



Área de Estadísticas Continuas

Manual de la persona entrevistadora

Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo en Establecimientos

Sectores de Construcción, Manufactura y Agricultura

Presentación

La Encuesta de Puestos de Trabajo en establecimientos privados en Costa Rica es una operación estadística que ejecuta el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), con el propósito de producir información sobre el mercado laboral nacional.

Esta encuesta consultará las características de los puestos de trabajo que se demandan en los sectores de Construcción, Manufactura y Agricultura, así como su perfil de capacitación, contratación y puestos vacantes. De esta manera, el INEC responde a una necesidad de mejoramiento y ampliación de las estadísticas laborales del país.

Este instructivo constituye una guía detallada para el personal de recolección de la Encuesta de Puestos de Trabajo en establecimientos privados, cuya labor consistirá en recopilar información de las 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, a aplicar en el 2019.

La persona entrevistadora deberá leer cuidadosamente este manual y plantear sus dudas conforme se desarrolle el proceso de capacitación. Asimismo, deberá consultarlo cada vez que surjan dudas en el momento de efectuar la entrevista en los establecimientos.

Contenido

Presentación.....	1
Siglas y acrónimos	6
1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Antecedentes	7
1.2. Importancia	8
1.3. Objetivos	9
1.4. Vinculación del proyecto con políticas y estrategias nacionales e internacionales.....	10
2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	11
3. ASPECTOS GENERALES PARA EL PERSONAL DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN	23
3.1. Instituto Nacional de Estadística y Censos.....	23
3.1.1. Misión del INEC	26
3.1.2. Visión del INEC	26
3.1.3. Valores institucionales	26
3.2. Funcionarios del INEC.....	26
3.2.1. Derechos de los funcionarios	27
3.2.2. Obligaciones de los funcionarios y de las jefaturas	28
3.2.3. Prohibiciones de los funcionarios	30
3.3. Personal entrevistador.....	32
4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA.....	35
4.1. Unidad de estudio	35
4.2. Sector económico.....	35
4.3. Tamaño.....	35
4.4. Cobertura geográfica.....	36
4.5. Actividad Económica	37
5. ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
5.1. Proceso de recolección de datos para la persona entrevistadora	42
5.2. Levantamiento del control diario.....	46
5.3. Métodos de recolección de datos en campo	50
5.3.1. Visita personal al establecimiento	50
5.3.2. Llamada telefónica	51
5.3.3. Correo electrónico.....	51

5.4.	Procedimiento para adelantos y liquidaciones	52
5.4.1.	Procedimiento para adelantos	52
5.4.2.	Procedimiento para liquidaciones.....	54
6.	CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA.....	56
6.1.	Sección A: Datos del establecimiento	56
6.1.1.	Consultas A1. Datos de identificación y localización del establecimiento.....	56
6.1.2.	Consultas A2. Datos de identificación de la empresa principal	61
6.1.3.	Consultas A3. Datos de contacto	62
6.1.4.	Ejemplo de rellenado de la sección A.....	63
6.2.	Sección B. Características de los puestos de trabajo en el establecimiento.....	72
6.2.1.	Consulta B1. Puesto de trabajo	73
6.2.2.	Consulta B2. Cantidad de personas trabajadoras	73
6.2.3.	Consulta B3. Formación académica mínima requerida para el puesto	74
6.2.4.	Consulta B4. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto.....	81
6.2.5.	Consulta B5. Habilidades especiales requeridas para el puesto	83
6.2.6.	Consulta B6. Habilidades físicas requeridas para el puesto.....	87
6.2.7.	Consulta B7. Contratación de personal sin experiencia.....	88
6.2.8.	Consulta B8. Puestos difíciles de llenar	88
6.2.9.	Consulta B9. ¿Por qué fue un puesto difícil de cubrir?	88
6.2.10.	Consulta B10. Tareas principales del puesto de trabajo	89
6.2.11.	Consulta B11. Observaciones de cada puesto	92
6.2.12.	Ejemplo de rellenado de la sección B.....	95
6.3.	Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre 2019	98
6.3.1.	Consultas C1. Capacitación de personal en el establecimiento	98
6.3.2.	Consultas C2. Puestos a los que se brindó capacitación	101
6.3.3.	Ejemplo del rellenado de la sección C del cuestionario, sin capacitación	105
6.3.4.	Ejemplo del rellenado de la sección C del cuestionario, con capacitación	106
6.4.	Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre 2019.....	109
6.4.1.	Consulta D1. Contratación de personal en el establecimiento	110
6.4.2.	Consultas D2. Puestos contratados en el establecimiento	110
6.4.3.	Ejemplo del rellenado de la sección D del cuestionario.....	113
6.5.	Sección E. Puestos vacantes durante el I trimestre 2019	115
6.5.1.	Consulta E1. Puestos vacantes en el establecimiento	116

6.5.2.	Consultas E2. Características de puestos vacantes nuevos en el establecimiento.	117
6.5.1.	Consultas E3. Características de los puestos vacantes ya existentes	119
6.5.2.	Consultas E4. Consultas generales sobre puestos vacantes difíciles de cubrir.....	121
6.5.3.	Ejemplo del relleno de la sección D del cuestionario.....	125
6.6.	Sección F: Expectativa sobre puestos de trabajo	130
6.6.1.	Consulta F1. Puestos de trabajo con mayor demanda	130
6.6.2.	Consulta F2. Puestos de trabajo con menor demanda	132
6.6.3.	Ejemplo del relleno de la sección F del cuestionario	134
6.7.	Observaciones generales	135
7.	RESULTADOS	136
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
9.	ANEXOS	141
	Anexo 1: Tipos de licencia de conducir en Costa Rica.....	141
	Anexo 2: Formato para el levantamiento de rutesos	143
	Anexo 3: Presentación Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo (en formato ppt.)	144
	Anexo 4: Formato para el control diario de recolección.....	150
	Anexo 5: Cuestionario de la Encuesta de Puestos de Trabajo en establecimientos privados....	151
	Anexo 6: Resumen de las secciones del cuestionario de la encuesta.....	160

Índice de tablas

Tabla 4.1	Sectores económicos incluidos en la encuesta	38
Tabla 6.1	Normas de continuidad de los establecimientos, para actualización de datos..	71
Tabla 6.2	Opciones de respuesta de formación académica mínima para los puestos.....	75
Tabla 6.3	Habilidades especiales incluidas en la encuesta	84
Tabla 6.4	Tareas principales para cada puesto de trabajo	89

Índice de figuras

Figura 6.1	Secciones que conforman el cuestionario de la encuesta	56
Figura 6.2	Consultas sobre el establecimiento.....	57
Figura 6.3	Formato para la descripción correcta de actividades económicas.....	58
Figura 6.4	Formato para la descripción correcta de la ubicación	60
Figura 6.5	Consultas que se realizan en la sección B	72

Figura 6.6 Esquema del sistema educativo costarricense.....	80
Figura 6.7 Habilidades físicas incluidas en la encuesta	87
Figura 6.8 Motivos de capacitación de personal en el establecimiento	102

Índice de imágenes

Imagen 6.1 Sección A, datos del establecimiento	61
Imagen 6.2 Sección A, datos de identificación de la empresa principal	62
Imagen 6.3 Sección A, datos de contacto	63
Imagen 6.4 Rellenado de la sección A del cuestionario	67
Imagen 6.5 Módulo de verificación de datos de la persona entrevistadora	69
Imagen 6.6 Módulo de verificación de datos de la persona entrevistadora (continuación)	69
Imagen 6.7 Sección B del cuestionario de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo.	94
Imagen 6.8 Rellenado de la sección B del cuestionario	97
Imagen 6.9 Sección C del cuestionario de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo	104
Imagen 6.10 Rellenado de la sección C del cuestionario, sin capacitación	106
Imagen 6.11 Rellenado de la sección C del cuestionario, con capacitación.....	109
Imagen 6.12 Sección D del cuestionario	113
Imagen 6.13 Rellenado de la sección D del cuestionario.	115
Imagen 6.14 Sección E del cuestionario, consultas E1 y E2.....	119
Imagen 6.15 Sección E del cuestionario, consultas E3 y E4.....	125
Imagen 6.16 Rellenado de la sección E del cuestionario	129
Imagen 6.17 Sección F del cuestionario	133
Imagen 6.18 Rellenado de la sección F del cuestionario	135

Siglas y acrónimos

CAECR	Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica
Cedefop	Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional
CIIU	Clasificación Internacional Industrial Uniforme
CIUO	Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones
COCR	Clasificación de Ocupaciones de Costa Rica
Conare	Consejo Nacional de Rectores
DEE	Directorio de Empresas y Establecimientos
ECE	Encuesta Continua de Empleo
ENAE	Encuesta Nacional a Empresas
ENAHO	Encuesta Nacional de Hogares
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
MEIC	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
MEP	Ministerio de Educación Pública
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OLAP	Observatorio Laboral de Profesiones
Mideplán	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
PNDIP	Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública
SEN	Sistema de Estadística Nacional
SNP	Sistema Nacional de Planificación
Unesco	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

1. INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Puestos de Trabajo en establecimientos privados en Costa Rica es una operación estadística en la cual 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 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

Los estudios que producen información sobre la demanda de requerimientos del factor humano en el país no son abundantes. Se han realizado algunas operaciones estadísticas, entre las que se mencionan:

- El Observatorio Laboral de Profesiones (OLAP) del Consejo Nacional de Rectores (Conare) conjunta, sistematiza y publica los estudios realizados en el país por parte de instituciones universitarias, colegios profesionales, empleadores y de los organismos interesados en materia de mercado laboral de las personas profesionales.
- La Encuesta de Escasez de Talento de Manpower, aplicada en 42 países, incluyendo Costa Rica, consulta sobre la presencia de dificultades para llenar vacantes por parte de los empleadores, y las razones por las que no pueden cubrirlas; los puestos para los cuales es más difícil encontrar los candidatos adecuados; y el impacto que genera la presencia de puestos vacantes difíciles de cubrir en la empresa y las estrategias para contrarrestarlo.
- El estudio de identificación de necesidades de capacitación y formación profesional 2017 - 2021 del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA): aplicado desde el 2017 en el que consulta sobre la caracterización de las empresas, contratación de personal, necesidades de capacitación y de formación.
- La Encuesta Nacional a Empresas (ENAE) del INEC que, desde el 2015, consulta directamente a los demandantes de trabajo sobre puestos de

trabajo, horas laboradas, remuneraciones, desvinculaciones, puestos vacantes, entre otros.

Si bien la ENAE es una encuesta que trata sobre mercado laboral, no consulta los mismos temas que la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo, pero sí considera la misma unidad de análisis, por lo que se puede tomar como referencia para la definición de metodología de trabajo a desarrollar en esta última.

- La Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo del INEC, que tuvo su primera ejecución durante el 2018, en la que se consultó a establecimientos del sector privado dedicados a actividades del sector de Servicios. Este es, sin duda, el antecedente nacional desarrollado por el INEC más relevante en lo que respecta a obtener información estadística sobre los perfiles de puestos de trabajo.

1.2. Importancia

La estructura productiva de una economía es dinámica, así como lo relacionado con 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. Será un insumo importante, tanto para investigaciones, como para definir estrategias y políticas, públicas y privadas.

Con esta encuesta, se pretende proveer resultados periódicos y actualizados sobre los puestos de trabajo, con una variedad de temas, como las dificultades 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 lo tanto, esta información complementará, sin duda, los esfuerzos estadísticos ya existentes en el país en materia laboral.

Se han identificado diversos grupos y usuarios de los resultados de la encuesta, entre los cuales se destacan los siguientes:

- a) Empleadores, quienes tendrán un doble papel en la encuesta, por constituir la fuente primaria de datos para esta encuesta y, además, por ser uno de los principales usuarios de los resultados que se pretenden alcanzar con esta operación estadística.
- b) Las instituciones de Gobierno, pues la información permitirá formular y fortalecer políticas públicas referidas a la temática laboral y educativa.
- c) La población general, principalmente aquella en búsqueda de empleo o en proceso de formación.

En cuanto a su efecto macroeconómico, el proyecto es relevante porque la información servirá de insumo para construir 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 de las empresas.

1.3. Objetivos

El objetivo general de esta operación estadística es *ofrecer, a la sociedad costarricense, información estadística regional sobre las características de los puestos de trabajo requeridos en los establecimientos privados del país dedicados a actividades de Construcción, Manufactura y Agricultura*, tanto para solventar los vacíos de información, como para servir de insumo al crear estrategias y planificar políticas públicas.

Los objetivos específicos de la encuesta para el 2019 son:

- a. Describir los puestos de trabajo que demandan los establecimientos privados que se dedican a actividades de Manufactura, Construcción y Agricultura.
- b. Especificar las características de la capacitación, la contratación de personal y los puestos de trabajo vacantes que se demandan.

1.4. Vinculación del proyecto con políticas y estrategias nacionales e internacionales

La encuesta se enmarca en el Plan Estratégico Institucional del INEC, específicamente en el segundo objetivo estratégico, que indica: “Poner a disposición de la sociedad productos estadísticos que confirmen el compromiso del INEC para la oportuna atención de las necesidades y requerimientos” (INEC, 2012). En este mismo documento se menciona que le corresponde al INEC, según la normativa vigente, la responsabilidad de generar estadísticas nacionales y coordinar su producción con otros entes del sector público y privado (...).

Por su parte, en el Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública (PNDIP) 2019 – 2022 se han definido algunas estrategias sobre reducción del desempleo e innovación, competitividad y productividad que podrían utilizar los resultados de la encuesta como información transversal, para evaluación y seguimiento de sus objetivos. Por ejemplo, en el PNDIP se menciona que no ha sido posible superar el desempleo estructural (...) debido a la desconexión entre el mercado laboral y la matriz productiva.

Como forma de enfrentar la situación antes mencionada, el PNDIP propone algunos objetivos, por ejemplo, para lograr una mayor inclusión del mercado laboral se debe abordar con políticas públicas dirigidas a las personas que tienen mayores dificultades para encontrar empleo. Es claro, por tanto, la coincidencia necesaria que debe existir entre oferta y demanda laboral para que el desempleo disminuya, argumento que sustenta iniciativas como la de aplicación de esta encuesta.

En cuanto a compromisos internacionales, este proyecto es acorde con las recomendaciones claves realizadas por la Organización para la Cooperación y el

Desarrollo Económico (OCDE), como parte del proceso de adhesión de Costa Rica a dicha organización. En el último estudio económico que dicha institución realizó sobre Costa Rica (2018), se manifiesta la existencia de un desajuste entre las habilidades que demanda el mercado laboral y las suministradas por las personas. En el informe menciona que:

“el sistema educativo no se ha mantenido al día con la transformación estructural que se está llevando a cabo hacia sectores de alto contenido tecnológico y de habilidades, lo que ha provocado una escasez de habilidades a pesar de que los niveles de desempleo son altos. Los desajustes en cuanto a la falta de habilidades perjudican el crecimiento de la productividad; la falta de personal calificado es uno de los principales obstáculos mencionados por los empresarios para la innovación entre las empresas costarricenses, y la mayoría de los empleadores considera que el sistema educativo no satisface las necesidades de la economía.” (OCDE, 2018).

Es decir, el informe concluye que el sistema educativo no está brindando a las personas las habilidades requeridas por el mercado laboral, ni las herramientas necesarias para adaptarse al cambio estructural y tecnológico. Por tanto, conocer la estructura de puestos de trabajo y sus características, permitirá profundizar tanto en los requerimientos de demanda laboral como en las necesidades de formación de las personas trabajadoras, como forma de reducir los desajustes presentes en Costa Rica en cuanto a lo que a mercado laboral se refiere.

2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Actividad económica:** combinación de recursos (equipo, mano de obra, técnicas de fabricación o productos) para producir bienes o servicios. Al clasificar las actividades económicas en la Encuesta de Puestos de Trabajo, se utiliza la Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica (CAECR).

Cuando el establecimiento posee varias actividades económicas, la principal corresponde a la que más aporta al valor añadido, es decir, genera mayores ganancias, tiene asignada la mayor cantidad de trabajadores, se le dedica más tiempo, o bien, la empresa (unidad económica de la cual depende el establecimiento) la considera como principal.

- **Capacitación de personal:** educación destinada a impartir objetivos de aprendizaje predeterminados, en particular en el ámbito de la educación vocacional, es decir, programas educativos orientados principalmente a impartir destrezas, competencias y conocimientos prácticos, así como a la comprensión necesaria para ejercer una ocupación u oficio, o diversos tipos de ocupaciones u oficios.
- **Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica (CAECR-2011):** manual nacional para la clasificación de la variable actividad económica, a partir de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme, en su cuarta revisión (CIIU Rev. 4). La CIIU Rev. 4 es una estructura de clasificación internacional coherente y consistente de las actividades económicas. Se fundamenta 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. Se basa en la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO), un sistema de codificación internacional cuyo objeto es el tratamiento de la información sobre ocupaciones de manera uniforme para efectos estadísticos.
- **Empresa:** 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 denomina casa matriz u oficinas centrales; efectúa sus operaciones en un mismo lugar o en otras ubicaciones.
 - Empresa única: aquella que no depende de otro, realiza sus actividades en el mismo lugar y no tiene establecimientos.

- Establecimiento: aquella actividad que desarrolla la empresa en un lugar diferente al de la empresa principal, pero que depende de ella de alguna forma (contable y administrativamente).
- **Experiencia laboral:** experiencia previa en trabajos relevantes indicados para el puesto vacante, señalada en el perfil del aspirante.
- **Formación académica:** conjunto de secuencias de aprendizaje seguidas por una persona para obtener conocimientos, destrezas o competencias (Cedefop, 2014). Seguidamente se definen las categorías de formación académica.
 - **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), así como a sentar una sólida base para el aprendizaje de las áreas esenciales del conocimiento y el desarrollo personal y social, como preparación para la educación secundaria baja. Se promueve el aprendizaje en un nivel básico de complejidad y con muy poca, o ninguna, especialización (UNESCO, 2013).
 - **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 la educación postsecundaria no terciaria y educación terciaria. En términos generales, la educación secundaria promueve el aprendizaje en un nivel intermedio de complejidad. (UNESCO, 2013).

Ahora bien, según la Ley Fundamental de la Educación, n° 2160, 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; una de sus finalidades es desarrollar las habilidades y aptitudes que 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 cual 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 e 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, así como 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 Fundamental de la Educación, n° 2160, artículo 17, la enseñanza técnica se ofrecerá a quienes desean hacer carreras de naturaleza vocacional o profesional de grado medio cuyo ingreso requiera haber terminado la escuela primaria o una parte de la secundaria.

- **Universitaria:** se refiere al último proceso de aprendizaje académico, donde el nivel de la enseñanza que se ofrece es profesional. Los títulos correspondientes a la educación universitaria en Costa Rica¹ son los siguientes:
 - i. **Diplomado:** grado académico que se otorga a quienes cumplen los requisitos de una carrera corta; es decir, dura un mínimo de cuatro ciclos lectivos y un máximo de seis ciclos (es

¹ 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, documento elaborado por el Consejo Universitario conformado por las Instituciones de Educación Superior Universitaria Estatal de Costa Rica (IESUE): Universidad de Costa Rica, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Universidad Nacional y 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.

decir, quince semanas cada ciclo). Para optar a este título, la persona requiere bachillerato en educación media.

- ii. **Bachillerato:** grado académico que se otorga a quienes cumplen los requisitos de un programa universitario con mínimo de ocho ciclos lectivos de quince semanas. Para optar a este título, la persona requiere bachillerato en educación media. Para obtenerlo no se requiere una tesis o trabajo de graduación, excepto si el plan de estudios lo especifica.
- iii. **Licenciatura:** grado académico que se otorga a quienes cumplen los requisitos de un programa universitario con un mínimo de diez ciclos lectivos de quince semanas, así como con la aprobación del trabajo final de graduación. Para ingresar a cursos de licenciatura, pueden o no ser requisito los cursos de bachillerato, según lo defina cada institución.
- iv. **Maestría:** grado académico que se otorga a quienes cumplen los requisitos de un programa universitario con un mínimo de cuatro ciclos de quince semanas cada uno. El requisito mínimo de ingreso es el bachillerato universitario, el cual no necesariamente debe ser en la misma disciplina en que se desea obtener la maestría, pero sí en una disciplina afín al objeto de estudio. La maestría puede ser académica o profesional.²

² La maestría académica profundiza conocimientos para realizar investigación que genere más conocimiento. Su plan de estudios es más individualizado, no necesariamente debe de estar centrado en cursos fijos, y una gran parte de la carga académica se dedicará a actividades de investigación: talleres, seminarios, investigación dirigida, guía de tesis y tesis de grado. Esta modalidad culmina con un trabajo de investigación o tesis de posgrado, que se defiende ante un tribunal. Por su parte, 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, y una gran carga del programa se enfoca 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 efectúa la investigación, y los cursos son solo un apoyo a esta actividad.

Este título se otorga a quienes cursen mínimo cuatro ciclos lectivos de quince semanas, y el requisito de ingreso es la maestría universitaria. Requiere la publicación de dos artículos en revistas de reconocido prestigio y la presentación de una tesis, resultado de un trabajo de investigación original previa aprobación de un examen de candidatura.

- **Grupo ocupacional:** clasificación que permite ubicar a las personas trabajadoras según el tipo de trabajo o puesto que realizan, entendido este como el conjunto de tareas desempeñadas. Para ello, 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; así como de aplicar conocimientos para completar determinada actividad, trabajo u oficio. Hace referencia al talento, la pericia o la aptitud innata para desarrollar alguna tarea³.

³ Las definiciones que se muestran se construyeron a partir de la revisión de estos 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 las siguientes:

- <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>

- *Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas:* capacidad para tener dominio de sí mismo, y 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 y destrezas y propagarlo a los demás, aprovechar la experiencia y estar al día con los conocimientos relacionados con 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 por 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 y 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 abiertos los canales de comunicación.
- *Transmitir sus conocimientos o información a los demás:* capacidad para favorecer el aprendizaje y crecimiento (intelectual y moral) de los demás.
- *Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retadoras:* capacidad para seguir adelante y poder trabajar activamente

-
- <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/>

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 de 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, con un enfoque en el detalle, la precisión, la enumeración y la diferencia.
- *Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos:* capacidad para proponer políticas y 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 con objetivos:* capacidad para cumplir 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 crear soluciones efectivas según sus prioridades; ofreciéndole el mejor servicio para estar a la altura de sus expectativas.
 - *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 esta, 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 lo 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 por computadora, dispositivos móviles o *wi-fi*, entre otros medios.
 - **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 (cuando responde a una cédula física) o de nombre legal (cuando responde a una cédula jurídica), 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, como puntos de referencia, puntos cardinales, entre otros ejemplos.
 - **Exportación:** acción de vender productos del propio país a otro.
 - **Empresa 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:** nombre con el que se encuentra registrada legalmente la empresa o el establecimiento, y utiliza para realizar trámites legales, etc.
- **Nombre comercial:** nombre fantasía de la empresa, es decir, el nombre por el cual la conocen las personas o los clientes.
- **Número de identificación de la empresa/establecimiento:** cédula física, jurídica o pasaporte extranjero del propietario de la empresa o el 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 asignado por el Registro de la Propiedad para identificar las empresas constituidas en sociedad y que se utiliza para realizar los trámites legales y tributarios de estas.
- **Informante:** persona que labore para la empresa o el establecimiento, con 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 asignado dentro de una empresa o establecimiento a un conjunto de tareas ejercidas por una persona dentro de una organización, cuyo fin es crear los productos o servicios, definidos en su contrato de trabajo.
- **Puesto vacante:** Puesto en la empresa que aún no es suplido por ninguna persona trabajadora, aun cuando la empresa ha realizado esfuerzos para contratar a alguien para que lo desempeñe.

- **Requisitos y conocimientos adicionales para un puesto:** condiciones, aparte de la formación académica, 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 de español.
 - **Paquete básico de cómputo:** conjunto de herramientas necesarias para ejecutar 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, así como 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 periodo 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, con autonomía funcional y administrativa consagrada en el artículo 188 de la Constitución Política. Es el ente técnico rector de las estadísticas nacionales y coordinador del SEN.

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

El Instituto inició sus actividades formales el 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 implicó reestructurar la Dirección General de Estadística y Censos creada con la Ley General de Estadística de 1953, la cual se derogó por medio de la Ley 7839 de creación del INEC.

Según el artículo 13 de la Ley 7839, al INEC le corresponden 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.

Entre los productos del INEC están las 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 del sector agropecuario.

De acuerdo con 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 definen la misión, visión y valores institucionales que deben regir la labor de los funcionarios del INEC, a saber:

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 y procesos estadísticos adecuados. Es oportuna, confiable y accesible.
- Credibilidad: Las estadísticas del INEC se elaboran y divulgan respetando la independencia técnica. Son objetivas, profesionales y transparentes. Se conocen 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, en el cual se norman las relaciones de servicio entre la Institución y sus funcionarios, de conformidad con el ordenamiento laboral-administrativo vigente. En seguida se enumeran los derechos (artículo 10), las obligaciones (artículo 11) y las prohibiciones (artículo 13) de los funcionarios.

3.2.1. Derechos de los funcionarios

“ARTÍCULO 10. Además de los derechos que otorgan la Ley General de la Administración Pública, el Código de Trabajo y la Ley de Salarios de la Administración Pública, el personal tendrá los siguientes derechos:

- a. recibir capacitación que le permita obtener nuevos conocimientos, habilidades, competencias y destrezas para el mejor desarrollo de su trabajo, de acuerdo con las necesidades y naturaleza de este;
- b. optar a la carrera administrativa, siempre que participe en igualdad de condiciones en los concursos respectivos y cumpla los requisitos exigidos en el puesto;
- 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 se trate de miembros activos de estos 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. aplicar y usar el derecho de defensa y del debido proceso, cuando así se requiera;
- f. optar por los beneficios o incentivos económicos, siempre y cuando se cumplan 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, para lo cual deberá cumplir el procedimiento y las disposiciones emitidos al respecto por la Contraloría General de la República, el Consejo Directivo o la Gerencia del INEC;

- j. recibir un sueldo adicional en diciembre, en los términos establecidos en la Ley n.º 1981 de 9 de noviembre de 1955, y sus reformas, y el salario escolar, según lo establece la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria;
- k. ser eximido del control de asistencia al cumplir ocho años de prestar servicios para la Administración, previo estudio y aprobación por parte de la dependencia encargada de la administración de personal conforme al procedimiento y criterios establecidos para ese efecto; y
- l. contar con los servicios médicos institucionales”.

3.2.2. Obligaciones de los funcionarios y de las jefaturas

“ARTÍCULO 11. Además de lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, el Código de Trabajo, la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, y otras disposiciones normativas, son obligaciones del personal:

- a. cumplir las disposiciones normativas que regulan su relación de servicio, así como 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 requieran las necesidades del servicio por brindar; se exceptúan de esta disposición las personas con quienes se haya convenido o se llegue 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. mantener durante el trabajo una conducta y disciplina correctas, así como guardar respeto y consideración a sus compañeros, compañeras, subalternos y subalternas;
- f. guardar la debida confidencialidad de la información y discreción sobre lo relacionado con su trabajo, 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 a la persona 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 actualizados 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 lo impidan motivos justificados;
- 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 y otras sumas, en el plazo establecido por la dependencia competente, según la normativa institucional;
- k. velar porque la buena imagen de la institución no se deteriore ni se comprometa con comportamientos que atenten contra los principios y valores institucionales éticos y las buenas costumbres;
- l. asistir a las actividades de capacitación que sus superiores le indiquen y lograr el mejor aprovechamiento de estas, así como resarcir al INEC en los costos en que este incurrió en caso de hacer abandono injustificado o reprobación las evaluaciones de las actividades de capacitación, previa investigación que deberá efectuar la dependencia encargada de la administración de personal, según la normativa interna establecida para esos efectos;

- m. atender con diligencia, afán de servicio, respeto y cortesía a las personas usuarias que acuden a las dependencias del INEC, respondiendo al concepto de servicio al cliente;
- n. notificar al superior inmediato la causa que le impide asistir a su trabajo, a más tardar el segundo día de su ausencia, así como comprobar por escrito, dentro de las siguientes veinticuatro horas de su ingreso al trabajo, ante su jefatura inmediata, la causa de su ausencia;
- o. resguardar el equipo, los útiles y el mobiliario asignados, y los vehículos del INEC, y utilizarlos únicamente en aquellos asuntos para los cuales 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 dependencias, que sean ordenadas para mejorar el servicio público”.

3.2.3. Prohibiciones de los funcionarios

“ARTÍCULO 13. Además de lo establecido en el Código de Trabajo y otras normas del presente Reglamento, es prohibido para el personal:

- 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 otras personas para que realicen funciones o ejecuten acciones ajenas a sus labores, así como amenazar y tomar represalias contra estos 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 representación del INEC;
- e. realizar acciones u omisiones que afecten el normal desempeño de las labores de cualquier persona del INEC;

- f. realizar rifas, hacer colectas, vender objetos o efectuar 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 y hacer comentarios o publicaciones que puedan desprestigiar al INEC o a su personal, sin perjuicio del deber que le 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 le permite el cargo, para otorgarse privilegios y beneficios personales, o a familiares o amistades;
- j. arrogarse potestades y darse atribuciones no autorizadas por disposición legal expresa;
- k. faltar al respeto a compañeras y compañeros, con insinuaciones deshonestas, bromas o insultos que quebranten la cordialidad y el mutuo respeto que debe imperar 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, con personal subalterno, compañeros, compañeras o personas usuarias;
- m. alterar el registro de asistencia, o la marca, y efectuar esos registros por cuenta y a nombre de otra persona;
- 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;
- o. realizar actividades personales o utilizar los recursos institucionales para el desarrollo de esas actividades en el lugar y horario de trabajo;
- p. lucrar con el suministro de información relacionada con las actividades sustantivas del INEC; e
- q. incurrir en actos o manifestaciones, de cualquier clase, que evidencien discriminación por razón de sexo, raza, preferencia sexual, religión, etnia u

otros motivos, en perjuicio del personal y de las buenas relaciones interpersonales”.

3.3. Personal entrevistador

La persona entrevistadora es aquella designada para recolectar la información de los establecimientos seleccionados en la carga de trabajo, de acuerdo con los lineamientos planteados en este manual. Además, de lo expuesto en el apartado 3.2, la persona entrevistadora 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, así como comunicar a la persona supervisora todas aquellas circunstancias que se aparten de lo común (entrevistas pendientes, sospechas de información falsa, etc.).
- Desempeñar personalmente su trabajo y efectuarlo en forma completa.
- Solicitar cortésmente la información que se requiere para la entrevista.
- Aclarar, con la persona supervisora, cualquier duda que pueda afectar la calidad de su trabajo. Asimismo, cada entrevistador en campo debe indicar diariamente a la persona supervisora el momento de inicio y finalización de su trabajo.
- Informar, en los establecimientos, la opción de llamar al INEC para verificar que se está llevando a cabo la encuesta, al teléfono 2280 9280 extensión 123, con Odilia Bravo Cambroner, 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 necesario, e iniciar el día de trabajo con la computadora totalmente cargada, para evitar inconvenientes de descarga del dispositivo.

En cuanto a la vestimenta que debe utilizar cada persona entrevistadora para recolectar información, es importante anotar que, como se están visitando establecimientos, debe ser formal: camisa o blusa de vestir, pantalón de vestir y zapatos formales (se aplica el mismo criterio cuando se deba realizar únicamente trabajo en oficina).

Cuando se deban efectuar giras a zonas alejadas, las personas entrevistadoras deben usar ropa y zapatos cómodos apropiados para su labor en el campo, por ejemplo, pantalón de mezclilla negro o azul (sin rasgaduras ni desteñido), blusa casual o camiseta tipo polo (si cuentan con la camiseta institucional, es mejor); para caminar, tenis u otro zapato deportivo.

A diferencia de otros funcionarios del INEC, la persona entrevistadora de esta encuesta no debe registrar la entrada a la institución ni la salida, dada la naturaleza de sus actividades en campo. Su asistencia está bajo el control de la persona supervisora del trabajo en campo, quien indicará sus horarios de entrada y salida, así como los tiempos de receso para sus comidas. A la persona entrevistadora 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, o dejarla al alcance de personas ajenas al INEC.
- Fumar, masticar chicle, utilizar lentes oscuros o mantener el celular encendido cuando esté realizando la entrevista.
- Destruir o negarse a devolver el material que le fue entregado para ejecutar el trabajo de campo.
- Presentarse a las entrevistas bajo el efecto de algún tipo de estupefaciente o de bebida alcohólica.

- 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 exclusivamente para recolectar información de los establecimientos.

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

- Gafete: identificación oficial que le acredita como persona entrevistadora.
- Computadora portátil: instrumento electrónico para recolectar la información; incluye el cargador y el bolso para cargarla.
- *Data card*: dispositivo inalámbrico de enlace remoto para acceder a los servicios de internet.
- Tarjeta telefónica: tarjeta que anticipa el monto de consumo que se realizará por llamadas telefónicas y afines.
- Teléfono celular: dispositivo móvil que se utiliza para localizar geográficamente las empresas o establecimientos, durante las visitas; así como para comunicar asuntos laborales.
- Cuestionario físico de la encuesta: instrumento impreso para recolectar la información.
- Otros: bolígrafos, lápices, tarjetas de presentación y paraguas.

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

El periodo de la recolección de datos de la Encuesta de Puestos de Trabajo en establecimientos comprende desde abril hasta diciembre del 2019, periodo en el cual a cada establecimiento se le solicitará participar en 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 Encuesta de Puestos de Trabajo es el establecimiento, concepto que abarca tanto a las empresas únicas (sin sucursales) como a las empresas principales junto con sus sucursales.

La unidad de estudio para la cual se reúnen los datos en campo es el establecimiento, definido como la actividad que desarrolla la empresa en otro lugar, es decir, en una dirección diferente con respecto a la empresa principal, pero que depende de ella de alguna forma (contable y administrativamente). En este caso, si una empresa es única (sin sucursales), se consideraría como establecimiento. También se consideran como establecimientos las empresas principales⁴.

4.2. Sector económico

La encuesta está enfocada al sector privado únicamente, por lo que el sector público queda excluido de la encuesta.

4.3. Tamaño

El marco muestral de la encuesta se construye a partir del Directorio de Empresas y Establecimientos (DEE), que es un registro organizado de las unidades institucionales del sector privado residentes en Costa Rica y sus establecimientos,

⁴ 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.

con información que los caracteriza según identificación, ubicación, actividad económica y tamaño. Del DEE se seleccionaron establecimientos con 5 o más personas trabajadoras para la Región Central y 4 o más personas trabajadoras para el resto de regiones. Una vez realizada esta selección, se llevó a cabo un análisis de los establecimientos 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.⁵

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.⁶

4.4. Cobertura geográfica

La cobertura geográfica de la encuesta será 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 lo que se toman en cuenta seis regiones: Central, Chorotega, Pacífico Central, Brunca, Huetar Caribe, y Huetar Norte.

Es importante considerar el criterio de región cuando se analizan aspectos laborales referidos a perfiles de puestos de trabajo, pues pueden presentar diferencias entre ellos. Además, la desagregación por región permite complementar los resultados obtenidos de la encuesta con otros que ya se presentan bajo esta segmentación, como sucede con los datos de pobreza en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) y los datos de desempleo de la Encuesta Continua de Empleo (ECE).

⁵ 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.

⁶ Como parte de los resultados obtenidos con la prueba piloto de la encuesta, se verificó que los establecimientos con una cantidad ínfima de personas trabajadoras (siempre y cuando no respondan a una empresa principal mayor) no cuentan con un perfil de puestos de trabajo definido, por lo que no responden a los objetivos de la encuesta.

4.5. Actividad Económica

La tabla 4.1 muestra las secciones de Construcción, Manufactura y Agricultura, que se incluirán en la encuesta, desagregadas a nivel de división, según se anota en la CAECR-2011. Sin embargo, se aclara que las divisiones pueden variar de una región a otra.

Tabla 4.1

Sectores económicos incluidos en la encuesta⁷

Sector	División de actividad	Definición
Construcción	Construcción	Comprende la construcción corriente de edificios de todo tipo. En ella se incluyen obras nuevas, reparaciones, ampliaciones, estructuras prefabricadas, etc.
	Actividades especializadas de la construcción	Comprende actividades especializadas de construcción (obras especiales), es decir, la construcción de partes de edificios y de obras de ingeniería civil sin asumir la responsabilidad de la totalidad del proyecto. Ejemplo: demolición, preparación de terreno, instalación eléctrica, etc.
	Ingeniería Civil	Comprende obras generales de construcción para proyectos de ingeniería civil. Se incluyen obras de construcción tales como carreteras, calles, puentes, líneas de ferrocarril, aeropuertos, puertos, etc.
Manufactura	Elaboración de productos alimenticios	Comprende la elaboración de los productos de la agricultura, la ganadería, la silvicultura y la pesca para convertirlos en alimentos y bebidas para consumo humano o animal, e incluye la producción de varios productos intermedios que no son directamente productos alimenticios.
	Fabricación de productos metálicos, excepto maquinaria y equipo	Comprende la fabricación de productos de metal puro (como partes, recipientes y estructuras) que normalmente tienen una función estática, inamovible. Ejemplo: Fabricación de productos metálicos para uso estructural.
	Fabricación de muebles (excepto de piedra, cemento o cerámica)	Comprende la fabricación de muebles y productos conexos de cualquier material, excepto piedra, hormigón y cerámica.

⁷ Se presenta el detalle de cada uno de las divisiones de actividad, sin embargo, la inclusión de las mismas en la encuesta puede variar según región.

Sector	División de actividad	Definición
	Fabricación de sustancias y productos químicos	Comprende la transformación de materias primas orgánicas e inorgánicas mediante un proceso químico y la formación de productos. Ejemplo: Fabricación de gases industriales o médicos.
	Fabricación de productos de caucho y plástico	Comprende la fabricación de productos de caucho y de plástico. Ejemplo: tubos, caños y mangueras.
	Impresión y reproducción de grabaciones	Comprende la impresión de productos, como periódicos, libros, revistas, formularios comerciales, tarjetas de felicitación y otros materiales, y actividades de apoyo conexas, como encuadernación, etc.
	Fabricación de otros productos minerales no metálicos	Comprende las actividades manufactureras relacionadas con una única sustancia de origen mineral. Ejemplo: fabricación de vidrio y productos de vidrio, productos de cerámica, losetas y productos de arcilla cocida, y cemento y yeso desde las materias primas hasta los artículos acabados.
	Producción de madera y fabricación de productos de madera y corcho, excepto muebles; fabricación de artículos de paja y de materiales trenzables.	Incluye la fabricación de productos de madera, tales como madera, contenedores de madera, pisos de madera, vigas de madera, y edificios de madera prefabricados.
	Fabricación de prendas de vestir	Comprende todas las actividades de confección a la medida, en todo tipo de materiales (cuero, tela, tejidos de punto y ganchillo, etc.), de todo tipo de prendas de vestir y accesorios.
	Otras industrias manufactureras	Comprende la fabricación de diversos productos no clasificados en otra parte. Puesto que se trata de una división residual, los procesos de producción, los materiales utilizados como insumos y la utilización de los productos resultantes pueden variar considerablemente. Ejemplo: fabricación de joyas, de instrumentos musicales, etc.

Sector	División de actividad	Definición
	Reparación e instalación de la maquinaria y equipo	Comprende las actividades especializadas de reparación de productos del sector manufacturero para volver a poner en funcionamiento maquinaria, equipo y otros productos.
	Fabricación de maquinaria y equipo n.c.p.	Comprende la fabricación de maquinaria y equipo que actúan de manera independiente sobre los materiales ya sea mecánica o térmicamente, o que realizan operaciones sobre los materiales
	Fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y de productos botánicos de uso farmacéutico	Comprende la fabricación de productos farmacéuticos básicos y preparados farmacéuticos. Se incluye también la fabricación de sustancias químicas medicinales y productos botánicos.
	Fabricación de papel y de los productos de papel	Comprende la fabricación de pasta de madera (separación de las fibras de celulosa de otras impurezas de la madera o el papel usado), papel y productos de papel.
	Fabricación de productos textiles	Comprende la preparación e hilatura de fibras textiles y la tejeduría y el acabado de productos textiles y prendas de vestir, así como la fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, excepto prendas de vestir.
	Fabricación de equipo eléctrico	Comprende la fabricación de productos que se utilizan para generar, distribuir y utilizar energía eléctrica. También se incluye la fabricación de lámparas eléctricas, equipo de señales y aparatos eléctricos de uso doméstico.
	Fabricación de los productos informáticos, electrónicos y de óptica	Comprende la fabricación de computadoras, equipo periférico, equipo de comunicaciones y productos electrónicos similares, así como la fabricación de componentes para esos productos.
	Fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques	Comprende la fabricación de vehículos automotores para el transporte de pasajeros o de carga.

Sector	División de actividad	Definición
	Elaboración de bebidas	Comprende la elaboración de bebidas no alcohólicas y agua mineral, la elaboración de bebidas alcohólicas obtenidas principalmente por fermentación, como cerveza y vino, y la elaboración de bebidas alcohólicas destiladas.
	Fabricación de metales comunes	Comprende las actividades de fundición y/o refinación de metales ferrosos y no ferrosos a partir de mineral y escorias de hierro, por medio de técnicas electrometalúrgicas y de otras técnicas metalúrgicas.
	Fabricación de productos de cueros y conexos	Comprende la actividad de adobado y teñido de pieles y la transformación de piel en cuero por curtido y adobo y la fabricación de productos acabados de cuero.
	Fabricación de otros equipos de transporte	Comprende la fabricación de equipo de transporte, como la construcción de buques y otras embarcaciones, la fabricación de locomotoras y material rodante, aeronaves y naves espaciales y la fabricación de partes y piezas de los mismos.
	Elaboración de productos de tabaco	Comprende la elaboración del tabaco, en forma adecuada para su consumo final.
	Fabricación de coque y de productos de la refinación del petróleo	Incluye la transformación de petróleo crudo y carbón en productos utilizables.
Agricultura	Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicios conexos	Comprende dos actividades básicas: la producción de productos de la agricultura y la producción de productos animales, y abarca las modalidades de agricultura orgánica, el cultivo de plantas genéticamente modificadas y la cría de animales genéticamente modificados; incluyen las actividades de servicios vinculadas a las actividades agropecuarias, así como la caza ordinaria o mediante trampas y actividades conexas.
	Silvicultura y extracción de madera	Comprende la producción de madera en rollos para industrias que utilizan productos forestales y la extracción y recolección de productos forestales distintos de la madera.
	Pesca y acuicultura	Comprende la pesca propiamente dicha y la acuicultura, que abarca la utilización de los recursos pesqueros marinos, de agua salinas y de agua dulce.

Fuente: Elaboración propia con información de la Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica 2011 (CAECR-2011).

5. ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La Encuesta de Puestos de Trabajo en establecimientos privados pertenece al Área de Estadísticas Continuas del INEC. Se organizó con cuatro procesos bien definidos: diseño y metodología; recolección; procesamiento; y análisis de datos. Cada uno de ellos tiene un encargado, quien organiza a su grupo de trabajo.

Para el proceso de recolección de la encuesta, existe una única persona supervisora general de trabajo en campo, al cual debe responder cada persona entrevistadora, en cuanto a cargas de trabajo, liquidaciones, viáticos, reuniones y responsabilidades en recolectar la información. Seguidamente, se explica el proceso que debe seguir cada persona entrevistadora, además de sus funciones como miembro del proceso de recolección de información.

5.1. Proceso de recolección de datos para la persona entrevistadora

1. El proceso se inicia cuando la persona supervisora de trabajo en campo recibe la muestra y distribuye los establecimientos entre el total del personal entrevistador.
2. La persona supervisora entrega a cada uno, una hoja en formato Excel y le indica algunas variables básicas de identificación, dirección y contacto de los establecimientos. Este documento únicamente se utiliza como referencia, ya que, por medio de un sistema informático, los establecimientos les serán asignados a cada persona.
3. Si bien la carga de trabajo de cada persona entrevistadora corresponde a establecimientos, es necesario apuntar que a cada una se le entregarán, además, los datos de la empresa principal y todos los otros establecimientos que le corresponden, pero no fueron seleccionados en la muestra. Se le indicará cuáles son sujetos de recolección de datos de la encuesta, y cuáles no.

4. La persona entrevistadora debe verificar el contenido de la carga de trabajo que recibe de parte de la persona supervisora. Por eso, debe revisar si existen omisiones en los datos que se le entregan, o ausencia de datos de identificación relevantes de los establecimientos. Cuando exista omisión de los datos, la persona entrevistadora debe indicarlo de inmediato a la persona supervisora de campo, para su respectiva revisión y corrección.
5. La persona entrevistadora debe revisar si dos o más establecimientos de su carga de trabajo están relacionados con una misma empresa. Si se presenta esta situación, debe realizar un único contacto con la empresa principal y solicitar la información de los establecimientos seleccionados. La misma situación se presenta en el caso de grupos de empresas⁸.
6. La persona entrevistadora 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 DEE, e incluye datos como su dirección y actividad económica. Además, debe solicitar el nombre de la persona encargada/ representante legal/administradora de la empresa o establecimiento o, en su defecto, de alguna persona con potestad para tomar decisiones.
7. En la misma llamada, o en una llamada posterior, la persona entrevistadora debe solicitar una cita de exposición, de acuerdo con el cronograma de giras planeado para trabajar en campo. Este cronograma lo elaborarán el encargado de recolección y el personal entrevistador.
8. Cada entrevistador debe elaborar una hoja de ruteo (ver anexo 2), en la cual se indique: nombre, día de visita, consecutivo del establecimiento que se visitará, provincia, cantón, distrito, dirección completa y observaciones (de ser necesario). Esta hoja de ruta se debe entregar impresa a la persona supervisora de recolección con anticipación al día de salida, con el fin de que ambos discutan la idoneidad de las visitas planteadas y puedan realizar los ajustes

⁸ En caso de que en la muestra se seleccionen varios establecimientos de una misma empresa principal, la persona supervisora asignará a un mismo entrevistador todos los que compartan esa característica.

necesarios. La persona supervisora llevará una carpeta con los ruteos correspondientes, que servirán como instrumentos de control de visitas y medio de consulta para verificar liquidaciones, adelantos y solicitud de viáticos en general. El chofer también debe tener una copia de este ruteo, como forma de planificar las rutas para visitar todos los consecutivos anotados en el ruteo de trabajo en campo.

Si, por alguna eventualidad, no se logra abarcar los establecimientos incluidos en el ruteo, se debe notificar a la persona supervisora (y en el control diario) las razones por las que no se cumplió con lo estipulado en dicho documento.

9. 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 a la encargada/ representante legal/ administradora (como se solicitó en la actualización de los datos de cada establecimiento), que además incluya el nombre de la persona entrevistadora; y alguna otra información sobre la Encuesta y los productos del INEC (desplegables [*brochures*], documentos de resultados, libretas de apuntes, entre otros).
10. La persona entrevistadora debe geolocalizar el establecimiento. Para hacerlo, se le hará entrega de un teléfono celular de uso laboral, en el que se encontrará instalado el sistema específico para la geolocalización (según se explica en el Manual de uso del sistema de captura). La persona supervisora llevará un seguimiento periódico sobre la geolocalización de establecimientos, de modo que, si existe una señalización al respecto, la persona entrevistadora está en la obligación de atender dicha llamada a la brevedad.
11. La persona entrevistadora visita los establecimientos para realizar la exposición de la Encuesta (véase el anexo 3) e invitarlos a participar⁹. En estas citas, se debe entregar a los informantes la carpeta con datos del proyecto y se expone

⁹ En algunos establecimientos, puede ser que la información de los puestos de trabajo se maneje centralizada en la empresa principal. Si este es el caso, no es necesario visitar el establecimiento o establecimientos seleccionados, pues los datos podrían recopilarse directamente en la principal.

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, véase el Manual de uso del sistema de captura), o bien, se brinda el seguimiento respectivo respecto al envío de la información en un momento posterior a la visita.

Es labor de la persona supervisora velar porque el equipo de recolección cuente con los insumos necesarios para ejecutar correctamente el trabajo en campo. Por otra parte, es obligación de la persona entrevistadora indicar a la persona supervisora de campo cuando no se le estén ofreciendo alguno de los recursos (materiales, económicos y demás) y esto le imposibilite recolectar los datos.

12. Para los establecimientos que no participen en la Encuesta en el mismo momento de la exposición, la persona entrevistadora debe efectuar intentos posteriores de contacto (por visita y llamada telefónica), para tratar de recopilar la información de esos establecimientos. Si el seguimiento se realiza por correo electrónico, es prohibido utilizar alguno personal; es decir, cuando se requiera hacer uso del correo, este debe ser el institucional, sin excepciones.
13. Cuando la persona entrevistadora reciba los datos de los establecimientos de un modo diferente al de visita, debe incluirlos en el módulo de captura de información y sincronizarlos en un plazo no mayor de dos días hábiles, contados a partir del momento en que se recibe la información (con sus salvedades, previa comunicación y autorización con el encargado de recolección).
14. Es función de la persona entrevistadora resolver todas aquellas inconsistencias que surjan con la información de los establecimientos. En este caso, en el proceso de procesamiento se revisa la información incluida en recolección, se elabora una lista de inconsistencias que se entregan al personal entrevistador (de forma individual) por medio de correo electrónico, con copia a la persona supervisora. Al recibir la lista de inconsistencias, cada persona entrevistadora debe corroborar la información ingresada, consultar los datos con los informantes o plantear las consultas respectivas, de ser necesario. También firmará la lista de inconsistencias para que quede registro de las correcciones.

15. Realizar y enviar el control diario a la persona supervisora de la encuesta.

Es necesario anotar que, en el proceso de recolección de datos de la Encuesta de Puestos de Trabajo, las labores de una persona entrevistadora no son necesariamente consecutivas, por tanto, en un momento puede estar visitando un establecimiento para exponer, mientras que, al mismo tiempo, recibe información de otra, o ajusta la información de otro, por encontrar 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 conjunta¹⁰, se requiere que el trabajo individual y en equipo que realizan el personal de recolección en la Encuesta sea planificado, ordenado y altamente comunicativo. Por eso, es labor de la persona entrevistadora estar en constante comunicación con la persona supervisora, en especial cuando se presentan situaciones particulares de difícil planificación, que puedan afectar la recolección.

5.2. Levantamiento del control diario

Diariamente, la persona entrevistadora debe enviar un correo electrónico (sin archivo adjunto) a la persona supervisora, donde 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 4.

Este control debe estar en la bandeja de entrada del correo electrónico de la persona encargada de recolección, a más tardar a las 8:30 a. m. del día hábil posterior al de las labores efectuadas, salvo situaciones atípicas en las cuales se cuente con justificación. En el caso de que una persona entrevistadora se encuentre de vacaciones el día siguiente, debe enviar el control el mismo día de labores, al finalizar su jornada.

¹⁰ Son procesos conjuntos, pues se busca que la persona entrevistadora solamente deba hacer una consulta adicional al establecimiento en caso de presentarse inconsistencias de datos. Esto simplifica el proceso de recolección y evita el cansancio de la persona informante al recibir varias consultas.

Se muestran, a continuación, ejemplos de controles diarios con información incompleta o insuficiente para el correcto ingreso de información al sistema de control.

Ejemplo 1

Consecutivo	Establecimiento	Cambios en la base de datos
27269	1	Se llamó a la 1:30 p.m. se conversa con el encargado y se procede a la recopilación de los datos de la encuesta. Finaliza a las 2:00 p.m.

Detalles: faltó indicar si la información está completa o incompleta, y si se sincronizó la información. Además, se muestra información que no es relevante para el control diario, como las horas de las llamadas o visitas.

Observación correcta: se llamó y se recolectó la información completa con la persona informante Jorge Díaz, encargado de planificación. Se sincronizó la información.

Ejemplo 2

Consecutivo	Establecimiento	Cambios en la base de datos
6687		Se llama a las 10:26, me indican que llame a la 1 pm.

Detalles: faltó información, pues no se sabe si se volvió a llamar y cuál fue el resultado correcto de la llamada. Además, no se anotó el número de establecimientos. En el caso de que la observación aplique para varios establecimientos, se debe anotar uno de ellos en el espacio correspondiente, y especificar en la observación que el cambio aplica para todos. Además, se debe anotar en el apartado de *Sin cambios en la base de datos*.

Observación correcta: Se llamó a la empresa y se intentó contactar con el señor Jorge Díaz, encargada de recursos humanos. Indican que se vuelva a llamar a la 1:00 p.m. Se llamó nuevamente pero no contestaron.

Ejemplo 3

Consecutivo	Establecimiento	Cambios en la base de datos
77336	0	Se recibe la información por correo. Se ingresa al modulo y se sincroniza.

Detalles: no se indica si la información se recolectó completa o incompleta. En el caso de que se recolectara la información de la principal y de otros establecimientos, se deben anotar varias filas indicando el estado de cada uno de ellos.

Observación correcta: Por correo electrónico se recibe la información completa. Se sincroniza.

Ejemplo 4

Consecutivo	Establecimiento	Cambios en la base de datos
14153	0	Se llamó. Dieron cita para el jueves 21 de junio a las 9pm

Detalles: no se indica si la cita que se obtuvo es de exposición o de recolección, tampoco indica con quién se pactó la reunión ni su cargo. Falta además el nombre del lugar donde se realizará la reunión. También es importante que se registre la hora correcta (revisar a. m. o p. m. y que el día coincida con la fecha).

Observación correcta: Se llamó y se coordinó cita de exposición para el jueves 21 de junio, a las 9:00 a. m., en la Uruca. La reunión se realizará con la señora Verónica Rivas Azofeifa, jefa de departamento contable.

Ejemplo 5

Consecutivo	Establecimiento	Cambios en la base de datos
20957	10	Se actualiza la información, nos indica el informante que podemos pasar del 9 al 11 de mayo.

Detalles: la observación no es concreta, pues no se indica si se definió una cita, ni el tipo de reunión, mucho menos el nombre de la persona y su cargo. También faltó

el lugar al que se debe visitar, pues el registro se refiere a un establecimiento y no a una empresa principal.

Observación correcta: Se llamó, se actualizó la información del establecimiento y se coordinó una cita de exposición (la fecha puede variar del 9 al 11 de mayo). La reunión se realizará con la señora Andrea Sánchez Solís, encargada del área de planificación empresarial. Se debe visitar la empresa principal en Desamparados.

Ejemplo 6

Consecutivo	Establecimiento	Cambios en la base de datos
100A	0	Se debe llamar el día viernes en horas de la mañana

Detalles: es una observación que no genera cambios en la base de datos, pues el estado del establecimiento sigue siendo Informante ausente. Por tanto, debe anotarse en la sección correspondiente: *Sin cambios en la base de datos*. Además, la observación no indica cuál viernes debe llamarse, ni especifica con quién debe comunicarse.

Observación correcta: Se llamó y se intentó contactar con el señor Juan Piedra Arnáez, gerente general de la empresa. Indicaron que para contactarlo es necesario llamar nuevamente el viernes 29 de marzo, en horas de la mañana.

Ejemplo 7

Consecutivo	Establecimiento	Cambios en la base de datos
78304	0	Se llamo, no se actualizo, llamar mañana de 6 am - 9pm

Detalles: la observación tiene un rango de horas muy amplio, no indica con quién se debe contactar ni el puesto. Se debe anotar en *Sin cambios en la base*.

Observación correcta: Se llamó, no se logró actualizar la información del establecimiento, sin embargo, indican que se debe llamar a la dueña, la señora Ana Mora, el martes 26 de marzo, preferiblemente de las 8:00 a. m. a 10:00 a. m.

En caso que una observación no sea correcta ni exhaustiva, el personal encargado del ingreso de los controles diarios deberá contactar a la persona entrevistadora, aun cuando esté en trabajo de campo, para consultar la especificación de la observación. Para evitar el proceso de contactar a las personas entrevistadoras, cada una de las observaciones debe tener las condiciones mínimas para explicar la situación o el estado de un establecimiento.

Se recuerda que cada persona es responsable del contenido de los controles diarios, por lo que, está terminantemente prohibido anotar hechos o situaciones que no sean reales o que, al momento de envío del correo, no hayan sido efectivos (casos de promesas de envío de información, por ejemplo).

Por último, es importante que la persona entrevistadora debe mantener los criterios ortográficos y coherencia del texto que se requieren para comprender las observaciones, y que cada una de ellas debe escribirse para que otras personas las entiendan (situación que es altamente útil cuando se trabaja con rotaciones de cargas de trabajo, o ante la rotación de personal de la encuesta).

5.3. Métodos de recolección de datos en campo

Para recolectar los datos de los establecimientos, la persona entrevistadora dispone de tres métodos, a saber: la visita personal, el correo electrónico y la llamada telefónica.¹¹

5.3.1. Visita personal al establecimiento

Como se comentó con anterioridad, la persona entrevistadora debe visitar los establecimientos (o la empresa principal) para realizar la exposición de la encuesta e invitarlos a participar. En caso de que la persona 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 la persona informante para

¹¹ 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.

entregar los datos. La fecha y la hora se pactan entre la persona entrevistadora y la persona informante, siempre y cuando se respete el cronograma general de trabajo del equipo de recolección.

También, es importante mencionar que en la computadora portátil que se asigna a cada entrevistador se encuentra instalado un sistema informático hecho a la medida. Entre otras posibilidades, permite a los entrevistadores incluir la información en el mismo momento de la recopilación (si se requiere), o en oficina si los establecimientos envían la información de manera diferente a la visita.

5.3.2. Llamada telefónica

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

5.3.3. Correo electrónico

Cuando un informante decide participar en la Encuesta por medio de correo electrónico, la persona entrevistadora 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 la persona informante rellena el cuestionario y lo devuelve al correo de la persona entrevistadora, este 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. Si el establecimiento sugiere alguno otro que le facilite participar, la persona entrevistadora debe comunicar a la persona supervisora la alternativa para decidir al respecto. El equipo de recolección debe recordar que la prioridad del trabajo en campo es recolectar el mayor número de establecimientos de la muestra, siempre y cuando se asegure la calidad de los datos que se recopilan.

Algunos puntos importantes a considerar en materia de recolección de los datos son:

- 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). Son manuales internacionales nacionalizados, que se han implementado para codificar la actividad económica y los puestos de trabajo en una empresa o establecimiento, respectivamente. Con el uso de estos clasificadores estándares, 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 para recolectar la información, por cuanto 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.

5.4. Procedimiento para adelantos y liquidaciones

Para recolectar la información, a cada entrevistador se le asignarán los viáticos de acuerdo con los establecidos en el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos de Costa Rica, emitido por la Contraloría General de la República. Los viáticos¹² se asignarán según la programación del trabajo en campo que realizará la persona supervisora de recolección.

5.4.1. 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 de la persona entrevistadora,

¹² El monto de viáticos de alimentación es de ₡ 3 200,00 por desayuno, ₡ 5 150,00 por cada almuerzo y cena. En cuanto a transporte, el monto a depositar por ferry es de ₡ 810,00 cada que se emplee este método de transporte (solo al chofer se le depositará, además, el monto de ₡ 17 200 por espacio en el ferry del vehículo. No se adelantan viáticos por peajes, pues cada chofer cuenta con el sistema *Quick Pass*). Los montos por hospedaje y transporte varían en función a la zona que se visita.

para que este pueda desarrollar adecuadamente las labores de recolección asignadas. El procedimiento para la solicitud de los adelantos es el siguiente:

- Cada lunes de la semana previa a la realización del trabajo en campo, la persona entrevistadora debe levantar la propuesta de ruteo para cumplir con la recolección de su carga de trabajo. Una vez la tenga lista, debe enviarla por correo a la supervisión de recolección.
- El martes de cada semana, las personas entrevistadoras discutirán los ruteos con supervisión, y definirán los adelantos que se requieren para cumplir con la labor de recolección.
- El miércoles de cada semana, una persona encargada de adelantos levantará el documento respectivo para realizar la solicitud (según el formato establecido por el proceso de Finanzas para ese fin). Esta misma persona tiene bajo su responsabilidad realizar las reservas de hoteles para el hospedaje la persona o grupo de recolección que corresponda.
- La persona encargada de los adelantos enviará a cada persona entrevistadora, por medio de correo electrónico y con copia a supervisión de recolección, los montos adelantados, la fecha del depósito y los lugares de hospedaje. Se debe, por tanto, revisar los datos y verificar que correspondan a los ruteos y giras establecidos. En caso de existir un error en la solicitud, al enterarse de la situación la persona entrevistadora debe comunicarlo al encargado de recolección, para efectuar el ajuste respectivo.
- La persona supervisora de recolección 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 los tramita.

Por lo tanto, en este tema de adelantos, la única función de la persona entrevistadora es levantar los ruteos, comunicarlos a supervisión, recibir el correo

con la solicitud y verificar los montos anotados en el formato, para que coincidan con la planificación de trabajo en campo.

Es deber de la persona entrevistadora no gastar el dinero depositado para asuntos ajenos al trabajo en campo, pues, ante cambios en las cargas de trabajo, se debe devolver de inmediato el monto correspondiente.

5.4.2. Procedimiento para liquidaciones

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

- La liquidación la elabora cada persona entrevistadora (según el formato establecido por el proceso de Finanzas para ese fin), quién debe enviarla al encargado de recolección, por medio de correo electrónico. Este procedimiento debe efectuarse ya sea los viernes de cada semana (en caso que la persona deba salir de gira el lunes siguiente en la mañana) o los lunes hasta el mediodía, inclusive (para el caso de las personas que hasta el viernes en la tarde terminaron su labor de recolección semanal).
- Supervisión realiza la revisión del relleno del formato y coteja la información con los ruteos y trabajo realizado. En caso de existir problemas con los datos, se indicará a cada persona entrevistadora para su revisión y ajuste.
- Si no se presentan inconvenientes con las liquidaciones, supervisión las imprime y recolecta las firmas respectivas (tanto de las personas entrevistadoras como de la coordinación de la operación estadística). Luego, hace entrega de las liquidaciones a la parte administrativa.
- El proceso administrativo del Área de Estadísticas Continuas recolecta la firma de la coordinación de Área y las tramita.

Actualmente no se solicita la factura de hospedaje a los hoteles, pues se cuenta con el sistema de factura electrónica¹³, quienes deben enviar el documento a la dirección facturaselectronicas@inec.go.cr. La factura debe incluir en el detalle del servicio el nombre de la persona, las fechas de hospedaje, los montos y el nombre del proyecto, además de que no deben llevar el monto por concepto de impuestos.

En el caso que, por una situación fortuita, el hotel no cuente con la factura electrónica (caída del sistema, por ejemplo), la persona entrevistadora puede solicitar una física, que debe adjuntar a la liquidación de viáticos, donde incluya al reverso del documento su nombre completo, su número de cédula, su firma y el nombre del proyecto para el cual labora (es decir, para este caso es la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo). El hotel, por su parte, está en la obligación, dentro de los próximos tres días hábiles a la emisión de la factura física, de enviar la factura electrónica a la dirección electrónica antes mencionada.

En caso que se requieran comprobantes de lavado de ropa, pago de lancha, tiquetes de ferry o factura de taxi, se deben adjunta al documento de liquidaciones, con el nombre completo, número de cédula, firma y nombre del proyecto.

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)¹⁴. Asimismo, es deber de la persona entrevistadora realizar la liquidación y/o los pagos en el momento correspondiente (evitar los pagos extemporales), pues, ante la no presentación y/o el no pago de liquidaciones, se aplicará lo establecido en el Reglamento Autónomo de Servicios, del INEC.

¹³ La persona que hace la reservación se asegura que los hoteles cuenten con ella y que, además, apliquen la tabla de exoneración de impuestos para el sector público

¹⁴ El número de cuenta cliente del INEC en el Banco Nacional es 15100010012135566, y su cédula jurídica es 3-007-0241710. Cuando la persona entrevistadora 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 Privados es un cuestionario que consta de seis secciones, las cuales 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

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 lo 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

Mediante estas consultas, se identifica la unidad de observación para la cual se requieren los datos de los puestos de trabajo; es decir, abarca los datos del

establecimiento seleccionado en la muestra. La información de esta sección completa es descriptiva, e incluye datos de identificación actividad económica y ubicación, como se aprecia en la figura 6.2.

Figura 6.2

Consultas sobre el establecimiento



Esta información se obtiene del DEE, pero debe ser actualizada por cada una de las personas entrevistadoras al momento de realizar la primera llamada al establecimiento. En cuanto a las consultas de descripción del establecimiento, es importante mencionar los siguientes puntos:

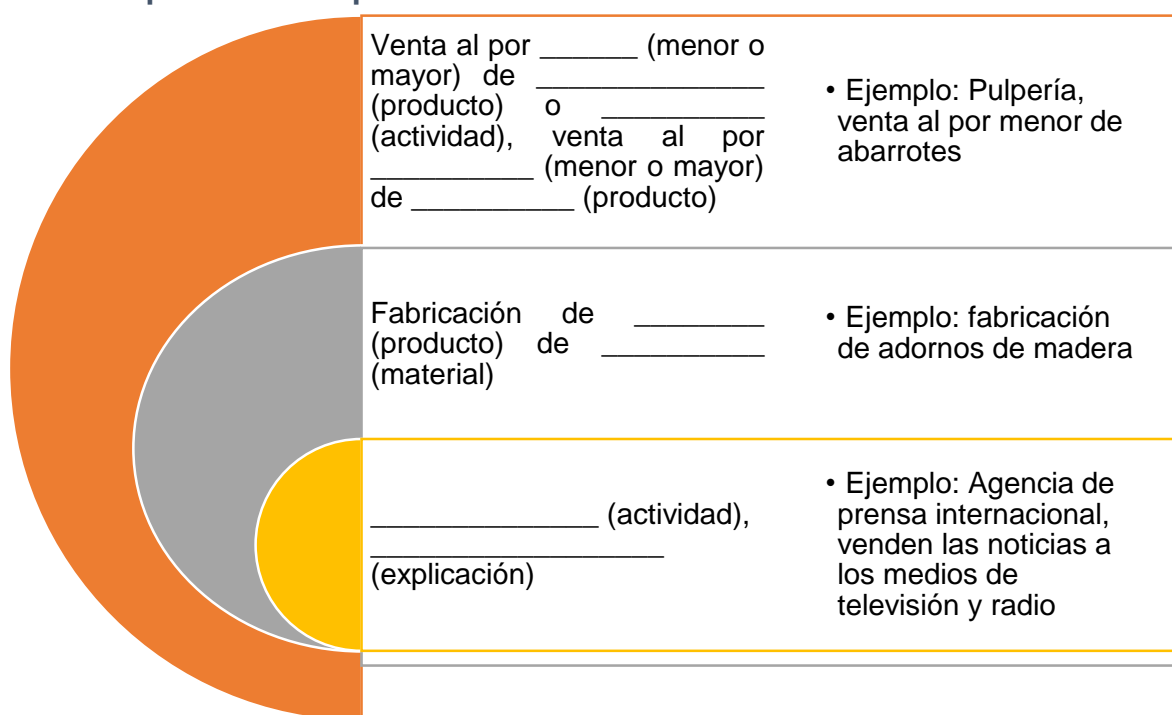
- El nombre legal y el nombre comercial (de fantasía) de un establecimiento no tiene por qué ser el mismo; por lo tanto, la persona entrevistadora debe actualizar ambos.

- El número de identificación del negocio puede ser:
 - la cédula física de una persona (longitud de nueve dígitos y solo admite caracteres numéricos)
 - la cédula jurídica (longitud de diez dígitos y solo admite caracteres numéricos)
 - el pasaporte (admite caracteres alfanuméricos)

- La actividad económica principal de un establecimiento es aquella que le genera mayores ganancias o a la que le tiene asignada una mayor cantidad de personas trabajadoras o le dedica más tiempo (en ese orden). En la figura 6.3, se observa el formato para la descripción correcta de las actividades económicas de un establecimiento.

Figura 6.3

Formato para la descripción correcta de actividades económicas



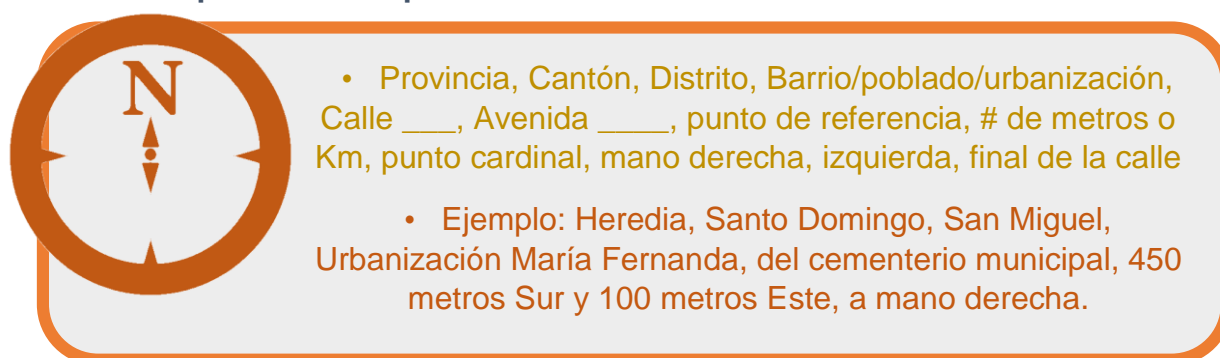
Al respecto, la persona entrevistadora debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si es fabricación de un producto, es importante conocer con cuál material 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 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, como por ejemplo los equipos industriales. Además, no se debe decir *distribución*, por cuanto 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, como por ejemplo *editorial*, sino *editorial, publicación de libros y revistas*. La descripción debe ser lo más específica posible.
 - Importante: cuando la persona informante, bajo su criterio, asegure que la empresa desarrolla varias actividades económicas principales, la persona entrevistadora debe consultar, en primera instancia, cuál le genera mayor ganancia. Si aun así la persona informante no puede determinar la actividad económica principal del establecimiento, debe consultar cuál tiene mayor cantidad de personas trabajadoras empleadas en cada una, o a cuál se dedica más tiempo.
- El año de inicio de actividades se refiere al año en que la empresa o establecimiento comenzó 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 cual ocurrió.
 - 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 son: *1 vez al año*, *2 veces al año*, *3 veces al año* o *4 o más veces al año*, y son 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, la persona entrevistadora debe seguir el formato que se muestra en la figura 6.4.

Figura 6.4

Formato para la descripción correcta de la ubicación



- Cuando la persona entrevistadora consulta sobre el acceso a equipo de cómputo, se trata del uso de la computadora para uso exclusivo del establecimiento. Por otra parte, la pregunta sobre el acceso a internet se refiere a uso en el establecimiento, ya sea mediante computadora, dispositivos móviles o wifi, entre otros medios.
- La consulta sobre la cantidad de personas trabajadoras en el establecimiento permite desagregar el número de personal de la empresa principal y de sus establecimientos (este es un dato que actualmente no tiene el DEE).

Por último, en el espacio de *Observaciones* debe anotar toda aquella información adicional entregada por la persona informante y que sirve para entender mejor la descripción del establecimiento. Todas las consultas de este apartado se muestran en la siguiente imagen.

Imagen 6.1

Sección A, datos del establecimiento



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: _____	A1.9. 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?
A1.6. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla el establecimiento?	<input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
_____	A1.13. ¿El establecimiento realiza importaciones?
_____	<input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
_____	A1.14. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a equipo de cómputo?
A1.7. Provincia donde se ubica el establecimiento: _____	<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
	A1.16. Cantidad de personas trabajadoras en el establecimiento: _____
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 ser distinto a la principal). Cuando la empresa es única (sin establecimientos), la información de A.1 y A.2 es idéntica, pero la persona entrevistadora debe verificar el relleno 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*, *Acceso a internet* y *Cantidad de personas trabajadoras en la empresa*, se aplican las

mismas recomendaciones anotadas en la sección A1 del cuestionario, pero enfocadas en la empresa principal.

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 se indica si la empresa tiene sucursales en otros países (siempre y cuando la empresa sede esté ubicada en el territorio nacional).

Por último, en el espacio de *Observaciones*, la persona entrevistadora aporta información que ayuda a interpretar los datos descriptivos anotados. Estas consultas se muestran en la imagen siguiente.

Imagen 6.2

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: _____	A2.17. Cantidad de personas trabajadoras en la empresa: _____
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 este (podría ser una persona administradora, dueña, gerente o representante legal) como de la persona que rellenará el cuestionario o 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 quien 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 quien la persona dueña/gerente/representante considere idónea para entregar los datos.
- Cuando la persona gerente/dueño/representante sea la misma que la informante, se deben rellenar ambos espacios.
- Tanto en el espacio del nombre de la persona informante como de la persona gerente/dueña/representante, se deben anotar ambos apellidos.

En la siguiente imagen se muestran las consultas de este apartado.

Imagen 6.3

Sección A, datos de contacto

A3. Datos de contacto	
A3.1. Datos de persona gerente/ dueña/administradora	A3.2. Datos de la persona 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

Suponga que usted como persona entrevistadora llama a un establecimiento que, según su carga de trabajo, se denomina Mueblería Teku. Al momento de llamar, usted empieza la actualización de los datos del establecimiento.

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

- **Entrevistador (E):** Buenos días/tardes: Mi nombre es _____ [nombre de la persona entrevistadora] 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 le hablo de parte del INEC, Instituto Nacional de Estadística y Censos. Como le indiqué antes (tono cortés), estamos actualizando los datos de los establecimientos del país, en este caso de la Mueblería Teku.
- **I:** Dígame los datos y yo le corroboro, y espero que sea algo rápido porque estoy un poco ocupado.
- **E:** Entiendo, voy a agilizar la actualización. ¿Cuál es su nombre?
- **I:** Javier.
- Señor Javier, el nombre comercial del establecimiento ubicado en Pérez Zeledón es Mueblería TEKU S. A. y el nombre comercial es Muebles para todos.
- **I:** El nombre legal sí cambió, tuvimos un problema y realizamos un ajuste hace dos años. Ahora nos llamamos Muebles Peseteros S.A. El nombre de fantasía sí se mantiene igual.
- **E:** Perfecto. ¿El número de identificación del establecimiento no ha cambiado? ¿Es el 1-103-256458?
- **I:** Sigue siendo el mismo número. Por cierto ¿de dónde lo obtuvo usted?
- **E:** Don Javier, le comento que en el INEC tenemos el Directorio de Empresas y Establecimientos, que se conoce como DEE. Este directorio tiene información descriptiva de las empresas en el país, como nombre comercial, número de teléfono, la actividad que realiza y toda la información que estamos actualizando en esta llamada. Esa actualización se hace anualmente por llamada telefónica, en su mayoría de veces. De ahí es que obtuvimos la información que estamos corroborando.
- **I:** Entiendo. Continúe por favor.
- **E:** El número de teléfono que registra el establecimiento es este al que llamé. ¿Únicamente este, el 2465 6894?

- **I:** Ahora tenemos otro, es mi celular. Apúntelo por ahí, es el 8824 6241.
- **E:** ¿El correo electrónico es mueblesparatodos@hotmail.com ? [En algunos casos es mejor deletrear el dato del correo electrónico].
- **I:** Sí, ese no ha cambiado.
- **E:** Y en este establecimiento fabrican muebles, ¿verdad?
- **I:** Correcto. Manejan buena información en esa institución.
- **E:** ¿Qué tipo de muebles, don Javier?
- **I:** son muebles de madera, para oficina principalmente.
- **E:** perfecto, dígame, la ubicación exacta es: San José, Pérez Zeledón, Daniel Flores, del Súper Compro del Sur, 300 metros sur, 75 metros norte y 100 metros sur. ¿Correcto?
- **I:** Sí, la dirección es la misma de que empezamos hace algunos años ya.
- **E:** Me dijo que hace dos años cambiaron de razón social, ¿correcto?
- **I:** Me parece que sí. Déjeme pensar. Sí, correcto.
- **E:** Muy bien. ¿El establecimiento realiza algún tipo de importación o de exportación?
- **I:** No sacamos muebles a otros países, pero cada mes traemos madera e insumos de Colombia.
- **E:** Anotado. ¿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. Además, tenemos Facebook y Twitter también.
- **E:** ¿Cuántas personas trabajan en el establecimiento ubicado en Daniel Flores?
- **I:** Solamente 7.
- **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 para la empresa madre.

- **E:** El nombre comercial de la empresa principal es Muebles de Sarchí ABC SA, con cédula 1-103-365241 y el número de teléfono es el 2564-2154, ¿cierto?
- **I:** Exactamente.
- **E:** ¿El correo es el mismo, es decir, mueblesparatodos@hotmail.com?
- **I:** Sí, también.
- **E:** ¿Se ubica en la provincia de Alajuela, en el cantón de Valverde Vega, en el distrito de Sarchí Norte?
- **I:** Todo está correcto. Desde que empezó, allá por 1995 está ahí.
- **E:** La actividad económica que desarrolla la empresa principal es la misma que la de los establecimientos, es decir ¿fabricación de muebles de madera, para oficinas?
- **I:** Exactamente. Adelantándome, le comento que la empresa realiza importaciones un montón de veces al año, pero no realiza ningún tipo de exportación. Hace muchos años llevamos muebles a Panamá, pero ya no. 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:** ¿Y cuantas personas laboran en toda la empresa, contando los establecimientos?
- **I:** Con todos, somos un total de 103 personas. A ver, creo que son 103... espere un segundo, sí estoy contando las fábricas y la de ventas que está en San José, sí, somos 103, confirmado.
- **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 de la persona 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 de la persona representante/gerente o dueña de la empresa.
- **I:** Ya comprendo. El nombre del gerente general es Javier Fernández Sánchez, o sea mi hijo.
- **E:** ¿Algún número de teléfono o correo electrónico donde pueda contactarlo?
- **I:** Claro, su número es 2546 4978 y su dirección de correo electrónico es ajsf.jfern@hotmail.com
- **E:** Por último, ¿su nombre completo, cual sería, don Javier?
- **I:** Soy Javier Fernández, diseño los muebles.
- **E:** ya casi lo tenemos todo, ¿y su segundo apellido don Javier? Es para no confundirlo con su hijo.
- **I:** Entiendo. Villareal.
- **E:** ¿Algún correo o teléfono donde pueda contactarlo don Javier?
- **I:** No uso correo, pero me puede llamar al teléfono que le di antes.
- **E:** ¿El 8824 62 41?
- **I:** El mismo.
- **E:** Excelente, don Javier. Muchas gracias por la actualización.

La forma correcta de rellenar los datos de la sección A del cuestionario de la Encuesta de Puestos de Trabajo se ilustra en la imagen 6.4.

Imagen 6.4

Rellenado de la sección A del cuestionario

Sección A: Datos del establecimiento	
A1. Datos de identificación y localización del establecimiento	
A1.1. Nombre legal: <u>Muebles Pezeteros S.A.</u>	A1.9. Distrito donde se ubica el establecimiento: <u>Daniel Flores</u>
A1.2. Nombre comercial: <u>Muebles para todos</u>	A1.10. Dirección exacta del establecimiento: <u>San José, Perez Zeledón, Daniel Flores, del Súper Compro del Sur, 300 metros sur, 75 metros norte y 100 metros sur</u>
A1.3. Número de identificación del establecimiento: <u>1-103-256458</u>	A1.11. Año de inicio de actividades del establecimiento: <u>2017</u>
A1.4. Teléfono: <u>2465 6894</u>	A1.12. ¿El establecimiento realiza exportaciones? <input checked="" type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
A1.5. Correo electrónico del establecimiento: <u>mueblesparatodos@hotmail.com</u>	A1.13. ¿El establecimiento realiza importaciones? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí Frecuencia <u>4 o más veces al año</u>
A1.6. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla el establecimiento? <u>Fabricación de muebles de madera para oficina.</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>Pérez Zeledón</u>	A1.16. Cantidad de personas trabajadoras en el establecimiento: <u>7</u>
Observaciones: <u>También se puede contactar al 8824 6241 y el país del que se importan insumos es Colombia. El nombre legal anterior era Mueblería TEKU S. A, cambió de razón social pero no de número de identificación.</u>	

A2. Datos de identificación de la empresa principal	
A2.1. Nombre legal: <u>Muebles de Sarchí ABC S.A.</u>	A2.11. ¿La empresa realiza exportaciones? <input checked="" type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
A2.2. Nombre comercial: <u>Muebles de Sarchí ABC</u>	A2.12. ¿La empresa realiza importaciones? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí Frecuencia <u>4 o más veces al año</u>
A2.3. Número de identificación de la empresa: <u>1-103-365241</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>mueblesparatodos@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>Alajuela</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>Valverde Vega</u>	A2.17. Cantidad de personas trabajadoras en la empresa: <u>103</u>
A2.8. Distrito donde se ubica la empresa principal: <u>Sarchí Norte</u>	
A2.9. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla la empresa? <u>Fabricación de muebles de madera para oficina</u>	
A2.10. Año de inicio de actividades de la empresa: <u>1995</u>	

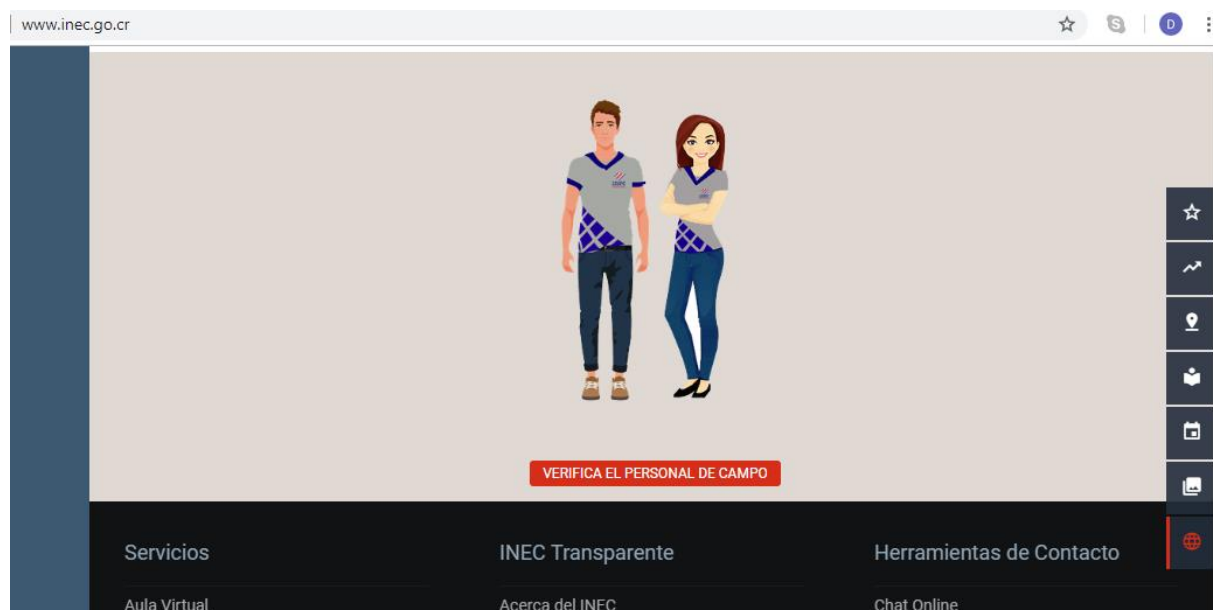
A3. Datos de contacto	
A3.1. Datos de persona gerente/ dueña/administradora	A3.2. Datos de la persona informante
A3.1.1. Nombre: <u>Javier Fernández Sánchez</u>	A3.2.1. Nombre: <u>Javier Fernández Villareal</u>
A3.1.2. Cargo: <u>Gerente general</u>	A3.2.2. Cargo: <u>Diseñador de muebles</u>
A3.1.3. Teléfono: <u>2546 4978</u>	A3.2.3. Teléfono: <u>8824 6241</u>
A3.1.4. Correo electrónico: <u>ajsf.ifem@hotmail.com</u>	A3.2.4. Correo electrónico: _____

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

- La persona entrevistadora debe indicar siempre que se está realizando una actualización de la información que ya se tiene, con algunas consultas que son nuevas.
- Debe quedar claro que se llama o se visita de parte del INEC. La persona informante podría consultarle si la llamada proviene del MEIC, la CCSS o Ministerio de Hacienda, entre otras instituciones del sector público. Por eso se debe enfatizar en que la llamada es del INEC y que su finalidad es actualizar las actividades económicas únicamente para fines estadísticos.
- Existe un medio de verificación de la información de la persona que está llamando o visitando los establecimientos, en caso de que exista desconfianza por parte del receptor. En estos casos, la persona entrevistadora debe indicar que en el sitio web del INEC (www.inec.go.cr), al final de la página principal, existe un módulo que se denomina: **Verifica el personal de campo**, tal como se muestra en la imagen siguiente.

Imagen 6.5

Módulo de verificación de datos de la persona entrevistadora



Al seleccionar la opción que se marca con rojo, se puede verificar los datos de cada uno, con solo ingresar el número de cédula de la persona entrevistadora (sin guiones), como se muestra enseguida.

Imagen 6.6

Módulo de verificación de datos de la persona entrevistadora (continuación)

VERIFICACIÓN DE PERSONAL DE CAMPO

115050087 **BUSCAR**

Buscar por número de cédula. Formato: 000000000 sin guiones.

Foto:	
Nombre:	Karla Villalobos Cordoba
Cédula:	115050087
Puesto que desempeña:	Supervisora
Vigencia de nombramiento:	Enero, 2018 - Diciembre, 2018
Proyecto asignado:	ENAE
Periodicidad del Proyecto:	Enero, 2018 - Diciembre, 2018
Teléfonos de contacto:	2280-9280 ext 125
Califique mi desempeño:	☆☆☆☆☆ Total de votos: 0

- En muchos casos, las personas informantes indicarán a las personas entrevistadoras que ya los han visitado antes. Por este motivo, se debe enfatizar en que el INEC realiza distintas actividades estadísticas, por lo cual podría ser que lo hayan visitado por alguna de ellas. Es deber de la persona entrevistadora conocer las operaciones vigentes y su objetivo general (sin especificaciones, al menos que se conozca de que tratan). Un ejemplo es el del Censo Nacional de Población y Vivienda.
- Es posible que el nombre legal no tenga ninguna relación con el nombre comercial.
- Si la persona informante desconoce alguno de los datos que se están actualizando, usted debe anotarlo en la sección de *observaciones*. Cuando se efectúe la cita de exposición, es labor de la persona entrevistadora corroborar el dato.
- Es deber de la persona entrevistadora indicar al informante que puede verificar que la llamada se realiza desde el INEC y que se trabaja en esta institución, lo cual puede hacer a través del teléfono 2280-9280, extensión 338, con la persona supervisora respectiva.
- En caso de que alguna información haya cambiado, el dato anterior se debe anotar en la sección de *observaciones* y el dato actual en el espacio de respuesta de la consulta.
- Es necesario que cada persona entrevistadora actualice todos los establecimientos de la empresa principal, aun cuando no se hayan seleccionado en la muestra.
- El ejemplo que se mostró corresponde solo a una de las innumerables formas para actualizar la información de los establecimientos. No hay una receta explícita para hacerlo. Depende mucho de la disponibilidad de tiempo de la persona informante y de la cantidad de consultas que este realice, así como de la estrategia que la persona entrevistadora plantee para la actualización.

Existen normas de continuidad de los establecimientos que las personas entrevistadoras deben conocer y manejar a la perfección para la correcta actualización de los datos. Estas normas se enumeran en la tabla 6.1 y señalan cuando, ante la existencia de variantes en la información de un establecimiento, este se mantiene, se registra como inactivo o se crea uno nuevo.

Tabla 6.1

Normas de continuidad de los establecimientos, para actualización de datos

Cambios en:			Evento
Cédula	Actividad económica	Ubicación	
No	Sí	No	Queda el mismo establecimiento
No	No	Sí	Queda el mismo establecimiento
Sí	No	No	Queda el mismo establecimiento
Sí	Sí	No	Se crea un nuevo establecimiento y se envía a inactivo el registro existente
Sí	No	Sí	Se crea un nuevo establecimiento y se envía a inactivo el registro existente
No	Sí	Sí	Queda el mismo establecimiento
Sí	Sí	Sí	Se crea un nuevo establecimiento y se envía a inactivo el registro existente

Fuente: INEC- Costa Rica. DEE.

Entonces, si un establecimiento cambia su cédula y su ubicación, debe registrarse un nuevo establecimiento. Por otro lado, si un establecimiento cambia únicamente su ubicación, se mantiene el mismo registro.

Estas normas de continuidad son las que se aplican en el DEE, por lo cual, si se verifica algún ajuste en los datos de los establecimientos de la muestra de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo, se debe notificar ese cambio a supervisión y a la persona encargada del DEE (por medio de correo electrónico), pues son estos últimos quienes se encargan de verificarlo y darle el visto bueno al 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 habituales en el establecimiento**. Con habituales se refiere a los puestos de trabajo que, en situaciones normales, el establecimiento requiere para llevar a cabo su labor de producción.¹⁵

Es relevante indicar que, al comenzar a recolectar los datos de esta sección (y cada vez que sea necesario durante la recopilación), la persona entrevistadora debe indicar a la persona informante que se trata de los perfiles de puestos de trabajo, indistintamente de las características de quien ocupe el puesto. Por lo tanto, para la Encuesta **no interesan las características de las personas trabajadoras en el establecimiento, sino las de los puestos de trabajo habituales**.

La sección B se compone de once consultas para cada uno de los puestos de trabajo habituales en el establecimiento al recopilar los datos. En la figura 6.5 se enumeran esas consultas, y luego se explica cada una.

Figura 6.5

Consultas que se realizan en la sección B



¹⁵ Esta representa una diferencia conceptual técnica considerable con la aplicación de la encuesta en el sector de servicios, del 2018. En Construcción, Manufactura y Agricultura se consulta por los puestos de trabajo habituales, aun cuando no exista personal en el momento de la recolección de los datos.

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 los productos o servicios definidos en su contrato de trabajo.

Para nombrar un puesto de trabajo, un establecimiento puede utilizar números (p. ej. 123), siglas (p. ej. *CEO*, *CPP*), una combinación de letras y números (p. ej. *Tec2B*) o, incluso, puestos en un segundo idioma (p. ej. *community manager*, *steward*, *executive*), entre otros muchos casos posibles. Por eso, en la consulta *Anote el nombre del puesto de trabajo*, es labor de la persona entrevistadora indicar el nombre del puesto tal y como se maneja en el establecimiento; sin embargo, cuando el puesto de trabajo es genérico (como en el caso de *operario* o *administrativo*), se debe consultar al informante algún calificativo adicional para ese puesto.

También, es importante que la persona entrevistadora 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 corresponda), 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 pregunta cuántas personas ocupan los puestos de trabajo. La respuesta únicamente acepta caracteres numéricos, por lo cual no están permitidos los números en letras. Acá es necesario que la persona entrevistadora tenga presentes las siguientes consideraciones y las comunique al informante, antes de realizar 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 contratadas por la empresa o establecimiento, y no el personal subcontratado (*outsourcing*) ni el de 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*, la persona entrevistadora 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, como se comentó antes. Es labor de la persona entrevistadora ser enfático en este punto y comunicarlo varias veces al informante.
- Se ofrecen opciones de respuesta claramente definidas y excluyentes (la consulta es de selección única). Además, esta pregunta incluye el calificativo de *mínima*, para evitar los casos de respuesta donde la persona informante indique que podría seleccionar dos categorías de formación para un mismo puesto de trabajo¹⁶.
- Las categorías de respuesta de esta pregunta corresponden a los niveles de formación que se manejan en el país. Si en la práctica se presenta cualquier otro no contemplado en las opciones de respuesta, la persona entrevistadora debe ingresar el dato en la sección de *observaciones*, que se explicará más adelante.

¹⁶ 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.

La pregunta en concreto sería la siguiente: *En el puesto _____, ¿cuál es la formación académica mínima requerida?* Se sugiere al entrevistador que sea la persona informante quien responda, sin ofrecerle las opciones de respuestas incluidas en el cuestionario.

En esta consulta, las opciones de respuesta son las que se muestran a continuación.

Tabla 6.2

Opciones de respuesta de formación académica mínima para los puestos

Opción de respuesta	Detalle
1. Sin escolaridad	Se elige cuando la persona informante indica que no existen requisitos en temas de formación académica. De forma general, debe estar relacionado con puestos de trabajo que no requieran capacitación para ejercer el rol correspondiente.
2. Primaria incompleta	Esta opción se elige cuando la persona informante indica que el perfil del puesto solo requiere que quien 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 la persona informante indique que para el puesto se requiere haber aprobado los seis años de la educación primaria.
4. Secundaria incompleta	Esta opción se elige cuando un puesto no requiere que quien va a cubrirlo haya cursado la totalidad de los cinco años o seis 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 sin haber aprobado los exámenes de bachillerato. Por ejemplo, cuando un informante señala que solo se requiere tercer año de colegio para un puesto, se debe seleccionar esta opción de secundaria incompleta.

Opción de respuesta	Detalle
5. Secundaria completa	Esta opción corresponde al puesto que requiera que quien lo vaya a cubrir haya aprobado los cinco años de formación en el colegio académico y, además, se considere como requisito que la persona haya aprobado los exámenes de bachillerato.
6. Técnico con primaria concluida	Se elige esta opción cuando la persona informante indica que, para un puesto específico, quien lo supla debe tener un nivel técnico, pero con una formación formal no superior a la enseñanza primaria.
7. Técnico con secundaria concluida	Se elige cuando la persona informante expresa que, para un puesto específico, quien lo supla requiere un nivel técnico, pero cuya formación formal implique la finalización de los estudios de secundaria en un colegio académico o artístico (cinco años de formación).
8. Técnico medio	Se elige esta opción cuando la persona informante indica que, para un puesto específico, quien lo supla requiere un técnico, pero cuya formación formal debe necesariamente incluir la finalización de los estudios de secundaria en un colegio técnico vocacional (seis años de formación).
9. Diplomado universitario	Es una característica de los puestos de trabajo que requieren que quien 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). Además, el diplomado tiene como requisito de ingreso el bachillerato en educación media (secundaria completa).

Opción de respuesta	Detalle
10. Universitaria incompleta	Es una característica de los puestos de trabajo en los que, según indica la persona informante, quien lo cubra debe haber estado en la universidad o debe estar cursando alguna carrera universitaria o haber cumplido una determinada cantidad de créditos de alguna carrera universitaria, sin necesidad de haber acabado el respectivo plan de estudios (en el nivel de bachillerato).
11. Bachillerato universitario	Es una característica de los puestos de trabajo en los que, según expresa la persona informante, quien lo cubra debe haber acabado el plan de estudios (generalmente cuatro años de formación) de una carrera universitaria.
12. Licenciatura universitaria	Es una característica de los puestos de trabajo en los que, según indica la persona informante, quien lo cubra debe haber acabado el plan de estudios (por lo general de cinco años) de una carrera universitaria; además, es superior al nivel de bachillerato universitario.
13. Maestría	Se elige esta opción cuando la persona informante exprese que quien ocupe el puesto 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 los puestos de trabajo en los cuales quien quiera cubrirlos debe haber estudiado tres años y medio sobre la maestría universitaria. Es el grado de educación más alto en el sistema educativo formal costarricense.

Es importante mencionar que, en Costa Rica, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la educación técnica se desarrolla de dos maneras:

- *Educación técnica vocacional:* es ofrecida por el Ministerio de Educación Pública (MEP). 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:* 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 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 el 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 a uno de ellos.

Asimismo, es importante señalar que en los establecimientos es una práctica común considerar muchos de sus puestos como técnicos, por lo cual la desagregación descrita categoriza de mejor manera ese concepto. Por supuesto, las funciones y responsabilidades de un técnico con primaria concluida, un técnico con secundaria concluida y un técnico vocacional son diferentes, así como sus características. Por ello, se recuerda que el técnico vocacional es quien cursó los seis años en un colegio técnico, mientras que el técnico con primaria concluida y técnico con secundaria concluida se pueden obtener a través de la educación no formal.

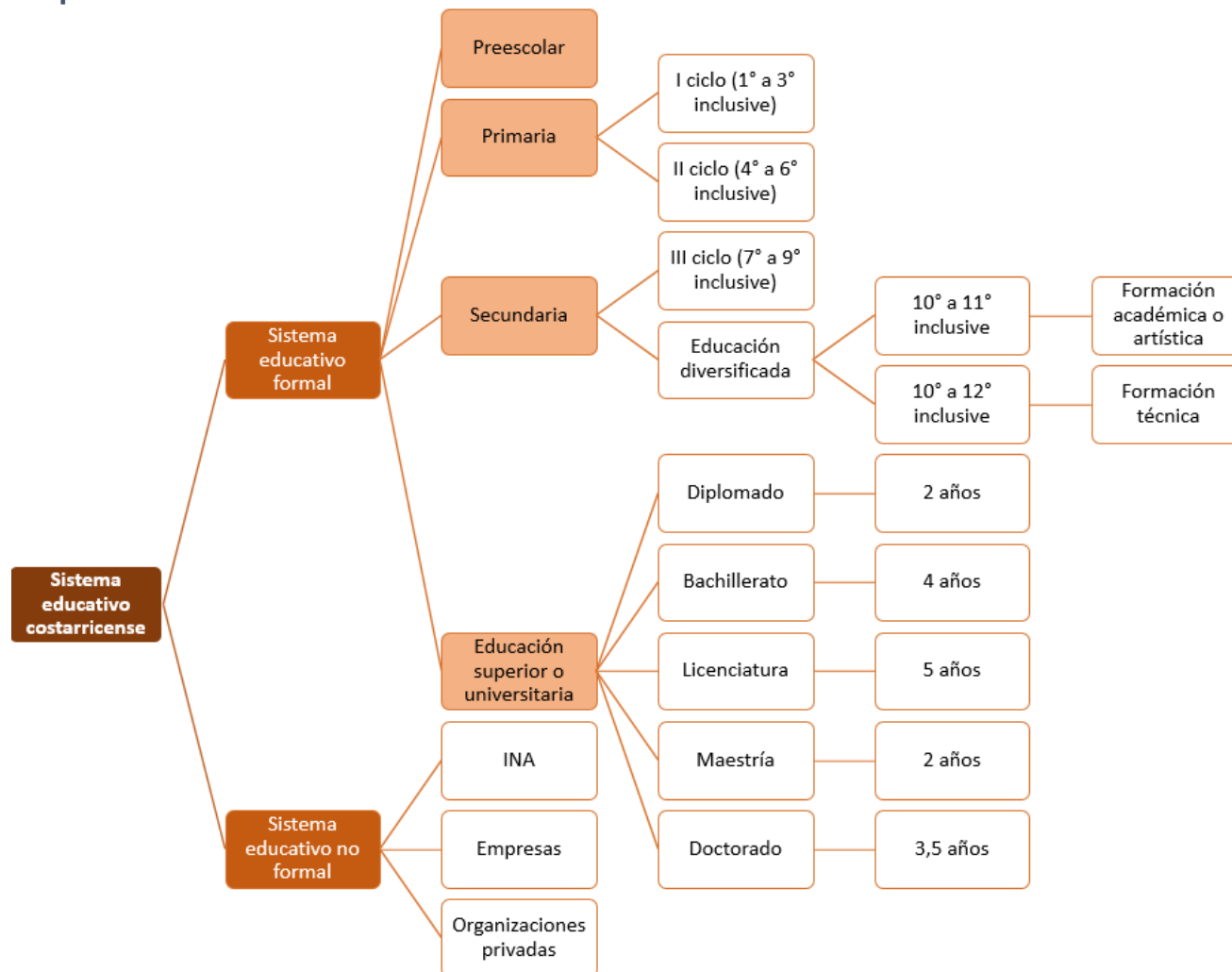
Para el caso de algunas profesiones universitarias en que se indica una especialidad, es necesario que se seleccione la opción de Licenciatura, y en el apartado de Observaciones para el puesto de trabajo hacer explícita dicha situación.

Por último, cuando la persona informante desconozca los requerimientos académicos de los puestos de trabajo, se le pregunta si en una consulta posterior se podría obtener el dato faltante o si se puede realizar la consulta con alguna otra persona en el establecimiento. Si en todo caso indica que no dispone de esa información, el hecho se debe anotar en la sección *Observaciones generales*, la cual se explicará más adelante.

La figura 6.6 contiene un resumen sobre el sistema educativo costarricense.

Figura 6.6

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 registrar 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 cual se puede seleccionar más de una de las siguientes opciones:

1. **Comunicación en un segundo idioma:** comunicarse de forma oral y escrita en un segundo idioma que no sea el natal. En el caso de Costa Rica, la respuesta considera algún otro idioma distinto del español. Si la persona informante le indica el idioma, la persona entrevistadora debe anotarlo en *observaciones*.
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; usar el ambiente Microsoft Office, un procesador de texto Word, hojas de cálculo Excel, presentaciones Power Point; 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, el manejo de SPSS y R; para un puesto de diseñador gráfico, 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; 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).

5. **Certificaciones en conocimientos relacionados con el 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, para cursos de manipulación de alimentos, cursos de manejo de pacientes, certificaciones informáticas, cursos de identificación de billetes falsos, etc.
6. **Incorporado a un colegio profesional:** se elige esta opción si, para un puesto de trabajo, es requisito que la persona trabajadora esté debidamente incorporada al colegio profesional respectivo. Aplica esta opción para los puestos que al menos tienen registrado *Técnico medio* en la opción de formación académica mínima requerida. Es decir, aplica para *Técnico medio*, *Diplomado*, *Bachillerato universitario*, *Licenciatura universitaria*, *Maestría* y *Doctorado*.
7. **Disponibilidad de horarios:** se selecciona cuando la persona informante indica que, como parte de los requisitos de un puesto de trabajo, debe existir disponibilidad para laborar con rotación de horarios, o que no sea inconveniente que se presenten horarios variables por temporadas.
8. **Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país:** se selecciona cuando se confirma que, para ocupar el puesto, se debe tener disposición para desplazarse dentro del territorio nacional a otras regiones, o para viajar fuera del país a trabajar.
9. **Licencia de conducir específica:** se consulta si se considera requisito para un puesto contar con una 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. Si se selecciona esta opción, las demás se invalidan.

El procedimiento para realizar esta consulta es:

- la persona entrevistadora realiza la consulta: para el puesto _____ ¿Cuáles son los requisitos y conocimientos adicionales que se requieren?

- Se muestra la boleta de respuestas a la persona informante
- Este selecciona las opciones que considere oportunas.

Para los casos de esta consulta, habilidades especiales, habilidades físicas y motivos por lo que considera un puesto difícil de cubrir, se seguirá el procedimiento descrito, con el ajuste en la pregunta, según corresponda.

6.2.5. Consulta B5. Habilidades especiales 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 lo tanto, hace referencia al talento, la pericia o la aptitud para efectuar alguna tarea.

Por su parte, el concepto de habilidades especiales hace referencia a aquellas que pueden ser transferibles de un puesto a otro por parte de una misma persona.

El combo de respuestas incluye diecinueve opciones. Se debe seleccionar una como mínimo y un máximo de cinco. En la tabla 6.3, se aprecian las habilidades que se anotan como opciones de respuesta en el cuestionario, así como su definición.

La persona entrevistadora debe asegurarse que la persona informante realice una priorización de las habilidades que selecciona, por lo que no es válido anotar las primeras cinco mencionadas en las respuestas, y anotar en las observaciones que se seleccionaron todas.

Cuando esta situación se presenta, la persona entrevistadora debe insistir en la selección de máximo cinco de ellas, o realizar la consulta a otra persona, o en otro momento (al finalizar la recolección), o por otro medio (correo, visita, llamada, etc.).

Tabla 6.3

Habilidades especiales incluidas en la encuesta

Habilidad	Concepto
1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas.	Capacidad para tener dominio de sí mismo, de regular el propio comportamiento, emociones, pensamientos y deseos en ciertas situaciones, con el fin de evitar reacciones negativas ante provocaciones u oposición de los demás. Autocontrol
2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones.	Capacidad para adquirir permanentemente conocimientos y destrezas, así como para propagarlos a los demás, aprovechar la experiencia y estar al día con los conocimientos relacionados con su puesto. Aprendizaje continuo
3. 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. Compromiso con la calidad del trabajo
4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna.	Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar ideas y 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. Comunicación asertiva
5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás.	Capacidad para favorecer el aprendizaje y crecimiento (intelectual y moral) de los demás. Formador de personas

Habilidad	Concepto
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. Dinamismo y energía.
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, con el fin de marcar el rumbo por medio de acciones concretas. Iniciativa.
8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales.	Capacidad para descubrir, inventar y proponer ideas nuevas y originales, con la finalidad de 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. Innovación y creatividad.
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 un clima organizacional armónico y desafiante. Liderazgo.
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 influir en otros con estrategias que permitan construir acuerdos satisfactorios para todos. Negociación.
11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos.	Capacidad para entender una situación o un problema, desagregándolo y organizándolo en pequeñas partes, con un enfoque en el detalle, la precisión, la enumeración y la diferencia. Pensamiento analítico.

Habilidad	Concepto
12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos.	Capacidad para proponer políticas y estrategias, comprender rápidamente los cambios del entorno, detectar nuevas oportunidades, 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. Pensamiento estratégico.
13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo con objetivos.	Capacidad para cumplir 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. Planificación y organización.
14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos.	Capacidad para generar una buena imagen del establecimiento, establecer y fortalecer relaciones con aliados estratégicos cuya colaboración es necesaria para lograr los objetivos. Relaciones públicas.
15. 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, así como ofrecerle el mejor servicio para estar a la altura de sus expectativas. Orientación al cliente.
16. Identificar y encontrar soluciones a problemas.	Capacidad para identificar y encontrar soluciones a problemas que se presenten, midiendo riesgos, recursos y tiempo. Solución de conflictos
17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones.	Capacidad para elegir la mejor decisión, con conocimiento acerca de las posibles consecuencias, con base en propósitos definidos y diversas alternativas. Toma de decisiones.
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. Trabajo en equipo.

También se ofrece una opción de *Ninguna*, la cual se selecciona cuando la persona informante manifiesta que no se requiere ninguna habilidad específica para el puesto. Cuando se elige esta opción, se invalidan las restantes. Por último, si la persona informante indica alguna opción de habilidad no contemplada en las alternativas del cuestionario, se debe anotar en el apartado de *observaciones*.

6.2.6. Consulta B6. Habilidades físicas requeridas para el puesto

Una habilidad física se refiere a aquella que requiere un manejo coordinado del cuerpo y sus extremidades, está determinadas por la genética, pero pueden perfeccionarse a través del entrenamiento, y se asocian al desarrollo de una actividad.

El combo de respuestas incluye siete opciones, más el espacio para anotar alguna otra no mencionada o la opción de *Ninguna*, que invalida todas las demás. La figura 6.7 muestra las habilidades y las opciones de respuesta que se incluyen en el cuestionario, donde como mínimo se debe marca una y como máximo 5.

Figura 6.7

Habilidades físicas incluidas en la encuesta

Destreza manual <ul style="list-style-type: none"> • Mover rápidamente la mano, el pie, el brazo, para manipular o ensamblar objetos 	Resistencia <ul style="list-style-type: none"> • Mantener un esfuerzo específico el mayor tiempo posible 	Fuerza <ul style="list-style-type: none"> • Tener fuerza física para realizar una labor o mover una carga.
Velocidad <ul style="list-style-type: none"> • Realizar uno o más movimientos en el menor tiempo posible. 	Equilibrio <ul style="list-style-type: none"> • Mantener o recuperar el equilibrio del cuerpo. 	Visión <ul style="list-style-type: none"> • Ver detalles a corta distancia, con poca luz o de manera panorámica.
Audición <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar y concentrar la atención en un sonido, ante la presencia de otros. 		

6.2.7. Consulta B7. Contratación de personal sin experiencia

La pregunta es la siguiente: ¿es posible contratar personal sin experiencia específica en este puesto de trabajo? La respuesta es única, pues las opciones *Sí* y *No* son mutuamente excluyentes. La persona entrevistadora debe ser enfático en que, al brindar una respuesta, únicamente se considere la experiencia específica en el puesto de trabajo.

6.2.8. Consulta B8. Puestos difíciles de llenar

La persona entrevistadora debe consultar si el puesto de trabajo es difícil de cubrir. Las opciones de respuesta son dos: *Sí* y *No*, por lo cual la selección debe ser única. La persona entrevistadora debe considerar lo siguiente:

- La definición de “difícil de cubrir” le corresponde estrictamente al informante. Él es quien debe determinar cuáles puestos fueron difíciles de cubrir y cuáles no.
- En el caso de que un puesto de trabajo no sea difícil de cubrir, la persona entrevistadora debe elegir la opción *No*, y saltar a la consulta B2.10.
- Si la persona informante indica que un puesto es difícil de cubrir, se debe continuar con la pregunta B2.9 sobre la justificación de su respuesta.

6.2.9. Consulta B9. ¿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. Esta pregunta admite respuestas múltiples. Las opciones de respuesta son diez:

1. Falta de experiencia laboral en el puesto: cuando se carece 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 cual puede desincentivar la contratación debido al 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: cuando el proceso de contratación de la empresa o establecimiento es poco ágil, lo cual impide tener una respuesta pronta sobre la contratación de personal.

6.2.10. Consulta B10. Tareas principales del puesto de trabajo

En esta consulta, se deben anotar como máximo tres números y como mínimo uno (del 1 al 22), correspondientes a las tareas principales de cada puesto de trabajo. La forma de anotación debe ser exclusivamente numérica. La tabla 6.4 enumera las opciones de tareas principales para cada puesto.

Tabla 6.4

Tareas principales para cada puesto de trabajo

Numeración	Descripción de la función
1	Administra y toma decisiones de los recursos de la empresa, con base en el cumplimiento de las metas.

Numeración	Descripción de la función
2	Aplica procedimientos y métodos ya definidos en la empresa, establecimiento o área.
3	Aplica su conocimiento específico en construcción y mantenimiento de edificaciones, metal, madera, textiles, impresiones, alimentos y artesanía (fabrica y repara productos).
4	Brinda información al cliente (interno y externo).
5	Brinda servicios personales de cuidado personal, preparación de alimentos, seguridad y ventas, que no exigen un conocimiento especializado.
6	Cuenta con conocimiento para realizar tareas de agricultura y crianza de animales (no requiere conocimiento académico certificado).
7	Cuenta con título universitario acorde con el área de competencia del puesto.
8	Se encarga de pequeños negocios (restaurantes, sodas, hoteles, tiendas).
9	Ensambla productos industriales, a partir de sus componentes, siguiendo lineamientos.
10	No se involucra de manera directa en la actividad operativa y productiva de la empresa, sino que 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	Puede supervisar personal e involucrarse en tareas agropecuarias, forestales y pesca.
15	Realiza tareas de oficina, prepara informes y lleva registros.
16	Realiza tareas que requieren esfuerzo físico y sin ningún grado de especialización.

Numeración	Descripción de la función
17	Realiza tareas que requieren combinar trabajo manual con el uso 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 los conocimientos obtenidos debido a su profesión.
20	Se involucra 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 de nivel medio y delega funciones.

Fuente: Información obtenida de COCR-2011.

La persona entrevistadora debe saber que, para categorizar los puestos de trabajo, en el ámbito internacional se utiliza la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO), pero en el contexto nacional se emplea la Clasificación de Ocupaciones de Costa Rica (COCR), actualizada en el 2011. Esta última es un trabajo efectuado por el INEC para nacionalizar la CIUO.

La COCR cuenta con un sistema de asignación de códigos para todos los puestos de trabajo, que alcanza incluso cuatro 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 codificar correctamente los puestos de trabajo.

Algunos puntos de interés para la persona entrevistadora con respecto a la consulta de puestos de trabajo son:

- Los resultados de la Encuesta no se expondrán 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 a la persona 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 no se muestran resultados individuales sino datos agrupados y solo para fines estadísticos.

- La persona entrevistadora no debe suponer ningún tipo de funciones para los puestos de trabajo. Es claro que en algunos puestos se conocen *a priori* sus funciones, pero 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 lleva a cabo en Procesamiento. Sin embargo, la persona entrevistadora debe asegurarse de que en el cuestionario se haya anotado la información, para poder asignar una codificación a cada puesto en el establecimiento.

6.2.11. Consulta B11. Observaciones de cada puesto

En la última consulta de la sección B, la persona entrevistadora dispone de un espacio para incluir información que considere oportuna para un mejor entendimiento de los datos anotados en el puesto de trabajo. El espacio acepta caracteres alfanuméricos.

Si las observaciones no son 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, 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 de efectuar todas las consultas para un puesto de trabajo, se debe continuar con el siguiente hasta concluir las.

Se recuerda que, en caso de surgir dudas sobre las consultas descritas en este *Manual*, la persona entrevistadora debe revisar lo escrito en este documento o, si lo prefiere, puede dirigirse a la figura de la persona supervisora de trabajo en campo de la Encuesta, quien las resolverá.

En la imagen 6.7 se muestra la sección B del cuestionario de la Encuesta de Puestos de Trabajo, con todas las consultas que se efectúan sobre cada uno de los puestos de trabajo presentes en el establecimiento en el momento de la consulta.

Imagen 6.7

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 especiales requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	B6. Marque las habilidades físicas requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	B7. ¿Es posible contratar personal sin experiencia específica en este puesto?
		<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"/> Mover rápidamente la mano, el pie, el brazo, para manipular o ensamblar objetos. <input type="radio"/> Mantener un esfuerzo específico el mayor tiempo posible. <input type="radio"/> Tener fuerza física para realizar una labor o mover una carga. <input type="radio"/> Realizar uno o más movimientos en el menor tiempo posible. <input type="radio"/> Mantener o recuperar el equilibrio del cuerpo. <input type="radio"/> Ver detalles a corta distancia, con poca luz o de manera panorámica. <input type="radio"/> Escuchar y concentrar la atención en un sonido, ante la presencia de otros <input type="radio"/> Otras. Especifique _____	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No B8. ¿Considera usted que es difícil llenar este puesto de trabajo? <input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No (pasar a la pregunta B10)
B9. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? [puede seleccionar varias opciones]			B10. Anote las tareas principales del puesto		B11. Observaciones por puesto	
<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 sobrecualificados. <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.			_____ _____ _____		_____ _____ _____ _____ _____ _____	

6.2.12. Ejemplo de relleno de la sección B

Suponga que la persona informante le indica que en el establecimiento cuentan con dieciocho trabajadores en siete puestos de trabajo habituales: vendedor, chofer, ingeniero en sistemas, encargado de mercadeo, vendedor, encargado de inventario, secretaria y gerente general.

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

I: ¿Solo en Limón, o en todo el país?

E: Doña Mariana, la información que ocupamos recopilar es únicamente del establecimiento de Limón.

I: En ese caso, tenemos un total de 6 vendedores, dos hombres y cuatro mujeres.

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

I: No, en ese caso algunos de ellos tienen solo hasta tercero del colegio y otros el bachillerato.

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

I: Pedimos que al menos hayan ido o estén yendo al colegio, no importa mucho si lo terminaron o no. Lo que buscamos es que al menos puedan redactarnos la proforma en la computadora y atender bien a cada cliente según un protocolo de atención que tenemos, por eso al menos pedimos que hayan ido al colegio. Aunque a veces llegan persona con más estudios para ese puesto de vendedor.

E: ¿Son necesarios algunos otros requisitos o conocimientos adicionales para el puesto de vendedor? (muestre la boleta de respuestas para los requisitos y conocimientos adicionales)

I: Déjeme ver, además de que hayan ido al colegio, solicitamos que tengan carné de manipulación de alimentos, que se hayan certificado en el uso de montacargas

y que tengan cursos de servicio al cliente. Es claro que todo lo que registran lo hacen por computadora así que deben saber usarla, enviar correos y esas cosas. Por último, solicitamos que tengan disponibilidad, ya que en temporada alta se vende muchísimo. Ah, se me olvidaba, deben saber inglés. Por acá llega mucho extranjero, así que es necesario que se puedan comunicar en inglés.

E: En cuanto a habilidades especiales como estas que le muestro, ¿qué se les solicita a los vendedores?

I: Mira, no las voy a leer, mejor yo le digo y usted las selecciona. Al vendedor no se le pide más que sepa convencer, definir una venta, que sepa comunicarse a lo interno y con los clientes, les damos libertad de negociar y darle muy duro al trabajo. Con eso quedamos satisfechos.

E: Excelente. ¿se requiere alguna habilidad física para este puesto de trabajo? ¿Y es posible contratar personal sin experiencia específica en el puesto de vendedor?

I: Con la primera pregunta, solo deben poder mover cargas pesadas, cuando se requiera, lo que no siempre pasa. Con la segunda, sí claro, algunos nuevos nos han sorprendido gratamente.

E: ¿Fue difícil llenar el puesto de vendedor?

I: Sí, definitivamente. La gente no quiere trabajar en esta zona, a pesar de que hay opciones, no muchas personas optan por este puesto, y es que la remuneración no es buena si usted no vende, pues la mayoría se lo ganan por comisión.

E: Entiendo. ¿Cuáles son las labores de un vendedor?

I: Básicamente contactar a clientes de forma personal, convencerlos, finiquitar la venta. A veces, los dejamos en bodega manejando montacargas, pero en realidad para eso no fueron contratados.

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

La forma de rellenar correctamente el cuestionario se ilustra en la imagen siguiente.

Imagen 6.8

Rellenado 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 especiales requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	B6. Marque las habilidades físicas requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	B7. ¿Es posible contratar personal sin experiencia específica en este puesto?
Vendedor	6	<input type="radio"/> 1. Sin escolaridad. <input type="radio"/> 2. Primaria incompleta. <input type="radio"/> 3. Primaria completa. <input checked="" 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 checked="" type="radio"/> 1. Comunicación en un segundo idioma. <input checked="" type="radio"/> 2. Manejo básico de computadora y de paquetes básicos de cómputo. <input type="radio"/> 3. Manejo de licencias informáticas especializadas. <input checked="" 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 type="radio"/> 6. Incorporado a un colegio profesional. <input checked="" 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 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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"/> Mover rápidamente la mano, el pie, el brazo, para manipular o ensamblar objetos. <input type="radio"/> Mantener un esfuerzo específico el mayor tiempo posible. <input checked="" type="radio"/> Tener fuerza física para realizar una labor o mover una carga. <input type="radio"/> Realizar uno o más movimientos en el menor tiempo posible. <input type="radio"/> Mantener o recuperar el equilibrio del cuerpo. <input type="radio"/> Ver detalles a corta distancia, con poca luz o de manera panorámica. <input type="radio"/> Escuchar y concentrar la atención en un sonido, ante la presencia de otros. <input type="radio"/> Otras. Especifique _____	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No B8. ¿Considera usted que es difícil llenar este puesto de trabajo? <input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No (pasar a la pregunta B10)
B9. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? (puede seleccionar varias opciones)			B10. Anote las tareas principales del puesto		B11. Observaciones por puesto	
<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 checked="" type="radio"/> 4. No existen suficientes personas interesadas en realizar este trabajo. <input checked="" type="radio"/> 5. Condiciones del puesto poco atractivas. <input type="radio"/> 6. Candidatos sobrecualificados. <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 checked="" type="radio"/> 9. En la región no hay personal para trabajar en el puesto. <input type="radio"/> 10. Proceso interno extenso.			Contactar a clientes de forma personal, convencerlos, finiquitar la venta.		Piden inglés, redactan la proforma en la computadora y atender bien a cada cliente según un protocolo de atención.	

6.3. Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre 2019

En esta sección, se realizan consultas sobre la capacitación de los puestos de trabajo. El objetivo principal es conocer las características de los puestos de trabajo que recibieron algún tipo de capacitación diferente a la inducción de personal. Las consultas se realizan considerando como periodo de referencia **el primer trimestre del año en curso: enero, febrero y marzo del 2019.**

La sección está constituida por dos bloques de consultas. El primero de ellos se utiliza para identificar en cuáles establecimientos se ha capacitado al menos un puesto de trabajo. En el segundo, se consulta sobre las características de los puestos de trabajo que recibieron capacitación. Seguidamente se describen ambos.

6.3.1. Consultas C1. Capacitación de personal en el establecimiento

Este apartado no es específico para un puesto de trabajo. Se realiza para la totalidad de los puestos en el establecimiento.

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

Esta consulta 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

Indaga 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, la persona entrevistadora debe tener claro lo siguiente:

- Esta consulta no es específica para un puesto de trabajo, sino para la totalidad de los puestos en el establecimiento.
- No se requiere conocer montos económicos ni detalles al respecto. La persona entrevistadora debe ser enfático en consultar solo sobre la existencia de un presupuesto, y no realizar ninguna pregunta adicional.

6.3.1.3. Consulta C1.3. Capacitación de personal

La persona entrevistadora debe efectuar la siguiente consulta: ¿Se capacitó personal durante enero, febrero y marzo del 2019, 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.

La persona entrevistadora debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- En el caso de que una persona trabajadora en un puesto se haya capacitado por su cuenta, la información no se debe incluir 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 no es de relevancia.
- Si la capacitación se va a brindar incluso un día después de terminar de recopilar la información de este cuestionario, no se debe anotar en esta

consulta. Es decir, la consulta corresponde al periodo del 1 de enero del 2019 hasta el 31 de marzo del 2019.

- 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: 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. Se efectúa únicamente en aquellos establecimientos que hayan respondido *No* en la pregunta anterior. La pregunta consta de seis opciones de respuesta, las cuales no son excluyentes entre sí, por lo que se pueden marcar varias opciones.

Cuando la persona informante manifieste que no se capacitó personal durante el primer trimestre del 2019 y que no existe una razón particular, entonces no debe seleccionar ninguna otra opción (es decir, las demás respuestas quedarían invalidadas). Las restantes respuestas son:

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 antes, se pueden seleccionar múltiples opciones. No existe un orden jerárquico de las respuestas que brinde la persona informante. Una vez obtenida la respuesta a esta pregunta, la persona entrevistadora debe continuar con

la sección D del cuestionario, pues las consultas C2 se efectuarán 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 la persona informante indica que sí capacitaron personal durante el primer trimestre del año en curso, es decir, en enero, febrero y marzo del 2019. Se compone de cuatro preguntas.

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

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

6.3.2.2. Cantidad de personas trabajadoras capacitadas en cada puesto

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. La persona entrevistadora debe estar al tanto de los siguientes puntos:

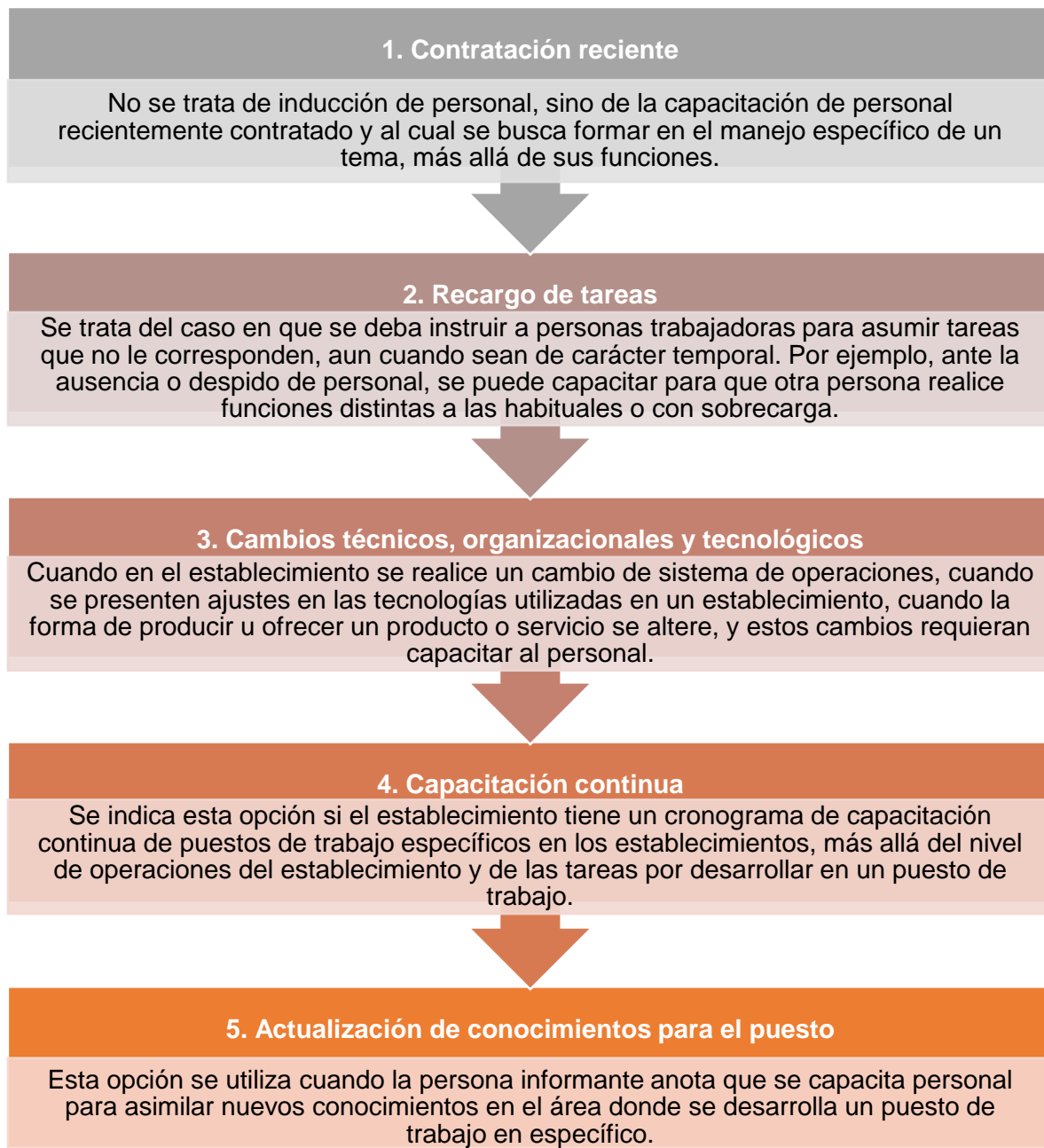
- Cuando la persona entrevistadora esté anotando un porcentaje, no debe olvidar nunca anotar el símbolo correspondiente: %.
- El porcentaje debe ir de 1 % a 100 %.
- Se debe tener cuidado de que no se anote un monto de personas trabajadoras superior al total de personas trabajadoras en un puesto.
- Para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

6.3.2.3. *Motivo de la capacitación de personal*

Busca conocer cuál es el motivo para haber capacitado un puesto en específico. Las opciones de respuestas son cinco y se muestran en la figura 6.8. Admite respuestas múltiples.

Figura 6.8

Motivos de capacitación de personal en el establecimiento



6.3.2.4. *Tema en que se capacitó personal.*

Esta consulta es abierta, es decir, la persona entrevistadora debe anotar todo aquello que la persona informante indique sobre nombre de los cursos o talleres, o de las temáticas en las cuales 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 cual no se quiere ser restrictivo al mostrar cierto número de opciones de respuesta.

En la figura 6.13 se observa el contenido de la sección C del cuestionario.

Imagen 6.9

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

Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre del 2019			
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 2019, 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 relleno de la sección C del cuestionario, sin capacitación

Una vez que la persona entrevistadora ha relleno la sección B del cuestionario, debe seguir 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 primer trimestre del 2019, es decir, durante enero, febrero y marzo del 2019. Dígame, ¿cuenta el establecimiento con un plan de capacitación de sus personas trabajadoras?

I: Para ese trimestre, no. Es que lo que hacemos es un plan de capacitación anual para este establecimiento.

E: Entiendo. La consulta es en general, por lo que sí tienen un plan de capacitación, ¿correcto?

I: Sí, ese lo hace la muchacha que contrata el personal.

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 analizan, pero depende de cuán necesario sea. Incluso, hemos tenido años en los que no capacitamos a nadie.

E: Entiendo. ¿Durante enero, febrero y marzo de este año 2019 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: ¿Por qué no se capacitó personal?

I: En realidad es que casi nunca se capacita. Supongo que es porque somos el establecimiento más alejado de San José, así que no nos toman como prioridad. Tampoco es que en la zona haya muchas opciones para capacitarse, ya que la

calidad de la capacitación a la que hemos ido no es buena, ni en cantidad ni en calidad.

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 rellenado de la información se aprecia en la imagen 6.10. Se recuerda que las consultas C.2 se dejan en blanco, pues se realizan única y exclusivamente para aquellos establecimientos que sí hayan capacitado personal durante el trimestre de referencia.

Imagen 6.10

Rellenado de la sección C del cuestionario, sin capacitación

Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre del 2019			
C1. Capacitación de personal en el establecimiento			
C1.1. ¿Cuenta el establecimiento con un plan de capacitación de sus personas trabajadoras?	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No		
C1.2. ¿Cuenta el establecimiento con un presupuesto para capacitar personal?	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No		
C1.3. ¿Se capacitó personal durante enero, febrero y marzo del 2019, 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 checked="" type="radio"/> 1. Existe escasa o nula capacitación disponible en lo que requiere el personal. <input checked="" 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 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. Añote el puesto de trabajo en el que se capacitó personal	C2.2. Añote 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. Añote 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.	_____

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

El siguiente es otro ejemplo de rellenado de las consultas del tema de capacitación en el cuestionario, pero esta vez con 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 primer trimestre del 2019, es decir, durante enero, febrero y marzo del 2019. 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 de 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 del presente año se capacitó personal, sin considerar la inducción que se brinda a personas trabajadoras de nuevo ingreso?

I: Sí, claro. Incluso yo misma recibí capacitación.

E: ¿Cuáles fueron los puestos que recibieron capacitación durante el I trimestre 2019?

I: Ah, ¿solo en el primer trimestre?

E: Correcto, solo en enero, febrero y marzo del 2019.

I: En ese caso, no me incluya a mí, ya que recibí la capacitación en diciembre 2018. Los puestos fueron los de vendedor, una secretaria y 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 vendedor ¿Cuántas personas se capacitaron en ese puesto?

I: 18.

E: Disculpe, pero en la sección B anterior usted me indicó que en el establecimiento solo contaban con ocho vendedores.

I: Cierto, qué pena. Estaba contabilizando a vendedores de toda la empresa y no los de este establecimiento. En ese caso, de esos ocho vendedores, capacitamos a tres.

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

I: La empresa y, por ende, el establecimiento también, está trabajando en la aplicación de la factura electrónica, con un nuevo sistema de cobros. Por eso es que los capacitamos, ahora la empresa está modernizando mucho sus sistemas de todo: operativos, de producción, de transporte, etc.

E: Perfecto. Sobre la capacitación del puesto de chofer, ¿Cuántos fueron? ¿en qué temas se les capacitó?

I: Ellos fueron 2 y se capacitaron en manejo de facturas electrónicas, uso de *QuickPass* para peajes y uso del control de GPS vía satelital, como parte de un proceso de capacitación continua de los choferes, que tenemos en el establecimiento.

E: Muy bien. Con esa información hemos terminado la sección C del cuestionario de la Encuesta.

I: Disculpe, se me olvidaba que ellos también fueron capacitados en temas de reciclaje y programas de gestión ambiental en el establecimiento.

E: Entiendo, voy a agregarlo. Hecho así que continuamos con la sección...

En la imagen 6.11, se muestra la forma correcta de rellenado con la información de este ejemplo.

Imagen 6.11

Rellenado de la sección C del cuestionario, con capacitación

Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre del 2019			
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 checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No		
C1.3. ¿Se capacitó personal durante enero, febrero y marzo del 2019, 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 en este puesto
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.	Levantamiento de inventario y despacho
Vendedor	3	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input checked="" type="radio"/> 3. Cambios técnicos, organizacionales y tecnológicos. <input type="radio"/> 4. Capacitación continua. <input checked="" type="radio"/> 5. Actualización de conocimientos para el puesto.	Factura electrónica Uso de nuevos sistemas de cobro
Chofer	2	<input type="radio"/> 1. Contratación reciente. <input type="radio"/> 2. Recargo de tareas. <input 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.	QuickPass para peajes Uso del control de GPS vía satelital Factura electrónica

La consulta C1.4 no se rellenó porque es obligatoria 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 2019

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 contratados, considerando como periodo de referencia el primer

trimestre del 2019, es decir, desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo. Si alguna contratación se efectuó antes o se planea hacer luego de este periodo, la persona entrevistadora debe omitir esa información y, por ende, no incluirla en el cuestionario.

Al igual que la sección anterior, esta comprende dos bloques de consultas. El primero 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 contratados en ese periodo.

6.4.1. Consulta D1. Contratación de personal en el establecimiento

La persona entrevistadora debe consultar, a modo general, si durante el primer trimestre del 2019 se contrató personal en el establecimiento. Solamente se cuenta con dos opciones de respuesta: *Sí / No*, por lo cual la consulta es de respuesta única.

Si la persona informante indica que no se contrató personal, solo se debe elegir la opción *No*; ahí acabarían las consultas de contratación para el establecimiento y podría avanzar a la sección E del cuestionario. En caso contrario, si expresa 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 cinco. Todas son específicas para los puestos de trabajo contratados en el establecimiento en enero, febrero y marzo del 2019. A continuación, se explica cada una de ellas.

6.4.2.1. Puesto de trabajo contratado

En esta pregunta, la persona entrevistadora debe anotar el nombre del puesto (con las mismas especificaciones anotadas en la sección B con la consulta B1. *Puesto de trabajo*) que se contrató en el establecimiento durante el primer trimestre del 2019.

Respecto al relleno de los puestos de trabajo contratados, la persona entrevistadora debe considerar que no existe un límite de puestos de trabajo, por lo cual se deben anotar todos los que hayan contratado. 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 contratado. Como se comentó antes, existen dos formas correctas de ingresar la información: en montos absolutos o en porcentaje. La persona entrevistadora debe estar al tanto de los siguientes puntos:

- Cuando la persona entrevistadora esté anotando un porcentaje, no debe olvidar nunca anotar el símbolo correspondiente: %.
- El porcentaje debe ir del 1 % al 100%.
- Para que la respuesta sea válida, solo se aceptan caracteres numéricos y el símbolo %.
- La cantidad de un puesto debe ser menor o igual a la cantidad de personas trabajadoras por puesto incluido en la sección B. Si es mayor el dato de contratación, se estaría en presencia de una inconsistencia, excepto si existe una situación particular que lo justifique (y debe anotarse en la sección *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 cual se contrató personal en cada puesto en específico. La pregunta acepta múltiples respuestas, con las siguientes opciones:

1. **Aumento de la producción, venta o servicios:** cuando se contrata personal para hacer frente a aumentos de demanda del producto o servicio ofrecido por el establecimiento.

2. **Cubrir plazas vacantes:** cuando se contrata personal para suplir posiciones vacantes en el establecimiento durante el periodo de referencia.
3. **Ampliación del establecimiento:** cuando el establecimiento crece para hacer frente a exigencias de demanda de producción o a planes de expansión actual o en el mediano y largo plazo.
4. **Estacionalidad:** cuando la persona 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 si se efectuó inducción de personal en cada uno de los puestos de trabajo contratados durante el primer trimestre del 2019. La respuesta es única, con dos opciones: *Sí / No*.

La figura 6.16 muestra la sección D del cuestionario.

Imagen 6.12

Sección D del cuestionario

Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre 2019			
D1. Contratación de personal en el establecimiento			
D1.1. ¿Se contrató personal durante enero, febrero y marzo del 2019?			
<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 relleno de la sección D del cuestionario

Suponga el caso de un establecimiento en el cual la persona 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, empecemos con el primer puesto de trabajo.

I: Bien. Hemos contratado en dos puestos: microbiólogo y director de proyectos.

(La persona entrevistadora debe verificar que cada uno de los puestos de trabajo contratados están incluidos en la sección B del cuestionario. Si falta alguno, 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 microbiólogos contrataron durante enero, febrero y marzo del 2019?

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 dos puestos. En ese periodo solo contratamos a dos microbiólogas y dos directores de proyectos.

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

I: A los microbiólogos los contratamos porque estamos incursionando en un nuevo aplicativo de investigación de microorganismos y bacterias, que será expuesto dentro de un año en la Conferencia Internacional de Microbiología. Por su parte, los dos directores de proyectos se contrataron porque estamos ampliando las operaciones del establecimiento. Con el trabajo de los microbiólogos esperamos posicionarnos fuertemente en el mercado y ofrecer una apertura de productos y servicios más amplia, razón por la cual requerimos de los directores de proyectos también.

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

I: Sí, claro.

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 rellenado de la información se ilustra en la imagen 6.13.

Imagen 6.13

Rellenado de la sección D del cuestionario.

Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre 2019			
D1. Contratación de personal en el establecimiento			
D1.1. ¿Se contrató personal durante enero, febrero y marzo del 2019?			
<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?
Microbiólogo	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
Director de proyectos	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

6.5. Sección E. Puestos vacantes durante el I trimestre 2019

En esta sección, se consulta 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.

Las consultas se realizan considerando como periodo de referencia el primer trimestre del 2019; 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, la persona entrevistadora debe omitir esa información y, por ende, no incluirla en el cuestionario.

Esta sección consta de cuatro bloques de consultas. En la primera, se seleccionan los establecimientos que contaron con puestos vacantes durante el primer trimestre del 2019 (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, por ser puestos de trabajo nuevos en el establecimiento. En el tercer bloque, se pregunta sobre los puestos de trabajo que están vacantes y fueron registrados en la sección B del cuestionario. El cuarto y último bloque contiene consultas generales sobre todos los puestos vacantes difíciles de cubrir 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*

La persona entrevistadora debe efectuar la siguiente consulta: ¿Contó el establecimiento con puestos vacantes durante enero, febrero y marzo del 2019? Hay dos opciones de respuesta: *Sí / No*, por lo cual 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 ese puesto.
- 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: anunciando 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 contrataciones; o los puestos que fueron o serán ocupados 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 la persona entrevistadora tenga en cuenta lo siguiente:

- La consulta hace referencia a todos los puestos vacantes que el establecimiento tuvo durante el primer trimestre del 2019, indistintamente de si al momento de realizar la Encuesta han logrado cubrirse o no.
- Si la persona informante indica 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 de que la persona informante manifieste que sí contaron con puestos vacantes en el periodo de referencia, se elige la opción *Sí*, y se prosigue con la consulta E1.2.

6.5.1.2. *Vacantes nuevas en el establecimiento*

La pregunta en concreto que debe realizar la persona entrevistadora es la siguiente: *¿Alguno de los puestos de trabajo que se encontraban vacantes durante enero, febrero y marzo del 2019 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 / No*, por lo cual la selección debe ser única.

Cuando la persona informante exprese 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. Si la persona informante indica que sí contaron con puestos vacantes nuevos en el periodo de referencia, 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 completa únicamente si la persona informante señala que en el establecimiento hay puestos que en la actualidad no están llenos.

Las consultas E2 son en total nueve, más un espacio para observaciones. Todas estas consultas son exactamente iguales que las de 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 son las siguientes:

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 especiales requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto).

E2.6. Marque las habilidades físicas requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto).

E2.7. Anote las tareas principales del puesto.

E2.8. ¿Es una vacante difícil de llenar?

E2.9. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? (puede seleccionar varias opciones).

E2.10. Observación.

La imagen 6.14 muestra las consultas E1 y E2 del cuestionario, de la sección E, sobre puestos de trabajo vacantes en el establecimiento.

Imagen 6.14

Sección E del cuestionario, consultas E1 y E2.

Sección E. Puestos vacantes durante el I trimestre 2019						
E1. Puestos vacantes en el establecimiento						
E1.1. ¿Contó el establecimiento con puestos vacantes durante enero, febrero y marzo del 2019? <input type="radio"/> 1. Si <input type="radio"/> 2. No [Pasará a la sección F]						
E1.2. ¿Alguno de los puestos de trabajo que se encontraban vacantes durante enero, febrero y marzo del 2019 son nuevos en el establecimiento? <input type="radio"/> 1. Si <input type="radio"/> 2. No [Pasará 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. Marque las habilidades físicas requeridas para el puesto de trabajo [máximo 5 habilidades por puesto]	E2.7. Anote las tareas principales del puesto
		<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"/> Mover rápidamente la mano, el pie, el brazo, para manipular o ensamblar objetos. <input type="radio"/> Mantener un esfuerzo específico el mayor tiempo posible. <input type="radio"/> Tener fuerza física para realizar una labor o mover una carga. <input type="radio"/> Realizar uno o más movimientos en el menor tiempo posible. <input type="radio"/> Mantener o recuperar el equilibrio del cuerpo. <input type="radio"/> Ver detalles a corta distancia, con poca luz o de manera panorámica. <input type="radio"/> Escuchar y concentrar la atención en un sonido, ante la presencia de otros. <input type="radio"/> Otras. Especifique _____	E2.8. ¿Es una vacante difícil de llenar? <input type="radio"/> 1. Si <input type="radio"/> 2. No [pasar al siguiente puesto]
E2.9. ¿Por qué fue un puesto difícil de llenar? [puede seleccionar varias opciones]				<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.		
<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.		

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 primer trimestre del 2019 y que no son nuevos (es decir, están incluidos en la sección B del establecimiento).

La idea es no consultar otra vez sobre las características de estos puestos de trabajo (ya las tenemos en la sección B), sino solo consultar la existencia de ajustes en esas vacantes. Las cinco 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, la persona entrevistadora debe anotar el nombre del puesto vacante (con las mismas especificaciones anotadas en la sección B con la consulta B1. *Puesto de trabajo*).

Con respecto al relleno de los puestos de trabajo vacantes, la persona entrevistadora debe considerar que no existe un límite de puestos de trabajo. Por eso, se deben anotar todos aquellos con esta característica. Debe prestar atención a los puestos que se anotan en esta pregunta, porque 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 persona entrevistadora debe realizar la siguiente consulta: *¿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 es conocer si se ha presentado algún ajuste en las características del puesto de trabajo vacante con respecto al puesto de trabajo en el que ya se encuentra laborando personal.

Se cuenta con dos opciones de respuesta: *Sí / No*. En caso de que la respuesta sea *Sí*, se debe realizar un salto al siguiente puesto de trabajo vacante 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*, la persona entrevistadora debe efectuar 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 la persona entrevistadora 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 conocer en cuáles aspectos se presentan ajustes de los puestos vacantes comparados con los puestos de trabajo que ya cuentan con personal. Por lo tanto, la consulta admite respuestas múltiples.

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

Esta pregunta se relaciona con la consulta anterior. En esta, se busca que la persona informante indique el cambio específico en el perfil del puesto de trabajo. Es una consulta de respuesta abierta, por lo cual la persona entrevistadora debe verificar que entre ambas respuestas exista correlación: si marca que el ajuste se presenta en el tema de habilidades requeridas (opción 3 a la consulta E.3.4), también debe anotar, 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, así como acerca de las medidas adicionales para contrarrestar esa 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. La persona entrevistadora debe recordar lo siguiente:

- Este bloque de consultas se rellena 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 cuáles efectos genera la carencia de personal en los puestos que están vacantes en la empresa. Las opciones de consecuencias 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 necesita personal adicional que no se logra contratar con la prontitud requerida.
4. **Recargo de funciones al personal actual:** ocurre cuando el trabajo que debe realizarse en un puesto aún vacante se distribuye entre el personal actual, por cuanto 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, pues son ofrecidos por los puestos 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, lo cual limita 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. Al seleccionar 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 actualmente vacantes. Las opciones de respuesta para esta consulta son nueve:

1. **Aumentar salarios e incentivos monetarios para los puestos:** se refiere a ofrecer para puesto de trabajo una remuneración mayor de la prevista inicialmente, como forma de hacerlo más atractivo y atraer aspirantes.
2. **Disminuir requisitos del perfil de puesto:** se elige 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:** se selecciona cuando el establecimiento decide consultar a instituciones educativas sobre las opciones para los puestos de trabajo que tiene vacantes, así como acerca de las cualificaciones que debería solicitar en puestos específicos.
5. **Reclutar los puestos por medio de subcontratación:** como el establecimiento no encuentra el personal que necesita, decide pagar por el servicio a otra empresa, la cual debe hacerse cargo de ofrecer los puestos requeridos.
6. **Buscar candidatos fuera de la región o el país:** se refiere al caso en que el establecimiento decida ampliar la cobertura regional de la búsqueda, para

así promocionar sus puestos en otras zonas o, incluso, países distintos a Costa Rica.

7. **Ofrecer modelos de trabajo alternativos (jornadas flexibles, teletrabajo, etc.):** se trata de la modificación de las condiciones laborales actuales, como forma de hacer más atractivo un puesto y atraer más aspirantes. Incluye teletrabajo, jornadas de trabajo flexibles, tiempos de estudio, entre otras muchas opciones.
8. **Ascensos:** se elige cuando en el establecimiento se crea un sistema de ascensos para puestos difíciles de cubrir, en el cual se establecen concursos internos que permiten suplir puestos claves. En todo caso, la lógica de esta medida es que los puestos difíciles de cubrir sean suplidos por el mismo personal del establecimiento, por cuanto los puestos que dejan al ascender son menos complejos de suplir o de encontrar personal.
9. **Ninguna:** también está la opción de que en el establecimiento no se tomen ni se planee 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 utilizan en el establecimiento. Se cuenta con las siguientes diez opciones de respuesta, y la selección puede ser múltiple:

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 en el establecimiento algún otro medio de búsqueda de personal, la persona entrevistadora debe anotarlo en el espacio de *Observaciones*, el cual se explicará más adelante.

La imagen 6.15 muestra las consultas E3 y E4 del cuestionario, de la sección E de puestos de trabajo vacantes en el establecimiento.

Imagen 6.15

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 relleno de la sección D del cuestionario

Suponga que se ha avanzado con la Encuesta, y ahora la persona entrevistadora debe rellenar 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 2019.

I: Entiendo, no hay problema. Acá tengo los registros del establecimiento. Dígame.

E: ¿Contó el establecimiento con puestos vacantes durante enero, febrero y marzo del 2019?

I: De enero a marzo tuvimos 4 posiciones vacantes en el puesto de cajero y una como asesor legal.

E: Excelente. ¿Y alguno de los puestos de trabajo que se encontraban vacantes durante enero, febrero y marzo del 2019 es nuevo, es decir, nunca se ha empleado personal en ese 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. ¿Tienen algún puesto vacante nuevo, es decir, no incluido en esa sección?

I: Ah, ya entendí. Sí correcto, el de asistente legal no lo hemos tenido nunca en este establecimiento. Como somos pequeños, pensamos que no lo requeríamos, pero nos dimos cuenta de que es indispensable para el ejercicio cotidiano de las labores, todo bajo la legalidad. El problema es que, mire usted, abrimos la solicitud en mayo y el puesto sigue sin llenarse, y eso que hemos pagado pautas en periódicos y aun así no logramos que llegue la persona correcta.

E: Entiendo muy bien. Si gusta continuamos con las preguntas sobre el puesto de asesor legal. Me dijo que había una plaza vacante para ese puesto, ¿correcto?

I: Sí, señor. Abrimos una en noviembre del año anterior, y sigue vacante.

E: ¿Y cuál formación académica se requiere para el puesto?

I: En el perfil que hemos buscado, pusimos como requisito que tuviera una maestría en derecho laboral.

E: ¿Cuáles son otros requisitos y conocimientos que requieren para el puesto de asesor legal?

I: Para ellos pedimos que sepan tres idiomas: español, inglés y portugués. También, es requisito que demuestren estar afiliados al Colegio de Abogados y Abogadas en Costa Rica y que tengan certificaciones en conocimientos relacionados al puesto de trabajo, con disponibilidad a viajar por toda América, y con manejo de computadora básico, además de que ocupamos personal con disponibilidad de trabajar 24 / 7, todo totalmente remunerado.

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

I: Necesitamos que sepan actualizarse constantemente ellos solos, porque su profesión lo requiere. También, deben saber comunicarse; trabajar en equipo; ser muy analíticos para analizar causas y efectos legales de decisiones empresariales, por lo que deben saber tomar decisiones ante múltiples opciones.

E: ¿Cuáles funciones desarrollaría un asesor legal en el establecimiento?

I: Principalmente, analizar, comprender y proponer soluciones a problemas jurídicos dentro de la empresa. Además, debe redactar, revisar y actualizar reglamentos, circulares, manuales o protocolos, directrices entre otros de tipo legal, y elaborar informes legales, y comunicarlos a la gerencia general.

E: ¿El puesto requiere alguna habilidad física específica?

I: En realidad, no.

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. ¿Solo 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 2019? Es decir, de los que incluimos en la sección B, ¿alguno estuvo vacante en el primer trimestre?

I: Sí, señor. Buscamos personas para el puesto de cajero.

E: ¿Cuánto personal requieren en ese puesto vacante?

I: 4 personas.

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

I: Sí, eso no cambia muy frecuentemente en este establecimiento.

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: Hemos tenido que improvisar en temas legales por lo que no llegamos a los estándares de calidad de la producción que nos fijamos como meta. Hemos perdido ventas de productos, ya que hemos tenido atraso en el desarrollo de los actuales y de los proyectados. Por último, se ha aumentado el pago por horas extras para otros dos funcionarios, que están intentando suplir el área legal del establecimiento.

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

I: Se ha modificado el perfil del puesto (siempre disminuyendo requisitos de formación académica), se ha aumentado el incentivo monetario por concepto de remuneración, y se han intentado aplicar nuevas técnicas de reclutamiento.

E: Bien. ¿Cuáles medios de búsqueda de personal se utilizan en el establecimiento?

I: Siempre usamos nuestras redes sociales, las ferias de empleo y el sitio web de la empresa.

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

Con este ejemplo, la forma correcta de rellenado de la información se ilustra a continuación.

Imagen 6.16

Rellenado de la sección E del cuestionario

E2. Características de los puestos nuevos vacantes en los establecimientos (no incluidos en la sección B de este cuestionario)						
E2.1. Añote el nombre del puesto de trabajo nuevo que se encuentra vacante	E2.2. Añote la cantidad de personal requerido en el puesto vacante	E2.3. Añote 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. Marque las habilidades físicas requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	E2.7. Añote las tareas principales del puesto
		<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. Ninguna.	<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 ciertas ante diversas opciones. <input type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.	<input type="radio"/> Mover rápidamente la mano, el pie, el brazo, para manipular o ensamblar objetos. <input type="radio"/> Mantener un esfuerzo específico el mayor tiempo posible. <input type="radio"/> Tener fuerza física para realizar una labor o mover una carga. <input type="radio"/> Realizar uno o más movimientos en el menor tiempo posible. <input type="radio"/> Mantener o recuperar el equilibrio del cuerpo. <input type="radio"/> Ver detalles a corta distancia, con poca luz o de manera panorámica. <input type="radio"/> Escuchar y concentrar la atención en un sonido, ante la presencia de otros. <input type="radio"/> Otras. Especifique _____	E2.8. ¿Es una vacante difícil de llenar? <input type="radio"/> 1. Si <input type="radio"/> 2. No (pasar al siguiente puesto)

E2.9. ¿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 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 sobrecualificados. <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.

E2.10. Observación
_____ _____ _____

E3. Características de los puestos vacantes ya existentes en el establecimiento (incluidos en la sección B. del cuestionario)				
E3.1. Añote el nombre del puesto de trabajo vacante ya existente en el establecimiento	E3.2. Añote 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?	E3.4. ¿En cuáles aspectos del perfil de puesto de trabajo se presentan diferencias? (puede seleccionar varias opciones)	E3.5. Añote el ajuste del perfil de puesto
Cajero	4	<input checked="" type="radio"/> 1. Si (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. Añote las consecuencias de contar con puestos vacantes difíciles de llenar (puede seleccionar varias opciones)	E4.2. Añote las medidas adicionales tomadas por el establecimiento para las vacantes difíciles de llenar (puede seleccionar varias opciones)	E4.3. Añote los medios de búsqueda de personal (puede seleccionar varias opciones)
<input checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="radio"/> 2. Disminuir requisitos del perfil del puesto. <input checked="" 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 checked="" 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 dos bloques de consultas que indagan acerca de 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 porque se espera que en ese periodo se visiten nuevamente los establecimientos de los sectores de Construcción, Manufactura y Agricultura. Con ello, se logrará cotejar la expectativa actual con los datos en el siguiente momento de consulta.
- Es labor de la persona entrevistadora indicar a la persona informante que la consulta busca obtener su expectativa, es decir, lo que la persona informante considera que va a suceder con respecto a lo que se le está consultando.

6.6.1. Consulta F1. Puestos de trabajo con mayor demanda

En este bloque, 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 el cual se demandará más personal.

6.6.1.1. Mayor demanda de trabajo

La persona entrevistadora 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, la persona entrevistadora 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 la persona entrevistadora tome en cuenta lo siguiente:

- Se debe consultar al informante tanto el nombre del puesto como las tareas que realiza. Las consideraciones para el puesto de trabajo y sus tareas son las mismas anotadas antes en este *Manual*, en la consulta B1. *Puesto de trabajo* y en la B9. *Tareas principales del puesto* del cuestionario de la Encuesta, respectivamente.
- Como máximo, en esta consulta se pueden anotar tres tareas.
- Es importante mencionar que la consulta trata sobre puestos estratégicos en el establecimiento. Es decir, no se consultan estrictamente los puestos en los cuales se demandará más personal, sino aquellos que se consideran indispensables para el desarrollo de operaciones del establecimiento.¹⁷

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 indicada aumentará en los próximos tres años. Son cuatro opciones de respuesta, más una de *Otros* como respuesta abierta para anotar toda opción no contemplada en las otras del cuestionario.

Las alternativas de respuesta son las siguientes:

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

¹⁷ 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.

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 de elegir la alternativa *Otros*, debe existir una observación para respaldar esa 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 el cual se demandará menos personal.

6.6.2.1. Menor demanda de trabajo

La persona entrevistadora debe efectuar 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*. Cuando 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 para el puesto de trabajo y sus tareas son las mismas anotadas antes en este *Manual*, en la consulta B1. *Puesto de trabajo* y en la 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

Se consulta las razones por las cuales el informante considera que la demanda de los puestos de trabajo, que indicó anteriormente, disminuirá los en los próximos tres años. Son cuatro opciones de respuesta, más una de *Otros* como respuesta abierta para anotar toda opción no contemplada en las otras del 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 de elegir la alternativa de *Otros*, debe existir una observación para respaldar la selección. La sección completa de consultas se muestra a continuación.

Imagen 6.17

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. Si <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	1. Puesto de trabajo	2. Tareas
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
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: <input type="text"/>	
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. Si <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 menos personal en los próximos tres años	1. Puesto de trabajo	2. Tareas
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
F2.3. ¿Por qué considera usted que se demandará menos 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: <input type="text"/>	

6.6.3. Ejemplo del rellenado de la sección F del cuestionario

Suponga que la persona entrevistadora 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: Va a ser un poco difícil saberlo, pero intentémoslo. A ver, pregúnteme.

E: Esa es la idea de las consultas: conocer cuál es 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: Qué 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 asesores ejecutivos.

E: Muy bien. ¿Cuáles son las tareas principales de los asesores ejecutivos?

I: Ellos son los encargados de brindar consejo y actualizar a los gerentes de división de producción. Por tanto, son profesionales que manejan datos, levantan informes técnicos y ejecutivos, no tienen personal a cargo y no pueden decidir sobre los recursos de la empresa o establecimientos. Son como repositorios humanos de información para los gerentes y dueños.

E: La última consulta: ¿por qué considera usted que se demandará menos personal en ese puesto?

I: es claro que la tecnología está haciendo su parte, por lo que existe una automatización de la información que hace que no sean necesarios dichos funcionarios.

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

La imagen 6.18 muestra la forma correcta de rellenar la sección F del cuestionario, a partir de la información del ejemplo

Imagen 6.18

Rellenado 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. Si <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	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. Si <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 menos personal en los próximos tres años	1. Puesto de trabajo	2. Tareas
	Asesores ejecutivos	Brindar consejo y actualizar a gerencia
	_____	Profesionales que manejan datos, levantan informes técnicos y ejecutivos.
	_____	No tienen personal a cargo ni deciden sobre recursos
	_____	_____
F2.3. ¿Por qué considera usted que se demandará menos 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 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 de la Encuesta cierra con un espacio para que la persona entrevistadora anote todos aquellos datos que ayuden a comprender la información anotada en la Encuesta. En esta sección, no se deben anotar especificaciones de un puesto de trabajo en específico.

Por último, el anexo 5 contiene el cuestionario completo de la Encuesta, y en el anexo 6 se presenta un resumen de los nombres de las secciones del cuestionario, así como de sus objetivos.

7. RESULTADOS

Los resultados que se manejan en la Encuesta son once. El trabajo de definición de resultados, principalmente para identificar problemas de marco, se realiza en conjunto con el DEE, por lo cual las observaciones certeras sobre la actualización de los datos de los establecimientos son la pieza fundamental para asignarlos de manera correcta.

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 solicitada en el cuestionario, sin ninguna omisión.
- **Incompleta:** 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. La persona entrevistadora siempre debe especificar la omisión de los datos faltantes, en la sección final de *observaciones*.
- **Rechazo:** este resultado se refiere 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 cuatro 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:** este resultado se asigna a los establecimientos de los cuales no se pudo obtener ni siquiera un contacto. Para asignarle este resultado, se debe revisar en internet, llamar al 91113 para 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 la persona supervisora y anotar el resultado de *informante no localizado*.

- **Difícil acceso:** se asigna cuando el establecimiento se ubica en zonas de difícil acceso que, por razones de clima o peligrosidad, no puedan visitarse. Si se presenta esta situación, se opta por realizar la consulta por llamada telefónica, por lo cual no se le asigna el resultado sino hasta haber agotado las opciones de visita.

- **Fusionada:** se utiliza 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 de la que se recibe desde el DEE. Nuevamente, se recuerda la importancia de que la persona entrevistadora comunique a su persona supervisora este tipo de situaciones, para que se revisen con el DEE y se les asigne el resultado correcto.

- **Duplicada:** se emplea 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 cual no se puede incluir para aplicar la Encuesta.

- **No existe:** se indica cuando se verifica que el registro nunca fue un establecimiento.
- **Cambio de actividad:** corresponde al resultado de un establecimiento cuando:
 - *Cambia de actividad económica*, por lo cual ya no pertenece al sector de servicios.
 - *Cambia de región*, es decir, el cambio de ubicación del establecimiento hace que la región de planificación a la cual pertenece sea otra.
 - *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 asigna cuando se verifica que el establecimiento ya no se encuentra activo. En estos casos, es necesario consultar cuándo 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, por ser quien lo registra y lo envía para su inclusión en el control de avance recolección del trabajo en campo.

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* . Bogota, 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.
- 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*.
- OCDE. (2018). *Estudios Económicos de la OCDE: Costa Rica 2018, 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://ramonchaux.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 2: Formato para el levantamiento de ruteos

[illegible]

Anexo 3: Presentación Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo (en formato ppt.)



Instituto Nacional de Estadística y Censos

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) es una institución pública, cuyo objetivo es producir información estadística de manera formal a nivel nacional, mediante encuestas y censos, para conocer la realidad económica del país.

El INEC es el ente técnico rector de las estadísticas nacionales y coordinador del Sistema Estadístico Nacional SEN (artículo 12, de la Ley 7839).



Ley de confidencialidad 7 839



Según el artículo 4 de la Ley 7839 del SEN, toda la información que usted suministre es confidencial y se utilizará para fines estrictamente estadísticos; es decir, la institución NO puede dar a conocer datos individuales de cada una de los establecimientos, sino que la información se maneja de manera global; y no podrán suministrarse datos con propósitos fiscales ni de otra índole ajena a la estadística.

Productos INEC



ENIGH

ENA

ECE

IPC

DEE

INDICADORES
DEMOGRÁFICOS

CENSOS DE
POBLACIÓN Y
VIVIENDA

ENTRE OTROS...

Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo



¿Qué es?

Estudio del INEC para obtener información sobre el mercado laboral costarricense.

Es decir, consulta sobre las características o perfiles de los puestos de trabajo, puestos vacantes y expectativas de contratación de puestos.



Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo



¿A quién se aplica durante el 2019?

A establecimientos privados dedicados a Construcción, Manufactura y Agricultura, ubicados en todo el territorio nacional y según regiones de planificación:

- Central
- Chorotega
- Huetar Norte
- Huetar Caribe
- Brunca
- Pacífico Central.

El año anterior se realizó la encuesta a establecimiento de servicios.



Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo



¿Por qué es necesario?

Ofrece información estadística por regiones, sobre las características específicas de los puestos de trabajo:

- a) la formación académica mínima;
- b) los requisitos y conocimientos; y
- c) habilidades de los puestos;
- d) contratación de personal; y
- e) puestos vacantes



Datos que se solicitan

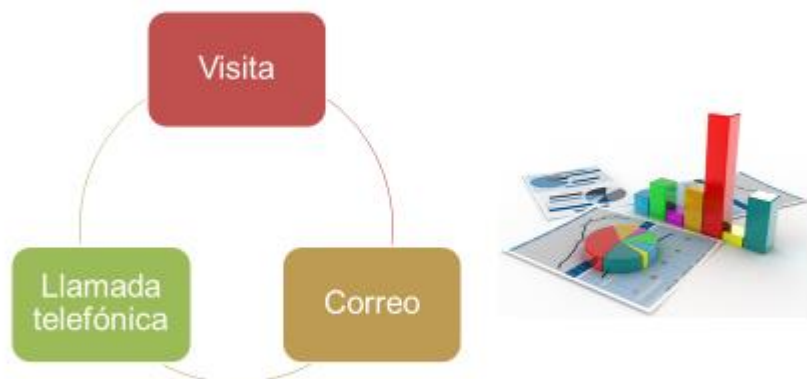


Proceso de recolección de información



Sólo **UNA VEZ** en el 2019 se le solicitará esta información!!!

Opciones para brindar datos...



El método de recolección **depende de la disposición del informante**, por lo que el personal entrevistador se ajusta a su tiempo para recolectar la información.

Informes de resultados



A cada establecimiento se le entregará un informe de los resultados que incluirá la información de los principales hallazgos de la encuesta, relacionados al sector de actividad económica en el que se ubica el establecimiento.



Anexo 4: Formato para el control diario de recolección

Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo

Día de trabajo:



Consecutivo	Establecimiento	Cambios en la base de datos
Consecutivo	Establecimientos	Sin cambios en la base de datos

Observaciones adicionales

Anexo 5: 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

A1.16. Cantidad de personas trabajadoras en el establecimiento: _____

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? _____

A2.17. Cantidad de personas trabajadoras en la empresa: _____

Observaciones: _____

A3. Datos de contacto

A3.1. Datos de persona gerente/ dueña/administradora

A3.1.1. Nombre: _____

A3.1.2. Cargo: _____

A3.1.3. Teléfono: _____

A3.1.4. Correo electrónico: _____

A3.2. Datos de la persona 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						
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 especiales requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	B6. Marque las habilidades físicas requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	B7. ¿Es posible contratar personal sin experiencia específica en este puesto?
		<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"/> Mover rápidamente la mano, el pie, el brazo, para manipular o ensamblar objetos. <input type="radio"/> Mantener un esfuerzo específico el mayor tiempo posible. <input type="radio"/> Tener fuerza física para realizar una labor o mover una carga. <input type="radio"/> Realizar uno o más movimientos en el menor tiempo posible. <input type="radio"/> Mantener o recuperar el equilibrio del cuerpo. <input type="radio"/> Ver detalles a corta distancia, con poca luz o de manera panorámica. <input type="radio"/> Escuchar y concentrar la atención en un sonido, ante la presencia de otros <input type="radio"/> Otras. Especifique _____ _____	<input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No B8. ¿Considera usted que es difícil llenar este puesto de trabajo? <input type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No (pasar a la pregunta B10)
B9. ¿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.			B10. Anote las tareas principales del puesto _____ _____ _____		B11. Observaciones por puesto _____ _____ _____ _____ _____ _____	

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 2019

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 2019, 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.	_____

Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre 2019

D1. Contratación de personal en el establecimiento

D1.1. ¿Se contrató personal durante enero, febrero y marzo del 2019?

☐ 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 2019

E1. Puestos vacantes en el establecimiento

E1.1. ¿Contó el establecimiento con puestos vacantes durante enero, febrero y marzo del 2019? ☐ 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 2019 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. Marque las habilidades físicas requeridas para el puesto de trabajo (máximo 5 habilidades por puesto)	E2.7. Anote las tareas principales del puesto
		<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"/> Mover rápidamente la mano, el pie, el brazo, para manipular o ensamblar objetos. <input type="radio"/> Mantener un esfuerzo específico el mayor tiempo posible. <input type="radio"/> Tener fuerza física para realizar una labor o mover una carga. <input type="radio"/> Realizar uno o más movimientos en el menor tiempo posible. <input type="radio"/> Mantener o recuperar el equilibrio del cuerpo. <input type="radio"/> Ver detalles a corta distancia, con poca luz o de manera panorámica. <input type="radio"/> Escuchar y concentrar la atención en un sonido, ante la presencia de otros <input type="radio"/> Otras. Especifique _____	<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>

E2.9. ¿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. |
|---|---|---|

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 menos personal en los próximos tres años

1. Puesto de trabajo

2. Tareas

F2.3. ¿Por qué considera usted que se demandará menos 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: _____

Observaciones

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

Anexo 6: Resumen de las secciones del cuestionario de la encuesta

Sección A. Datos del establecimiento

- Se refiere a las variables de identificación y ubicación de cada establecimiento, así como de la descripción de su actividad económica.

Sección B. Características de los puestos de trabajo

- Se refiere a las características de los puestos de trabajo habituales en el establecimiento: nombre del puesto de trabajo, cantidad de personas trabajadoras, formación académica mínima requerida para el puesto de trabajo, requisitos y conocimientos adicionales para el puesto, habilidades requeridas para el puesto, contratación de personal sin experiencia, puestos que fueron difíciles de llenar, dificultad para llenar un puesto, y tareas principales del puesto.

Sección C. Capacitación de personal

- Consulta si existe un plan o presupuesto para capacitación, si se realizó capacitación de personal durante el I trimestre 2019, el puesto de trabajo en el cual se capacitó al personal, cantidad de personas trabajadoras capacitadas en cada puesto, el motivo de la capacitación de personal y el tema en que se capacitó.

Sección D. Contratación de personal

- Consulta si se realizó contratación en el establecimiento durante el I trimestre 2019, el nombre del puesto contratado, la cantidad de personas contratadas.

Sección E. Puestos vacantes

- Abarca consultas sobre el perfil de los puestos vacantes en el establecimientos durante el I trimestre 2019.

Sección F. Expectativa de demanda de puestos de trabajo

- Se consulta la percepción de los informantes sobre los puestos de trabajo en los próximos tres años que van a aumentar o disminuir su demanda, así como las justificaciones de esa percepción.



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 **Apartado:** 10163 - 1000 San José, C. R.

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