económicas
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	Abarca diversas actividades de apoyo a actividades empresariales generales. Su finalidad principal no es la transferencia de conocimientos especializados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alquiler de camiones de carga, sin chofer.</li> <li>2. Agencia de viajes.</li> <li>3. Seguridad privada, servicio.</li> <li>4. Fotocopiado de documentos, servicio.</li> <li>5. Call center para empresas.</li> </ol>
Actividades financieras y de seguros	Comprende las actividades de servicios financieros, incluidas las actividades de seguros y fondos de pensiones y las actividades auxiliares de los servicios financieros. También se incluyen las actividades de tenencia de activos, como las actividades de las sociedades de cartera y las de los fondos y sociedades de inversión y entidades financieras similares.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cooperativa de ahorro y crédito.</li> <li>2. Asociaciones solidaristas de ahorro y crédito.</li> <li>3. Agencia aseguradora de vehículos.</li> <li>4. Operadora de pensiones.</li> <li>5. Agencia de seguros.</li> </ol>
Actividades inmobiliarias	Comprende las actividades de arrendadores, agentes y/o corredores en una o más de las siguientes operaciones: venta o compra de bienes raíces, alquiler de bienes raíces y prestación de otros servicios inmobiliarios, como los de tasación inmobiliaria o los de depositarios de plicas inmobiliarias. También se incluye la construcción de estructuras combinada con el mantenimiento de la propiedad o el arrendamiento de esas estructuras.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alquiler de apartamentos y residencias.</li> <li>2. Alquiler de locales comerciales.</li> <li>3. Alquiler de terrenos para producción agrícola principalmente.</li> <li>4. Desarrolladora inmobiliaria.</li> </ol>
Actividades profesionales, científicas y técnicas	Abarca las actividades profesionales, científicas y técnicas especializadas. Esas actividades requieren un nivel elevado de capacitación, y ponen a disposición de los usuarios conocimientos y aptitudes especializados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina de contabilidad, servicio.</li> <li>2. Agencia de publicidad.</li> <li>3. Servicio de diseño gráfico.</li> <li>4. Clínica veterinaria, servicios.</li> <li>5. Alquiler de vehículos, sin chofer.</li> </ol>
Enseñanza	Comprende la enseñanza oral o escrita, de cualquier nivel y para cualquier profesión, así como por radio y televisión o por otros medios de comunicación. Abarca la enseñanza impartida por las distintas instituciones del sistema educativo general en sus distintos niveles, la enseñanza para adultos, los programas de alfabetización, etcétera.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Academia de belleza.</li> <li>2. Universidad privada.</li> <li>3. Clases de natación.</li> <li>4. Escuela de música.</li> <li>5. Cursos de idiomas.</li> </ol>

Rama actividad económica	Descripción	Ejemplos de actividades económicas
Información y comunicaciones	Abarca la producción y distribución de información y de productos culturales y el suministro de los medios para transmitir o distribuir esos productos, así como datos o comunicaciones, actividades de tecnologías de la información y actividades de procesamiento de datos y otras actividades de servicios de información.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Edición de revistas, servicio.</li> <li>2. Cine, proyección de películas cinematográficas.</li> <li>3. Estudio de grabación de música, servicio.</li> <li>4. Difusión de radio.</li> <li>5. Diseño de páginas web.</li> </ol>
Otras actividades de servicios	Comprende las actividades de asociaciones, la reparación de ordenadores y de efectos personales y enseres domésticos y diversas actividades de servicios personales no clasificadas en otra parte.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reparación de equipos de audio.</li> <li>2. Taller de reparación de electrodomésticos.</li> <li>3. Reparación y mantenimiento de calzado.</li> <li>4. Sala de belleza, servicio.</li> <li>5. Funeraria, servicio.</li> </ol>
Transporte y almacenamiento	Comprende las actividades de transporte de pasajeros o de carga, regular o no regular, por ferrocarril, por carretera, por vía acuática y por vía aérea, y de transporte de carga por tuberías, así como actividades conexas como servicios de terminal y de estacionamiento, de manipulación y almacenamiento de la carga, etcétera. Abarca también el alquiler de equipo de transporte con conductor u operador, las actividades postales y de mensajería.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio de transporte de pasajeros en tren.</li> <li>2. Servicio de transporte de materiales para la construcción.</li> <li>3. Alquiler de vehículos de carga, incluye el chofer.</li> <li>4. Transporte aéreo, líneas aéreas.</li> <li>5. Parqueo, operación.</li> </ol>

**Fuente:** información obtenida de CAECR-2011.

## **5. ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La Encuesta de Puestos de Trabajo en Establecimientos pertenece al Área de Estadísticas Continuas del INEC. Esta operación estadística se organizó en función a cuatro procesos bien definidos: metodología y diseño; recolección; procesamiento; y análisis de datos. Cada uno de los procesos cuenta con un encargado, quien organiza a su grupo de trabajo, en función a sus obligaciones dentro de la encuesta.

Para el proceso de recolección de la encuesta existe un único supervisor general de trabajo en campo, a quién cada entrevistador debe responder en materia de cargas de trabajo, liquidaciones, viáticos, reuniones y responsabilidades en la recolección de información. A continuación, se explica tanto el proceso a seguir por parte del personal entrevistador como sus funciones como miembro del proceso de recolección de información.

### **5.1. Proceso de recolección de datos para el entrevistador**

1. El proceso inicia cuando el supervisor de trabajo en campo recibe la muestra y realiza la distribución de establecimientos entre el total de entrevistadores. El supervisor entrega una hoja en formato Excel a cada entrevistador, indicándole algunas variables básicas de identificación, dirección y contacto de los establecimientos.
2. Si bien la carga de trabajo de cada entrevistador corresponde a establecimientos, también es necesario apuntar que a cada uno se le entregará además los datos de la empresa principal y todos los otros establecimientos que le corresponde y que no fueron seleccionados en la muestra, indicándosele cuáles son sujetos de recolección de información de la encuesta, y cuáles no.
3. El entrevistador debe verificar el contenido de la carga de trabajo que recibe de parte del supervisor. Debe, por tanto, verificar la existencia de omisiones en los datos que se le entregan, así como la ausencia de datos de identificación relevantes de los establecimientos. En caso que exista omisión de los datos, el entrevistador debe indicarlo inmediatamente al supervisor de campo, para su respectiva revisión y corrección.
4. El entrevistador debe revisar si dos o más establecimientos de su carga de trabajo están relacionados a una misma empresa. En caso que esta situación se presente, debe realizar un único contacto con la empresa principal (aun cuando la actividad económica principal de la

empresa sea una distinta a la de servicios) solicitando la información de los establecimientos que hayan sido seleccionados. Igual situación se presenta en el caso de grupos de empresas.<sup>5</sup>

5. El entrevistador llama por primera vez a las empresas para actualizar la información descriptiva (de la principal y de todos los establecimientos que conforman la empresa). Esta información proviene del Directorio de Empresas y Establecimientos (DEE), e incluye datos como su dirección, actividad económica, entre otros. Debe, además, solicitar el nombre del encargado / representante legal / administrador de la empresa o establecimiento o, en su defecto, de alguna persona con capacidad para tomar decisiones en el establecimiento.
6. En la misma llamada, o en una llamada posterior, el entrevistador debe solicitar las citas de exposición, de acuerdo al cronograma de giras planeado para trabajar en campo. Este cronograma se levantará entre el encargado de recolección y los entrevistadores.
7. Cada entrevistador debe levantar una hoja de ruteo (ver anexo 2), donde se indique: nombre, el día de visita, el consecutivo del establecimiento que se visitará, la provincia, cantón, distrito, la dirección completa y observaciones (en caso de ser necesario). Esta hoja de ruta debe ser impresa y entregada al supervisor de recolección, previo al día de salida, como forma de que ambos discutan la idoneidad de las visitas planteadas y se puedan realizar ajustes a las mismas. El supervisor llevara un ampo con los ruteos correspondientes, que servirán como instrumentos de control de visitas y medio de consulta para la verificación de liquidaciones, adelantos y solicitud de viáticos en general. El chofer también debe tener una copia de este ruteo, como forma de planificar las rutas a seguir para visitar todos los consecutivos que se anotan en el ruteo de trabajo en campo.
8. Antes de visitar los establecimientos, cada entrevistador debe organizar las carpetas de trabajo que van a entregar el día de la exposición. Esta carpeta es institucional, y debe contener: una carta formal dirigida al encargado / representante legal / administrador (tal y como se solicitó en la actualización de los datos de cada establecimiento) que, además incluya el nombre del entrevistador; y alguna otra información sobre la encuesta y sobre los productos del INEC (brochures, documentos de resultados, libretas de apuntes, entre otros).

---

<sup>5</sup> En caso de que en la muestra se seleccionen varios establecimientos de una misma empresa principal, el supervisor asignará a un mismo entrevistador todos los que compartan esa característica.

9. El entrevistador visita los establecimientos para realizar la exposición de la encuesta e invitarlos a participar.<sup>6</sup> En estas citas se otorga a los informantes la carpeta con datos del proyecto y se expone la temática de la encuesta. Luego de la exposición, se recopila la información en el lugar (por medio de un sistema informático hecho a la medida para la captura de información en el campo) o se les brinda el seguimiento a los informantes respecto al envío de la información en un momento posterior a la visita.

Es labor del supervisor velar porque el equipo de recolección cuente con los insumos necesarios para la correcta ejecución del trabajo en campo, mientras que es obligación del entrevistador indicar al supervisor de campo cuando no se le estén ofreciendo alguno de los recursos (materiales, económicos y demás), lo que imposibilite la recolección de datos.

10. Para aquellos establecimientos que no participen en la encuesta en el mismo momento de la exposición, el entrevistador debe realizar intentos posteriores de contacto (por visita y llamada telefónica), para intentar recopilar la información de los establecimientos.
11. En el caso de que el entrevistador reciba los datos de los establecimientos de un modo diferente al de visita, debe incluirlos en el módulo de captura de información y sincronizar los datos en un plazo que no debe superar los dos días hábiles, a partir del momento en que se recibe la información (con sus salvedades, previa comunicación con el encargado de recolección).
12. Es función del entrevistador resolver todas aquellas inconsistencias que surjan en el procesamiento de la información, siempre y cuando estén relacionadas con el proceso de recopilación de datos. En este caso, en el proceso de procesamiento se revisa la información incluida en recolección, se levanta un listado de inconsistencias, se entrega al supervisor de campo quién las distribuye entre su equipo de trabajo. Cada entrevistador recibe el listado de inconsistencias de los datos, debe corroborar la información ingresada, consultar los datos con los informantes o hacer las consultas respectivas, en caso de que fuese necesario.
13. Diariamente el entrevistador debe enviar un correo electrónico al supervisor donde se indique el estado de los establecimientos que ha trabajado durante el día. Para esto, debe seguir el formato de control diario que se muestra en el anexo 3. Este control debe estar en la bandeja de entrada del correo electrónico del encargado de recolección a más tardar a las 8:30 a.m.

---

<sup>6</sup> En algunos establecimientos puede que la información de los puestos de trabajo se maneja centralizada en la empresa principal. Si este es el caso, no es necesario visitar el establecimiento o establecimientos seleccionados, pues los datos podrían recopilarse en la principal directamente. Ahora bien,

del día hábil posterior al de las labores realizadas, salvo situaciones atípicas en las que se cuente con justificación.

En el proceso de recolección de datos de la encuesta de puestos de trabajo es necesario anotar que las labores de un entrevistador no son necesariamente consecutivas, sino que en un momento se puede estar visitando un establecimiento para exponer, mientras que al mismo tiempo recibe información de otra, o deba ajustar la información de otro, pues se encontraron inconsistencias en los datos sincronizados.

Entendiendo lo anterior, y conociendo que el análisis de los datos y la codificación de puestos de trabajo se realiza de manera conjunta<sup>7</sup> es que se requiere que el trabajo individual y en equipo que realizan los funcionarios encargados del proceso de recolección en la encuesta sea planificado, ordenado y altamente comunicativo. Por tanto, es labor del entrevistador estar en constante comunicación con el supervisor, especialmente cuando se presentan situaciones particulares que afecten la recolección.

## **5.2. Métodos de recolección de datos en campo**

Para realizar la recolección de datos de los establecimientos, el entrevistador dispone de tres métodos de recopilación, a saber: la visita personal, el correo electrónico y la llamada telefónica.<sup>8</sup>

### **5.2.1. Visita personal al establecimiento**

Como se comentó con anterioridad, el entrevistador debe visitar los establecimientos (o la empresa principal) para realizar la exposición de la encuesta e invitarlos a participar. En caso de que el informante decida participar, la información puede recolectarse en el mismo momento o en una visita posterior, siempre y cuando este sea el método seleccionado por el informante para entregar los datos. La fecha y la hora se pactan entre el entrevistador y el informante, siempre y cuando se respete el cronograma general de trabajo del equipo de recolección.

También es importante mencionar que existe un sistema informático hecho a la medida que está instalado en la computadora portátil que se asigna a cada entrevistador, y que permite, entre otras cosas, que los entrevistadores incluyan la información en el mismo momento de la recopilación (en

---

<sup>7</sup> Son procesos conjuntos pues se busca que el entrevistador solo deba hacer una consulta adicional al establecimiento, en caso de presentarse inconsistencias de datos. Esto simplifica el proceso de recolección y evita el cansancio del informante al recibir varias consultas.

<sup>8</sup> Más adelante en este manual se explican los componentes del cuestionario de la encuesta, más allá del método de recolección de la información que se utilice.

caso de que se requiera) o en oficina, si los establecimientos envían la información de manera diferente a la visita.

### **5.2.2. Llamada telefónica**

Este método de recopilación se puede utilizar siempre y cuando el entrevistador haya visitado el establecimiento y realizado la exposición de la encuesta. El método consiste en definir un día, fecha y hora para que el entrevistador llame al informante y se recopilen los datos.

### **5.2.3. Correo electrónico**

Cuando un informante decide participar en la encuesta por medio de correo electrónico, el entrevistador debe enviar un correo, desde su dirección personal institucional, con el cuestionario de la encuesta, que facilite al informante la entrega de los datos. Cuando el informante llena el cuestionario y lo devuelve al correo del entrevistador, éste debe verificar y revisar que la información recibida esté completa y sea coherente. Una vez revisada, se procede a su inclusión en el sistema informático de captura y su respectiva sincronización al servidor del INEC.

Estos métodos de recolección no son únicos, sino que, si el establecimiento sugiere alguno otro que le facilite la participación, el entrevistador debe comunicar al supervisor la opción para decidir sobre ello. El equipo de recolección debe recordar que la prioridad del trabajo en campo es la recolección del mayor número de establecimientos de la muestra, siempre y cuando se asegure la calidad de los datos que se recopilan.

Algunos puntos importantes a tener en consideración en materia de recolección de los datos:

- En la encuesta se utilizarán dos clasificadores, la Clasificación de las Actividades Económicas de Costa Rica (CAECR 2011) y la Clasificación de Ocupaciones de Costa Rica (COCR 2011), que son manuales internacionales nacionalizados, que han sido implementados para codificar la actividad económica y los puestos de trabajo en una empresa o establecimiento, respectivamente. Con el uso de estos clasificadores estándar, se asegura la comparabilidad internacional de las estadísticas que se obtengan de la encuesta.
- No se puede estimar la duración promedio de una entrevista, ni el tiempo promedio de recolección de la información, puesto que se depende del método de recolección de los datos que elija el establecimiento, así como de la cantidad de puestos de trabajo con que cuente cada uno de ellos.

### **5.3.Procedimiento para adelantos y liquidaciones**

Para la recolección de información, a cada entrevistador se le asignarán los viáticos de acuerdo a los que dicta el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos de Costa Rica, dictado por la Contraloría General de la República. Los viáticos se asignarán en función a la programación del trabajo en campo que realizará el supervisor de recolección.

#### **5.3.1. Procedimiento para adelantos**

Un adelanto se refiere al monto de dinero, por concepto de hospedajes, transporte y alimentación, que se deposita a la cuenta bancaria del entrevistador, para que este pueda desarrollar adecuadamente las labores de recolección que se le asignan. El procedimiento para la solicitud de los adelantos es el siguiente:

- El adelanto es elaborado por el supervisor del trabajo en campo (según el formato establecido por el proceso de Finanzas para dicho fin).
- El adelanto se envía por correo a cada entrevistador, para que estos se encuentren enterados de la solicitud y verifiquen que los mismos se alinean a los ruteos y giras establecidos. En caso que exista un error en la solicitud, una vez el entrevistador se entere de la situación, debe comunicarlo al encargado de recolección, para proceder con el ajuste respectivo.
- El supervisor de campo entrega los adelantos a la parte administrativa, con la firma de su coordinación.
- El proceso administrativo del Área de Estadísticas Continuas recolecta la firma de la coordinación del Área, y las tramita.

Por tanto, en este tema de adelantos, la única función del entrevistador es recibir el correo con la solicitud y verificar los montos que se anotaron en el formato, para que coincidan con la planificación de trabajo en campo. Es obligación del entrevistador no gastar el dinero depositado para asuntos ajenos al trabajo en campo, pues ante cambios en las cargas de trabajo, se debe devolver inmediatamente el monto correspondiente. El supervisor debe solicitar los adelantos de la siguiente semana o dos semanas, preferiblemente los días jueves en la mañana (de esta forma, durante el jueves y viernes se tramita el adelanto en los procesos respectivos, para que el lunes esté depositado al personal de campo).

#### **5.3.2. Procedimiento para liquidaciones**

Una liquidación corresponde a un reporte de gastos del dinero utilizado en campo para la recolección de la información. El procedimiento para el levantamiento de una liquidación es el siguiente:

- La liquidación la elabora cada funcionario de trabajo en campo (según el formato establecido por el proceso de Finanzas para dicho fin), quien debe firmarlas y entregarlas al supervisor de recolección.
- El supervisor verifica el correcto llenado de la información, de acuerdo a lo planificado y realizado en campo. En caso que se presenten errores, el supervisor debe devolver el documento al entrevistador, indicándole el ajuste necesario para su respectiva modificación.
- El encargado de recolección entrega las liquidaciones a la parte administrativa, con la firma de su coordinación.
- El proceso administrativo del Área de Estadísticas Continuas recolecta la firma de la coordinación de Área y las tramita.

El entrevistador debe llenar los formatos de manera correcta. Se recuerda que las liquidaciones se deben levantar una vez a la semana, preferiblemente el último día hábil de la semana que se registra, o el primero de la semana siguiente.

También es deber del entrevistador realizar la liquidación y/o los pagos en el momento correspondiente (evitar los pagos extemporales), pues la no presentación y/o el no pago de liquidaciones conlleva la aplicación de lo que dicta el Reglamento Autónomo de Servicios del INEC.

Se recuerda además que la entrega de dineros a la hora de devoluciones por saldos en la liquidación, lo realiza única y exclusivamente el funcionario en la ventanilla de la unidad de finanzas, o en su defecto por medio de transferencia electrónica directa (en el caso de una cuenta del Banco Nacional a la cuenta del INEC), o transferencia SINPE (en el caso de cuentas que no son del Banco Nacional)<sup>9</sup>, pues la responsabilidad de las liquidaciones es exclusiva del funcionario interesado.

### Importante...

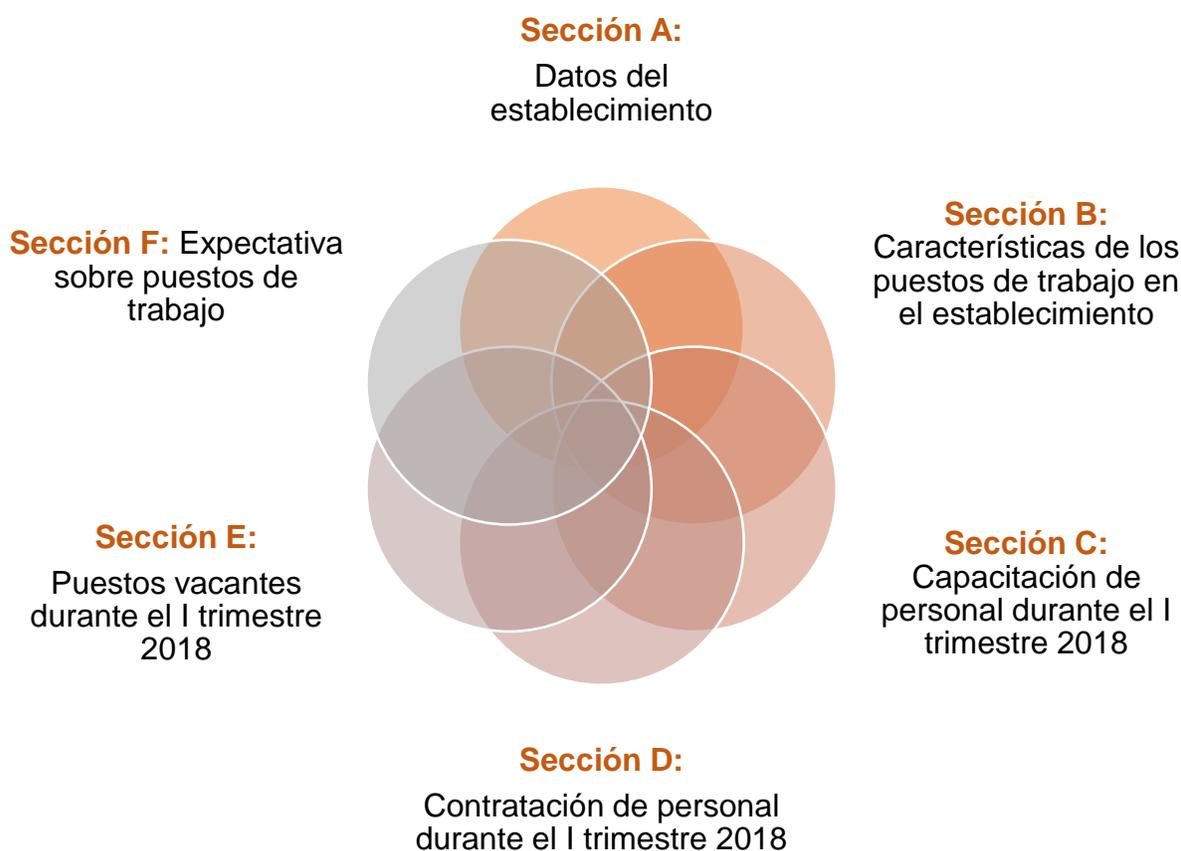
**Se recomienda a los entrevistadores que guarden cada una de las liquidaciones, para que lleven un control de lo que deben liquidar y, en caso de duda, tengan la liquidación para corroborar.**

<sup>9</sup> El número de cuenta cliente del INEC en el Banco Nacional es 15100010012135566, y su cédula jurídica es 3-007-0241710. Cuando el entrevistador realiza el pago, en un plazo lo más cercano al pago debe presentar el comprobante a la Unidad de Finanzas. Si no lo presenta, el pago quedaría sin efecto.

## 6. CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

El instrumento de recolección de datos de la encuesta de puestos de trabajo en establecimientos es un cuestionario que consta de 6 secciones, que se muestran en la figura 6.1.

Figura 6.1  
*Secciones que conforman el cuestionario de la encuesta*



Cada una de estas secciones incluye consultas con respuestas definidas. A continuación, se explica cada una de las secciones.

### 6.1. Sección A: Datos del establecimiento

En esta sección se solicita la información del establecimiento seleccionado en la muestra de la encuesta de puestos de trabajo, así como de la empresa principal de la cual forma parte. Por su tanto, el objetivo de esta sección es identificar la unidad de observación de la muestra. Se compone de tres subsecciones:

### 6.1.1. Consultas A1. Datos de identificación y localización del establecimiento

Estas consultas hacen referencia a la identificación de la unidad de observación para la cual se requieren los datos de los puestos de trabajo, es decir, incluye los datos del establecimiento seleccionado en la muestra. La información de esta sección completa es descriptiva, e incluye datos de identificación, de actividad económica y de ubicación, tal y como se muestra en la figura 6.2.

Figura 6.2

#### Consultas sobre el establecimiento

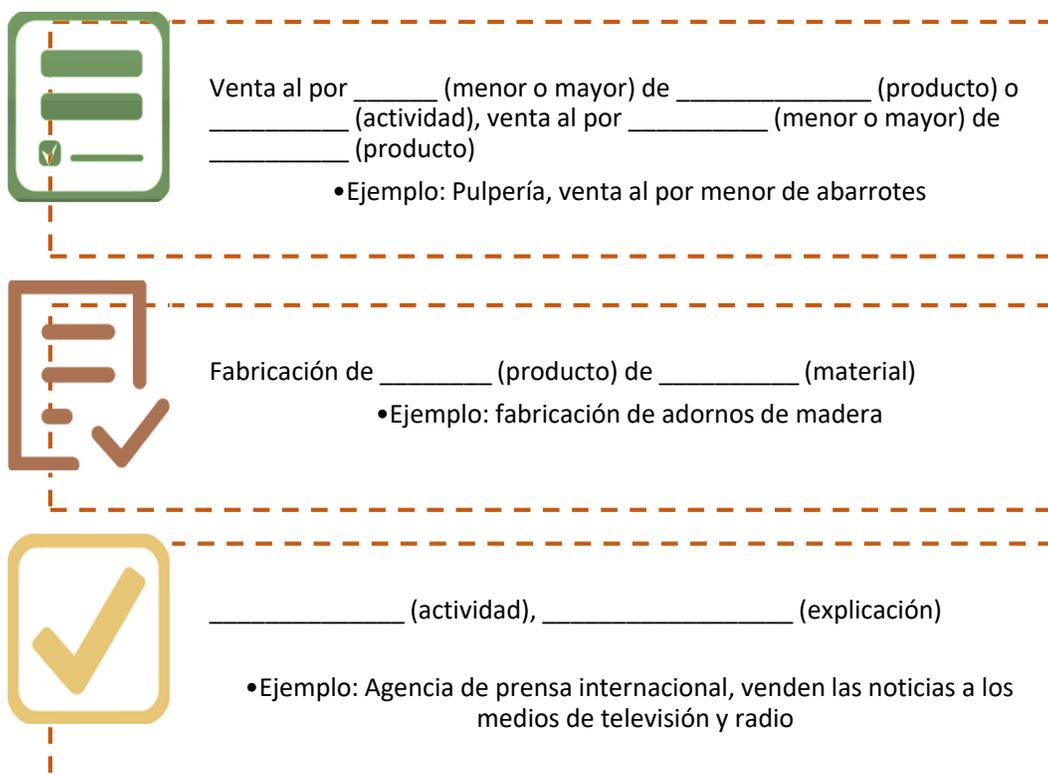


Se recuerda que esta información se obtiene del DEE, pero debe ser actualizada por cada uno de los entrevistadores al momento de realizar la primera llamada al establecimiento. En cuanto a las consultas de descripción del establecimiento es importante mencionar los siguientes puntos:

- ❖ El nombre legal y el nombre comercial (de fantasía) de un establecimiento no tiene por qué ser el mismo, por tanto, el entrevistador debe actualizar ambos.
- ❖ El número de identificación del negocio puede ser:
  - la cédula física de una persona (longitud de 9 dígitos, solo admite caracteres numéricos)
  - la cédula jurídica (longitud de 10 dígitos, solo admite caracteres numéricos)
  - el pasaporte (admite caracteres alfanuméricos)
- ❖ La actividad económica principal de un establecimiento se refiere a aquella que le genera mayores ganancias o a la que le tiene asignado mayor cantidad de personas trabajadoras o le dedica más tiempo (en ese orden). En la figura 6.3. se muestra el formato para la descripción correcta de las actividades económicas de un establecimiento.

Figura 6.3

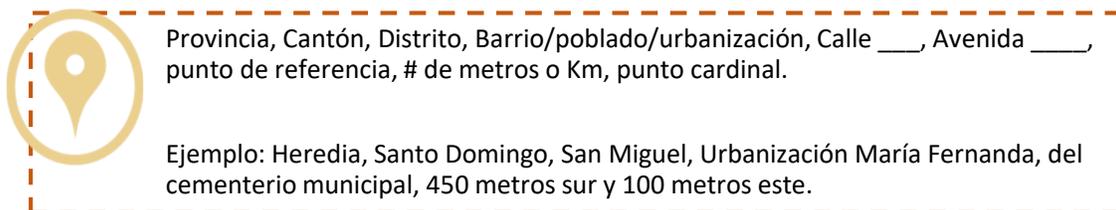
**Formato para la descripción correcta de actividades económicas**



Al respecto, el entrevistador debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si es fabricación de un producto, es importante conocer cuál es el material con el que se fabricó, no es suficiente decir: *fabricación de puertas*, sino, por ejemplo, *fabricación de puertas de aluminio*.
  - Si es la venta de un producto, debe de conocer si es *venta al por menor (al detalle)* o *venta al por mayor*. Por lo general, la venta al por mayor es a empresas o venta de productos que por su precio o uso, no cualquier persona lo podría adquirir, por ejemplo, los equipos industriales. Además, no se debe decir distribución, ya que genera confusión, es decir, no se logra determinar si es venta al por mayor o transporte de alguna mercancía.
  - No se debe asignar una descripción muy general, por ejemplo, *Editorial*, sino *Editorial, publicación de libros y revistas*. La descripción debe ser lo más específica posible.
  - Importante... En el caso donde el informante, bajo su criterio, asegure que existen varias actividades económicas principales que la empresa desarrolla, el entrevistador debe enfatizar en consultar, en primera instancia, cuál le genera mayor ganancia. Si aun así el informante no logra determinar la actividad económica principal del establecimiento, se consulta sobre la que tiene mayor cantidad de personas trabajadoras empleadas en cada una, o a la que se dedique más tiempo.
- 
- ❖ El año de inicio de actividades se refiere al año en que la empresa o establecimiento inició operaciones con el número de identificación vigente. En el caso de que se presente un cambio de dueño o de nombre legal, se debe indicar el año en el que se presentó ese cambio.
  - ❖ Cuando se consulta sobre la realización de exportaciones y de importaciones, y se obtiene una respuesta afirmativa, se debe preguntar por su frecuencia. Las opciones que se presentan son: *1 vez al año, 2 veces al año, 3 veces al año o 4 o más veces al año* y son opciones de selección única (es decir, excluyentes entre sí).
  - ❖ En cuanto a la dirección, se debe actualizar la provincia, el cantón, el distrito y la dirección exacta donde se ubica el establecimiento. Para describir la ubicación de manera correcta, el entrevistador debe seguir el formato que se muestra en la figura 6.4.

Figura 6.4  
**Formato para la descripción correcta de la ubicación**



- ❖ Cuando el entrevistador consulta sobre el acceso a equipo de cómputo, se refiere al uso de la computadora para uso exclusivo del establecimiento, mientras que la pregunta sobre el acceso a internet se refiere a uso en el establecimiento, ya sea mediante computadora, dispositivos móviles, Wi-Fi, entre otros.

Por último, en el espacio de *Observaciones* debe anotar toda aquella información adicional que el informante entregó al entrevistador, y que sirven para entender mejor la descripción del establecimiento. Estas consultas se muestran en la figura 6.5.

Figura 6.5  
**Sección A, datos del establecimiento**

Sección A: Datos del establecimiento	
A1. Datos de identificación y localización del establecimiento	
A1.1. Nombre legal: _____	A1.9. Distrito donde se ubica el establecimiento: _____
A1.2. Nombre comercial: _____	A1.10. Dirección exacta del establecimiento: _____
A1.3. Número de identificación del establecimiento: _____	_____
A1.4. Teléfono: _____	A1.11. Año de inicio de actividades del establecimiento: _____
A1.5. Correo electrónico del establecimiento: _____	A1.12. ¿El establecimiento realiza exportaciones? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí   Frecuencia _____
A1.6. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla el establecimiento? _____ _____ _____	A1.13. ¿El establecimiento realiza importaciones? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí   Frecuencia _____
A1.7. Provincia donde se ubica el establecimiento: _____	A1.14. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a equipo de cómputo? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí
A1.8. Cantón donde se ubica el establecimiento: _____	A1.15. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a internet? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí
Observaciones: _____	
_____	
_____	
_____	

### 6.1.2. Consultas A2. Datos de identificación de la empresa principal

En este apartado se solicitan los datos de la empresa principal que corresponde al establecimiento seleccionado en la muestra (en caso de que sea distinto a la principal). Cuando la empresa es única (es decir, sin establecimientos), la información de A.1 y A.2 es idéntica, sin embargo, el entrevistador debe verificar el llenado de ambos espacios (aun cuando la información sea la misma).

Con las variables *Nombre legal, Nombre comercial, Número de identificación de la empresa, Teléfono, Correo electrónico de la empresa, Provincia, Cantón, Distrito, actividad económica principal, año de inicio de actividades, realización de exportaciones, realización de importaciones, acceso a equipo de cómputo y acceso a internet* se aplican las mismas recomendaciones que se anotaron en la sección A1 del cuestionario, solo que enfocadas a la empresa principal.

Por su parte, también se consulta si la empresa pertenece a una casa matriz o si la empresa posee filiales en el extranjero. El primero de los casos se especifica cuando la sede principal de una empresa se ubica en el extranjero, mientras que en el segundo especifica si la empresa tiene sucursales en otros países (siempre y cuando la empresa sede esté ubicada en el territorio nacional).

Por último, también se anota un espacio de *Observaciones* para que el entrevistador anote aquella información que ayuda en la interpretación de los datos descriptivos anotados. Estas consultas se muestran en la figura 6.6.

*Figura 6.6*  
**Sección A, datos de identificación de la empresa principal**

A2. Datos de identificación de la empresa principal	
A2.1. Nombre legal: _____	A2.11. ¿La empresa realiza exportaciones? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
A2.2. Nombre comercial: _____	A2.12. ¿La empresa realiza importaciones? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
A2.3. Número de identificación de la empresa: _____	A2.13. ¿Cuenta la empresa con acceso a equipo de cómputo? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí
A2.4. Teléfono: _____	A2.14. ¿Cuenta la empresa con acceso a internet? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí
A2.5. Correo electrónico de la empresa: _____	A2.15. ¿Pertenece a una casa matriz en el extranjero? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí ¿De qué país? _____
A2.6. Provincia donde se ubica la empresa principal: _____	A2.16. ¿Posee la empresa filiales en el extranjero? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí ¿De qué país? _____
A2.7. Cantón donde se ubica la empresa principal: _____	
A2.8. Distrito donde se ubica la empresa principal: _____	
A2.9. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla la empresa? _____ _____	
A2.10. Año de inicio de actividades de la empresa: _____	
Observaciones: _____ _____ _____ _____	

### 6.1.3. Consultas A3. Datos de contacto

Estas consultas se realizan para conocer los datos de contacto en el establecimiento, tanto de una persona con capacidad de decisión sobre el mismo (en este caso podría ser un administrador, dueño, gerente o representante legal) como de la persona que llenará el cuestionario o que entregará los datos. Es importante que los entrevistadores tengan en cuenta las siguientes indicaciones:

- ❖ La persona que se anote en el espacio de dueño / gerente / representante será, idealmente, a quién se realice la exposición sobre el contenido y los requerimientos de información de la encuesta.
- ❖ La persona que se anota en el espacio de informante corresponderá a quién el gerente / dueño / representante considere el idóneo para entregar los datos.
- ❖ En el caso en que el informante sea el mismo que el gerente / dueño / representante, se deben llenar ambos espacios.
- ❖ Tanto en el espacio del nombre del informante como del gerente / dueño / representante, se deben anotar ambos apellidos.

La figura 6.7 muestra las consultas sobre contacto del gerente y del informante.

*Figura 6.7*  
**Sección A, datos de contacto**

A3. Datos de contacto	
A3.1. Datos del gerente/dueño/administrador	A3.2. Datos del informante
A3.1.1. Nombre: _____	A3.2.1. Nombre: _____
A3.1.2. Cargo: _____	A3.2.2. Cargo: _____
A3.1.3. Teléfono: _____	A3.2.3. Teléfono: _____
A3.1.4. Correo electrónico: _____	A3.2.4. Correo electrónico: _____

#### 6.1.4. Ejemplo de llenado de la sección A.

Asuma que usted como entrevistador llama a un establecimiento que, según su carga de trabajo, se denomina Hospital Mental del Norte S.A. Al momento de llamar, usted inicia la actualización de los datos del establecimiento.

Una forma de realizar el primer contacto con el establecimiento es la siguiente:

- **Entrevistador (E):** Buenos días/ tardes: Mi nombre es \_\_\_\_\_ (nombre del entrevistador) y le hablo de parte del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Estamos realizando una actualización de los datos descriptivos de los establecimientos que desarrollan actividades productivas en el país. Tengo la información del establecimiento \_\_\_\_\_ (nombre del establecimiento), y necesitamos actualizar los datos. (Usted no debe proporcionármelos, sino solo actualizarlos para verificar si existe alguna modificación).
- **Informante (I):** Entiendo. ¿Cómo me dijo que se llama usted? ¿Y de dónde es?
- **E:** (Hablar pausadamente) Soy \_\_\_\_\_ y hablo de parte del INEC Instituto Nacional de Estadística y Censos. Como le indiqué anteriormente (forma cortés), estamos actualizando los datos de los establecimientos del país, en este caso de Hospital de Sanación Mental del Norte S.A.

- **I:** Claro. Dígame los datos y yo le corroboro los datos.
- **E:** El nombre comercial del establecimiento es Hospital de Sanación Mental del Norte S.A. y el nombre comercial es el mismo.
- **I:** El nombre legal sí está bien, pero el nombre comercial cambió hace un año. Ahora el establecimiento se conoce solamente como Hospital del Norte.
- **E:** Perfecto. ¿El número de identificación no ha cambiado? ¿Es el 1-103-256458?
- **I:** Correcto. Lo único que cambió fue el nombre de fantasía.
- **E:** Entendido. El número de teléfono que registra el establecimiento es este al que llame. ¿Únicamente este, el 2465 6894?
- **I:** Exactamente.
- **E:** ¿El correo electrónico es delnortehospital@hotmail.com? (en algunos casos es mejor deletrear el dato del correo electrónico).
- **I:** Sí, ese mismo.
- **E:** ¿Y este establecimiento es un hospital privado, que presta servicios médicos generales?
- **I:** Correcto. Manejan buena información en esa institución.
- **E:** Por esa razón es que realizamos actualizaciones constantes de los datos. Dígame, la ubicación exacta es: San José, Desamparados, Gravilias, de la estación de bomberos, 300 metros Sur, 75 metros Norte y 100 metros Sur. ¿Correcto?
- **I:** Hace medio año cambiamos la ubicación. Ahora nos ubicamos en el mismo distrito de Gravilias, pero al costado Oeste de la Iglesia Católica. Encontramos un lugar más amplio y cómodo, por lo que decidimos trasladarnos.
- **E:** ¿El establecimiento está vigente desde el 2011, con la cédula actual?
- **I:** Me parece que sí, déjeme pensar. Sí correcto, el que cambió de cédula fue otro establecimiento, pero este no.
- **E:** Muy bien. ¿el establecimiento realiza algún tipo de importación o de exportación?
- **I:** No realiza importaciones, pero sí realiza exportaciones de servicios, dos veces al año.
- **E:** Anotado, y ¿el establecimiento cuenta con acceso a equipo de cómputo para desarrollar la actividad? Y ¿con acceso a internet?
- **I:** Claro, actualmente un negocio sin internet ni computadoras no podría funcionar.
- **E:** Con esto acabamos con los datos del establecimiento. Ahora bien, tengo por acá la información de la empresa principal.
- **I:** El nombre legal y el número de identificación es el mismo para todos los establecimientos y la empresa principal.

- **E:** El nombre comercial de la empresa principal es Hospital del Sur y el número de teléfono es el 2564 – 2154, ¿cierto?
- **I:** Exactamente.
- **E:** ¿Se ubica en la provincia de Puntarenas, en el cantón de Golfito, en el distrito de Guayará?
- **I:** Todo está correcto.
- **E:** La actividad económica que desarrolla la empresa principal es la misma que la de los establecimientos, es decir ¿es un hospital privado que presta servicios médicos generales?
- **I:** Exactamente. Adelantándome, le comento que la empresa realiza exportaciones de servicios un montón de veces al año, pero no realiza ningún tipo de importaciones. También contamos con equipo de cómputo e internet en la empresa.
- **E:** ¿La empresa tiene filiales en el exterior? ¿O pertenece a una casa matriz en el extranjero?
- **I:** No, todo es capital nacional y no tenemos empresas en otros países.
- **E:** Perfecto, ahora continuamos con los demás establecimientos. Me decía usted que ....

(Se deben actualizar los datos de los demás establecimientos).

- **E:** Ya acabando con la actualización, ¿cuál es el nombre del gerente o representante legal?
- **I:** ¿Ese dato no lo maneja?
- **E:** No señor, en el INEC constantemente se están verificando nuevos datos, por lo que en esta ocasión se solicita el dato de contacto del representante / gerente o dueño de la empresa.
- **I:** Ya comprendo. El nombre del gerente general es Andrés Jesús Solís Fernández.
- **E:** ¿Algún número de teléfono o correo electrónico donde pueda contactarlo?
- **I:** Claro, su número es 2264-5648 y su dirección de correo electrónico es ajsf.delsurhotel@hotmail.com.
- **E:** Por último, ¿su nombre cual sería?
- **I:** Soy Adrián Córdoba Guevara, gerente administrativo del Hotel del Norte.
- **E:** ¿Algún correo o teléfono donde pueda contactarlo don Adrián?
- **I:** Mi correo es acg.delnortehotel@hotmail.com y mi número es 2264-4623.
- **E:** Excelente don Adrián. Muchas gracias por la actualización.

La forma correcta de llenar los datos de la sección A del cuestionario de la Encuesta de Puestos de Trabajo se muestra en la figura 6.8.

Figura 6.8  
Llenado de la sección A del cuestionario

Sección A: Datos del establecimiento	
A1. Datos de identificación y localización del establecimiento	
A1.1. Nombre legal: <u>Hospital de Sanación Mental del Norte S.A.</u>	A1.9. Distrito donde se ubica el establecimiento: <u>Gravilias</u>
A1.2. Nombre comercial: <u>Hospital del Norte</u>	A1.10. Dirección exacta del establecimiento: <u>San José, Desamparados, Gravilias, costado Oeste de la Iglesia Católica</u>
A1.3. Número de identificación del establecimiento: <u>1-103-256458</u>	A1.11. Año de inicio de actividades del establecimiento: <u>2011</u>
A1.4. Teléfono: <u>2465 6894</u>	A1.12. ¿El establecimiento realiza exportaciones? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí Frecuencia <u>2 veces al año</u>
A1.5. Correo electrónico del establecimiento: <u>delnortehospital@hotmail.com</u>	A1.13. ¿El establecimiento realiza importaciones? <input checked="" type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
A1.6. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla el establecimiento? <u>Hospital privado, prestación de servicios médicos generales</u>	A1.14. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a equipo de cómputo? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí
A1.7. Provincia donde se ubica el establecimiento: <u>San José</u>	A1.15. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a internet? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí
A1.8. Cantón donde se ubica el establecimiento: <u>Desamparados</u>	
Observaciones: <u>El establecimiento es el número 4 de la empresa principal. También tienen sucursales en otras regiones del país. El nombre comercial de la empresa anteriormente era Hospital de Sanación Mental del Norte S.A. mientras que la dirección anterior era San José, Desamparados, Gravilias, de la estación de bomberos, 300 metros Sur, 75 metros Norte y 100 metros Sur.</u>	

A2. Datos de identificación de la empresa principal	
A2.1. Nombre legal: <u>Hospital de Sanación Mental del Norte S.A.</u>	A2.11. ¿La empresa realiza exportaciones? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí Frecuencia <u>4 o más veces al año</u>
A2.2. Nombre comercial: <u>Hospital del Sur</u>	A2.12. ¿La empresa realiza importaciones? <input checked="" type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
A2.3. Número de identificación de la empresa: <u>1-103-256458</u>	A2.13. ¿Cuenta la empresa con acceso a equipo de cómputo? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí
A2.4. Teléfono: <u>2564 - 2154</u>	A2.14. ¿Cuenta la empresa con acceso a internet? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí
A2.5. Correo electrónico de la empresa: <u>delsurhospital@hotmail.com</u>	A2.15. ¿Pertenece a una casa matriz en el extranjero? <input checked="" type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí ¿de qué país? _____
A2.6. Provincia donde se ubica la empresa principal: <u>Puntarenas</u>	A2.16. ¿Posee la empresa filiales en el extranjero? <input checked="" type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí ¿de qué país? _____
A2.7. Cantón donde se ubica la empresa principal: <u>Golfito</u>	
A2.8. Distrito donde se ubica la empresa principal: <u>Guaycará</u>	
A2.9. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla la empresa? <u>Hospital privado, prestación de servicios médicos generales</u>	
A2.10. Año de inicio de actividades de la empresa: <u>2010</u>	
Observaciones: _____	

A3. Datos de contacto	
A3.1. Datos del gerente/dueño/administrador	A3.2. Datos del informante
A3.1.1. Nombre: <u>Andrés Jesús Solís Fernández</u>	A3.2.1. Nombre: <u>Adrián Córdoba Guevara</u>
A3.1.2. Cargo: <u>Gerente General</u>	A3.2.2. Cargo: <u>Gerente administrativo</u>
A3.1.3. Teléfono: <u>2264-5648</u>	A3.2.3. Teléfono: <u>2264-4623</u>
A3.1.4. Correo electrónico: <u>ajsf.delsurhotel@hotmail.com</u>	A3.2.4. Correo electrónico: <u>acg.delnortehotell@hotmail.com</u>

Algunas de las recomendaciones al momento de realizar la actualización de cada establecimiento son:

- El entrevistador debe indicar siempre que se está realizando una actualización de la información que ya se tiene.
- Es necesario que quede claro que se llama del INEC. Puede que el informante les consulte si la llamada proviene del MEIC, la CCSS o Ministerio de Hacienda, entre otras instituciones del sector público, por lo que se debe ser enfático en que la llamada es del INEC y que su

finalidad es la actualización de las actividades económicas, para fines estrictamente estadísticos.

- En muchos casos los informantes indicaran a los entrevistadores que ya los han visitado antes. Por esta razón, se debe ser enfático que el INEC cuenta con otros productos estadísticos, por lo que podría ser que lo hayan visitado por alguno de ellos (caso típico es el del Censo Nacional de Población y Vivienda).
- Es posible que el nombre legal no tenga ninguna relación con el nombre comercial.
- En caso que el informante desconozca alguno de los datos que se están actualizando, usted debe anotarlos en la sección de observaciones. Una vez se logre una cita de exposición, es labor del entrevistador corroborar el dato.
- Es deber del entrevistador indicar al informante que puede verificar que la llamada se realiza desde la institución y que se trabaja en ella, a través de los números de teléfono 2280-9280 extensión 338, con el supervisor respectivo.
- En caso que alguna de la información haya cambiado, se debe anotar el dato anterior en la sección de observaciones, mientras que en el espacio de respuesta de la consulta se debe anotar el dato actual.
- Es necesario que cada entrevistador actualice todos los establecimientos de la empresa principal, aun cuando no hayan sido seleccionados en la muestra.
- El ejemplo que se mostró corresponde solo a una de las innumerables formas para actualizar la información de los establecimientos, por lo que es necesario indicar que no existe una receta explícita para hacerlo. Se depende mucho de la disponibilidad de tiempo del informante y de la cantidad de consultas que realice, así como de la estrategia que el entrevistador plantee para la actualización.

Como cierre de esta sección, existen normas de continuidad de los establecimientos que es necesario que los entrevistadores conozcan para la correcta actualización de los datos de los establecimientos. Estas normas de continuidad se muestran en el Cuadro 6.1. y señalan cuando, ante la existencia de variantes en la información de un establecimiento, se mantiene, se registra como inactivo o se crea uno nuevo.

Cuadro 6.1

**Ramas de actividad económica incluidas en el sector servicios**

Cambios en:			Evento
Cédula	Actividad económica	Ubicación	
	X		Queda el mismo establecimiento
		X	Queda el mismo establecimiento
X			Queda el mismo establecimiento
X	X		Se crea un nuevo establecimiento y se envía a inactivo el registro existente
X		X	Se crea un nuevo establecimiento y se envía a inactivo el registro existente
	X	X	Queda el mismo establecimiento
X	X	X	Se crea un nuevo establecimiento y se envía a inactivo el registro existente

Fuente: INEC, DEE.

Entonces, si un establecimiento cambia su actividad económica y su ubicación, debe registrarse un nuevo establecimiento y se registra como inactivo el registro existente. Por otro lado, si un establecimiento cambia únicamente su cédula o su ubicación, se mantiene el mismo registro.

Estas normas de continuidad de empresas son las que se aplican en el DEE, por lo que, si se verifica algún ajuste en los datos de los establecimientos de la muestra de la Encuesta de Puestos de Trabajo, se debe notificar a supervisión y al DEE (por medio de correo electrónico) el cambio a realizar, pues son estos últimos quienes se encargan de verificar el cambio.

## 6.2. Sección B. Características de los puestos de trabajo en el establecimiento

El objetivo de la sección B del cuestionario es **obtener información sobre las características de los puestos de trabajo existentes en el establecimiento** al momento de la aplicación del cuestionario. Es relevante indicar que, al momento de iniciar con la recolección de información de esta sección, el entrevistador debe indicar al informante que los datos se solicitan por puestos de trabajo, indistintamente de la(s) persona(s) trabajadora(s) que ocupe(n) un puesto. Por tanto, para la encuesta no son de interés las características de las personas trabajadoras en el establecimiento, sino de los puestos de trabajo que existen.

La sección B se compone de 10 consultas para cada uno de los puestos de trabajo que existan en el establecimiento al momento de realizar la recopilación de los datos. Se procede a explicar cada una de las consultas que se muestran en la figura 6.9.

Figura 6.9  
Consultas que se realizan en la sección B



### 6.2.1. Consulta B1. Puesto de trabajo

El puesto de trabajo se refiere al nombre que se le asigna, dentro de un establecimiento, a un conjunto de tareas ejercidas por una persona trabajadora, con el fin de crear productos o servicios, que se definieron en su contrato de trabajo.

Para nombrar un puesto de trabajo, un establecimiento puede utilizar números (p.e. *123*), siglas (p.e. *CEO, CPP*), una combinación de letras y números (p.e. *CH123*) o, incluso, puestos en un segundo idioma (p.e. *courier assistant, steward, computer*), entre otros muchos casos posibles. Por tanto, es labor del entrevistador, indicar en la consulta *Anote el nombre del puesto de trabajo* el nombre del puesto tal y como se maneja en el establecimiento, con la salvedad de que, cuando el puesto de trabajo es genérico (como en el caso de operario o administrativo) se debe consultar al informante algún calificativo adicional a ese puesto.

También es necesario que el entrevistador anote todas las observaciones necesarias para conocer de qué trata el puesto de trabajo, y que se escriba el puesto en singular y masculino (cuando aplique), como forma de mantener un formato estándar en la inclusión de datos en esta variable.

### 6.2.2. Consulta B2. Cantidad de personas trabajadoras

En la consulta *Anote la cantidad de personas trabajadoras en el puesto (excluyendo dueños)* se consulta el número de personas que ocupan los puestos de trabajo. La respuesta únicamente acepta caracteres numéricos, por lo que los números en letras no están permitidos. Aquí es necesario que el entrevistador tenga presente las siguientes consideraciones, y que las comunique al informante, previo a la realización de la consulta:

- No se hace distinción por la cantidad de horas que una persona trabaje en un puesto cualquiera, es decir, si una persona trabajó en un puesto una hora, debe considerarse en el número que se anota.
- En la cantidad de personas trabajadoras que se vayan a anotar se deben excluir los dueños, pues ellos no responden a un perfil de puesto de trabajo en el establecimiento.
- Solo se consideran las personas trabajadoras que son contratadas por la empresa o establecimiento;

#### Importante...

**Se recomienda al entrevistador empezar a trabajar con un puesto de trabajo.**

**Una vez se hayan realizado todas las consultas sobre ese puesto (trabajar por líneas), se puede proceder con el siguiente.**

es decir, no aplica para personal subcontratado (outsourcing) ni por servicios profesionales.

### 6.2.3. Consulta B3. Formación académica mínima requerida para el puesto

En cuanto a la consulta *Anote la formación académica mínima requerida para el puesto*, el entrevistador debe estar al tanto de lo siguiente:

- La información se solicita para el puesto de trabajo, y no para las personas trabajadoras que cubren ese puesto, tal y como se comentó antes. Es labor del entrevistador ser enfático en este punto y comunicarlo reiteradamente al informante.
- Se ofrecen opciones de respuesta claramente definidas, que son mutuamente excluyentes (la consulta es de selección única). Además, esta pregunta incluye el calificativo de *mínimo*, para evitar los casos de respuesta donde el informante indique que podría seleccionar dos categorías de formación para un mismo puesto de trabajo.<sup>10</sup>
- Las categorías de respuesta de esta pregunta corresponden a los niveles de formación que se manejan en el país. En caso que en la práctica se presente cualquier otro que no esté contemplado en las opciones de respuesta, el entrevistador debe ingresar el dato en la sección de observaciones que se explicará más adelante.

La pregunta en concreto sería la siguiente: En el puesto \_\_\_\_\_, ¿cuál es la formación académica mínima requerida? Se sugiere al entrevistador que sea el informante quién responda, sin ofrecer las opciones de respuestas que se manejan en el cuestionario.

En esta consulta las opciones de respuesta son las siguientes:

1. Sin escolaridad: se elige cuando el informante indica que no existen requisitos en temas de formación académica. De forma general, debe estar relacionado a puestos de trabajo que no requieran capacitación para ejercer el rol que le corresponde.
2. Primaria incompleta: esta opción se elige cuando el informante indica que el perfil del puesto sólo requiere que la persona que lo vaya a cubrir sepa leer y escribir, sin ni siquiera haber obtenido un título de finalización de la educación primaria.
3. Primaria completa: se debe seleccionar esta opción cuando el informante indique que para el puesto se requiere haber aprobado los 6 años de la educación primaria.

---

<sup>10</sup> En teoría, no debería existir un puesto de trabajo cuyo perfil requiera dos niveles de formación académica distintos, sin embargo, se opta por asignar el mínimo para evitar esas situaciones que puedan surgir en el trabajo en campo.

4. Secundaria incompleta: esta opción se elige cuando un puesto no requiere que la persona que va a cubrirlo haya cursado la totalidad de los 5 años o 6 años de enseñanza en un colegio académico, o técnico, respectivamente. También se elige cuando el puesto admite personas que hayan cursado la totalidad de los años de enseñanza pero que no hayan aprobado los exámenes de bachillerato. Por ejemplo, cuando un informante indica que solo se requiere tercer año de colegio para un puesto, se debe seleccionarse la opción de secundaria incompleta.
5. Secundaria completa: esta opción corresponde al puesto que requiera que la persona que lo vaya a cubrir haya aprobado los 5 años de formación en el colegio académico, y además se considere como requisito que la persona haya aprobado los exámenes de bachillerato.

Antes de proceder a la explicación de las opciones de técnico, es importante mencionar que la formación de personal técnico en Costa Rica, según la OECD, se desarrolla de dos maneras:

- La Educación Técnica Vocacional ofrecida por el Ministerio de Educación Pública (MEP), que forma parte del proceso para obtener el título en educación secundaria e incluye formación teórica y práctica en un área técnica. Las personas graduadas de esta modalidad obtienen el título de Técnico de Nivel Medio.
- Educación no formal, la cual es provista por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y, en menor medida, por empresas y organizaciones privadas. La formación profesional que ofrece el INA está dirigida a personas que no han terminado la Educación General Básica y requieren de competencias para integrarse al mercado laboral. Además, esta formación también brinda alternativas a personas que ya trabajan y requieren adquirir nuevas competencias. (Álvarez-Galván, 2015).

Entonces, un título técnico puede obtenerse por el sistema educativo formal (por medio del MEP en colegios técnicos) o por medio del sistema educativo no formal (por medio del INA o de empresas o instituciones privadas). La diferencia entre cada uno de los títulos técnicos radica en los requisitos de ingreso para optar por uno de ellos.

En el cuestionario de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo se muestran tres opciones de técnicos, a saber:

6. Técnico con primaria concluida: se elige esta opción cuando el informante indica que, para un puesto específico, la persona que lo supla requiera un nivel técnico, pero cuya formación formal no sea superior al de la enseñanza primaria.

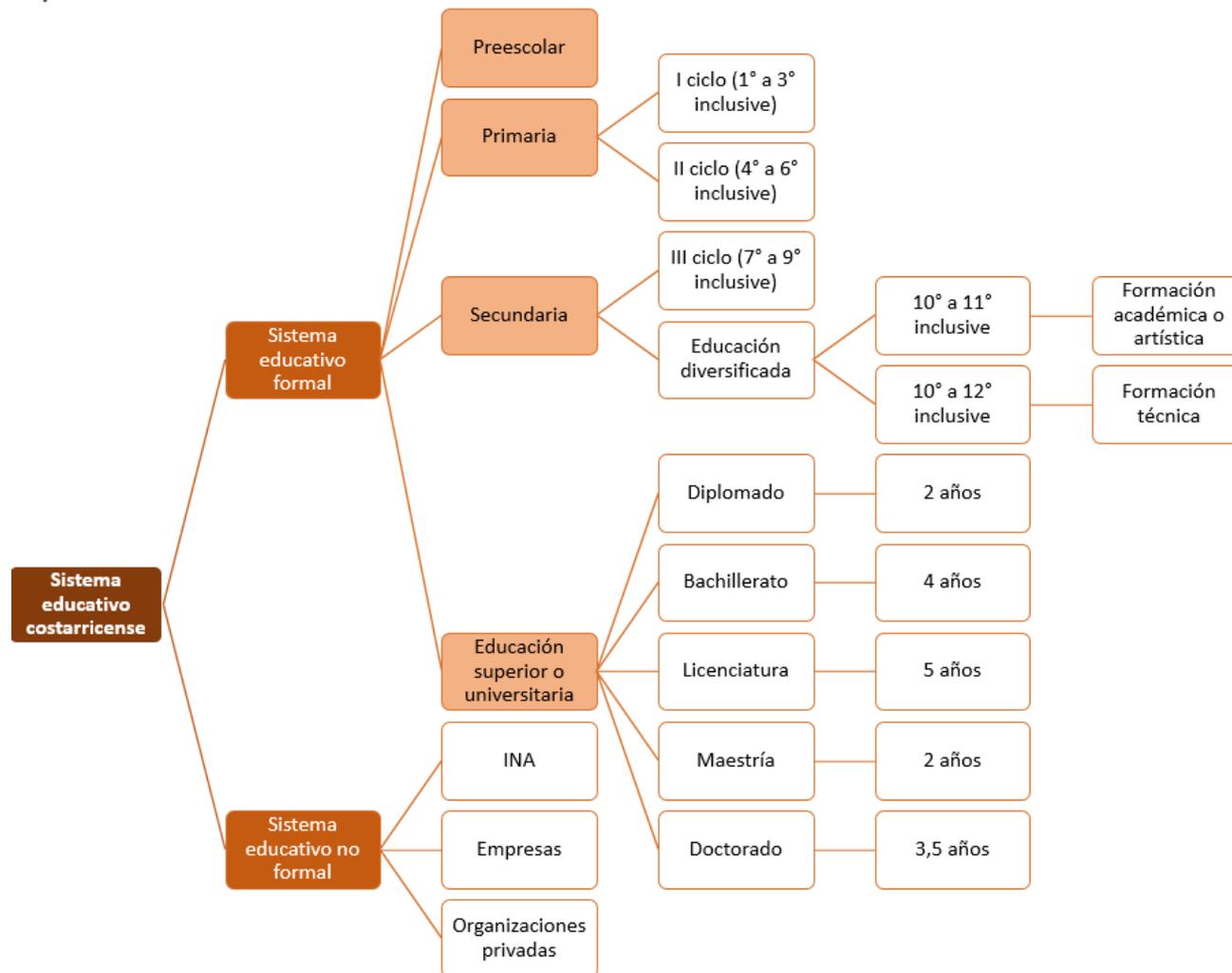
7. Técnico con educación secundaria concluida: se elige esta opción cuando el informante indica que, para un puesto específico, la persona que lo supla requiera un nivel técnico, pero cuya formación formal implique la finalización de los estudios de secundaria en un colegio académico o artístico (5 años de formación).
8. Técnico medio (educación técnica vocacional): se elige esta opción cuando el informante indica que, para un puesto específico, la persona que lo supla requiera un técnico, pero cuya formación formal debe necesariamente incurrir en la finalización de los estudios de secundaria en un colegio técnico (6 años de formación).
9. Diplomado universitario: es una característica de los puestos de trabajo que requieren que la persona que lo vaya a cubrir haya finalizado dos años de educación superior universitaria. Los diplomados se consideran carreras cortas, es decir, no cuentan con niveles superiores de formación (bachillerato, licenciatura, maestría y doctorado) y, además, el diplomado requiere como requisito de ingreso el bachillerato en educación media (secundaria completa).
10. Universitaria incompleta: es una característica de los puestos de trabajo en los que el informante indica que la persona que lo cubra debe haber estado en la universidad o debe estar cursando alguna carrera universitaria o haber cumplido con algún monto de créditos de alguna carrera universitaria, sin necesidad de haber acabado el plan de estudios de esa carrera (al nivel de bachillerato).
11. Bachillerato universitario: es una característica de los puestos de trabajo en los que el informante indica que la persona que lo cubra debe haber acabado el plan de estudios (generalmente 4 años de formación) en una carrera universitaria.
12. Licenciatura universitaria: es una característica de los puestos de trabajo en los que el informante indica que la persona que lo cubra debe haber acabado el plan de estudios (generalmente de 5 años) en una carrera universitaria, además es superior al nivel de bachillerato universitario.
13. Maestría: se elige esta opción cuando el informante indique que para el puesto la persona que lo quiera suplir debe haber estudiado dos años más por encima del bachillerato universitario (este último título es requisito para ingresar a cursos de maestría), ya sea en su modalidad profesional o científica. Este nivel de formación es superior al bachillerato universitario o licenciatura universitaria.

14. Doctorado: incluye a los puestos de trabajo en el que la persona que quiera cubrirlo debe haber estudiado tres años y medio por encima de la maestría universitaria, siendo el grado de educación más alto en el sistema educativo formal costarricense.

Además, es importante mencionar que es una práctica común en los establecimientos considerar muchos de sus puestos como técnicos, por lo que la desagregación que aquí se muestra pretende categorizar de mejor manera ese concepto. Es claro que las funciones y responsabilidades de un técnico con primaria concluida, un técnico con secundaria concluida y un técnico vocacional, son disimiles, así como lo son sus características. Por ello, se recuerda que el técnico vocacional es aquel que curso los 6 años en un colegio técnico, que es muy diferente al técnico con primaria concluida y técnico con secundaria concluida, que se pueden obtener a través de la educación no formal.

En el caso de que el informante indique que desconoce o no cuenta con los requerimientos académicos de los puestos de trabajo, se le indica si en una consulta posterior se podría obtener el dato faltante o si se puede realizar la consulta con algún otro informante en el establecimiento. Si en todo caso indica que no dispone de la información que se solicita, el hecho se debe anotar en la sección de *Observaciones generales*, que se explicará más adelante. La figura 6.10 muestra el resumen del sistema educativo costarricense.

Figura 6.10  
Esquema del sistema educativo costarricense



**Fuente:** elaboración propia con información obtenida de (Álvarez-Galván, 2015).

#### 6.2.4. Consulta B4. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto

En la consulta *Seleccione requisitos y conocimientos para el puesto* se solicita seleccionar los requisitos y conocimientos adicionales para cada puesto de trabajo, entendidos como las condiciones distintas a la formación académica que son necesarias para desempeñar el puesto de trabajo. La consulta es de respuesta múltiple, por lo tanto, se puede seleccionar más de una de las siguientes opciones que se le ofrecen como respuestas.

1. Comunicación en un segundo idioma: capacidad de comunicarse de forma oral y escrita en un segundo idioma que no sea el idioma natal. En el caso de Costa Rica la respuesta considera algún otro idioma distinto español. En el caso que el informante le indique el idioma, el entrevistador debe anotarlo en observaciones.

#### Importante...

Se recuerda que es deber del entrevistador manejar cada uno de los conceptos que se presentan en este manual, pues ello facilita la recopilación de la información y asegura la calidad de los datos que se están recolectando.

También se debe recordar que los datos que entrega el informante son veraces, pues ellos son la fuente primaria. Sin embargo, también pueden realizarse consultas adicionales, como medio de verificación de los datos que se han recolectado.

2. Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo: conocer el funcionamiento y saber utilizar la computadora y los paquetes básicos de computación, por ejemplo, encender y apagar la computadora, utilizar el ambiente *Microsoft Office*, usar un procesador de texto *Word*, hojas de cálculo *Excel*, presentaciones *Power Point*, o enviar y recibir correos electrónicos.

3. Manejo de licencias informáticas especializadas: conocer el funcionamiento y saber utilizar paquetes de computación especializados para el puesto, por ejemplo, para desempeñar un puesto de estadístico se requiere el manejo de SPSS y R; o para un puesto de diseñador gráfico se requiere el uso de Adobe Systems Adobe InDesign o AutoCAD.

4. Manejo de herramientas especializadas (incluye certificación de uso cuando sea necesario): conocer el funcionamiento y saber utilizar herramientas o utensilios especiales para desempeñar el puesto de trabajo, como, por ejemplo, equipo de soldadura, materiales de albañilería, tratamiento de vidrios y espejos, uso de montacargas, maquinarias industriales, poleas, tornos, armas (y su certificación de portación) entre otros.

5. Certificaciones en conocimientos relacionados al puesto: contar con una certificación de conocimientos o prácticas (no de herramientas, pues esa opción se anota en la anterior) que sean requisito para laborar en un puesto. Por ejemplo, esta opción aplica para cursos de manipulación de alimentos, cursos de manejo de pacientes, certificaciones informáticas, cursos de identificación de billetes falsos, entre otros.
6. Incorporado a un colegio profesional: se elige esta opción si, para un puesto de trabajo, es requisito que la persona trabajadora esté debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.
7. Disponibilidad de horarios: se selecciona cuando el informante indica que, como parte de los requisitos de un puesto de trabajo, debe existir disponibilidad para laborar, incluyendo rotación de horarios, que se presenten horarios variables por temporadas, entre otros.
8. Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país: aplica cuando se confirma que el puesto aplica para aquellos que cuenten con disposición para desplazarse dentro del territorio nacional a otras regiones o viajar fuera del país a trabajar.
9. Licencia de conducir específica: se consulta si se considera como requisito para un puesto que se cuente con licencia de conducir específica.
10. Ninguno: se elige esta opción si el puesto no demanda requisitos o conocimientos adicionales para desempeñar el puesto de trabajo. En el caso que se seleccione esta opción, las demás se invalidan.

#### **6.2.5. Consulta B5. Habilidades requeridas para el puesto**

Una habilidad se refiere a la capacidad (físico o mental) de hacer algo correctamente, con facilidad, destreza, inteligencia; de aplicar conocimientos para completar determinada actividad, trabajo u oficio. El concepto de habilidades, por tanto, hace referencia al talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea.

En esta consulta se deben anotar las habilidades requeridas para cada uno de los puestos de trabajo. El combo de respuestas ofrece 19 opciones, donde el mínimo a seleccionar es 1 y el máximo 5. En el cuadro 6.2 se muestran las habilidades que se anotan como opciones de respuesta en el cuestionario, junto con la definición y ejemplos de comportamientos relacionados a cada habilidad.

Cuadro 6.2

**Habilidades incluidas en la encuesta**

Habilidad	Concepto	Ejemplos de comportamientos
<p>1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas.</p>	<p>Capacidad para tener dominio de sí mismo, de regular su comportamiento, emociones, pensamientos y deseos ante ciertas situaciones, con el fin de evitar reacciones negativas ante provocaciones u oposición de los demás.</p> <p><b>Autocontrol.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es moderado y sensato en todos sus actos.</li> <li>- Se maneja con seguridad.</li> <li>- Su ánimo es estable, aún en situaciones cambiantes.</li> <li>- Sus reacciones son siempre equilibradas y controladas, aún ante situaciones inesperadas.</li> <li>- Siempre está atento y evita reaccionar impulsiva o negativamente, a fin de no afectar su trabajo ni el de sus compañeros.</li> </ul>
<p>2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones.</p>	<p>Capacidad para adquirir permanentemente conocimientos, destrezas y propagarlo con los demás, aprovechar la experiencia y estar al día con los conocimientos relacionados a su puesto.</p> <p><b>Aprendizaje continuo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valora todas las formas de aprendizaje que puedan mejorar su desempeño en el puesto de trabajo.</li> <li>- Comparte sus conocimientos y experiencia, provocando cambios y propagando nuevas ideas.</li> <li>- Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.</li> <li>- Es una persona que sabe reinventarse y renovarse.</li> </ul>
<p>3. Comprometerse con la calidad del trabajo asignado.</p>	<p>Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia, de mostrar interés en aprender y excelencia en el trabajo a realizar, de sentir como propios los objetivos de la empresa o establecimiento, y de prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de ellos.</p> <p><b>Compromiso con la calidad del trabajo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra un compromiso constante para mantenerse actualizado en lo relacionado con su puesto o con la empresa en general.</li> <li>- Aplica las indicaciones recibidas de sus superiores con el propósito de obtener los resultados esperados.</li> <li>- Es reconocida su capacidad para cumplir con su trabajo de acuerdo a las normas y estándares de la empresa o el establecimiento.</li> <li>- Ayuda a otros a lograr un desempeño acorde a los estándares de la empresa o establecimiento.</li> </ul>

Habilidad	Concepto	Ejemplos de comportamientos
4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna.	Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar ideas, sentimientos, exponer aspectos positivos o negativos en forma escrita y oral, de manera efectiva, clara y oportuna a fin de alcanzar los objetivos de la empresa o establecimiento y mantener canales de comunicación abiertos. <b>Comunicación asertiva.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresa su punto de vista de un modo claro y de una forma totalmente respetuosa ante el interlocutor.</li> <li>- Adapta su estilo de comunicación a las características particulares de las personas a las que se dirige.</li> <li>- Escucha a los demás y se asegura de comprender exactamente lo que quieren expresar.</li> <li>- Es reconocido en su área o puesto por ser un comunicador.</li> <li>- Sus respuestas orales o escritas son bien interpretadas.</li> </ul>
5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás.	Capacidad para favorecer el aprendizaje y crecimiento (intelectual y moral) de los demás. <b>Formador de personas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brinda ideas, herramientas y consejos para el desarrollo de los demás.</li> <li>- Es un ejemplo para motivar e inspirar a otros con sus acciones.</li> <li>- Está disponible para ser consultado y comparte sus conocimientos con los demás.</li> <li>- Dedicar tiempo para explicar cómo realizar trabajos.</li> </ul>
6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retadoras.	Capacidad para seguir adelante y poder trabajar activamente en situaciones adversas, cambiantes o retadoras sin que por esto se afecte su nivel de actividad. <b>Dinamismo y energía.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es una persona activa y emprendedora que actúa con prontitud y diligencia.</li> <li>- Es reconocido como alguien que transmite energía a los demás.</li> <li>- Motiva a los demás a desarrollarse con dinamismo y energía en las tareas que tienen por delante.</li> </ul>

Habilidad	Concepto	Ejemplos de comportamientos
7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras.	Capacidad de actuar proactivamente, para idear, emprender, crear oportunidades, mejorar resultados y buscar soluciones a alguna problemática, para marcar el rumbo por medio de acciones concretas. <b>Iniciativa.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propone mejoras con visión a largo plazo.</li> <li>- Da el ejemplo con su actitud en cuanto a iniciativa se refiere.</li> <li>- Actúa rápida y decididamente en una crisis, cuando lo normal sería esperar y ver si se resuelve sola.</li> <li>- Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.</li> <li>- Es participativo y aporta ideas. Reconoce las oportunidades que se presentan y actúa para aprovecharlas.</li> </ul>
8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales.	Capacidad para descubrir, inventar y proponer ideas nuevas y originales, para modificar las cosas o convertir las ideas en productos, procesos o servicios nuevos y mejorados, incluso partiendo de formas o situaciones no pensadas con anterioridad. <b>Innovación y creatividad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se le reconoce por su habilidad de afrontar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades.</li> <li>- Consulta opiniones y establece mecanismos para la promoción de la mejora continua, la creatividad y la innovación en su puesto de trabajo o en la empresa</li> <li>- Es curioso, le gusta estar informado y aprender diversas cosas y trata de aplicar estos conocimientos si tiene la oportunidad.</li> </ul>
9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento.	Capacidad para asumir con seguridad la conducción de un grupo y desarrollar el talento de este, fijar objetivos, dar seguimiento y retroalimentación, plantear abiertamente los conflictos, optimizar la calidad de las decisiones y lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante. <b>Liderazgo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiene energía y la transmite a otros.</li> <li>- Inspira con su ejemplo.</li> <li>- Es confiable y un referente de lealtad.</li> <li>- Provee entrenamiento/capacitación y retroalimentación para el desarrollo de los colaboradores.</li> <li>- Motiva e inspira confianza.</li> <li>- Crea un clima de energía y compromiso haciendo que su equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.</li> <li>- Sabe coordinar a su equipo para sacar el máximo provecho de sus destrezas y ponerlos en una posición en la cual se sientan útiles, valorados y felices.</li> <li>- El grupo lo percibe como líder.</li> </ul>

Habilidad	Concepto	Ejemplos de comportamientos
10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos.	Capacidad de crear un ambiente propicio para la colaboración, lograr compromisos duraderos, dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar e influenciar a otros a través de estrategias que permitan construir acuerdos satisfactorios para todos. <b>Negociación.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se centra en el problema y no en la persona.</li> <li>- Se conoce por la habilidad para fomentar el consenso.</li> <li>- Es llamado por otros para colaborar en ciertas situaciones conflictivas.</li> </ul>
11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos.	Capacidad para entender una situación o un problema, desagregándola y organizándola en pequeñas partes, dando enfoque en el detalle, la precisión, de la enumeración y la diferencia. <b>Pensamiento analítico.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se fundamenta en las evidencias y no en las emociones.</li> <li>- Tiene gran capacidad para comprender relaciones causa-efecto.</li> <li>- Detecta la existencia de oportunidades, adelantándose a posibles obstáculos.</li> <li>- Trabaja con hechos y datos organizadamente.</li> <li>- Identifica los pros y los contras de las decisiones.</li> <li>- Marca prioridades en las tareas según su importancia.</li> </ul>
12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos.	Capacidad para proponer políticas, estrategias, comprender rápidamente los cambios del entorno, detectar nuevas oportunidades, plantear un fin, analizar los medios con los que cuenta para llegar a él y facilitar su alcance con los menores costos pero con el máximo beneficio para la empresa. <b>Pensamiento estratégico.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puede adecuarse a los cambios del entorno detectando nuevas oportunidades. Se esfuerza por generar adecuadas respuestas estratégicas, y lo logra.</li> <li>- Interpreta adecuadamente la información de la que dispone.</li> </ul>

Habilidad	Concepto	Ejemplos de comportamientos
13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos.	<p>Capacidad para cumplir con los objetivos en el tiempo requerido, estableciendo para ello las prioridades de trabajo y optimizando recursos mediante un buen desempeño de su trabajo y el de los demás colaboradores.</p> <p><b>Planificación y organización.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoce muy bien las responsabilidades y objetivos de su puesto de trabajo y distribuye adecuadamente los tiempos para las actividades diarias.</li> <li>- Administra sus recursos con cuidado.</li> <li>- Establece fechas de seguimiento, teniendo en cuenta los plazos finales.</li> <li>- Utiliza los recursos disponibles con eficiencia.</li> </ul>
14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos.	<p>Capacidad para generar una buena imagen de la empresa o establecimiento, establecer y/o fortalecer relaciones con aliados estratégicos cuya colaboración es necesaria para el logro de los objetivos.</p> <p><b>Relaciones públicas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logra la cooperación de personas necesarias, de acuerdo a sus objetivos.</li> <li>- Genera vínculos positivos orientados a imponer la imagen de la empresa o establecimiento.</li> <li>- Se desenvuelve adecuadamente en el medio empresarial, social, entre otros.</li> </ul>
15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes.	<p>Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente (externo o interno), comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas según sus prioridades; ofreciendo el mejor servicio para estar a la altura de las expectativas del mismo.</p> <p><b>Orientación al cliente.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrece soluciones que satisfacen tanto a los clientes internos como externos.</li> <li>- Propone en su área o puesto de trabajo acciones de mejora para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.</li> <li>- Establece con los clientes relaciones duraderas basadas en la confianza.</li> <li>- Se mantiene atento y atiende las necesidades de los clientes para brindar una respuesta efectiva en el tiempo y forma que ellos lo esperan.</li> <li>- Motiva a sus compañeros para lograr un alto nivel de servicio y desempeño para clientes.</li> </ul>

Habilidad	Concepto	Ejemplos de comportamientos
16. Identificar y encontrar soluciones a problemas.	Capacidad para identificar y encontrar soluciones a problemas que se presenten, midiendo riesgos, recursos y tiempo. <b>Solución de conflictos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica la existencia de un problema y los elementos que lo caracterizan.</li> <li>- Utiliza diferentes fuentes de información para comprender y determinar la mejor forma de acción.</li> <li>- Analiza y evalúa posibles soluciones determinando las consecuencias de cada una.</li> <li>- Implementa acciones concretas para resolver el problema.</li> </ul>
17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones.	Capacidad para elegir una decisión de calidad, oportunidad y con consciencia acerca de las posibles consecuencias de la misma, con base en propósitos definidos y diferentes alternativas. <b>Toma de decisiones.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Define la prioridad para la solución del problema en términos de impacto y urgencia.</li> <li>- Desarrolla diferentes alternativas de solución del problema, viendo las ventajas y desventajas de utilizar una u otra.</li> <li>- Toma las decisiones justas cuando surgen dificultades o cuando se trata de elegir entre varias alternativas de solución a un problema.</li> <li>- Asume las consecuencias que se derivan.</li> </ul>
18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común.	Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo o trabajar con otras áreas de la empresa o establecimiento con el propósito de alcanzar un objetivo común, respetando las ideas de otros y fortaleciendo el trabajo armónico. <b>Trabajo en equipo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalece el espíritu de equipo en toda la empresa.</li> <li>- Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus compañeros o de otras áreas.</li> <li>- Anima y motiva a los demás.</li> <li>- Actúa para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación.</li> <li>- Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás.</li> <li>- Mantiene una actitud abierta para aprender de los otros.</li> </ul>

También se ofrece una opción de *Ninguna*, que se selecciona cuando el informante indique que no se requiere ninguna habilidad en específico para el puesto en cuestión. Cuando se seleccione esta opción, se invalidan las demás opciones de respuestas. Por último, si el informante indica alguna opción de habilidad que no se encuentre en las alternativas que ofrece el cuestionario, es necesario que la misma se anote en el apartado de observaciones.

#### **6.2.6. Consulta B6. Contratación de personal sin experiencia**

La pregunta es la siguiente: ¿es posible contratar personal sin experiencia específica en este puesto de trabajo? y la respuesta es única, pues las opciones de *Sí* y *No* son mutuamente excluyentes. El entrevistador debe ser enfático en considerar únicamente la experiencia específica en el puesto de trabajo.

#### **6.2.7. Consulta B7. Puestos difíciles de llenar**

El entrevistador debe consultar si el puesto de trabajo fue difícil de cubrir. Las opciones de respuesta son dos, *Sí* y *No*, por lo que la selección debe ser única. El entrevistador debe considerar lo siguiente:

- ❖ La definición de “difícil de cubrir” le corresponde estrictamente al informante, por lo que él es el encargado de determinar cuáles puestos vacantes fueron difíciles de cubrir y cuáles no.
- ❖ En el caso de que un puesto de trabajo no sea difícil de cubrir, el entrevistador debe elegir la opción *No*, y saltar a la consulta B2.9.
- ❖ Si el informante indica que un puesto es difícil de cubrir, se debe continuar con la pregunta B2.8 sobre la justificación de su respuesta.

#### **6.2.8. Consulta B8. ¿Por qué fue un puesto difícil de cubrir?**

En esta pregunta se indaga la justificación por la que un informante considera un puesto de trabajo como difícil de cubrir. Las opciones de respuesta son un total de 10. Esta pregunta admite respuestas múltiples. Las opciones de respuesta se mencionan enseguida:

1. Falta de experiencia laboral en el puesto: hace referencia a la ausencia de experiencia previa en trabajos relevantes indicados para el puesto vacante, y que fue señalada en el perfil del aspirante.
2. El establecimiento se ubica en un lugar geográfico lejano o de difícil acceso
3. Mucha competencia entre empleadores
4. No existen suficientes personas interesadas en realizar este trabajo

5. Condiciones del puesto poco atractivas: incluye baja remuneración, horario nocturno, el trabajo que se ofrece es temporal, otros.
6. Candidatos sobrecalificados: es decir, los postulantes a un puesto presentaron mayores calificaciones que las requeridas para el puesto, lo que puede desincentivar la contratación por riesgo de salida próxima de personal.
7. Los postulantes no cuentan con las habilidades requeridas: incluye el incumplimiento de habilidades que se evalúan durante las entrevistas de trabajo, exámenes y evaluaciones que hace la empresa para contratar, en el proceso de selección (y no en el currículum).
8. Los postulantes no tienen el perfil académico requerido: se refiere al incumplimiento de las calidades indicadas en el currículum de formación e instrucción requeridas para un aspirante.
9. En la región no hay personal para trabajar en el puesto
10. Proceso interno extenso: aplica cuando la empresa o establecimiento cuenta con un proceso de contratación poco ágil, que impide tener una respuesta pronta sobre la contratación de personal.

#### 6.2.9. Consulta B9. Tareas principales del puesto de trabajo

En esta consulta se debe anotar mínimo una y máximo tres números (del 1 al 22) que corresponden a las tareas principales que caracterizan a cada puesto de trabajo. La forma de anotación debe ser exclusivamente numérica. El cuadro 6.3. las opciones de tareas principales para cada puesto.

*Cuadro 6.3*

#### **Tareas principales para cada puesto de trabajo**

Numeración	Descripción de la función
1	Administra y toma decisiones de los recursos de la empresa, en función del cumplimiento de las metas.
2	Aplica procedimientos y métodos ya definidas en la empresa, establecimiento o área.
3	Aplican su conocimiento específico en construcción y mantenimientos de edificaciones, metal, madera, textiles, impresiones, alimentos y artesanía (fabrican y reparan productos).
4	Brinda información al cliente (interno y externo).
5	Brindan servicios personales de cuidado personal, preparación de alimentos, seguridad y ventas que no se requieren un conocimiento especializado para ejecutarla.
6	Cuenta con conocimiento para realizar tareas de agricultura y crianza de animales (no requiere conocimiento académico certificado).
7	Cuenta con título universitario acorde al área de competencia del puesto.
8	Encargados de pequeños negocios (restaurantes, sodas, hoteles, tiendas).

Numeración	Descripción de la función
9	Ensambla productos industriales, a partir de sus componentes, siguiendo lineamientos.
10	No se involucra directamente con la actividad operativa y productiva de la empresa, únicamente coordina.
11	Opera máquinas automatizadas y cualquier vehículo automotor.
12	Puede tener personal a cargo y supervisar (personal o procedimientos).
13	Puede tomar decisiones y supervisar personal bajo lineamientos establecidos y responde a una jefatura.
14	Pueden supervisar personal e involucrarse en tareas agropecuarias, forestales y pesca.
15	Realizan tareas de oficina, preparan informes y llevan registros.
16	Realizan tareas que requieren esfuerzo físico y sin ningún grado de especialización.
17	Realizan tareas que requieren una combinación de trabajo manual con la utilización de herramientas que facilitan la fabricación o reparación de un producto.
18	Requiere un conocimiento especializado (incluso adquirido por experiencia).
19	Se involucra técnicamente en la actividad de la empresa, es decir, aplica sus conocimientos adquiridos por su profesión.
20	Se involucran directamente en la actividad operativa que realiza la empresa o establecimiento.
21	Tiene un alto grado de responsabilidad en la definición de estrategias, políticas y reglamentos en la empresa.
22	Toma decisiones a nivel medio y delega funciones.

**Fuente:** Información obtenida de COCR-2011.

El entrevistador debe saber que para categorizar los puestos de trabajo a nivel internacional se utiliza la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO), pero que a nivel nacional se utiliza la Clasificación de Ocupaciones de Costa Rica (COCR), actualizada en el 2011, que fue un trabajo realizado por el INEC para nacionalizar la primera clasificación nombrada.

La COCR cuenta con un sistema de asignación de códigos para todos los puestos de trabajo, que alcanza incluso 4 niveles (dígitos). En el proceso de recolección no se codifican los puestos de trabajo, sino que esta labor se realiza en el proceso de procesamiento de la información, sin embargo, es deber de cada entrevistador recolectar toda la información suficiente para poder realizar una codificación correcta de los puestos de trabajo.

Algunos puntos de interés para el entrevistador sobre la consulta de puestos de trabajo:

- Los resultados de la encuesta no se ofrecerán por puestos de trabajo, sino por categorías de codificación, ya sea a uno, dos o tres dígitos de la COCR. Este punto es clave al momento de explicar al informante la forma de presentación de resultados de la encuesta.

También es necesario enfatizar en la ley de confidencialidad de los datos, específicamente en que la encuesta no ofrece resultados individuales sino como parte de datos agrupados y para fines estrictamente estadísticos.

- El entrevistador no debe asumir ningún tipo de funciones para los puestos de trabajo. Es claro que existirán puestos que, *a priori*, se conocen sus funciones, sin embargo, estas también deben corroborarse.
- La codificación de los puestos de trabajo se realiza a través de la revisión de las consultas sobre el nombre del puesto, la estructura de puestos dentro del establecimiento y las tareas principales que se ejecutan en cada puesto de trabajo.
- El proceso de codificación de puestos de trabajo se realiza en Procesamiento, sin embargo, el entrevistador debe asegurar que en el cuestionario se haya anotado la información para poder asignarle una codificación a cada puesto en el establecimiento.

#### **6.2.10. Consulta B10. Observaciones de cada puesto**

La última consulta de la sección B consiste en un espacio para que el entrevistador anote toda aquella información que considere oportuno para un mejor entendimiento de los datos que se anotaron en el puesto de trabajo. El espacio acepta caracteres alfanuméricos.

En el caso que las observaciones no sean específicas para un puesto, sino para el establecimiento en conjunto, estas se deben anotar en la sección final del cuestionario denominada *Observaciones*. En cambio, si la observación (ya sea sobre las tareas, formación académica, el nombre del puesto, alguna particularidad o información no consultada en el cuestionario) es específica para el puesto, se debe anotar en el espacio de Observaciones por puesto.

Estas son las consultas que se realizan en la sección B. Ahora bien, en el momento en que se realicen todas las consultas para un puesto de trabajo, se debe continuar con el siguiente hasta que se acaben.

Se recuerda que, en caso de existir dudas sobre cada una de las consultas que se plantean en este manual, el entrevistador debe revisar lo escrito en este documento o, si lo prefiere, puede dirigirse a la figura del supervisor de trabajo en campo de la encuesta, quien solventará las dudas correspondientes.

En la figura 6.11 se muestra la sección B del cuestionario de la Encuesta de Puestos de Trabajo, con todas las consultas que se realizan a cada uno de los puestos de trabajo presentes en el establecimiento en el momento de la consulta.

Figura 6.11

Sección B del cuestionario de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo.

Sección B. Características de los puestos de trabajo en el establecimiento						
B1. Anote el nombre del puesto de trabajo	B2. Anote la cantidad de personas trabajadoras en el puesto (excluyendo los dueños)	B3. Anote la formación académica mínima requerida para el puesto. (selección única)	B4. Seleccione requisitos y conocimientos para el puesto (puede seleccionar varias opciones)	B5. Marque las habilidades requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	B6. ¿Es posible contratar personal sin experiencia específica en este puesto?	B7. ¿Considera usted que es difícil llenar este puesto de trabajo?
		<input type="radio"/> 1. Sin escolaridad. <input type="radio"/> 2. Primaria incompleta. <input type="radio"/> 3. Primaria completa. <input type="radio"/> 4. Secundaria incompleta. <input type="radio"/> 5. Secundaria completa. <input type="radio"/> 6. Técnico con primaria concluida. <input type="radio"/> 7. Técnico con educación secundaria concluida. <input type="radio"/> 8. Técnico medio (educación técnica vocacional). <input type="radio"/> 9. Diplomado universitario. <input type="radio"/> 10. Universitaria incompleta. <input type="radio"/> 11. Bachillerato universitario. <input type="radio"/> 12. Licenciatura universitaria. <input type="radio"/> 13. Maestría. <input type="radio"/> 14. Doctorado.	<input type="radio"/> 1. Comunicación en un segundo idioma. <input type="radio"/> 2. Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo. <input type="radio"/> 3. Manejo de licencias informáticas especializadas. <input type="radio"/> 4. Manejo de herramientas especializadas (incluye certificación de uso cuando sea necesario). <input type="radio"/> 5. Certificaciones en conocimientos relacionados al puesto. <input type="radio"/> 6. Incorporado a un colegio profesional. <input type="radio"/> 7. Disponibilidad de horarios. <input type="radio"/> 8. Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país. <input type="radio"/> 9. Licencia de conducir específica. <input type="radio"/> 10. Ninguno.	<input type="radio"/> 1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas. <input type="radio"/> 2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones. <input type="radio"/> 3. Comprometerse con la calidad del trabajo asignado. <input type="radio"/> 4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna. <input type="radio"/> 5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás. <input type="radio"/> 6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retadoras. <input type="radio"/> 7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras. <input type="radio"/> 8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales. <input type="radio"/> 9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento. <input type="radio"/> 10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos. <input type="radio"/> 11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos. <input type="radio"/> 12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos. <input type="radio"/> 13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos. <input type="radio"/> 14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos. <input type="radio"/> 15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes. <input type="radio"/> 16. Identificar y encontrar soluciones a problemas. <input type="radio"/> 17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones. <input type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No (pasar a la pregunta B9)
<b>B8. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? (puede seleccionar varias opciones)</b> <input type="radio"/> 1. Falta de experiencia laboral en el puesto. <input type="radio"/> 2. El establecimiento se ubica en un lugar geográfico lejano o de difícil acceso. <input type="radio"/> 3. Mucha competencia entre empleadores. <input type="radio"/> 4. No existen suficientes personas interesadas en realizar este trabajo. <input type="radio"/> 5. Condiciones del puesto poco atractivas. <input type="radio"/> 6. Candidatos sobrecalificados. <input type="radio"/> 7. Los postulantes no cuentan con las habilidades requeridas. <input type="radio"/> 8. Los postulantes no tienen el perfil académico requerido. <input type="radio"/> 9. En la región no hay personal para trabajar en el puesto. <input type="radio"/> 10. Proceso interno extenso.			<b>B9. Anote las tareas principales del puesto</b> <hr/> <hr/> <hr/>		<b>B10. Observaciones por puesto</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

### 6.2.11. Ejemplo de llenado de la sección B.

Asuma que el informante le indica que en el establecimiento cuentan con 23 trabajadores en 5 puestos de trabajo: chofer, estibador, encargado de inventario, secretaria y gerente de despacho.

**E:** En ese caso, iniciemos con el puesto de chofer. ¿Cuántas personas trabajadoras hay en el puesto de chofer actualmente en el establecimiento?

**I:** Tenemos un total de 12 choferes, todos hombres.

**E:** Y ¿cuál es la formación académica mínima que se requiere para el puesto de chofer?

**I:** No, en ese caso algunos de ellos son bachilleres de colegio y otros solo sacaron la escuela.

**E:** Entiendo, pero en ese caso, ¿cuál sería el requisito de educación que ustedes tienen para que alguien pueda trabajar como chofer en el establecimiento?

**I:** Pedimos que al menos tengan la escuela terminada, aunque a veces llegan con más estudios.

**E:** Y ¿son necesarios algunos otros requisitos o conocimientos adicionales para el puesto de chofer?

**I:** Además de que tengan la escuela completa, ocupamos que tengan licencia B-3, y que puedan trabajar muchas horas y estarse trasladando constantemente, incluso deben ir a Panamá y a Colombia.

**E:** En cuanto a habilidades ¿Qué se les solicita a los choferes?

**I:** Acá cuando vienen a pedir trabajo no se les solicita nada realmente, solo que puedan trabajar en equipo, porque usualmente viajan de dos en dos en los camiones.

**E:** Excelente, y ¿es posible contratar personal sin experiencia específica en el puesto de chofer?

**I:** Al menos deben saber manejar, por lo demás se puede contratar sin experiencia.

**E:** ¿Y fue difícil llenar el puesto de chofer?

**I:** En realidad no, porque siempre hay muchos que se ofrecen para ese puesto, solo que, si es muy rotativo el personal, porque muchos se quejan de los horarios y de que el pago no es muy bueno.

**E:** Entiendo. ¿y cuáles son las labores de un chofer?

**I:** Básicamente manejar y llevar el producto por todos los lugares que se le indiquen.

**E:** Excelente. Con eso hemos acabado con los datos del chofer, ahora continuamos con ...

La forma de llenar correctamente el cuestionario se muestra en la figura 6.12.

Figura 6.12

Llenado de la sección B del cuestionario

Sección B. Características de los puestos de trabajo en el establecimiento						
B1. Anote el nombre del puesto de trabajo	B2. Anote la cantidad de personas trabajadoras en el puesto (excluyendo los dueños)	B3. Anote la formación académica mínima requerida para el puesto. (selección única)	B4. Seleccione requisitos y conocimientos para el puesto (puede seleccionar varias opciones)	B5. Marque las habilidades requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	B6. ¿Es posible contratar personal sin experiencia específica en este puesto?	B7. ¿Considera usted que es difícil llenar este puesto de trabajo?
Chofer	12	<input type="radio"/> 1. Sin escolaridad. <input type="radio"/> 2. Primaria incompleta. <input checked="" type="radio"/> 3. Primaria completa. <input type="radio"/> 4. Secundaria incompleta. <input type="radio"/> 5. Secundaria completa. <input type="radio"/> 6. Técnico con primaria concluida. <input type="radio"/> 7. Técnico con educación secundaria concluida. <input type="radio"/> 8. Técnico medio (educación técnica vocacional). <input type="radio"/> 9. Diplomado universitario. <input type="radio"/> 10. Universitaria incompleta. <input type="radio"/> 11. Bachillerato universitario. <input type="radio"/> 12. Licenciatura universitaria. <input type="radio"/> 13. Maestría. <input type="radio"/> 14. Doctorado.	<input type="radio"/> 1. Comunicación en un segundo idioma. <input type="radio"/> 2. Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo. <input type="radio"/> 3. Manejo de licencias informáticas especializadas. <input type="radio"/> 4. Manejo de herramientas especializadas (incluye certificación de uso cuando sea necesario). <input type="radio"/> 5. Certificaciones en conocimientos relacionados al puesto. <input type="radio"/> 6. Incorporado a un colegio profesional. <input checked="" type="radio"/> 7. Disponibilidad de horarios. <input checked="" type="radio"/> 8. Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país. <input checked="" type="radio"/> 9. Licencia de conducir específica. <input type="radio"/> 10. Ninguno.	<input type="radio"/> 1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas. <input type="radio"/> 2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones. <input type="radio"/> 3. Comprometerse con la calidad del trabajo asignado. <input type="radio"/> 4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna. <input type="radio"/> 5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás. <input type="radio"/> 6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retardadoras. <input type="radio"/> 7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras. <input type="radio"/> 8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales. <input type="radio"/> 9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento. <input type="radio"/> 10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos. <input type="radio"/> 11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos. <input type="radio"/> 12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos. <input type="radio"/> 13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos. <input type="radio"/> 14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos. <input type="radio"/> 15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes. <input type="radio"/> 16. Identificar y encontrar soluciones a problemas. <input type="radio"/> 17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones. <input checked="" type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Sí <input checked="" type="radio"/> 2. No (pasar a la pregunta B9)
<b>B8. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? (puede seleccionar varias opciones)</b> <input type="radio"/> 1. Falta de experiencia laboral en el puesto. <input type="radio"/> 2. El establecimiento se ubica en un lugar geográfico lejano o de difícil acceso. <input type="radio"/> 3. Mucha competencia entre empleadores. <input type="radio"/> 4. No existen suficientes personas interesadas en realizar este trabajo. <input type="radio"/> 5. Condiciones del puesto poco atractivas. <input type="radio"/> 6. Candidatos sobrecalificados. <input type="radio"/> 7. Los postulantes no cuentan con las habilidades requeridas. <input type="radio"/> 8. Los postulantes no tienen el perfil académico requerido. <input type="radio"/> 9. En la región no hay personal para trabajar en el puesto. <input type="radio"/> 10. Proceso interno extenso.			<b>B9. Anote las tareas principales del puesto</b> 11 _____ _____ _____		<b>B10. Observaciones por puesto</b> A pesar de que no es un puesto difícil de cubrir, sí es muy rotativo el personal por horarios y remuneración. _____ _____ _____	

### **6.3.Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre 2018**

En esta sección se realizan consultas sobre la capacitación de los puestos de trabajo, siendo su objetivo principal obtener información de las características de los puestos de trabajo que recibieron algún tipo de capacitación diferente a la inducción de personal. En esta sección, las consultas se realizan considerando como periodo de referencia **el I trimestre del año en curso, es decir, los meses de enero, febrero y marzo del 2018.**

La sección se compone de dos bloques de consultas. El primero de ellos se utiliza para identificar los establecimientos en los que se ha capacitado al menos un puesto de trabajo, mientras que en la segunda se consulta sobre las características de los puestos de trabajo que recibieron capacitación. Se procede, por tanto, a describir ambos.

#### **6.3.1. Consultas C1. Capacitación de personal en el establecimiento**

Esta consulta tiene dos fines: a) permite discriminar los establecimientos que capacitaron al menos un puesto de trabajo durante el periodo de referencia, de aquellos que no lo hicieron; y b) busca obtener información sobre las justificaciones de no capacitar personal (para los que no lo hicieron).

##### *6.3.1.1. Consulta C1.1. Plan de capacitación en el establecimiento*

Esta consulta es sencilla, consiste en indagar si existe un plan de capacitación en el establecimiento para proceder con la capacitación. El plan puede ser cronograma, un informe o un documento, donde se indique cual va a ser la forma de capacitar progresivamente a las personas trabajadoras con el transcurso de los años, así como las áreas que se tienen planeado capacitar.

Las opciones de respuesta son *Sí* y *No*, por lo que la pregunta es de selección única. Además, **es una consulta que no es específica para un puesto de trabajo, sino que se realiza la pregunta para la totalidad de los puestos en el establecimiento.**

##### *6.3.1.2. Consulta C1.2. Presupuesto para capacitación en el establecimiento*

Esta consulta consiste en indagar si existe un presupuesto de capacitación en el establecimiento para proceder con la capacitación. Las opciones de respuesta son *Sí* y *No*, por lo que la pregunta es de selección única. Al respecto, el entrevistador debe tener claro lo siguiente.

- Esta es una consulta no específica para un puesto de trabajo, sino que se realiza la pregunta para la totalidad de los puestos en el establecimiento.

- No se requiere conocer montos económicos ni detalles al respecto, el entrevistador debe ser enfático en consultar sobre la existencia de un presupuesto y no realizar ninguna pregunta adicional al respecto.

#### *6.3.1.3. Consulta C1.3. Capacitación de personal*

El entrevistador debe realizar la siguiente consulta: ¿Se capacitó personal durante enero, febrero y marzo del 2018, sin considerar la inducción que se brinda a personas trabajadoras de nuevo ingreso? Se cuenta con dos opciones de respuesta (*Sí / No*), de selección única. Una capacitación se entiende como la educación destinada a impartir destrezas, conocimientos y competencias prácticas, así como la comprensión necesaria para ejercer una ocupación u oficio determinado, o diversos tipos de ocupaciones u oficios.

El entrevistador debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- En el caso en que una persona trabajadora en un puesto se capacitó por su cuenta, no se debe agregar la información en la respuesta.
- La capacitación pudo realizarse dentro del establecimiento o fuera de él, pues para los fines de la encuesta, el lugar donde se recibió la capacitación es indiferente.
- Si la capacitación se brindará incluso un día después de que se recopiló la información de este cuestionario, no se debe anotar en esta consulta. Es decir, la consulta aplica para el periodo que abarca desde el 01 de enero del 2018 hasta el día 31 de marzo del 2018.
- Si un establecimiento sí brindó capacitación de personal, se debe marcar la opción *Sí* y debe saltarse la consulta C1.4 y continuar con la Consulta C2.
- Si un establecimiento no brindó capacitación de personal, se debe marcar la opción *No* y se debe realizar la pregunta inmediata en el cuestionario, es decir la C1.4.

#### *6.3.1.4. ¿Por qué no se capacitó personal?*

Esta pregunta busca obtener información sobre las causas de no brindar capacitación en el establecimiento. Aplica únicamente para aquellos establecimientos que hayan respondido *No* en la pregunta anterior. La pregunta consta de 6 opciones de respuesta, que no son excluyentes entre sí, por lo que se pueden marcar varias opciones.

En el caso de que el informante indique que no se capacitó personal durante el I trimestre 2018 y que no existe una razón particular, entonces no debe seleccionar ninguna otra opción (es decir, las demás respuestas quedarían invalidadas). Las restantes respuestas se nombran a continuación.

1. Existe escasa o nula capacitación disponible en lo que requiere el personal.
2. La calidad de la capacitación que se ofrece no es satisfactoria.
3. Desconoce o es difícil obtener información sobre las capacitaciones disponibles.
4. Capacitar personal no es una prioridad para el establecimiento.
5. No se dispone de tiempo para capacitación.
6. Ninguna razón particular.

Como se mencionó anteriormente, se pueden seleccionar múltiples opciones y no existe un orden jerárquico de las respuestas que brinde el informante. Una vez que se tenga la respuesta a esta pregunta, el entrevistador debe continuar con la sección D. del cuestionario, pues las consultas C2. se realizarán única y exclusivamente para los establecimientos que sí capacitaron personal.

### **6.3.2. Consultas C2. Puestos a los que se brindó capacitación**

Estas consultas se realizan única y exclusivamente cuando el informante indica que sí capacitaron personal durante el I trimestre del año en curso, es decir, los meses de enero, febrero y marzo del 2018. Se compone de 4 preguntas.

#### *6.3.2.1. Puesto de trabajo en el que se capacitó al personal*

En esta pregunta el entrevistador debe anotar el nombre del puesto (con las mismas especificaciones que se anotaron en la sección B con la consulta B1. Puesto de trabajo) en el que se capacitó a personas trabajadoras en el establecimiento.

#### *6.3.2.2. Cantidad de personas trabajadoras capacitadas en cada puesto*

En esta pregunta se debe anotar el número de personas trabajadoras de cada puesto que fue capacitado. Existen dos formas correctas de ingresar la información: en montos absolutos o en porcentaje. El entrevistador debe estar al tanto de los siguientes puntos:

- ❖ Cuando el entrevistador esté anotando un porcentaje, no debe olvidar nunca anotar el símbolo correspondiente, “%”.
- ❖ El porcentaje debe ir de 1% a 100%.
- ❖ Se debe tener cuidado de que no se anote un monto de personas trabajadoras superior al total de personas trabajadoras en un puesto.
- ❖ Solo se aceptan caracteres numéricos y el símbolo “%” para que la respuesta sea válida.

### 6.3.2.3. Motivo de la capacitación de personal

En esta pregunta se busca conocer cuál es el motivo para haber capacitado un puesto en específico. Las opciones de respuestas son 5 y admite respuestas múltiples.

1. Contratación reciente: no se trata de inducción de personal, sino de la capacitación de personal recientemente contratado que se busca formar en el manejo específico de un tema, más allá de sus funciones.
2. Recargo de tareas: aplica para el caso en que se deba instruir a personas trabajadoras para asumir tareas que no le corresponden, aun cuando sean de carácter temporal. Por ejemplo, ante la ausencia o despido de personal, se puede capacitar para que otra persona realice funciones distintas a las habituales o con sobrecarga.
3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos: aplica para el caso en que en el establecimiento se realice un cambio de sistema de operaciones, cuando se presenten ajustes en las tecnologías utilizadas en un establecimiento, también cuando la forma de producir u ofrecer un producto o servicio se altere, y estos cambios requieran que el personal sea capacitado.
4. Capacitación continua: se indica esta opción cuando en el establecimiento conoce de antemano la existencia de un cronograma de capacitación continua de puestos de trabajo específicos en los establecimientos, más allá del nivel de operaciones del establecimiento y de las tareas a desarrollar en un puesto de trabajo.
5. Actualización de conocimientos para el puesto: se indica esta opción cuando el informante anota que se capacita personal para que asimila nuevos conocimientos en el área en el que se desenvuelve un puesto de trabajo en específico.

### 6.3.2.4. Tema en que se capacitó personal.

Esta consulta es abierta, es decir, el entrevistador debe anotar todo aquello que el informante indique sobre nombre de los cursos o talleres, o de las temáticas en las que se capacitó personal. El espacio de observaciones admite caracteres alfanuméricos, pero se debe tener cuidado al momento de utilizar abreviaciones de los cursos.

La justificación para realizar esta consulta de esta forma radica en la diversidad de temas o cursos que se ofrecen en el mercado en materia de capacitación de personal, por lo que no se quiere ser restrictivo al mostrar cierto número de opciones de respuesta. Una vez anotado lo anterior, en la figura 6.13 se muestra el contenido de la sección C del cuestionario.

Figura 6.13

Sección C del cuestionario de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo

Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre del 2018			
C1. Capacitación de personal en el establecimiento			
C1.1. ¿Cuenta el establecimiento con un plan de capacitación de sus personas trabajadoras?		<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No	
C1.2. ¿Cuenta el establecimiento con un presupuesto para capacitar personal?		<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No	
C1.3. ¿Se capacitó personal durante enero, febrero y marzo del 2018, sin considerar la inducción que se brinda a personas trabajadoras de nuevo ingreso?		<input type="radio"/> 1. Sí (Pasar a la pregunta C2) <input type="radio"/> 2. No	
C1.4. ¿Por qué no se capacitó al personal? (puede seleccionar varias opciones)		<input type="radio"/> 1. Existe escasa o nula capacitación disponible en lo que requiere el personal. <input type="radio"/> 2. La calidad de la capacitación que se ofrece no es satisfactoria. <input type="radio"/> 3. Desconoce o es difícil obtener información sobre las capacitaciones disponibles. <input type="radio"/> 4. Capacitar personal no es una prioridad para el establecimiento. <input type="radio"/> 5. No se dispone de tiempo para capacitación. <input type="radio"/> 6. Ninguna razón particular.	
Una vez se responde esta consulta, se debe pasar a la sección D.			
C2. Puestos a los que se brindó capacitación			
C2.1. Anote el puesto de trabajo en el que se capacitó personal	C2.2. Anote la cantidad de personas trabajadoras capacitadas en cada puesto (absoluto o porcentaje)	C2.3. Indique el motivo de capacitación de personal (puede seleccionar varias opciones)	C2.4. Anote los temas en los que se capacitó personal
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____

### 6.3.3. Ejemplo del llenado de la sección C del cuestionario, sin capacitación

Una vez el entrevistador ha llenado la sección B del cuestionario, debe proceder con las consultas sobre capacitación de personal.

**E:** Perfecto. Ahora avanzamos con la siguiente sección del cuestionario. Trata sobre la capacitación de personal en el establecimiento durante el I trimestre 2018, es decir, durante los meses de enero, febrero y marzo del 2018. Dígame, ¿cuenta el establecimiento con un plan de capacitación de sus personas trabajadoras?

**I:** Nosotros no tenemos un plan de capacitación, como tal. Es decir, capacitamos cuando detectamos la necesidad, ya sea porque se puede mejorar la forma de que estamos trabajando, o cuando alguien del personal nos lo indica y es pertinente.

**E:** Y ¿cuenta el establecimiento con un presupuesto para capacitar personal?

**I:** Eso lo manejan desde la empresa principal, usualmente no manejamos un presupuesto nosotros, sino que nos lo asignan, pero nunca nos enteramos si tenemos o no. Se hace la solicitud y ellos lo valoran, pero depende de cuan necesario sea. Incluso hemos tenido años en los que no capacitamos a nadie.

**E:** Entiendo, y durante enero, febrero y marzo de este año 2018, ¿se capacitó personal, sin considerar la inducción que se brinda a personas trabajadoras de nuevo ingreso?

**I:** No, no capacitamos a nadie en ese periodo.

**E:** Y ¿Por qué no se capacitó personal?

**I:** en realidad es que casi nunca se capacita, asumo que es porque no es una prioridad. Solo se realiza la inducción cuando hay alguien nuevo. Claro, también es que aquí desde que usted entra se le pide que empiece a generar, es decir, nunca se nos da una capacitación en algún tema en específico, así que el factor tiempo nos afecta considerablemente para capacitar personal.

**E:** Perfecto, con esa información hemos terminado la sección C del cuestionario de la encuesta, continuamos con la sección ...

Con este ejemplo, la forma correcta de llenado de la información se muestra en la figura 6.14. Se recuerda que las consultas C.2. se dejan en blanco, pues aplican única y exclusivamente para aquellos establecimientos que sí hayan capacitado personal durante el trimestre de referencia.

Figura 6.14  
Llenado de la sección C del cuestionario, sin capacitación

Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre del 2018			
C1. Capacitación de personal en el establecimiento			
C1.1. ¿Cuenta el establecimiento con un plan de capacitación de sus personas trabajadoras?	<input type="radio"/> 1. Sí <input checked="" type="radio"/> 2. No		
C1.2. ¿Cuenta el establecimiento con un presupuesto para capacitar personal?	<input type="radio"/> 1. Sí <input checked="" type="radio"/> 2. No		
C1.3. ¿Se capacitó personal durante enero, febrero y marzo del 2018, sin considerar la inducción que se brinda a personas trabajadoras de nuevo ingreso?	<input type="radio"/> 1. Sí (Pasar a la pregunta C2) <input checked="" type="radio"/> 2. No		
C1.4. ¿Por qué no se capacitó al personal? (puede seleccionar varias opciones)	<input type="radio"/> 1. Existe escasa o nula capacitación disponible en lo que requiere el personal. <input type="radio"/> 2. La calidad de la capacitación que se ofrece no es satisfactoria. <input type="radio"/> 3. Desconoce o es difícil obtener información sobre las capacitaciones disponibles. <input checked="" type="radio"/> 4. Capacitar personal no es una prioridad para el establecimiento. <input checked="" type="radio"/> 5. No se dispone de tiempo para capacitación. <input type="radio"/> 6. Ninguna razón particular. Una vez se responde esta consulta, se debe pasar a la sección D.		
C2. Puestos a los que se brindó capacitación			
C2.1. Anote el puesto de trabajo en el que se capacitó personal	C2.2. Anote la cantidad de personas trabajadoras capacitadas en cada puesto (absoluto o porcentaje)	C2.3. Indique el motivo de capacitación de personal (puede seleccionar varias opciones)	C2.4. Anote los temas en los que se capacitó personal
_____	_____	<input type="radio"/> 01. Contratación reciente. <input type="radio"/> 02. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 03. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 04. Capacitación continua. <input type="radio"/> 05. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____
_____	_____	<input type="radio"/> 01. Contratación reciente. <input type="radio"/> 02. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 03. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 04. Capacitación continua. <input type="radio"/> 05. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____

### 6.3.4. Ejemplo del llenado de la sección C del cuestionario, con capacitación

Se muestra a continuación otro ejemplo de llenado de las consultas del tema de capacitación en el cuestionario, pero esta vez se muestra un escenario distinto al anterior.

**E:** Perfecto. Ahora avanzamos con la siguiente sección del cuestionario. Trata sobre la capacitación de personal en el establecimiento durante el I trimestre 2018, es decir, durante los meses de enero, febrero y marzo del 2018. Dígame, ¿cuenta el establecimiento con un plan de capacitación de sus personas trabajadoras?

**I:** No señor, en realidad capacitamos cuando consideremos que algún departamento lo requiera.

**E:** Y ¿cuenta el establecimiento con un presupuesto para capacitar personal?

**I:** Sí claro, contamos con presupuesto para capacitar, pero en este momento no manejo el monto con el que disponemos al año para ese fin.

**E:** No se preocupe, al respecto en esta encuesta no consultamos sobre montos monetarios. Y dígame, durante enero, febrero y marzo de este año 2018, ¿se capacitó personal, sin considerar la inducción que se brinda a personas trabajadoras de nuevo ingreso?

**I:** Sí, claro. En enero capacitamos a la secretaria y en febrero y marzo a los choferes.

**E:** Bien, si gusta empezamos con los datos del puesto de secretaria. Dígame, ¿cuántas personas trabajadoras se capacitaron en ese puesto?

**I:** La única secretaria que tenemos actualmente en el establecimiento.

**E:** Y ¿cuál fue el motivo de capacitarla?

**I:** Bueno, durante diciembre se nos fue la otra secretaria. Ella se encargaba de temas de despacho, pero también realizaba labores de inventario. Por esta razón, decidimos capacitarla en esa materia. Sigue siendo secretaria, pero también, cuando se requiera, nos va a ayudar con el tema de inventarios.

**E:** Muy bien. Continuemos con el puesto de chofer. ¿Cuántas personas trabajadoras se capacitaron en ese puesto?

**I:** 24 choferes.

**E:** Disculpe, pero en la sección B anterior, usted me indico que en el establecimiento solo contaban con 8 choferes en el establecimiento.

**I:** Cierto, qué pena. Estaba contabilizando a choferes de toda la empresa y no de este establecimiento. En ese caso, de esos 8 choferes, capacitamos a 4.

**E:** Perfecto. Ahora sí. Y ¿cuál fue el motivo de capacitarlos?

**I:** Ellos se capacitaron por dos temas en específico. Primero, la utilización de GPS en los automóviles y el sistema de seguimiento de rutas, que antes no teníamos. Segundo, cada seis meses tenemos un proceso de capacitación de múltiples temas, en los que incluimos a personas trabajadores de distintas áreas del establecimiento y de la empresa en general, también.

**E:** Perfecto, sobre la capacitación del puesto de chofer: ¿en qué temas se les capacitó?

**I:** Además, de activación de GPS y control de ruteos, los capacitamos en manejo de clientes difíciles, servicio al cliente y facturación.

**E:** Perfecto, con esa información hemos terminado la sección C del cuestionario de la encuesta, continuamos con la sección ...

Con este ejemplo, la forma correcta de llenado de la información se muestra en la figura 6.15.

Figura 6.15  
Llenado de la sección C del cuestionario, con capacitación

Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre del 2018			
C1. Capacitación de personal en el establecimiento			
C1.1. ¿Cuenta el establecimiento con un plan de capacitación de sus personas trabajadoras?	<input type="radio"/> 1. Sí <input checked="" type="radio"/> 2. No		
C1.2. ¿Cuenta el establecimiento con un presupuesto para capacitar personal?	<input type="radio"/> 1. Sí <input checked="" type="radio"/> 2. No		
C1.3. ¿Se capacitó personal durante enero, febrero y marzo del 2018, sin considerar la inducción que se brinda a personas trabajadoras de nuevo ingreso?	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí (Pasar a la pregunta C2) <input type="radio"/> 2. No		
C1.4. ¿Por qué no se capacitó al personal? (puede seleccionar varias opciones)	<input type="radio"/> 1. Existe escasa o nula capacitación disponible en lo que requiere el personal. <input type="radio"/> 2. La calidad de la capacitación que se ofrece no es satisfactoria. <input type="radio"/> 3. Desconoce o es difícil obtener información sobre las capacitaciones disponibles. <input type="radio"/> 4. Capacitar personal no es una prioridad para el establecimiento. <input type="radio"/> 5. No se dispone de tiempo para capacitación. <input type="radio"/> 6. Ninguna razón particular. Una vez se responde esta consulta, se debe pasar a la sección D.		
C2. Puestos a los que se brindó capacitación			
C2.1. Anote el puesto de trabajo en el que se capacitó personal	C2.2. Anote la cantidad de personas trabajadoras capacitadas en cada puesto (absoluto o porcentaje)	C2.3. Indique el motivo de capacitación de personal (puede seleccionar varias opciones)	C2.4. Anote los temas en los que se capacitó personal
Secretaria	1	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input checked="" type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	Manejo de inventarios
Chofer	4	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input checked="" type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input checked="" type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	Activación de GPS y control de ruteos Manejo de clientes difíciles Servicio al cliente y facturación

La consulta C1.4 no se llenó, pues es de llenado obligatorio única y exclusivamente cuando no se capacitó a personal en el periodo de referencia.

## **6.4. Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre 2018**

En esta sección se realizan consultas sobre la contratación de personal en el establecimiento. Su objetivo es obtener información sobre las características de los puestos de trabajo que fueron contratados, considerando como periodo de referencia el I trimestre del 2018, es decir, el periodo abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo. Si alguna contratación se realizó antes o se planea hacer luego de este periodo, el entrevistador debe omitir esa información y, por ende, no incluirla en el cuestionario.

Al igual que la sección anterior, esta comprende dos bloques de consultas. La inicial permite conocer si el establecimiento contrató o no personal (actúa como pregunta filtro), mientras que en el segundo se consulta sobre las características de los puestos de trabajo que se contrataron en ese periodo.

### **6.4.1. Consulta D1. Contratación de personal en el establecimiento**

El entrevistador debe consultar, a modo general, si durante el I trimestre 2018 se contrató personal en el establecimiento. Solamente se cuenta con dos opciones de respuesta, Sí y No, por lo que la consulta es de respuesta única. En el caso en que el informante indique que no se contrató personal, solo se debe elegir la opción No, y ahí acabarían las consultas de contratación para el establecimiento, por lo que podría avanzar a la sección E del cuestionario. Caso contrario, si el informante indica que sí contrataron personal durante ese trimestre, se debe continuar con las consultas anotadas en D2.

### **6.4.2. Consultas D2. Puestos contratados en el establecimiento**

Las consultas D2 son en total 5, todas son específicas para los puestos de trabajo que se hayan contratado en el establecimiento en enero, febrero y marzo 2018. Se explica a continuación cada una de ellas.

#### *6.4.2.1. Puesto de trabajo contratado*

En esta pregunta el entrevistador debe anotar el nombre del puesto (con las mismas especificaciones que se anotaron en la sección B con la consulta B1. Puesto de trabajo) que se contrató en el establecimiento durante el I trimestre 2018. Respecto al llenado de los puestos de trabajo contratado, el entrevistador debe considerar que no existe un límite de puestos de trabajo, por lo que se deben anotar todos los que hayan contratado, y debe prestar atención a los puestos que se anotan en esta pregunta, pues todos los puestos contratados deben estar incluidos en la sección B del cuestionario.

#### 6.4.2.2. Cantidad de personal contratado

En esta pregunta se debe anotar el número de personas trabajadoras de cada puesto que fue contratado. Como se comentó antes, existen dos formas correctas de ingresar la información: en montos absolutos o en porcentaje. El entrevistador debe estar al tanto de los siguientes puntos:

- Cuando el entrevistador esté anotando un porcentaje, no debe olvidar nunca anotar el símbolo correspondiente, “%”.
- El porcentaje debe ir de 1% a 100%.
- Solo se aceptan caracteres numéricos y el símbolo “%” para que la respuesta sea válida.
- La cantidad de un puesto debe ser menor o igual a la cantidad de personas trabajadoras por puesto que se incluyó en la sección B. Si es mayor el dato de contratación, se estaría en presencia de una inconsistencia, a menos que exista una situación particular que justifique dicho comportamiento (que debería anotarse en la sección de *Observaciones* del cuestionario).

#### 6.4.2.3. Motivo de contratación de personal en el puesto de trabajo

En esta pregunta se indaga la justificación por la que se contrató personal en cada puesto en específico. La pregunta acepta múltiples respuestas y las opciones de selección son:

1. Aumento de la producción, venta o servicios: aplica cuando se contrata personal para hacerle frente a aumentos de demanda del producto o servicio ofrecido por el establecimiento.
2. Cubrir plazas vacantes: hace referencia a la contratación de personal para suplir posiciones vacantes en el establecimiento durante el periodo de referencia.
3. Ampliación del establecimiento: aplica cuando el establecimiento crece para hacerle frente a exigencias de demanda de producción o a planes de expansión actual o en el mediano y largo plazo.
4. Estacionalidad: se selecciona esta opción cuando el informante indica que contrató personal, ya sea de forma definida o por periodo indefinido, para enfrentar una expansión temporal típica de la producción de la actividad económica que desarrolla el establecimiento.

#### 6.4.2.4. Realización de inducción de personal en puestos de trabajo

En esta consulta se verifica la realización de inducción de personal en cada uno de los puestos de trabajo contratados durante el I trimestre 2018. La respuesta es única, con dos opciones *Sí* y *No*.

La figura 6.16 muestra la sección D del cuestionario.

Figura 6.16  
Sección D del cuestionario

Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre 2018			
D1. Contratación de personal en el establecimiento			
D1.1. ¿Se contrató personal durante enero, febrero y marzo del 2018?			
<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No PASAR A LA SECCIÓN E			
D2. Puestos contratados en el establecimiento			
D2.1. Anote el nombre del puesto de trabajo contratado	D2.2. Anote la cantidad de personal contratado en el puesto	D2.3. Anote el motivo de contratación de personal en el puesto [puede seleccionar varias opciones]	D2.4. ¿Se realizó inducción de personal en el puesto?
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No

### 6.4.3. Ejemplo del llenado de la sección D del cuestionario

Asuma el caso de un establecimiento en el que el informante le indica al entrevistador que ellos sí contrataron personal en el establecimiento.

**E:** Con respecto a la contratación de personas trabajadoras en el establecimiento, dígame ¿del total de puestos de trabajo que me indicó anteriormente (sección B), qué cantidad de personal contrató durante enero, febrero y marzo del 2018?

**I:** Sí señor, hemos contratado mucha gente.

**E:** Perfecto. Entonces empezamos con el primer puesto de trabajo.

**I:** Bien hemos contratado en tres puestos: economista, encuestador y encargado de mantenimiento.

(El entrevistador debe verificar que cada uno de los puestos de trabajo contratados están incluidos en la sección B del cuestionario. En caso que alguno falte, se debe consultar al informante sobre la omisión del puesto y agregarlo en la lista de los puestos de trabajo de la sección B).

**E:** Muy bien, ¿cuántos economistas contrataron durante enero, febrero y marzo del 2018?

**I:** ¿Únicamente durante ese periodo?

**E:** Es correcto. La consulta se realizó para obtener datos de los puestos contratados durante ese periodo de referencia.

**I:** Comprendo, entonces le voy a contestar para los tres puestos. En ese periodo solo contratamos a dos economistas, 20 encuestadores y un encargado de mantenimiento.

**E:** Ok, entiendo. Dígame, ¿cuál fue el motivo para contratar personal en cada uno de esos puestos?

**I:** A los economistas y a los encuestadores los contratamos porque en abril vamos a poner en ejecución una nueva encuesta sobre aspectos de publicidad, es un proyecto nuevo por lo que ocupamos gente para esos puestos. En cuanto al encargado de mantenimiento, lo ocupamos porque el anterior se pensionó en diciembre pasado, así que ocupábamos a alguien en ese puesto.

**E:** Muy bien. ¿Y a todos se les realizó inducción de personal en el establecimiento?

**I:** Sí claro, excepto al encargado de mantenimiento. A los demás, sí.

**E:** Entendido. ¿Algún puesto de trabajo adicional que se haya contratado?

**I:** No señor, solamente esos que le comenté.

**E:** En ese caso, continuamos con la siguiente sección sobre...

Con este ejemplo, la forma correcta de llenado de la información se muestra en la figura 6.17.

Figura 6.17  
Llenado de la sección D del cuestionario

Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre 2018			
D1. Contratación de personal en el establecimiento			
D1.1. ¿Se contrató personal durante enero, febrero y marzo del 2018?			
<input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No PASAR A LA SECCIÓN E			
D2. Puestos contratados en el establecimiento			
D2.1. Anote el nombre del puesto de trabajo contratado	D2.2. Anote la cantidad de personal contratado en el puesto	D2.3. Anote el motivo de contratación de personal en el puesto [puede seleccionar varias opciones]	D2.4. ¿Se realizó inducción de personal en el puesto?
Economista	2	<input checked="" type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
Encuestador	20	<input checked="" type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
Encargado de mantenimiento	1	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input checked="" type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input checked="" type="radio"/> 2. No

## 6.5. Sección E. Puestos vacantes durante el I trimestre 2018

En esta sección se realizan consultas sobre los puestos de trabajo vacantes en el establecimiento; su objetivo es obtener información sobre las características de los puestos vacantes, es decir de los desajustes entre oferta y demanda de trabajo. En esta sección, las consultas se realizan considerando como periodo de referencia el I trimestre del 2018, es decir, el periodo abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo. Si algún puesto estuvo vacante y se llenó antes del 1 de enero o se espera que algún puesto vaya a estar vacante luego del 31 de marzo, el entrevistador debe omitir esa información y, por ende, no incluirla en el cuestionario.

Esta sección consta de cuatro bloques de consultas. La primera permite seleccionar los establecimientos que contaron con puestos vacantes durante el I trimestre del 2018 (actúa como pregunta filtro). Por su parte, en el segundo bloque se consulta sobre las características de cada uno de los puestos vacantes que no se registraron en la sección B del cuestionario, pues son puestos de trabajo nuevos en el establecimiento. En el tercer bloque se pregunta sobre los puestos de trabajo que están vacantes y que fueron registrados en la sección B del cuestionario, mientras que en el cuarto bloque se realizan consultas generales sobre todos los puestos vacantes en el establecimiento.

### 6.5.1. Consulta E1. Puestos vacantes en el establecimiento

En esta parte del cuestionario se incluyen dos consultas referidas a la existencia de puestos de trabajo vacantes en el establecimiento.

#### 6.5.1.1. Puestos vacantes en el establecimiento

El entrevistador debe realizar la siguiente consulta: ¿Contó el establecimiento con puestos vacantes durante enero, febrero y marzo del 2018? Se cuenta con dos opciones de respuesta, *Sí* y *No*, por lo que la selección debe ser única. En este punto es importante recordar que un puesto vacante es tal cuando:

- Existió o existe una posición específica en el establecimiento (de tiempo completo, parcial, permanente, a corto plazo o estacional) y existía o existe trabajo disponible para esa posición.
- El establecimiento estuvo o está buscando a personas trabajadoras para llenar la vacante, que no son parte del personal actual.

Este último punto implica que el establecimiento llevó a cabo acciones pertinentes para buscar personas trabajadoras para un puesto: publicidad en periódicos, en televisión, o en radio; publicando avisos de Internet; haciendo anuncios *boca a boca*; aceptando solicitudes; entrevistando candidatos; contactando agencias de empleo; o solicitando empleados en ferias de trabajo, contactando con oficinas de empleo, o recursos similares.

No se incluyen como puestos vacantes las vacantes exclusivas para traslados internos, ascensos o descensos de categoría o recontrataciones; o las posiciones que fueron o serán ocupadas por empleados de agencias de ayuda temporal, compañías de arrendamiento de empleados (es decir, empresas que prestan sus servicios a otros por medio de un contrato de *outsourcing*), contratistas externos o consultores.

Es importante que el entrevistador tenga en cuenta lo siguiente:

- La consulta hace referencia a todos los puestos vacantes que el establecimiento tuvo durante el I trimestre del 2018 o que actualmente tiene, indistintamente si al momento de realizar la encuesta, han logrado cubrirse o no.
- En el caso que el informante indique que no existieron puestos vacantes en el establecimiento, se debe elegir la opción *No*, y se avanza a la siguiente sección del cuestionario (sección F).
- En el caso que el informante indique que sí contaron con puestos vacantes en el periodo de referencia, en ese caso se elige la opción *Sí*, y se prosigue con la consulta E1.2.

#### 6.5.1.2. Puestos vacantes nuevos en el establecimiento

La pregunta en concreto que debe realizar el entrevistador es la siguiente: *¿Alguno de los puestos de trabajo que se encontraban vacantes durante enero, febrero y marzo del 2018 son nuevos en el*

*establecimiento? (es decir, distintos a los que se incluyeron en la sección B del cuestionario). Se cuenta con dos opciones de respuesta, Sí y No, por lo que la selección debe ser única.*

En caso que el informante indique que no existieron puestos vacantes nuevos en el establecimiento (es decir, que nunca ha habido personal en el establecimiento para ese puesto), se debe elegir la opción *No*, y se avanza a la consulta E3. del cuestionario. En el caso que el informante indique que sí contaron con puestos vacantes nuevos en el periodo de referencia, en ese caso se elige la opción *Sí*, y se prosigue con la consulta E2.

### **6.5.2. Consultas E2. Características de puestos vacantes nuevos en el establecimiento**

En estas consultas se indaga sobre las características de los puestos de trabajo vacantes nuevos en los establecimientos (no incluidos en la sección B del cuestionario). Se recuerda que esta sección se llena únicamente si el informante indica que en el establecimiento hay puestos que actualmente no están llenos.

Las consultas E2 son en total 8 más un espacio para observaciones. Todas estas consultas son exactamente iguales que las que se realizan en la sección B del cuestionario, con la salvedad de que se aplican a los puestos de trabajo vacantes nuevos. Como no se cuenta con la caracterización de estos puestos de trabajo, se solicita la misma información que en la sección B. Las consultas que se muestran en el cuestionario son:

**E2.1.** Anote el nombre del puesto de trabajo nuevo que se encuentra vacante.

**E2.2.** Anote la cantidad de personal requerido en el puesto vacante.

**E2.3.** Anote la formación académica mínima requerida para el puesto.

**E2.4.** Seleccione requisitos y conocimientos para el puesto (puede seleccionar varias opciones).

**E2.5.** Marque las habilidades requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto).

**E2.6.** Anote las tareas principales del puesto.

**E2.7.** ¿Es una vacante difícil de llenar?

**E2.8.** ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? (puede seleccionar varias opciones).

## E2.9. Observación.

La figura 6.18 muestra las consultas E1 y E2 del cuestionario, de la sección E sobre puestos de trabajo vacantes en el establecimiento.

Figura 6.18  
Sección E del cuestionario, consultas E1 y E2

Sección E. Puestos vacantes durante el I trimestre 2018						
E1. Puestos vacantes en el establecimiento						
E1.1. ¿Contó el establecimiento con puestos vacantes durante enero, febrero y marzo del 2018? <input type="radio"/> 1. Si <input type="radio"/> 2. No [Pasar a la sección F]						
E1.2. ¿Alguno de los puestos de trabajo que se encontraban vacantes durante enero, febrero y marzo del 2018 son nuevos en el establecimiento? <input type="radio"/> 1. Si <input type="radio"/> 2. No [Pasar a la pregunta E3] [No registrados en la sección B del cuestionario]						
E2. Características de los puestos nuevos vacantes en los establecimientos (no incluidos en la sección B de este cuestionario)						
E2.1. Anote el nombre del puesto de trabajo nuevo que se encuentra vacante	E2.2. Anote la cantidad de personal requerido en el puesto vacante	E2.3. Anote la formación académica mínima requerida para el puesto (selección única)	E2.4. Seleccione requisitos y conocimientos para el puesto (puede seleccionar varias opciones)	E2.5. Marque las habilidades requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	E2.6. Anote las tareas principales del puesto	E2.7. ¿Es una vacante difícil de llenar?
		<input type="radio"/> 1. Sin escolaridad. <input type="radio"/> 2. Primaria incompleta. <input type="radio"/> 3. Primaria completa. <input type="radio"/> 4. Secundaria incompleta. <input type="radio"/> 5. Secundaria completa. <input type="radio"/> 6. Técnico con primaria concluida. <input type="radio"/> 7. Técnico con educación secundaria concluida. <input type="radio"/> 8. Técnico medio [educación técnica vocacional]. <input type="radio"/> 9. Diplomado universitario. <input type="radio"/> 10. Universitaria incompleta. <input type="radio"/> 11. Bachillerato universitario. <input type="radio"/> 12. Licenciatura universitaria. <input type="radio"/> 13. Maestría. <input type="radio"/> 14. Doctorado.	<input type="radio"/> 1. Comunicación en un segundo idioma. <input type="radio"/> 2. Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo. <input type="radio"/> 3. Manejo de licencias informáticas especializadas. <input type="radio"/> 4. Manejo de herramientas especializadas [incluye certificación de uso cuando sea necesario]. <input type="radio"/> 5. Certificaciones en conocimientos relacionados al puesto. <input type="radio"/> 6. Incorporado a un colegio profesional. <input type="radio"/> 7. Disponibilidad de horarios. <input type="radio"/> 8. Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país. <input type="radio"/> 9. Licencia de conducir específica. <input type="radio"/> 10. Ninguno.	<input type="radio"/> 1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas. <input type="radio"/> 2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones. <input type="radio"/> 3. Comprometerse con la calidad del trabajo asignado. <input type="radio"/> 4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna. <input type="radio"/> 5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás. <input type="radio"/> 6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retadoras. <input type="radio"/> 7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras. <input type="radio"/> 8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales. <input type="radio"/> 9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento. <input type="radio"/> 10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos. <input type="radio"/> 11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos. <input type="radio"/> 12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos. <input type="radio"/> 13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos. <input type="radio"/> 14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos. <input type="radio"/> 15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes. <input type="radio"/> 16. Identificar y encontrar soluciones a problemas. <input type="radio"/> 17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones. <input type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.		<input type="radio"/> 1. Si <input type="radio"/> 2. No [pasar al siguiente puesto]
E2.8. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? [puede seleccionar varias opciones]						
<input type="radio"/> 1. Falta de experiencia laboral en el puesto. <input type="radio"/> 2. El establecimiento se ubica en un lugar geográfico lejano o de difícil acceso. <input type="radio"/> 3. Mucha competencia entre empleadores.		<input type="radio"/> 4. No existen suficientes personas interesadas en realizar este trabajo. <input type="radio"/> 5. Condiciones del puesto poco atractivas. <input type="radio"/> 6. Candidatos sobrecalificados.		<input type="radio"/> 7. Los postulantes no cuentan con las habilidades requeridas. <input type="radio"/> 8. Los postulantes no tienen el perfil académico requerido. <input type="radio"/> 9. En la región no hay personal para trabajar en el puesto. <input type="radio"/> 10. Proceso interno extenso.		

### 6.5.1. Consultas E3. Características de los puestos vacantes ya existentes

En estas consultas se registran únicamente los puestos de trabajo que estuvieron vacantes en el establecimiento durante el I trimestre del 2018 y que no son nuevos (es decir, que están incluidos en la sección B del establecimiento).

La idea es no consultar sobre las características de estos puestos de trabajo nuevamente (ya las tenemos en la sección B), sino solo consultar la existencia de ajustes en esas vacantes. Las 5 preguntas por puesto de trabajo se explican enseguida.

#### *6.5.1.1. Nombre del puesto de trabajo vacante ya existente en el establecimiento*

En esta pregunta el entrevistador debe anotar el nombre del puesto vacante (con las mismas especificaciones que se anotaron en la sección B con la consulta B1. Puesto de trabajo).

Con respecto al llenado de los puestos de trabajo vacantes, el entrevistador debe considerar que no existe un límite de puestos de trabajo, por lo que se deben anotar todos aquellos con esta característica, y debe prestar atención a los puestos que se anotan en esta pregunta, pues todos los puestos contratados deben estar incluidos en la sección B del cuestionario.

#### *6.5.1.2. Cantidad de personal requerido para la posición vacante actual*

En esta pregunta se debe anotar el número de personas trabajadoras que se requieren para cada puesto vacante. No existe un límite superior para la cantidad que se anote en esta consulta.

#### *6.5.1.3. Ajustes en el perfil del puesto de trabajo*

La consulta que el entrevistador debe realizar es la siguiente: *¿en este puesto de trabajo vacante se solicitan las mismas características (formación académica; requisitos y conocimientos; y habilidades requeridas) descritas en la sección B del cuestionario?* El objetivo de esta consulta consiste en conocer si se ha presentado algún ajuste en las características del puesto de trabajo vacante respecto al puesto de trabajo en el que ya se encuentra laborando personal.

Se cuenta con dos opciones de respuesta: *Sí* y *No*. En caso que la respuesta sea *sí* se debe realizar un salto al siguiente puesto de trabajo vacante que ya existente en el establecimiento (si ya no hay más puestos de trabajo vacantes, se debe saltar a las consultas E4.) Por el contrario, si la respuesta es *No*, el entrevistador debe proceder a realizar las consultas E3.4. y E3.5.

#### *6.5.1.4. Aspectos en los que se presentan diferencias en los puestos de trabajo*

La consulta que el entrevistador debe realizar es la siguiente: *¿en cuáles aspectos del perfil de puesto de trabajo se presentan diferencias?* Las opciones de respuesta son:

1. Formación académica mínima requerida para el puesto.
2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto.
3. Habilidades requeridas

En este caso, la idea de la consulta es identificar los aspectos en los que se presentan ajustes de los puestos vacantes comparado con los puestos de trabajo que ya cuentan con personal, por lo que la consulta admite respuestas múltiples.

#### *6.5.1.5. Anotar el ajuste en el perfil del puesto*

Relacionado con la consulta anterior, en esta se busca que el informante indique el cambio específico en el perfil del puesto de trabajo. Es una consulta de respuesta abierta, por lo que el entrevistador debe verificar que entre ambas respuestas exista correlación, de tal manera que si marca que el ajuste se presenta en el tema de habilidades requeridas (opción 3 a la consulta E.3.4), también se anote en el espacio de respuesta de esta consulta un ajuste relacionado con las habilidades que se solicitan para el puesto vacante.

### **6.5.2. Consultas E4. Consultas generales sobre puestos vacantes difíciles de cubrir**

En estas consultas se busca obtener información sobre las consecuencias de contar con vacantes difíciles de cubrir y las medidas adicionales para contrarrestar dicha situación. También se pregunta sobre los medios en los que el establecimiento busca personal. En los tres casos se permite el uso de respuestas múltiples. El entrevistador debe recordar que:

- ❖ Este bloque de consultas se llena única y exclusivamente si en el establecimiento existió al menos un puesto difícil de cubrir.
- ❖ Se debe mencionar al informante que estas preguntas no hacen referencia a un puesto en específico, sino que involucran a la totalidad de las vacantes con dificultad de llenar.

#### *6.5.2.1. Consecuencias de contar con puestos vacantes difíciles de llenar*

Se indaga sobre los efectos que generan la carencia de personal en las posiciones que están vacantes en la empresa. Las opciones de consecuencias a seleccionar son:

1. Pérdida de ventas o ingresos: Cuando, a consecuencia de no tener suficiente personal, las ventas del periodo no llegan a ser las esperadas, ya sea porque estas se reducen, no crecen y/o se pierden oportunidades de ventas.
2. Aumento del pago por horas extras: esta consecuencia está referida, por ejemplo, al aumento de costos en el establecimiento, por pago de horas extraordinarias al personal actual.

3. Dificultad para introducir nuevas prácticas de trabajo e innovar procesos: Para hacer modificaciones o aplicar nuevos procesos se requiere personal adicional que no se logra contratar con la prontitud que se requiere.
4. Recargo de funciones al personal actual: ocurre cuando el trabajo que debe realizarse en una posición que aún está vacante se distribuye entre el personal actual, ya que no se puede prescindir de las labores del puesto vacante.
5. Dificultad para alcanzar estándares de calidad y objetivos: los productos o servicios brindados por el establecimiento no son los idóneos, dado que son ofrecidos por las posiciones que no se han logrado llenar.
6. Atraso en el desarrollo de nuevos productos o servicios: como no se cuenta con el personal que se desea contratar, se estancan los procesos de innovación en servicios o productos, limitando la oferta que el establecimiento se encuentra en capacidad de ofrecer (mismos productos o servicios ante la existencia de vacantes que no se llenan).
7. Ninguna: esta opción se selecciona cuando en el establecimiento no se registra un impacto por contar con vacantes difíciles de cubrir. En el momento en que se selecciona esta opción, se invalidan todas las demás.

*6.5.2.2. Medidas adicionales tomadas por el establecimiento para las vacantes difíciles de llenar*

Esta pregunta involucra las medidas que el establecimiento ha tomado o planea tomar para facilitar la contratación de personal en puestos que actualmente se encuentran vacantes. Las opciones de respuesta para esta consulta se muestran a continuación:

1. Aumentar salarios e incentivos monetarios para los puestos: se refiere al ofrecimiento de una remuneración mayor al puesto de trabajo de lo previsto inicialmente, como forma de hacer más atractiva la posición y atraer aspirantes.
2. Disminuir requisitos del perfil de puesto: aplica cuando el perfil del puesto vacante se adecúa a las posibilidades de encontrar aspirantes en el mercado, por ejemplo, flexibilizando los requerimientos de experiencia, de nivel académico, de idiomas, y otros.
3. Implementar nuevas prácticas de reclutamiento: implica que la empresa ejecuta una comunicación más agresiva para informar sobre el puesto vacante en más y diversos medios formales e informales.
4. Asociarse con instituciones educativas para crear perfiles acordes: aplica cuando el establecimiento decide consultar a instituciones educativas sobre las opciones para los

puestos de trabajo que tiene vacantes, así como de las cualificaciones que debería solicitar en posiciones específicas.

5. Reclutar los puestos por medio de subcontratación: como el establecimiento no encuentra el personal que requiere, decide pagar por el servicio a otra empresa, quien debe hacerse cargo de ofrecer las posiciones que se requieren.
6. Buscar candidatos fuera de la región o el país: aplica para el caso en que el establecimiento decida ampliar la cobertura regional de la búsqueda, de tal manera que promocióne sus posiciones en otras zonas o, incluso, países distintos a Costa Rica.
7. Ofrecer modelos de trabajo alternativos (jornadas flexibles, teletrabajo, etc.): se refiere a la modificación de las condiciones labores actuales, como forma de hacer más atractiva una posición y atraer más aspirantes. Incluye teletrabajo, las jornadas de trabajo flexibles, tiempos de estudio, entre otras muchas opciones.
8. Ascensos: aplica cuando en el establecimiento se crea un sistema de ascensos para puestos difíciles de cubrir, en el que se establecen concursos internos que permiten suplir posiciones claves. En todo caso, la lógica de esta medida es que los puestos difíciles de cubrir sean suplidos por el mismo personal del establecimiento, ya que las posiciones que dejan al ascender son menos complejas de suplir o de encontrar personal.
9. Ninguna: También está la opción de que en el establecimiento no se tomen ni se planeen tomar medidas para mejorar la contratación de puestos vacantes difíciles de llenar. Si este es el caso, esa respuesta deberá ser la única e invalida las demás.

#### *6.5.2.3. Medios de búsqueda de personal*

En esta pregunta se deben anotar todos los medios de búsqueda de personal que se utiliza en el establecimiento. Se cuenta con 10 opciones de respuesta, y la selección puede ser múltiple. Las opciones de respuesta que se ofrecen para esta consulta son:

1. Anuncios en periódicos, televisión o radio
2. Agencias de empleo.
3. Sitio web de la empresa.
4. Referencias personales.
5. Afiches.
6. Redes sociales.
7. Ferias de empleo.
8. Servicios de bolsa de empleo por internet.

- 9. Contactos con instituciones educativas.
- 10. Bolsas públicas de empleo.

En caso de existir algún otro medio de búsqueda de personal que el establecimiento emplee, el entrevistador debe anotarlo en el espacio de Observaciones, que se explicará más adelante.

La figura 6.19 muestra las consultas E3 y E4 del cuestionario, referida a la sección E de puestos de trabajo vacantes en el establecimiento.

*Figura 6.19*  
**Sección E del cuestionario, consultas E3 y E4**

E3. Características de los puestos vacantes ya existentes en el establecimiento (incluidos en la sección B. del cuestionario)				
E3.1. Anote el nombre del puesto de trabajo vacante ya existente en el establecimiento	E3.2. Anote la cantidad de personal requerido en el puesto vacante actual	E3.3. ¿En este puesto de trabajo vacante se solicitan las mismas características (formación académica; requisitos y conocimientos; y habilidades requeridas) descritas en la sección B del cuestionario?	3.4. ¿En cuáles aspectos del perfil de puesto de trabajo se presentan diferencias?	3.5. Anote el ajuste del perfil de puesto
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Sí (Pasar al siguiente puesto) <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Formación académica mínima requerida para el puesto. <input type="radio"/> 2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto. <input type="radio"/> 3. Habilidades requeridas para el puesto de trabajo.	_____
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Sí (Pasar al siguiente puesto) <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Formación académica mínima requerida para el puesto. <input type="radio"/> 2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto. <input type="radio"/> 3. Habilidades requeridas para el puesto de trabajo.	_____

E4. Consultas generales sobre puestos vacantes difíciles de llenar en el establecimiento (en caso de que se presentara alguno, incluyendo nuevos y ya existentes en el establecimiento).		
E4.1. Anote las consecuencias de contar con puestos vacantes difíciles de llenar (puede seleccionar varias opciones)	E4.2. Anote las medidas adicionales tomadas por el establecimiento para las vacantes difíciles de llenar (puede seleccionar varias opciones)	E4.3. Anote los medios de búsqueda de personal (puede seleccionar varias opciones)
<input type="radio"/> 1. Pérdida de ventas o ingresos. <input type="radio"/> 2. Aumento del pago por horas extras. <input type="radio"/> 3. Dificultad para introducir nuevas prácticas de trabajo e innovar procesos. <input type="radio"/> 4. Recargo de funciones al personal actual. <input type="radio"/> 5. Dificultad para alcanzar estándares de calidad y objetivos. <input type="radio"/> 6. Atraso en el desarrollo de nuevos productos o servicios. <input type="radio"/> 7. Ninguna.	<input type="radio"/> 1. Aumentar salarios e incentivos monetarios para los puestos. <input type="radio"/> 2. Disminuir requisitos del perfil del puesto. <input type="radio"/> 3. Implementar nuevas prácticas de reclutamiento. <input type="radio"/> 4. Asociarse con instituciones educativas para crear perfiles acordes. <input type="radio"/> 5. Reclutar los puestos por medio de subcontratación. <input type="radio"/> 6. Buscar candidatos fuera de la región o el país. <input type="radio"/> 7. Ofrecer modelos de trabajo alternativos (mayor flexibilidad laboral, teletrabajo). <input type="radio"/> 8. Ascensos. <input type="radio"/> 9. Ninguna.	<input type="radio"/> 1. Anuncios en periódicos, televisión o radio. <input type="radio"/> 2. Agencias de empleo. <input type="radio"/> 3. Sitio web de la empresa. <input type="radio"/> 4. Referencias. <input type="radio"/> 5. Afiches. <input type="radio"/> 6. Redes sociales. <input type="radio"/> 7. Ferias de empleo. <input type="radio"/> 8. Servicios de bolsa de empleo por internet. <input type="radio"/> 9. Contactos con instituciones educativas. <input type="radio"/> 10. Bolsas públicas de empleo.

### 6.5.3. Ejemplo del llenado de la sección D del cuestionario

Asuma que se ha avanzado con la encuesta, y ahora el entrevistador debe llenar la sección D sobre puestos vacantes.

**E:** Ahora seguimos con la sección D del cuestionario. En esta sección voy a hacerle algunas consultas sobre los puestos vacantes. El periodo de referencia de cada consulta es enero, febrero y marzo del 2018.

**I:** Entiendo, no hay problema.

**E:** Dígame, ¿contó el establecimiento con puestos vacantes durante enero, febrero y marzo del 2018?

**I:** Sí claro, tuvimos 8 puestos vacantes... bueno en realidad ocupábamos 8 personas durante enero. Ya en febrero requerimos 5 personas más y en marzo no hicimos concursos para más personal.

**E:** Excelente. Y ¿alguno de los puestos de trabajo que se encontraban vacantes durante enero, febrero y marzo del 2018 son nuevos, es decir, nunca se ha empleado personal en el puesto en el establecimiento?

**I:** No entendí muy bien la consulta, ¿a qué se refiere?

**E:** En esta consulta preguntamos sobre la existencia de puestos vacantes nuevos, es decir, que no haya sido ninguno de los que incluimos antes en la sección B del cuestionario. ¿Hubo algún puesto vacante nuevo, es decir, no incluido en esa sección?

**I:** Ah, ya entendí. Pues sí, ocupábamos 11 personas para el puesto de ingeniero mecánico. Cuando le comenté los puestos antes no se lo dije porque siguen estando vacantes, es decir, no logramos encontrar gente idónea para ambos puestos.

**E:** Entiendo muy bien. Si gusta continuamos con las preguntas sobre el puesto de ingeniero mecánico. Me dijo que había once posiciones vacantes para ese puesto, ¿correcto?

**I:** Sí señor, abrimos 8 en enero y 3 en febrero.

**E:** Y ¿cuál es la formación académica que se requiere para el puesto?

**I:** En el perfil que hemos buscado pusimos como requisito que tuvieran una formación profesional, específicamente que fueran al menos profesionales licenciados.

**E:** Y ¿cuáles son otros requisitos y conocimientos que requiere para el puesto de ingeniero mecánico?

**I:** Para ellos pedimos que sepan tres idiomas: español, inglés y alemán; además deben manejar programas informáticos específicos, como MAYA Nastran; Minitab Hot technology; Sigmetrix CETOL 6 Sigma; The MathWorks MATLAB Hot technology, entre muchos otros. También es requisito que demuestren que están afiliados al colegio de ingenieros en Costa Rica y que tengan certificaciones como B2B Data Exchange, integración de datos de PowerCenter, BigData, entre otros.

**E:** Perfecto. ¿Cuáles son las habilidades requeridas para el puesto de ingeniero mecánico?

**I:** Ocupamos que sepan actualizarse constantemente ellos solos, porque su profesión lo requiere. También es necesario que sepan comunicarse; que trabajen en equipo; que sean muy analíticos para

levantar proyectos que permitan solucionar problemas y dar soluciones; y que tengan la capacidad de generar e innovar con herramientas y máquinas.

**E:** ¿Cuáles son las funciones que desarrollaría un ingeniero mecánico en el establecimiento?

**I:** Ellos deben leer e interpretar dibujos técnicos o esquemas, además deben investigar diseñar, instalar, operar y dar mantenimiento a productos mecánicos, y resolver problemas con errores en el proceso de producción. Trabajarían como equipo con un líder a la cabeza.

**E:** Muy bien. ¿Es una vacante difícil de cubrir?

**I:** Por supuesto. Nadie tiene lo que estamos buscando y también hay mucha competencia, cuando se tiene una buena ficha con ese perfil hay que cuidarlo.

**E:** Muy bien. ¿Sólo este puesto vacante es nuevo en el establecimiento?

**I:** Sí señor.

**E:** Perfecto. Ahora cuénteme, ¿tuvo el establecimiento puestos vacantes ya existentes en enero, febrero y marzo del 2018? Es decir, de los que incluimos en la sección B ¿alguno estuvo vacante en el I trimestre?

**I:** Sí señor. Buscamos personas para el puesto de vendedor técnico, secretaria y recepcionista.

**E:** ¿Cuánto personal requieren en cada puesto vacante?

**I:** 2 vendedores técnicos, 1 secretaria y 1 recepcionista.

**E:** Muy bien. ¿En estos puestos de trabajo vacante se solicitan las mismas características (formación académica; requisitos y conocimientos; y habilidades requeridas) descritas en la sección B del cuestionario?

**I:** Para el caso de la recepcionista sí, pero ahora, para los puestos vacantes de vendedores técnicos, pedimos que tengan licencia de conducir específica y la formación educativa debe ser de bachillerato universitario. Por su parte, para el puesto de secretaria pedimos que manejen el idioma inglés, antes no lo pedíamos porque no era necesario, pero ahora sí.

**E:** Ya tengo toda la información de los puestos vacantes, ahora le haré tres consultas sobre los puestos vacantes difíciles de cubrir. ¿Cuáles son las consecuencias de contar con puestos vacantes difíciles de llenar?

**I:** Pues nosotros no hemos podido ofrecer nuevos servicios por la falta de personal, también hemos tenido que recargar a las demás personas trabajadoras y hemos aumentado nuestros costos operativos por el tema de pago de horas extras al personal del establecimiento.

**E:** Y ¿cuáles medidas adicionales han tomado para mejorar la contratación en puestos difíciles?

**I:** En realidad, ninguna. Solo hemos aumentado el salario a pagar en cada uno de estos puestos.

**E:** Bien. Y ¿cuáles son los medios de búsqueda de personal que se utilizan en el establecimiento?

**I:** Siempre usamos nuestras redes sociales y las ferias de empleo.

**E:** Muy bien. Ahora solo nos queda la última sección del cuestionario sobre ...

Con este ejemplo, la forma correcta de llenado de la información se muestra en la figura 6.17.

Figura 6.20  
Llenado de la sección E del cuestionario

Sección E. Puestos vacantes durante el I trimestre 2018						
E1. Puestos vacantes en el establecimiento						
E1.1. ¿Contó el establecimiento con puestos vacantes durante enero, febrero y marzo del 2018? <input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No [Pasar a la sección F]						
E1.2. ¿Alguno de los puestos de trabajo que se encontraban vacantes durante enero, febrero y marzo del 2018 son nuevos en el establecimiento? <input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No [Pasar a la pregunta E3] (No registrados en la sección B del cuestionario)						
E2. Características de los puestos nuevos vacantes en los establecimientos (no incluidos en la sección B de este cuestionario)						
E2.1. Anote el nombre del puesto de trabajo nuevo que se encuentra vacante	E2.2. Anote la cantidad de personal requerido en el puesto vacante	E2.3. Anote la formación académica mínima requerida para el puesto [selección única]	E2.4. Seleccione requisitos y conocimientos para el puesto [puede seleccionar varias opciones]	E2.5. Marque las habilidades requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	E2.6. Anote las tareas principales del puesto	E2.7. ¿Es una vacante difícil de llenar?
Ingeniero mecánico	11	<input type="radio"/> 1. Sin escolaridad. <input type="radio"/> 2. Primaria incompleta. <input type="radio"/> 3. Primaria completa. <input type="radio"/> 4. Secundaria incompleta. <input type="radio"/> 5. Secundaria completa. <input type="radio"/> 6. Técnico con primaria concluida. <input type="radio"/> 7. Técnico con educación secundaria concluida. <input type="radio"/> 8. Técnico medio [educación técnica vocacional]. <input type="radio"/> 9. Diplomado universitario. <input type="radio"/> 10. Universitaria incompleta. <input type="radio"/> 11. Bachillerato universitario. <input checked="" type="radio"/> 12. Licenciatura universitaria. <input type="radio"/> 13. Maestría. <input type="radio"/> 14. Doctorado.	<input checked="" type="radio"/> 1. Comunicación en un segundo idioma. <input type="radio"/> 2. Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo. <input checked="" type="radio"/> 3. Manejo de licencias informáticas especializadas. <input type="radio"/> 4. Manejo de herramientas especializadas [incluye certificación de uso cuando sea necesario]. <input checked="" type="radio"/> 5. Certificaciones en conocimientos relacionados al puesto. <input checked="" type="radio"/> 6. Incorporado a un colegio profesional. <input type="radio"/> 7. Disponibilidad de horarios. <input type="radio"/> 8. Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país. <input type="radio"/> 9. Licencia de conducir específica. <input type="radio"/> 10. Ninguno.	<input type="radio"/> 1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas. <input checked="" type="radio"/> 2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones. <input type="radio"/> 3. Comprometerse con la calidad del trabajo asignado. <input checked="" type="radio"/> 4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna. <input type="radio"/> 5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás. <input type="radio"/> 6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retadoras. <input type="radio"/> 7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras. <input checked="" type="radio"/> 8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales. <input type="radio"/> 9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento. <input type="radio"/> 10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos. <input checked="" type="radio"/> 11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos. <input type="radio"/> 12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos. <input type="radio"/> 13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos. <input type="radio"/> 14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos. <input type="radio"/> 15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes. <input checked="" type="radio"/> 16. Identificar y encontrar soluciones a problemas. <input type="radio"/> 17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones. <input checked="" type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.	7 18 19	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No [pasar al siguiente puesto]
E2.8. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? [puede seleccionar varias opciones]				<input checked="" type="radio"/> 7. Los postulantes no cuentan con las habilidades requeridas. <input checked="" type="radio"/> 8. Los postulantes no tienen el perfil académico requerido. <input type="radio"/> 9. En la región no hay personal para trabajar en el puesto. <input type="radio"/> 10. Proceso interno extenso.		
<input type="radio"/> 1. Falta de experiencia laboral en el puesto. <input type="radio"/> 2. El establecimiento se ubica en un lugar geográfico lejano o de difícil acceso. <input checked="" type="radio"/> 3. Mucha competencia entre empleadores.				<input type="radio"/> 4. No existen suficientes personas interesadas en realizar este trabajo. <input type="radio"/> 5. Condiciones del puesto poco atractivas. <input type="radio"/> 6. Candidatos sobrecalificados.		

E3. Características de los puestos vacantes ya existentes en el establecimiento (incluidos en la sección B. del cuestionario)				
E3.1. Anote el nombre del puesto de trabajo vacante ya existente en el establecimiento	E3.2. Anote la cantidad de personal requerido en el puesto vacante actual	E3.3. ¿En este puesto de trabajo vacante se solicitan las mismas características (formación académica; requisitos y conocimientos; y habilidades requeridas) descritas en la sección B del cuestionario?	3.4. ¿En cuáles aspectos del perfil de puesto de trabajo se presentan diferencias? (puede seleccionar varias opciones)	3.5. Anote el ajuste del perfil de puesto
Vendedor técnico	2	<input type="radio"/> 1. Sí (Pasar al siguiente puesto) <input checked="" type="radio"/> 2. No	<input checked="" type="radio"/> 1. Formación académica mínima requerida para el puesto. <input checked="" type="radio"/> 2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto. <input type="radio"/> 3. Habilidades requeridas para el puesto de trabajo.	Bachillerato universitario Licencia de conducir específica
Secretaria	1	<input type="radio"/> 1. Sí (Pasar al siguiente puesto) <input checked="" type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Formación académica mínima requerida para el puesto. <input checked="" type="radio"/> 2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto. <input type="radio"/> 3. Habilidades requeridas para el puesto de trabajo.	Manejo de un segundo idioma
Recepcionista	1	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí (Pasar al siguiente puesto) <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Formación académica mínima requerida para el puesto. <input type="radio"/> 2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto. <input type="radio"/> 3. Habilidades requeridas para el puesto de trabajo.	
		<input type="radio"/> 1. Sí (Pasar al siguiente puesto) <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Formación académica mínima requerida para el puesto. <input type="radio"/> 2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto. <input type="radio"/> 3. Habilidades requeridas para el puesto de trabajo.	
		<input type="radio"/> 1. Sí (Pasar al siguiente puesto) <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Formación académica mínima requerida para el puesto. <input type="radio"/> 2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto. <input type="radio"/> 3. Habilidades requeridas para el puesto de trabajo.	

E4. Consultas generales sobre puestos vacantes difíciles de llenar en el establecimiento (en caso de que se presentara alguno, incluyendo nuevos y ya existentes en el establecimiento).		
E4.1. Anote las consecuencias de contar con puestos vacantes difíciles de llenar (puede seleccionar varias opciones)	E4.2. Anote las medidas adicionales tomadas por el establecimiento para las vacantes difíciles de llenar (puede seleccionar varias opciones)	E4.3. Anote los medios de búsqueda de personal (puede seleccionar varias opciones)
<input type="radio"/> 1. Pérdida de ventas o ingresos. <input checked="" type="radio"/> 2. Aumento del pago por horas extras. <input type="radio"/> 3. Dificultad para introducir nuevas prácticas de trabajo e innovar procesos. <input checked="" type="radio"/> 4. Recargo de funciones al personal actual. <input type="radio"/> 5. Dificultad para alcanzar estándares de calidad y objetivos. <input checked="" type="radio"/> 6. Atraso en el desarrollo de nuevos productos o servicios. <input type="radio"/> 7. Ninguna.	<input checked="" type="radio"/> 1. Aumentar salarios e incentivos monetarios para los puestos. <input type="radio"/> 2. Disminuir requisitos del perfil del puesto. <input type="radio"/> 3. Implementar nuevas prácticas de reclutamiento. <input type="radio"/> 4. Asociarse con instituciones educativas para crear perfiles acordes. <input type="radio"/> 5. Reclutar los puestos por medio de subcontratación. <input type="radio"/> 6. Buscar candidatos fuera de la región o el país. <input type="radio"/> 7. Ofrecer modelos de trabajo alternativos [mayor flexibilidad laboral, teletrabajo]. <input type="radio"/> 8. Ascensos. <input type="radio"/> 9. Ninguna.	<input type="radio"/> 1. Anuncios en periódicos, televisión o radio. <input type="radio"/> 2. Agencias de empleo. <input type="radio"/> 3. Sitio web de la empresa. <input type="radio"/> 4. Referencias. <input type="radio"/> 5. Afiches. <input checked="" type="radio"/> 6. Redes sociales. <input checked="" type="radio"/> 7. Ferias de empleo. <input type="radio"/> 8. Servicios de bolsa de empleo por internet. <input type="radio"/> 9. Contactos con instituciones educativas. <input type="radio"/> 10. Bolsas públicas de empleo.

## 6.6. Sección F: Expectativa sobre puestos de trabajo

Esta sección consta de 2 bloques de consultas que indagan sobre la percepción de los informantes sobre los puestos de trabajo en los próximos tres años (mediano plazo). Es necesario considerar lo siguiente:

- Se definió un periodo de tiempo de tres años, pues se espera que en ese periodo se visiten nuevamente los establecimientos del sector servicios, logrando con ello cotejar la expectativa actual con los datos en el siguiente momento de consulta.

- Es labor del entrevistador indicar al informante que la consulta busca obtener su expectativa, es decir, lo que el informante considera va a suceder con lo que se le está consultando.

### **6.6.1. Consulta F1. Puestos de trabajo con mayor demanda**

En este bloque de consultas se pregunta sobre la expectativa de mayor demanda de trabajo en los puestos de trabajo. Se realizan tres consultas: sobre la percepción, los puestos de trabajo y el motivo por los que se demandará más personal.

#### *6.6.1.1. Mayor demanda de trabajo*

El entrevistador debe realizar la siguiente consulta: *¿considera usted que existirán puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años?* Las opciones de respuesta son *Sí, No y No sabe / No responde*. En el caso que las respuestas sean estas dos últimas, el entrevistador debe realizar un salto de pregunta hasta F2. Por el contrario, si la respuesta es *Sí*, debe continuar con las consultas F1.2. y F1.3.

#### *6.6.1.2. Puestos de trabajo con aumento de la demanda en el establecimiento*

La siguiente consulta es: *Anote máximo tres puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años*. Es importante que el entrevistador tome en cuenta lo siguiente:

- Se debe consultar al informante tanto el nombre del puesto como las tareas que realiza. Las consideraciones que aplican para el puesto de trabajo y sus tareas son las mismas que se anotaron antes en este manual, en específico en la consulta *B1. Puesto de trabajo y B9. Tareas principales del puesto* del cuestionario de la encuesta, respectivamente.
- El máximo de puestos de trabajo a anotar en esta consulta son 3.
- Es importante mencionar que la consulta trata sobre puestos estratégicos en el establecimiento. Es decir, no se consultan estrictamente los puestos en los que se demandará más personal sino aquellos que se consideran indispensables para el desarrollo de operaciones del establecimiento.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> También puede coincidir que aquellos puestos de trabajo en los que más se va a demandar personal en los próximos tres años sean los puestos estratégicos. En todo caso, lo importante es ser incisivo al indicar que se trata de puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento.

### 6.6.1.3. Justificación del aumento de la demanda de trabajo en esos puestos

En esta pregunta se consulta por las razones que hacen pensar al informante que la demanda de los puestos de trabajo que indicó aumentará en los próximos tres años. Son 4 opciones de respuesta más una opción de *Otros*, que es respuesta abierta para anotar toda opción que no esté contemplada en las otras que muestra el cuestionario.

Las alternativas de respuesta son:

1. Uso de nuevos insumos y equipos en el establecimiento.
2. Ajuste en los bienes o servicios que ofrece el establecimiento.
3. Aumento de la demanda del producto o servicio que se ofrece.
4. Los perfiles de puesto se ajustan a las necesidades actuales y futuras del establecimiento.
5. Otro. Justifique:

La consulta admite respuestas múltiples y, en caso que se seleccione la opción de *Otros*, debe existir una observación que respalde la selección.

## 6.6.2. Consulta F2. Puestos de trabajo con menor demanda

Al contrario del bloque de consultas anterior, en este se pregunta sobre la expectativa de menor demanda de trabajo en los puestos de trabajo. Se realizan tres consultas: sobre la percepción, los puestos de trabajo y el motivo por los que se demandará menos personal.

### 6.6.2.1. Menor demanda de trabajo

El entrevistador debe realizar la siguiente consulta: *¿considera usted que existirán puestos de trabajo en el establecimiento en los que se demandará menos personal en los próximos tres años?* Las opciones de respuesta son *Sí, No* y *No sabe / No responde*. En el caso que las respuestas sean estas dos últimas, la aplicación del cuestionario habrá finalizado. Por el contrario, si la respuesta es *Sí*, debe continuar con las consultas F2.2. y F2.3.

### 6.6.2.2. Puestos de trabajo con disminución de la demanda en el establecimiento

La siguiente consulta es: *Anote máximo tres puestos de trabajo en el establecimiento, en los que se demandará menos personal en los próximos tres años*. Se debe consultar al informante tanto el nombre del puesto como las tareas que realiza. Las consideraciones que aplican para el puesto de trabajo y sus tareas son las mismas que se anotaron antes en este manual, en específico en la consulta

*B1. Puesto de trabajo y B9. Tareas principales del puesto* del cuestionario de la encuesta, respectivamente.

#### *6.6.2.3. Justificación de la disminución de la demanda de trabajo en esos puestos*

En esta pregunta se consulta por las razones que hacen pensar al informante que la demanda de los puestos de trabajo que indicó disminuirá en los próximos tres años. Son 4 opciones de respuesta más una opción de *Otros*, que es respuesta abierta para anotar toda opción que no esté contemplada en las otras que muestra el cuestionario.

Las alternativas de respuesta son:

1. Automatización de funciones en ese puesto de trabajo.
2. Perfil de puesto no se relaciona con las necesidades actuales de trabajo.
3. Subcontratación de personal para realizar esas funciones.
4. Ajuste en la línea de producción de bienes y servicios del establecimiento.

La consulta admite respuestas múltiples y, en caso que se seleccione la opción de *Otros*, debe existir una observación que respalde la selección.

La figura 6.21 muestra la sección F del cuestionario de la encuesta.

*Figura 6.21*

***Sección F del cuestionario***

Sección F: Expectativa sobre puestos de trabajo									
F1. Puestos de trabajo con mayor demanda									
F1.1. ¿Considera usted que existirán puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años?	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No <input type="radio"/> 3. No sabe/ No responde	} Pase a la pregunta F2							
F1.2. Añote máximo tres puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años	<table border="0"> <tr> <td>1. Puesto de trabajo</td> <td>2. Tareas</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> </table>		1. Puesto de trabajo	2. Tareas	_____	_____	_____	_____	_____
1. Puesto de trabajo	2. Tareas								
_____	_____								
_____	_____								
_____	_____								
F1.3. ¿Por qué considera usted que se demandará más personal en esos puestos de trabajo?	<input type="radio"/> 1. Uso de nuevos insumos y equipos en el establecimiento. <input type="radio"/> 2. Ajuste en los bienes o servicios que ofrece el establecimiento. <input type="radio"/> 3. Aumento de la demanda del producto o servicio que se ofrece. <input type="radio"/> 4. Los perfiles de puesto se ajustan a las necesidades actuales y futuras del establecimiento <input type="radio"/> 5. Otro. Justifique: _____								
F2. Puestos de trabajo con menor demanda									
F2.1. ¿Considera usted que existirán puestos de trabajo en el establecimiento en los que se demandará menos personal en los próximos tres años?	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No <input type="radio"/> 3. No sabe/ No responde	} Fin del cuestionario							
F2.2. Añote máximo tres puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años	<table border="0"> <tr> <td>1. Puesto de trabajo</td> <td>2. Tareas</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> </table>		1. Puesto de trabajo	2. Tareas	_____	_____	_____	_____	_____
1. Puesto de trabajo	2. Tareas								
_____	_____								
_____	_____								
_____	_____								
F2.3. ¿Por qué considera usted que se demandará más personal en esos puestos de trabajo?	<input type="radio"/> 1. Automatización de funciones en ese puesto de trabajo.. <input type="radio"/> 2. Perfil de puesto no se relaciona con las necesidades actuales de trabajo. <input type="radio"/> 3. Subcontratación de personal para realizar esas funciones. <input type="radio"/> 4. Ajuste en la línea de producción de bienes y servicios del establecimiento. <input type="radio"/> 5. Otro. Justifique: _____								

### 6.6.3. Llenado de la sección F del cuestionario

Asuma que el entrevistador está finalizando la aplicación de la encuesta a un establecimiento.

**E:** Le voy a realizar las consultas de la última sección del cuestionario, son consultas sobre lo que espera usted que vaya a pasar con los puestos de trabajo en los próximos tres años.

**I:** Uhmm, próximos tres años, aunque realmente no sé qué pueda pasar.

**E:** Esa es la idea de las consultas, conocer sobre la percepción de los informantes sobre los puestos de trabajo. Por ejemplo, *¿considera usted que existirán puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años?*

**I:** Que pena, pero realmente desconozco la respuesta. Me encantaría decirle que va a aumentar la demanda de puestos, pero lo desconozco.

**E:** Entiendo. Ahora bien, *¿considera usted que existirán puestos de trabajo en el establecimiento en los que se demandará menos personal en los próximos tres años?*

**I:** En esas consultas sí le puedo ayudar. Sé que en el establecimiento va a disminuir la cantidad de personal que se demanda en los puestos de operario de producción y se va a eliminar el puesto de diseñador de interiores.

**E:** Muy bien. ¿Cuáles son las tareas de los operarios de producción? ¿Y el decorador de interiores?

**I:** Los operarios se encargan de ensamblar productos industriales por medio de procedimientos, y también usan herramientas y esfuerzo físico para su trabajo. Por su parte, el decorador se encarga de darle propuestas de decoración a los clientes, a partir de lo que el profesional conoce en la materia. Es un servicio conexo al de fabricación.

**E:** La última consulta ¿por qué considera usted que se demandará menos personal en esos puestos?

**I:** En el caso de los operarios de producción, porque dentro de un año se tiene planeado la compra masiva de maquinaria industrial que suplantaría su trabajo, mientras que, en el caso del diseñador de interiores, a partir de enero no se ofrecerá más el servicio. Solo se fabricará.

**E:** Perfecto. Muchas gracias por la colaboración. Con esta consulta hemos ....

La figura 6.22 muestra la forma correcta de llenar la sección F del cuestionario, a partir de la información del ejemplo.

Figura 6.22

**Llenado de la sección F del cuestionario**

Sección F: Expectativa sobre puestos de trabajo									
F1. Puestos de trabajo con mayor demanda									
F1.1. ¿Considera usted que existirán puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años?	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No <input checked="" type="radio"/> 3. No sabe/ No responde	} Pase a la pregunta F2							
F1.2 Anote máximo tres puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años	<table border="0"> <tr> <td>1. Puesto de trabajo</td> <td>2. Tareas</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> </table>		1. Puesto de trabajo	2. Tareas	_____	_____	_____	_____	_____
1. Puesto de trabajo	2. Tareas								
_____	_____								
_____	_____								
_____	_____								
F1.3. ¿Por qué considera usted que se demandará más personal en esos puestos de trabajo?	<input type="radio"/> 1. Uso de nuevos insumos y equipos en el establecimiento. <input type="radio"/> 2. Ajuste en los bienes o servicios que ofrece el establecimiento. <input type="radio"/> 3. Aumento de la demanda del producto o servicio que se ofrece. <input type="radio"/> 4. Los perfiles de puesto se ajustan a las necesidades actuales y futuras del establecimiento <input type="radio"/> 5. Otro. Justifique: _____								
F2. Puestos de trabajo con menor demanda									
F2.1. ¿Considera usted que existirán puestos de trabajo en el establecimiento en los que se demandará menos personal en los próximos tres años?	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No <input type="radio"/> 3. No sabe/ No responde	} Fin del cuestionario							
F2.2 Anote máximo tres puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años	<table border="0"> <tr> <td>1. Puesto de trabajo</td> <td>2. Tareas</td> </tr> <tr> <td>Operario de producción</td> <td>9, 17, 16</td> </tr> <tr> <td>Diseñador de interiores</td> <td>7, 15</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> </table>		1. Puesto de trabajo	2. Tareas	Operario de producción	9, 17, 16	Diseñador de interiores	7, 15	_____
1. Puesto de trabajo	2. Tareas								
Operario de producción	9, 17, 16								
Diseñador de interiores	7, 15								
_____	_____								
F2.3. ¿Por qué considera usted que se demandará más personal en esos puestos de trabajo?	<input checked="" type="radio"/> 1. Automatización de funciones en ese puesto de trabajo.. <input type="radio"/> 2. Perfil de puesto no se relaciona con las necesidades actuales de trabajo. <input type="radio"/> 3. Subcontratación de personal para realizar esas funciones. <input checked="" type="radio"/> 4. Ajuste en la línea de producción de bienes y servicios del establecimiento. <input type="radio"/> 5. Otro. Justifique: _____								

## 6.7.Observaciones generales

El cuestionario la encuesta cierra con un espacio para que el entrevistador anote todos aquellos datos que ayuden a comprender la información que se anotó en la encuesta, entendiendo que en esta sección no se deben anotar especificaciones de un puesto de trabajo en específico.

Por último, en el anexo 4 se muestra el cuestionario completo de la encuesta mientras que en el anexo 5 se presenta un resumen de los nombres de las secciones del cuestionario, así como sus objetivos.

## 7. RESULTADOS

Los resultados que se manejan en la encuesta son un total de 11. El trabajo de definición de resultados, principalmente para la identificación de problemas de marco, se realiza en conjunto con el DEE, por lo que las observaciones certeras sobre la actualización de los datos de los establecimientos es pieza fundamental en la correcta asignación de ellos.

La descripción de cada uno de los resultados es la siguiente:

- **Completa**: se asigna este resultado a los establecimientos que brindaron la totalidad de la información que se solicita en el cuestionario, sin ninguna omisión.
- **Incompleta**: este resultado corresponde a los cuestionarios en los que se omita información de algún tipo; ya sea, una sección completa, información dentro de una sección o ausencia de datos en algunas respuestas. El entrevistador siempre debe especificarse la omisión de los datos faltantes en la sección final de observaciones.
- **Rechazo**: este resultado corresponde a la negativa de un establecimiento a participar. Cuando se obtiene un rechazo, se debe anotar la justificación como forma de conocer su decisión. Las principales justificaciones para rechazar son:
  - Falta de tiempo.
  - Falta de interés.
  - No autorización de la empresa principal, la gerencia o casa matriz.
  - Confidencialidad de los datos
  - Reestructuración del establecimiento
  - Por temporada

- **Informante ausente:** este es el resultado que tiene por defecto cada uno de los establecimientos. Existen 4 tipos de informantes ausentes:
  - Sin cita de exposición.
  - Con cita de exposición
  - Por recopilar (por correo, por llamada, por visita).
  - Pendiente de confirmar participación.
  
- **Informante no localizado:** es el resultado que se asigna a los establecimientos de los que no se pudo obtener un contacto siquiera. Para asignarle este resultado, se debe revisar en internet, llamar al 91113 a consultar por otros teléfonos, buscar en redes sociales y, por último, visitar el establecimiento en la dirección registrada por el DEE. Cuando ya se hayan agotado todas estas opciones, en ese momento se puede conversar con el supervisor y anotar el resultado de informante no localizado.
  
- **Difícil acceso:** aplica cuando el establecimiento se ubica en zonas de difícil acceso que, por razones de clima o peligrosidad, no puedan visitarse. Cuando esta situación se presenta, se opta por realizar la consulta por llamada telefónica, por lo que no se le asigna el resultado sino hasta que se hayan agotado las opciones de visita.
  
- **Fusionada:** aplica cuando se verifica que el establecimiento ya no es tal, sino que forma parte de otra empresa, con nombre legal, actividad económica y dirección diferente a la que se recibe desde el DEE. Nuevamente se recuerda la importancia de que el entrevistador comunique a su supervisor este tipo de situaciones, para que se revisen con el DEE y se les asigne el resultado correcto.
  
- **Duplicada:** aplica cuando se verifica que el establecimiento ya no es tal, sino que el número de cédula registrado como establecimiento funcionó como cédula dos de una principal o de otro establecimiento. Es decir, se confirma que nunca fue un establecimiento por sí solo, por lo que no aplica para aplicar la encuesta.
  
- **No existe:** aplica cuando se verifica que el registro nunca fue un establecimiento.
  
- **Cambio de actividad:** corresponde al resultado de un establecimiento cuando:
  - Cambia de actividad económica, de tal forma que ya no pertenece al sector servicios.
  - Cambia de región, es decir, el cambio de ubicación del establecimiento hace que la región de planificación a la cual pertenece sea otra.

- Cuando el establecimiento pertenece a una empresa principal que cuenta con menos de 10 *personas trabajadoras*. Cuando se presenten estas situaciones, es necesario que el entrevistador consulte por la cantidad de personas trabajadoras de la empresa principal y el establecimiento y lo deje anotado en el control diario.
  - Cambia el *sector económico*, es decir, el establecimiento pasa de ser del sector privado al público (51% o más de su presupuesto es de fondos públicos).
  - Otros.
- **Cambio de uso**: se aplica cuando se verifica que el establecimiento ya no se encuentra activo. En estos casos es necesario que se consulte el momento en que el establecimiento dejó de realizar actividades productivas.

Es importante indicar, además, que cada entrevistador debe conocer a cabalidad las implicaciones de cada uno de los resultados del cuestionario de la encuesta, ya que es él mismo el que lo registra tanto al momento de subirlo al servidor como de notificar el avance en los controles diarios.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, A., & Vindas, A. (2015). *Transformación estructural y productividad sectorial en Costa Rica*. San José Costa Rica: Documento de Investigación 07-2015.
- Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de recursos humanos Gestión por competencias: El diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica .
- Alles, M. (2005). *Diccionario de comportamientos gestión por competencias. Cómo descubrir las competencias a través de los comportamientos*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Alles, M. (2015). *Nuevo enfoque Diccionario de competencias La Trilogía Tomo 1*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Álvarez-Galván, J. (2015). *A Skills beyond School Review of Costa Rica*. Paris: OECD Reviews of Vocational Education and Training, OECD Publishing.
- Asamblea Legislativa. (2000). *Ley n° 7839 Sistema de Estadística Nacional*. San José.
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (Actualizada al 2001). *Ley n° 2160 Ley Fundamental de la Educación*. San José, Costa Rica.
- Ayuntamiento de Barcelona. (2011). *Barcelona Treball. La web de Barcelona para encontrar trabajo*. Obtenido de Diccionario de Competencias Clave: <http://w27.bcn.cat/porta22/es/>
- BID. (2016). *Diseño de una encuesta de habilidades para el empleador*. Nota Técnica N° IDB-TN-1080.

- Cedefop. (2014). *Terminology of European education and training policy*. Luxembourg: Publications office of the European Union.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2016). *Guía Referencial Iberoamericana de Competencias Laborales en el Sector Público*. Bogotá, Colombia.
- Consejo Universitario. (2004). *Convenio sobre la Nomenclatura de Grados y Títulos de la Educación*. San José, Costa Rica.
- Creación literaria. (5 de 2012). *El afiche, estructura e importancia*. Obtenido de <https://creacionliteraria.net/2012/05/el-aficheestructura-e-importancia/>
- INEC. (2002). *Reglamento Autónomo de Servicios*. San José, Costa Rica.
- INEC. (2012). *Plan Estratégico Institucional 2012 - 2020*. San José, Costa Rica.
- Institute for the Future for the University of Phoenix Research Institute . (2011). *Future Work Skills 2020*. Phoenix, USA.
- Mulder, N., Pastiño, I., & Monge, R. (2016). *Análisis del Crecimiento de la Productividad en Costa Rica, 2001-2015*. San José, Costa Rica.
- OCDE. (2016). *Estudios Económicos de la OCDE: Costa Rica 2016 Evaluación económica*.
- Programa de Estado de la Nación. (2016). *Vigésimo Segundo Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible*. San Jose, Costa Rica: PEN 2016.
- Puentes, R. C. (2014). *Competencias Diccionario*. Obtenido de <https://ramonchoux.wixsite.com/competencias>
- Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/>
- Solano, A. (5 de Mayo de 2017). Opinión: Las habilidades que pedirá el mercado laboral a los profesionales. *La Nación*.
- UNESCO. (2001). *Enseñanza y formación técnica y profesional en el Siglo XXI*. París, Francia.
- UNESCO. (2013). *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación CINE 2011*. Québec, Canadá: Instituto de Estadística de la UNESCO.
- Universidad de Santiago. (2013). *Diccionario de competencias*. Santiago, Chile.
- Urueña, A., Ferrari, A., Blanco, D., & Valdecasa, E. (2011). *Las redes sociales en internet*. España: Observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI, ONTSI.

## 9. ANEXOS

### Anexo 1: Tipos de licencia de conducir en Costa Rica

Según la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial de Costa Rica, la licencia de conducir es el permiso otorgado por el Estado mediante el que se faculta a una persona a conducir un vehículo durante un período determinado. Existen licencias de diferentes tipos en Costa Rica:

- Tipo A-1: autoriza a conducir vehículos automotores tipo bicimotor y motocicleta, de combustión interna, cuya cilindrada de motor no supere 125 centímetros cúbicos. Asimismo, autoriza conducir triciclo y cuadraciclo, cuyo cilindraje de motor no supere los doscientos cincuenta centímetros cúbicos.
- Tipo A-2: autoriza a conducir vehículos automotores tipo bicimotor y motocicleta, de combustión interna, cuya cilindrada de motor no supere los quinientos centímetros cúbicos.
- Tipo A-3: autoriza a conducir vehículos automotores tipo bicimotor y motocicleta, de combustión interna, eléctricos o híbridos, sin límite de cilindrada o potencia.
- Tipo B-1: autoriza a conducir vehículos hasta de 4.000 kilogramos de peso bruto o peso máximo autorizado (PMA).
- Tipo B-2: autoriza a conducir vehículos hasta de 8.000 kilogramos de peso bruto o peso máximo autorizado (PMA).
- Tipo B-3: autoriza a conducir vehículos de todo peso, excepto los vehículos pesados articulados.
- Tipo B-4: Autoriza a conducir vehículos de todo peso, incluyendo los vehículos pesados articulados.
- Tipo C-1: autoriza a conducir los vehículos automotores en modalidad de taxi.
- Tipo C-2: autoriza a conducir vehículos automotores de transporte público de personas modalidad autobús, buseta y microbús.
- Tipo D-1: autoriza a conducir tractores de llantas.
- Tipo D-2: autoriza a conducir solo tractores de oruga.
- Tipo D-3: autoriza a conducir otros tipos de equipo especial, no contemplados en las licencias
- Tipo E-1: autoriza a conducir los vehículos comprendidos dentro de las clases de dos, tres, cuatro o más ejes, excepto los destinados al transporte público.
- Tipo E-2: autoriza a manejar tractores de llanta, de oruga y toda clase de vehículos de dos, tres, cuatro o más ejes.





## Anexo 4: Cuestionario de la Encuesta de puestos de trabajo en establecimientos privados



REPÚBLICA DE COSTA RICA

### Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo en Establecimientos Privados en Costa Rica

La Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo es una operación estadística que busca ofrecer información regional sobre las características de los puestos de trabajo que se requieren en los establecimientos privados en el país, considerando formación académica, requisitos y habilidades. La encuesta también incluye consultas sobre contratación de puestos de trabajo, capacitación y puestos vacantes.

Según la legislación existente [Ley N° 7839] se garantiza que el INEC utilizará la información suministrada únicamente para fines estadísticos, y por ende sólo publicará los datos obtenidos como parte de cifras globales.

#### Sección A: Datos del establecimiento

##### A1. Datos de identificación y localización del establecimiento

A1.1. Nombre legal: \_\_\_\_\_

A1.2. Nombre comercial: \_\_\_\_\_

A1.3. Número de identificación del establecimiento: \_\_\_\_\_

A1.4. Teléfono: \_\_\_\_\_

A1.5. Correo electrónico del establecimiento: \_\_\_\_\_

A1.6. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla el establecimiento?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

A1.7. Provincia donde se ubica el establecimiento: \_\_\_\_\_

A1.8. Cantón donde se ubica el establecimiento: \_\_\_\_\_

A1.9. Distrito donde se ubica el establecimiento: \_\_\_\_\_

A1.10. Dirección exacta del establecimiento: \_\_\_\_\_

A1.11. Año de inicio de actividades del establecimiento: \_\_\_\_\_

A1.12. ¿El establecimiento realiza exportaciones?

1. No  2. Sí Frecuencia \_\_\_\_\_

A1.13. ¿El establecimiento realiza importaciones?

1. No  2. Sí Frecuencia \_\_\_\_\_

A1.14. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a equipo de cómputo?

1. No  2. Sí

A1.15. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a internet?

1. No  2. Sí

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## A2. Datos de identificación de la empresa principal

A2.1. Nombre legal: \_\_\_\_\_

A2.2. Nombre comercial: \_\_\_\_\_

A2.3. Número de identificación de la empresa: \_\_\_\_\_

A2.4. Teléfono: \_\_\_\_\_

A2.5. Correo electrónico de la empresa: \_\_\_\_\_

A2.6. Provincia donde se ubica la empresa principal: \_\_\_\_\_

A2.7. Cantón donde se ubica la empresa principal: \_\_\_\_\_

A2.8. Distrito donde se ubica la empresa principal: \_\_\_\_\_

A2.9. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla la empresa? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

A2.10. Año de inicio de actividades de la empresa: \_\_\_\_\_

A2.11. ¿La empresa realiza exportaciones?

1. No  2. Sí Frecuencia \_\_\_\_\_

A2.12. ¿La empresa realiza importaciones?

1. No  2. Sí Frecuencia \_\_\_\_\_

A2.13. ¿Cuenta la empresa con acceso a equipo de cómputo?

1. No  2. Sí

A2.14. ¿Cuenta la empresa con acceso a internet?

1. No  2. Sí

A2.15. ¿Pertenece a una casa matriz en el extranjero?

1. No  2. Sí ¿De qué país? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

A2.16. ¿Posee la empresa filiales en el extranjero?

1. No  2. Sí ¿De qué país? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## A3. Datos de contacto

### A3.1. Datos del gerente/dueño/administrador

A3.1.1. Nombre: \_\_\_\_\_

A3.1.2. Cargo: \_\_\_\_\_

A3.1.3. Teléfono: \_\_\_\_\_

A3.1.4. Correo electrónico: \_\_\_\_\_

### A3.2. Datos del informante

A3.2.1. Nombre: \_\_\_\_\_

A3.2.2. Cargo: \_\_\_\_\_

A3.2.3. Teléfono: \_\_\_\_\_

A3.2.4. Correo electrónico: \_\_\_\_\_

### Sección B. Características de los puestos de trabajo en el establecimiento

Sección B. Características de los puestos de trabajo en el establecimiento						
B1. Anote el nombre del puesto de trabajo	B2. Anote la cantidad de personas trabajadoras en el puesto (excluyendo los dueños)	B3. Anote la formación académica mínima requerida para el puesto. (selección única)	B4. Seleccione requisitos y conocimientos para el puesto (puede seleccionar varias opciones)	B5. Marque las habilidades requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	B6. ¿Es posible contratar personal sin experiencia específica en este puesto?	B7. ¿Considera usted que es difícil llenar este puesto de trabajo?
		<input type="radio"/> 1. Sin escolaridad. <input type="radio"/> 2. Primaria incompleta. <input type="radio"/> 3. Primaria completa. <input type="radio"/> 4. Secundaria incompleta. <input type="radio"/> 5. Secundaria completa. <input type="radio"/> 6. Técnico con primaria concluida. <input type="radio"/> 7. Técnico con educación secundaria concluida. <input type="radio"/> 8. Técnico medio (educación técnica vocacional). <input type="radio"/> 9. Diplomado universitario. <input type="radio"/> 10. Universitaria incompleta. <input type="radio"/> 11. Bachillerato universitario. <input type="radio"/> 12. Licenciatura universitaria. <input type="radio"/> 13. Maestría. <input type="radio"/> 14. Doctorado.	<input type="radio"/> 1. Comunicación en un segundo idioma. <input type="radio"/> 2. Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo. <input type="radio"/> 3. Manejo de licencias informáticas especializadas. <input type="radio"/> 4. Manejo de herramientas especializadas (incluye certificación de uso cuando sea necesario). <input type="radio"/> 5. Certificaciones en conocimientos relacionados al puesto. <input type="radio"/> 6. Incorporado a un colegio profesional. <input type="radio"/> 7. Disponibilidad de horarios. <input type="radio"/> 8. Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país. <input type="radio"/> 9. Licencia de conducir específica. <input type="radio"/> 10. Ninguno.	<input type="radio"/> 1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas. <input type="radio"/> 2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones. <input type="radio"/> 3. Comprometerse con la calidad del trabajo asignado. <input type="radio"/> 4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna. <input type="radio"/> 5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás. <input type="radio"/> 6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retardoras. <input type="radio"/> 7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras. <input type="radio"/> 8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales. <input type="radio"/> 9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento. <input type="radio"/> 10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos. <input type="radio"/> 11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos. <input type="radio"/> 12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos. <input type="radio"/> 13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos. <input type="radio"/> 14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos. <input type="radio"/> 15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes. <input type="radio"/> 16. Identificar y encontrar soluciones a problemas. <input type="radio"/> 17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones. <input type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No (pasar a la pregunta B9)
<b>B8. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? (puede seleccionar varias opciones)</b>			<b>B9. Anote las tareas principales del puesto</b>		<b>B10. Observaciones por puesto</b>	
<input type="radio"/> 1. Falta de experiencia laboral en el puesto. <input type="radio"/> 2. El establecimiento se ubica en un lugar geográfico lejano o de difícil acceso. <input type="radio"/> 3. Mucha competencia entre empleadores. <input type="radio"/> 4. No existen suficientes personas interesadas en realizar este trabajo. <input type="radio"/> 5. Condiciones del puesto poco atractivas. <input type="radio"/> 6. Candidatos sobrecalificados. <input type="radio"/> 7. Los postulantes no cuentan con las habilidades requeridas. <input type="radio"/> 8. Los postulantes no tienen el perfil académico requerido. <input type="radio"/> 9. En la región no hay personal para trabajar en el puesto. <input type="radio"/> 10. Proceso interno extenso.			<hr/> <hr/> <hr/>		<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

Estos datos de esta sección se solicitan para cada uno de los puestos de trabajo que existen en cada establecimiento.

## Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre del 2018

### C1. Capacitación de personal en el establecimiento

C1.1. ¿Cuenta el establecimiento con un plan de capacitación de sus personas trabajadoras?  1. Sí  
 2. No

C1.2. ¿Cuenta el establecimiento con un presupuesto para capacitar personal?  1. Sí  
 2. No

C1.3. ¿Se capacitó personal durante enero, febrero y marzo del 2018, sin considerar la inducción que se brinda a personas trabajadoras de nuevo ingreso?  1. Sí (Pasar a la pregunta C2)  
 2. No

C1.4. ¿Por qué no se capacitó al personal? (puede seleccionar varias opciones)

- 1. Existe escasa o nula capacitación disponible en lo que requiere el personal.
- 2. La calidad de la capacitación que se ofrece no es satisfactoria.
- 3. Desconoce o es difícil obtener información sobre las capacitaciones disponibles.
- 4. Capacitar personal no es una prioridad para el establecimiento.
- 5. No se dispone de tiempo para capacitación.
- 6. Ninguna razón particular.

Una vez se responde esta consulta, se debe pasar a la sección D.

### C2. Puestos a los que se brindó capacitación

C2.1. Anote el puesto de trabajo en el que se capacitó personal	C2.2. Anote la cantidad de personas trabajadoras capacitadas en cada puesto (absoluto o porcentaje)	C2.3. Indique el motivo de capacitación de personal (puede seleccionar varias opciones)	C2.4. Anote los temas en los que se capacitó personal
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____ _____ _____
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____ _____ _____

C2. Puestos a los que se brindó capacitación			
C2.1. Anote el puesto de trabajo en el que se capacitó personal	C2.2. Anote la cantidad de personas trabajadoras capacitadas en cada puesto (absoluto o porcentaje)	C2.3. Indique el motivo de capacitación de personal (puede seleccionar varias opciones)	C2.4. Anote los temas en los que se capacitó en este puesto
_____ _____ _____	_____	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____ _____ _____
_____ _____ _____	_____	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____ _____ _____
_____ _____ _____	_____	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____ _____ _____
_____ _____ _____	_____	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____ _____ _____
_____ _____ _____	_____	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____ _____ _____
_____ _____ _____	_____	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	_____ _____ _____

## Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre 2018

### D1. Contratación de personal en el establecimiento

D1.1. ¿Se contrató personal durante enero, febrero y marzo del 2018?

1. Sí  
 2. No **PASAR A LA SECCIÓN E**

### D2. Puestos contratados en el establecimiento

D2.1. Anote el nombre del puesto de trabajo contratado	D2.2. Anote la cantidad de personal contratado en el puesto	D2.3. Anote el motivo de contratación de personal en el puesto (puede seleccionar varias opciones)	D2.4. ¿Se realizó inducción de personal en el puesto?
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No

## Sección E. Puestos vacantes durante el I trimestre 2018

### E1. Puestos vacantes en el establecimiento

E1.1. ¿Contó el establecimiento con puestos vacantes durante enero, febrero y marzo del 2018?  1. Sí  2. No (Pasar a la sección F)

E1.2. ¿Alguno de los puestos de trabajo que se encontraban vacantes durante enero, febrero y marzo del 2018 son nuevos en el establecimiento?  1. Sí  2. No (Pasar a la pregunta E3)  
(No registrados en la sección B del cuestionario)

### E2. Características de los puestos nuevos vacantes en los establecimientos (no incluidos en la sección B de este cuestionario)

E2.1. Anote el nombre del puesto de trabajo nuevo que se encuentra vacante	E2.2. Anote la cantidad de personal requerido en el puesto vacante	E2.3. Anote la formación académica mínima requerida para el puesto (selección única)	E2.4. Seleccione requisitos y conocimientos para el puesto (puede seleccionar varias opciones)	E2.5. Marque las habilidades requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	E2.6. Anote las tareas principales del puesto	E2.7. ¿Es una vacante difícil de llenar?
		<input type="radio"/> 1. Sin escolaridad. <input type="radio"/> 2. Primaria incompleta. <input type="radio"/> 3. Primaria completa. <input type="radio"/> 4. Secundaria incompleta. <input type="radio"/> 5. Secundaria completa. <input type="radio"/> 6. Técnico con primaria concluida. <input type="radio"/> 7. Técnico con educación secundaria concluida. <input type="radio"/> 8. Técnico medio (educación técnica vocacional). <input type="radio"/> 9. Diplomado universitario. <input type="radio"/> 10. Universitaria incompleta. <input type="radio"/> 11. Bachillerato universitario. <input type="radio"/> 12. Licenciatura universitaria. <input type="radio"/> 13. Maestría. <input type="radio"/> 14. Doctorado.	<input type="radio"/> 1. Comunicación en un segundo idioma. <input type="radio"/> 2. Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo. <input type="radio"/> 3. Manejo de licencias informáticas especializadas. <input type="radio"/> 4. Manejo de herramientas especializadas (incluye certificación de uso cuando sea necesario). <input type="radio"/> 5. Certificaciones en conocimientos relacionados al puesto. <input type="radio"/> 6. Incorporado a un colegio profesional. <input type="radio"/> 7. Disponibilidad de horarios. <input type="radio"/> 8. Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país. <input type="radio"/> 9. Licencia de conducir específica. <input type="radio"/> 10. Ninguno.	<input type="radio"/> 1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas. <input type="radio"/> 2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones. <input type="radio"/> 3. Comprometerse con la calidad del trabajo asignado. <input type="radio"/> 4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna. <input type="radio"/> 5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás. <input type="radio"/> 6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retardoras. <input type="radio"/> 7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras. <input type="radio"/> 8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales. <input type="radio"/> 9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento. <input type="radio"/> 10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos. <input type="radio"/> 11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos. <input type="radio"/> 12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos. <input type="radio"/> 13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos. <input type="radio"/> 14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos. <input type="radio"/> 15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes. <input type="radio"/> 16. Identificar y encontrar soluciones a problemas. <input type="radio"/> 17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones. <input type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.	_____ _____ _____	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No (pasar al siguiente puesto)

### E2.8. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? (puede seleccionar varias opciones)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="radio"/> 1. Falta de experiencia laboral en el puesto.<br><input type="radio"/> 2. El establecimiento se ubica en un lugar geográfico lejano o de difícil acceso.<br><input type="radio"/> 3. Mucha competencia entre empleadores. | <input type="radio"/> 4. No existen suficientes personas interesadas en realizar este trabajo.<br><input type="radio"/> 5. Condiciones del puesto poco atractivas.<br><input type="radio"/> 6. Candidatos sobrecalificados. | <input type="radio"/> 7. Los postulantes no cuentan con las habilidades requeridas.<br><input type="radio"/> 8. Los postulantes no tienen el perfil académico requerido.<br><input type="radio"/> 9. En la región no hay personal para trabajar en el puesto.<br><input type="radio"/> 10. Proceso interno extenso. |
|---|---|---|

**E2. Características de los puestos nuevos vacantes en los establecimientos (no incluidos en la sección B de este cuestionario)**

E2.1. Anote el nombre del puesto de trabajo nuevo que se encuentra vacante	E2.2. Anote la cantidad de personal requerido en el puesto vacante	E2.3. Anote la formación académica mínima requerida para el puesto	E2.4. Seleccione requisitos y conocimientos para el puesto (puede seleccionar varias opciones)	E2.5. Marque las habilidades requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	E2.6. Anote las tareas principales del puesto	E2.7. ¿Es una vacante difícil de llenar?
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Sin escolaridad. <input type="radio"/> 2. Primaria incompleta. <input type="radio"/> 3. Primaria completa. <input type="radio"/> 4. Secundaria incompleta. <input type="radio"/> 5. Secundaria completa. <input type="radio"/> 6. Técnico con primaria concluida. <input type="radio"/> 7. Técnico con educación secundaria concluida. <input type="radio"/> 8. Técnico medio (educación técnica vocacional). <input type="radio"/> 9. Diplomado universitario. <input type="radio"/> 10. Universitaria incompleta. <input type="radio"/> 11. Bachillerato universitario. <input type="radio"/> 12. Licenciatura universitaria. <input type="radio"/> 13. Maestría. <input type="radio"/> 14. Doctorado.	<input type="radio"/> 1. Comunicación en un segundo idioma. <input type="radio"/> 2. Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo. <input type="radio"/> 3. Manejo de licencias informáticas especializadas. <input type="radio"/> 4. Manejo de herramientas especializadas [incluye certificación de uso cuando sea necesario]. <input type="radio"/> 5. Certificaciones en conocimientos relacionados al puesto. <input type="radio"/> 6. Incorporado a un colegio profesional. <input type="radio"/> 7. Disponibilidad de horarios. <input type="radio"/> 8. Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país. <input type="radio"/> 9. Licencia de conducir específica. <input type="radio"/> 10. Ninguno.	<input type="radio"/> 1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas. <input type="radio"/> 2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones. <input type="radio"/> 3. Comprometerse con la calidad del trabajo asignado. <input type="radio"/> 4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna. <input type="radio"/> 5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás. <input type="radio"/> 6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retadoras. <input type="radio"/> 7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras. <input type="radio"/> 8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales. <input type="radio"/> 9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento. <input type="radio"/> 10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos. <input type="radio"/> 11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos. <input type="radio"/> 12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos. <input type="radio"/> 13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos. <input type="radio"/> 14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos. <input type="radio"/> 15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes. <input type="radio"/> 16. Identificar y encontrar soluciones a problemas. <input type="radio"/> 17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones. <input type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.	_____ _____ _____	<input type="radio"/> 1. Si  <input type="radio"/> 2. No <b>(pasar al siguiente puesto)</b>

**E2.8. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? (puede seleccionar varias opciones)**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="radio"/> 1. Falta de experiencia laboral en el puesto.                                     | <input type="radio"/> 4. No existen suficientes personas interesadas en realizar este trabajo. | <input type="radio"/> 7. Los postulantes no cuentan con las habilidades requeridas. |
| <input type="radio"/> 2. El establecimiento se ubica en un lugar geográfico lejano o de difícil acceso. | <input type="radio"/> 5. Condiciones del puesto poco atractivas.                               | <input type="radio"/> 8. Los postulantes no tienen el perfil académico requerido.   |
| <input type="radio"/> 3. Mucha competencia entre empleadores.   | <input type="radio"/> 6. Candidatos sobrecalificados.  | <input type="radio"/> 9. En la región no hay personal para trabajar en el puesto.   |
|   |  | <input type="radio"/> 10. Proceso interno extenso.                                  |

**E2.9. Observación**

---



---



---

**E3. Características de los puestos vacantes ya existentes en el establecimiento (incluidos en la sección B. del cuestionario)**

E3.1. Anote el nombre del puesto de trabajo vacante ya existente en el establecimiento	E3.2. Anote la cantidad de personal requerido en el puesto vacante actual	E3.3 . ¿En este puesto de trabajo vacante se solicitan las mismas características (formación académica; requisitos y conocimientos; y habilidades requeridas) descritas en la sección B del cuestionario?	3.4. ¿En cuáles aspectos del perfil de puesto de trabajo se presentan diferencias?	3.5. Anote el ajuste del perfil de puesto
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Sí (Pasar al siguiente puesto) <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Formación académica mínima requerida para el puesto. <input type="radio"/> 2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto. <input type="radio"/> 3. Habilidades requeridas para el puesto de trabajo.	_____
_____	_____	<input type="radio"/> 1. Sí (Pasar al siguiente puesto) <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Formación académica mínima requerida para el puesto. <input type="radio"/> 2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto. <input type="radio"/> 3. Habilidades requeridas para el puesto de trabajo.	_____

**E4. Consultas generales sobre puestos vacantes difíciles de llenar en el establecimiento (en caso de que se presentara alguno, incluyendo nuevos y ya existentes en el establecimiento).**

E4.1. Anote las consecuencias de contar con puestos vacantes difíciles de llenar (puede seleccionar varias opciones)	E4.2. Anote las medidas adicionales tomadas por el establecimiento para las vacantes difíciles de llenar (puede seleccionar varias opciones)	E4.3. Anote los medios de búsqueda de personal (puede seleccionar varias opciones)
<input type="radio"/> 1. Pérdida de ventas o ingresos. <input type="radio"/> 2. Aumento del pago por horas extras. <input type="radio"/> 3. Dificultad para introducir nuevas prácticas de trabajo e innovar procesos. <input type="radio"/> 4. Recargo de funciones al personal actual. <input type="radio"/> 5. Dificultad para alcanzar estándares de calidad y objetivos. <input type="radio"/> 6. Atraso en el desarrollo de nuevos productos o servicios. <input type="radio"/> 7. Ninguna.	<input type="radio"/> 1. Aumentar salarios e incentivos monetarios para los puestos. <input type="radio"/> 2. Disminuir requisitos del perfil del puesto. <input type="radio"/> 3. Implementar nuevas prácticas de reclutamiento. <input type="radio"/> 4. Asociarse con instituciones educativas para crear perfiles acordes. <input type="radio"/> 5. Reclutar los puestos por medio de subcontratación. <input type="radio"/> 6. Buscar candidatos fuera de la región o el país. <input type="radio"/> 7. Ofrecer modelos de trabajo alternativos (mayor flexibilidad laboral, teletrabajo). <input type="radio"/> 8. Ascensos. <input type="radio"/> 9. Ninguna.	<input type="radio"/> 1. Anuncios en periódicos, televisión o radio. <input type="radio"/> 2. Agencias de empleo. <input type="radio"/> 3. Sitio web de la empresa. <input type="radio"/> 4. Referencias. <input type="radio"/> 5. Afiches. <input type="radio"/> 6. Redes sociales. <input type="radio"/> 7. Ferias de empleo. <input type="radio"/> 8. Servicios de bolsa de empleo por internet. <input type="radio"/> 9. Contactos con instituciones educativas. <input type="radio"/> 10. Bolsas públicas de empleo.

## Sección F: Expectativa sobre puestos de trabajo

### F1. Puestos de trabajo con mayor demanda

F1.1. ¿Considera usted que existirán puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años?

1. Sí  
 2. No  
 3. No sabe/ No responde

} Pase a la pregunta F2

F1.2 Anote máximo tres puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años

1. Puesto de trabajo

2. Tareas

_____	_____
_____	_____
_____	_____

F1.3. ¿Por qué considera usted que se demandará más personal en esos puestos de trabajo?

1. Uso de nuevos insumos y equipos en el establecimiento.  
 2. Ajuste en los bienes o servicios que ofrece el establecimiento.  
 3. Aumento de la demanda del producto o servicio que se ofrece.  
 4. Los perfiles de puesto se ajustan a las necesidades actuales y futuras del establecimiento  
 5. Otro. Justifique: \_\_\_\_\_

### F2. Puestos de trabajo con menor demanda

F2.1. ¿Considera usted que existirán puestos de trabajo en el establecimiento en los que se demandará menos personal en los próximos tres años?

1. Sí  
 2. No  
 3. No sabe/ No responde

} Fin del cuestionario

F2.2 Anote máximo tres puestos de trabajo estratégicos en el establecimiento, en los que se demandará más personal en los próximos tres años

1. Puesto de trabajo

2. Tareas

_____	_____
_____	_____
_____	_____

F2.3. ¿Por qué considera usted que se demandará más personal en esos puestos de trabajo?

1. Automatización de funciones en ese puesto de trabajo..  
 2. Perfil de puesto no se relaciona con las necesidades actuales de trabajo.  
 3. Subcontratación de personal para realizar esas funciones.  
 4. Ajuste en la línea de producción de bienes y servicios del establecimiento.  
 5. Otro. Justifique: \_\_\_\_\_

## Anexo 5: Resumen de las secciones del cuestionario de la encuesta





[www.inec.cr](http://www.inec.cr)

INEC, de la rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre calle Los Negritos,  
edificio Ana Lorena, Mercedes de Montes de Oca, Costa Rica.

**Correo e.:** [informacion@inec.go.cr](mailto:informacion@inec.go.cr) **Apartado:** 10163 - 1000 San José, C. R.

**Teléfono:** 2280 - 9280, ext. 326 o 327, **Telefax:** 2224-2221