



Área de Estadísticas Continuas

Manual de la persona entrevistadora
Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo
en Establecimientos

Comercio y Otros sectores
2021

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 establecimientos dedicados a *Comercio y Otros Sectores*, 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 Nacional 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 2021.

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	22
3.1. Instituto Nacional de Estadística y Censos	22
3.1.1. Misión del INEC.....	24
3.1.2. Visión del INEC	25
3.1.3. Valores institucionales	25
3.2. Personas funcionarias del INEC	25
3.2.1. Derechos de los funcionarios.....	25
3.2.2. Obligaciones de los funcionarios y de las jefaturas	27
3.2.3. Prohibiciones de los funcionarios.....	29
3.3. Personal entrevistador.....	31
4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	33
4.1. Unidad de estudio.....	33
4.2. Sector económico.....	34
4.3. Tamaño	34
4.4. Cobertura geográfica	35
4.5. Actividad Económica	35
5. ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
5.1. Proceso de recolección de datos para la persona entrevistadora	43
5.2. Levantamiento del control diario	47
5.3. Métodos de recolección de datos en campo	53
5.3.1. Llamada telefónica	53
5.3.2. Correo electrónico	53
5.3.3. Visita personal.....	54
5.4. Procedimiento para adelantos y liquidaciones	54
5.4.1. Procedimiento para adelantos	55

5.4.2.	Procedimiento para liquidaciones	56
6.	CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA	59
6.1.	Sección A: Datos del establecimiento	59
6.1.1.	Consultas A1. Datos de identificación y localización del establecimiento....	59
6.1.2.	Consultas A2. Datos de identificación de la empresa principal	64
6.1.3.	Consultas A3. Datos de contacto.....	65
6.1.4.	Ejemplo de relleno de la sección A	66
6.2.	Sección B. Características de los puestos de trabajo en el establecimiento	74
6.2.1.	Consulta B1. Puesto de trabajo	76
6.2.2.	Consulta B2. Cantidad de personas trabajadoras.....	76
6.2.3.	Consulta B3. Formación académica mínima requerida para el puesto.....	77
6.2.4.	Consulta B4. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto	83
6.2.5.	Consulta B5. Habilidades especiales requeridas para el puesto	86
6.2.6.	Consulta B6. Habilidades físicas requeridas para el puesto.....	91
6.2.7.	Consulta B7. Contratación de personal sin experiencia	92
6.2.8.	Consulta B8. Puestos difíciles de llenar	92
6.2.9.	Consulta B9. ¿Por qué fue un puesto difícil de cubrir?	92
6.2.10.	Consulta B10. Tareas principales del puesto de trabajo	93
6.2.11.	Consulta B11. Observaciones de cada puesto	96
6.2.12.	Ejemplo de relleno de la sección B	98
6.3.	Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre 2021	101
6.3.1.	Consultas C1. Capacitación de personal en el establecimiento	101
6.3.2.	Consultas C2. Puestos a los que se brindó capacitación	104
6.3.3.	Ejemplo del relleno de la sección C del cuestionario, sin capacitación .	106
6.3.4.	Ejemplo del relleno de la sección C del cuestionario, con capacitación	108
6.4.	Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre 2021.....	110
6.4.1.	Consulta D1. Contratación de personal en el establecimiento	111
6.4.2.	Consultas D2. Puestos contratados en el establecimiento.....	111
6.4.3.	Ejemplo del relleno de la sección D del cuestionario	114
6.5.	Sección E. Puestos vacantes durante el I trimestre 2021	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.....	118
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 E 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	136
7.	RESULTADOS	137
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	143
9.	ANEXOS.....	145
	Anexo 1: Formato para el levantamiento de ruteos	145
	Anexo 2: Presentación Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo (en formato ppt.) .	146
	Anexo 3: Formato para el control diario de recolección	148
	Anexo 4: Cuestionario de la Encuesta de Puestos de Trabajo en establecimientos privados	149
	Anexo 5: Resumen de las secciones del cuestionario de la encuesta	158

Índice de tablas

Tabla 4.1	Sectores económicos incluidos en la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo, 2021	37
Tabla 6.1	Normas de continuidad de los establecimientos, para actualización de datos..	74
Tabla 6.2	Opciones de respuesta de formación académica mínima para los puestos.....	78
Tabla 6.3	Habilidades especiales incluidas en la encuesta	88
Tabla 6.4	Tareas principales para cada puesto de trabajo.....	93

Índice de figuras

Figura 4.1	Criterios de cobertura de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo, 2021	42
Figura 6.1	Secciones que conforman el cuestionario de la encuesta	59
Figura 6.2	Consultas sobre el establecimiento.....	60
Figura 6.3	Formato para la descripción correcta de actividades económicas.....	61
Figura 6.4	Formato para la descripción correcta de la ubicación	63
Figura 6.5	Consultas que se realizan en la sección B	75
Figura 6.6	Esquema del sistema educativo costarricense.....	82
Figura 6.7	Habilidades físicas incluidas en la encuesta	91
Figura 6.8	Motivos de capacitación de personal en el establecimiento	105

Índice de imágenes

Imagen 6.1 Sección A, datos del establecimiento	64
Imagen 6.2 Sección A, datos de identificación de la empresa principal	65
Imagen 6.3 Sección A, datos de contacto	66
Imagen 6.4 Rellenado de la sección A del cuestionario	70
Imagen 6.5 Módulo de verificación de datos de la persona entrevistadora	72
Imagen 6.6 Módulo de verificación de datos de la persona entrevistadora (continuación)	72
Imagen 6.7 Sección B del cuestionario de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo.	97
Imagen 6.8 Rellenado de la sección B del cuestionario	100
Imagen 6.9 Sección C del cuestionario de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo	106
Imagen 6.10 Rellenado de la sección C del cuestionario, sin capacitación	108
Imagen 6.11 Rellenado de la sección C del cuestionario, con capacitación.....	110
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	134
Imagen 6.18 Rellenado de la sección F del cuestionario	136

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), 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. ¹

- La Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo del INEC, que tuvo sus anteriores ejecuciones primero en el 2018 (en la que se consultó a establecimientos del sector privado dedicados a actividades del sector de *Servicios*) y en el 2019 (en *Agropecuaria, Manufactura y Construcción*). Este es, sin duda, el antecedente nacional 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 para tomar decisiones y 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.

¹ Si bien la ENAE es una encuesta que considera la misma unidad de análisis que la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo, y ambas tratan sobre demanda laboral, los temas sobre los que se realizan las consultas son diferentes. Por tanto, la ENAE es una referencia directa para la definición de metodología de trabajo a desarrollar en la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo.

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

- a) Empleadores, quienes tendrán un doble papel en la encuesta. Constituyen la fuente primaria de datos para esta encuesta y, son 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 consiste en *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 Comercio y Otros sectores²*, 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 2021 son:

² Considera las actividades de Explotación de minas y canteras; Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; y Suministro de agua; tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación, esto según lo indica la Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica (CAECR-2011).

- a. Describir los puestos de trabajo que demandan los establecimientos privados que se dedican a actividades de *Comercio y Otros sectores*.
- 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 2020-2029, específicamente en el objetivo estratégico 1, que indica: “Lograr que la población usuaria disponga de las estadísticas oficiales requeridas mediante la optimización de los procesos de producción estadística y de los sistemas de información geográfica” (INEC, 2019). En este mismo documento se menciona que le corresponde al INEC, según la normativa vigente, la responsabilidad proveer la información estadística oficial de calidad para el desarrollo de Costa Rica.

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, esta encuesta 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 (2020), se manifiesta la existencia de un desajuste entre las habilidades que demanda el mercado laboral y las suministradas por las personas. El informe menciona:

Asegurar que todos los costarricenses tengan acceso a educación y capacitación de alta calidad y que el sistema educativo brinde las habilidades que necesita el mercado laboral es fundamental para establecer una economía más inclusiva y productiva (OCDE, 2020).

Tal como lo indica el estudio, el desajuste entre la demanda y la oferta de habilidades se traduce en personas que adquieren habilidades obsoletas y en una persistente escasez y desajustes de habilidades. Acorde con lo anterior, los resultados de la encuesta permitirán conocer la estructura de puestos de trabajo y sus características, para acoplar las necesidades de formación de las personas, con miras a reducir el desajuste entre oferta y demanda laboral existente en Costa Rica.

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 personas trabajadoras, 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 Rica³ 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 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

³ 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.

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.⁴
- 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

⁴ 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.

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).
- **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 tarea⁵.
 - *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

⁵ 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 de muchas otras páginas web.

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 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:** 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.
 - **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.
 - **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 labora 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.
 - **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.

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 Ley del Sistema de Estadística Nacional, n° 9694 (que entró en vigencia el 13 de junio del 2019) 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 33 de la Ley n° 9694, al INEC le corresponden múltiples funciones, entre ellas:

- Establecer las normas y los procedimientos para racionalizar y coordinar la actividad estadística del SEN.
- Producir directamente las estadísticas establecidas en el artículo 34 de la presente ley, coordinar su producción con otros entes del sector público y privado o contratarla con otras instituciones públicas o privadas.
- Establecer las normas, los modelos, los formatos y la terminología que regirán los procesos de producción de estadísticas realizadas por él mismo

y por las entidades que conforman el SEN, para integrar, de forma consistente, los datos económicos, sociales y ambientales del país.

- Asegurar el cumplimiento del principio de confidencialidad de los datos personales que reciba para la producción de estadísticas y velar por el cumplimiento adecuado de la normativa relacionada con este principio por parte de las instituciones del SEN.
- Suministrar al público, de modo claro, oportuno, gratuito y en formato abierto, los resultados de la actividad estadística, así como las metodologías empleadas. El INEC publicará los datos estadísticos de conformidad con el calendario que disponga, el cual debe abarcar siempre los doce meses siguientes, y deberá ser publicado en la página web de la institución.
- Contribuir en la comprensión de los resultados estadísticos por parte de las organizaciones y la población, por medio del empleo de canales y procedimientos adecuados de comunicación, y aclarar, cuando sea necesario, la interpretación indebida que se haga en el uso de estos.
- Establecer la política y el marco de calidad que regirá la producción y divulgación de las estadísticas oficiales; promover su adopción en las instituciones del SEN, y evaluar la calidad de las estadísticas del SEN.
- Promover la investigación, el desarrollo, el perfeccionamiento y la aplicación de la metodología estadística en las instituciones del SEN, así como apoyar y brindar asistencia técnica a los servicios estadísticos del Estado y a usuarios, mediante convenios de cooperación mutua.
- Asesorar, técnica y metodológicamente, en la elaboración de los convenios internacionales de carácter estadístico.
- Representar al país en los organismos internacionales y actividades estadísticas de carácter internacional, así como velar por que la información que se suministre a los organismos internacionales sea la oficial.
- Cualquier otra función que se asigne por ley y sea compatible con la naturaleza desde 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 34 de la misma Ley (supra mencionada), el INEC deberá elaborar las siguientes estadísticas nacionales:

- a) Las estadísticas sobre población, tales como las estimaciones y proyecciones de población, las estadísticas vitales, entre otras.
- b) Las del área económica, tales como las estadísticas sobre comercio y servicios, agropecuarias, minería, industria y manufactura, construcción y comercio exterior, transporte, fiscales, entre otras.
- c) Los índices de precios al consumidor, de producción, de costos, entre otros.
- d) Las relativas al área social, tales como las estadísticas de empleo y desempleo, de presupuestos familiares, acceso a servicios básicos, pobreza, ingresos de los hogares, bienestar de la población, etnia, discapacidad, cultura, entre otras.
- e) Las relativas al ambiente.
- f) Las procedentes de los censos nacionales de población y vivienda, los censos agropecuarios y las de otros censos sectoriales que se consideren necesarios. La periodicidad entre un levantamiento y otro será de diez años como máximo.
- g) Las estadísticas básicas requeridas para la generación de las cuentas macroeconómicas del país.

En el Plan Estratégico Institucional 2020-2029 se definen la misión, visión y valores institucionales que deben regir la labor de las personas funcionarias del INEC, a saber:

3.1.1. Misión del INEC

Proveer la información estadística oficial de calidad para el desarrollo de Costa Rica.

3.1.2. Visión del INEC

Las estadísticas oficiales generadas por el Sistema de Estadística Nacional representan la fuente de información confiable para la toma de decisiones de la población usuaria.

3.1.3. Valores institucionales

- Calidad: Los procesos, productos y servicios se mejoran continuamente para satisfacer los requerimientos de la población usuaria.
- Compromiso: Se llevan a cabo todos los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Credibilidad: Las estadísticas se elaboran y difunden con independencia técnica, transparencia y confiabilidad.
- Innovación: Aplicación de nuevas prácticas en el quehacer institucional que anticipen y satisfagan las necesidades de la población usuaria.
- Comunicación: La información fluye de manera oportuna por los canales y los medios adecuados.

3.2. Personas funcionarias del INEC

Toda persona funcionaria del INEC está amparado por el Reglamento Autónomo de Servicios interno (publicado en Diario Oficial La Gaceta nº 107 del 15 de junio de 2018), en el cual se norman las relaciones de servicio, 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) del personal del INEC.

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

- I. 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 de 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.
- 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, cuando se están visitando establecimientos, esta 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, mucho mejor); para caminar, tenis u otro zapato deportivo.

A diferencia de otro personal 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 las personas informantes a suministrar los datos, o hacer ofrecimientos de carácter oficial.
- Alterar los datos suministrados por las personas informantes.
- Divulgar la información obtenida en el desempeño de sus funciones, aún después de terminada su labor como persona entrevistadora, 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 persona entrevistadora recibirá de la supervisión 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.
- 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 octubre del 2021, 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 principales⁶.

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 que se utilizó para la selección fue el Directorio de Empresas y Establecimientos (DEE)⁷ del INEC, a partir del cual se consideraron establecimientos cuya cantidad de personas trabajadoras fuera igual o mayor a 10 personas trabajadoras.

Una vez realizada esta selección, se llevó a cabo un análisis de los restantes establecimientos de *Comercio y Otros sectores*, decidiendo 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.⁸

⁶ 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.

⁷ Corresponde a un registro organizado de las unidades institucionales del sector privado residentes en Costa Rica y sus establecimientos, con información que los caracteriza según identificación, ubicación, actividad económica y tamaño.

⁸ La inclusión de establecimientos de manera forzada siguió los siguientes pasos:

- Se revisaron los casos excluidos por cantidad de personas trabajadoras.
- De ese monto, se analizaron aquellos establecimientos con las siguientes dos condiciones:
 - Que pertenecieran a empresa principal con más de 30 personas trabajadoras
 - Que, al momento de distribuir la cantidad de manera uniforme entre establecimientos, quedaran con menos de 10.
- De ese total, se revisaron dos criterios:
 - la actividad económica realizada por el establecimiento
 - las grandes empresas.
- Se tomó la decisión de su inclusión acorde a los criterios planteados y a los objetivos de la encuesta.

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

4.4. Cobertura geográfica

La cobertura geográfica de la encuesta difiere por sector. Para el caso de *Comercio* la aplicación es regional, considerando las siguientes: Central, Chorotega, Pacífico Central, Brunca, Huetar Caribe y Huetar Norte.⁹ Para *Otros sectores*, la cobertura geográfica es nacional (no se hará desagregaciones por región, puesto que el número de establecimientos registrados en el DEE no es suficiente).

4.5. Actividad Económica

En la encuesta se incluyen los establecimientos que desarrollen actividades económicas de *Comercio* y *Otros sectores*. Es importante considerar lo siguiente:

- Con los establecimientos del sector *Comercio* se decide trabajar por grupos (3 dígitos de la Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica CAEER), dada la diversidad de actividades dentro del mismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, las aperturas del sector de *Comercio* que se trabajarán en la encuesta, según región de planificación, son:

- **Región central**
 - Venta de vehículos automotores y motocicletas, sus partes; mantenimiento y reparación.¹⁰
 - Venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco.
 - Venta al por mayor de enseres domésticos.

⁹ 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.

¹⁰ Esta agrupación incluye: *Venta de vehículos automotores* (grupo 451); *Mantenimiento y reparación de vehículos automotores* (grupo 452); *Venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores* (grupo 453); y *Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus partes, piezas y accesorios* (grupo 454).

- Venta al por mayor de maquinaria equipos y materiales.
 - Otras actividades de venta al por mayor.¹¹
 - Venta al por menor en almacenes no especializados.
 - Venta al por menor de alimento, bebidas y tabaco en almacenes especializadas.
 - Venta al por menor de combustibles para vehículos automotores en comercios especializados.
 - Venta al por menor de equipos de información, comunicación y telecomunicación en comercios especializados.
 - Venta al por menor de otros enseres domésticos en comercios especializados.
 - Venta al por menor de productos culturales y recreativos en comercios especializados.
 - Venta al por menor de otros artículos en tiendas especializadas.
- **Resto de regiones**
- Venta de vehículos automotores y motocicletas, sus partes; mantenimiento y reparación.
 - Venta al por mayor
 - Venta al por menor
- Para el caso de *Otros sectores*, se opta por trabajarlo como una sola sección (1 dígito de la CAECR).

La tabla 4.1 muestra los sectores de *Comercio* y *Otros sectores* que se incluirán en la encuesta, desagregadas a nivel de actividad, según se anota en la CAECR-2011. También se incluye una descripción de lo que comprende cada actividad y el detalle cuando dos o más de ellas se unieron en un grupo específico.

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

¹¹ Esta categoría considera: *Venta al por mayor a cambio de una retribución o por contrato* (grupo 461); *Venta al por mayor de materias primas agropecuarias y animales vivos* (grupo 462); *Otras actividades de venta al por mayor especializada* (grupo 466); y *Venta al por mayor de otros productos no especializada* (grupo 469).

Tabla 4.1 Sectores económicos incluidos en la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo, 2021

Sector	Actividad	Descripción
Comercio	Venta de vehículos automotores	<p>Se agrupan en una categoría denominada Venta de vehículos automotores y motocicletas, sus partes; mantenimiento y reparación, que considera las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Venta al por mayor y al por menor de vehículos nuevos y usados; - Mantenimiento y reparación de vehículos automotores, e instalación de partes, piezas y accesorios que no se realiza como parte del proceso de fabricación. - Venta de cubiertas y cámaras de caucho; de bujías, baterías, equipo de iluminación y piezas eléctricas; de lubricantes para automotores; de pintura automotriz; de llantas para vehículos; de otro tipo de partes, piezas y accesorios para vehículos. - Venta de motocicletas; venta de partes, piezas y accesorios para motocicletas; y mantenimiento y reparación de motocicletas.
	Mantenimiento y reparación de vehículos automotores	
	Venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores	
	Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus partes, piezas y accesorios	
	Venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco	Comprende la venta al por mayor de alimentos como: carne; pescado y mariscos; frutas y verduras frescas; pan; confitería; licores, bebidas, tabaco y la venta al por mayor de otros alimentos.
	Venta al por mayor de enseres domésticos	Considera la venta al por mayor de productos textiles, prendas de vestir y la venta al por mayor de calzado; y de aparatos, artículos y equipo de uso doméstico; así como la venta al por mayor de juegos, juguetes, artículos deportivos y de esparcimiento y otros enseres domésticos.
	Venta al por mayor de maquinaria, equipos y materiales	Incluye la venta al por mayor de computadoras, equipo de telecomunicaciones, maquinaria especializada para la industrias y maquinaria de uso general.

Sector	Actividad	Descripción
	Venta al por mayor a cambio de una retribución o por contrato	<p>Se agrupan en una categoría denominada Otras actividades de venta al por mayor, que considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades de comisionistas y otros mayoristas que comercian en nombre y por cuenta de terceros; actividades de las personas que ponen en contacto a vendedores y compradores y realizan transacciones comerciales; actividades de agentes dedicados a la venta de: materias primas agropecuarias; combustibles, metales y productos químicos; alimentos, bebidas y tabaco; textiles, prendas de vestir, calzado; madera y materiales de construcción; maquinaria; muebles, enseres domésticos y artículos de ferretería. - Venta al por mayor de granos y semillas; de frutos oleaginosos; flores y plantas; tabaco; animales vivos; pieles; cueros. - Otras actividades de venta al por mayor especializada no clasificadas en otros grupos; y - Venta al por mayor de diversos productos sin especialización.
	Venta al por mayor de materias primas agropecuarias y animales vivos	
	Otras actividades de venta al por mayor especializada	
	Venta al por mayor de otros productos no especializada	
	Venta al por menor en almacenes no especializados	Comprende la venta al por menor de gran variedad de productos en las mismas unidades (establecimientos no especializados), como supermercados o grandes almacenes.
	Venta al por menor de alimento, bebidas y tabaco en almacenes especializados.	Considera las actividades de venta al por menor de alimentos, bebidas y productos de tabaco en comercios especializados.

Sector	Actividad	Descripción
	Venta al por menor de combustibles para vehículos automotores en comercios especializados.	Incluye la venta al por menor de combustibles para vehículos automotores y motocicletas; y la venta al por menor de productos lubricantes y refrigerantes para vehículos automotores.
	Venta al por menor de equipos de información, comunicación y telecomunicación en comercios especializados.	Abarca la venta al por menor de equipo de información y de comunicaciones, como computadoras y equipo periférico, equipo de telecomunicaciones y productos electrónicos de consumo, en comercios especializados.
	Venta al por menor de otros enseres domésticos en comercios especializados.	Comprende la venta al por menor en tiendas especializadas de equipo de uso doméstico, como productos textiles, artículos de ferretería, alfombras, aparatos eléctricos o muebles.
	Venta al por menor de productos culturales y recreativos en comercios especializados.	Incluye la venta al por menor de productos culturales y recreativos: libros, periódicos y artículos de papelería; grabaciones musicales y videográficas; artículos de deporte; juegos y juguetes.
	Venta al por menor de otros artículos en tiendas especializadas.	Abarca la venta en comercios especializados de un tipo específico de productos no incluidos en otras partes de la clasificación, como prendas de vestir, calzado y artículos de cuero, productos farmacéuticos y médicos, relojes, recuerdos, materiales de limpieza, armas, flores y mascotas, etcétera.

Sector	Actividad	Descripción
Otros sectores	Explotación de minas y canteras	Incluye la extracción de minerales que se encuentran en la naturaleza en estado sólido (carbón y minerales), líquido (petróleo) o gaseoso (gas natural). También se incluyen actividades complementarias dirigidas a preparar los materiales en bruto para su comercialización, por ejemplo, trituración, desmenuzamiento, limpieza, secado, selección y concentración de minerales, licuefacción de gas natural y aglomeración de combustibles sólidos. Por ejemplo: extracción de petróleo crudo; extracción de minerales de hierro; extracción de piedra, arena y arcilla; extracción de sal, etc.
	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	Comprende el suministro de energía eléctrica, gas natural, agua caliente y productos similares a través de una infraestructura permanente o red de conducciones. Se incluye también la distribución de electricidad, gas, vapor, agua caliente y productos similares. Ejemplos: generación, transmisión y distribución de energía eléctrica; fabricación de gas; distribución de combustibles gaseosos por tuberías; y suministro de vapor y de aire acondicionado.
	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación.	Considera las actividades relacionadas con la gestión (incluidos la recogida, el tratamiento y la eliminación) de diversos tipos de desechos, como desechos industriales o domésticos sólidos o no sólidos, así como de lugares contaminados. Se incluyen también las actividades de suministro de agua porque en muchos casos las realizan las mismas unidades encargadas de la depuración de las aguas residuales, o se realizan en coordinación con esas unidades. Ejemplos: Captación, tratamiento y distribución de agua; evacuación de aguas residuales, recogida de desecho, tratamiento y eliminación de desechos; y otros servicios de gestión de desechos.

Fuente: Clasificación de actividades económicas de Costa Rica (CAECR 2011).

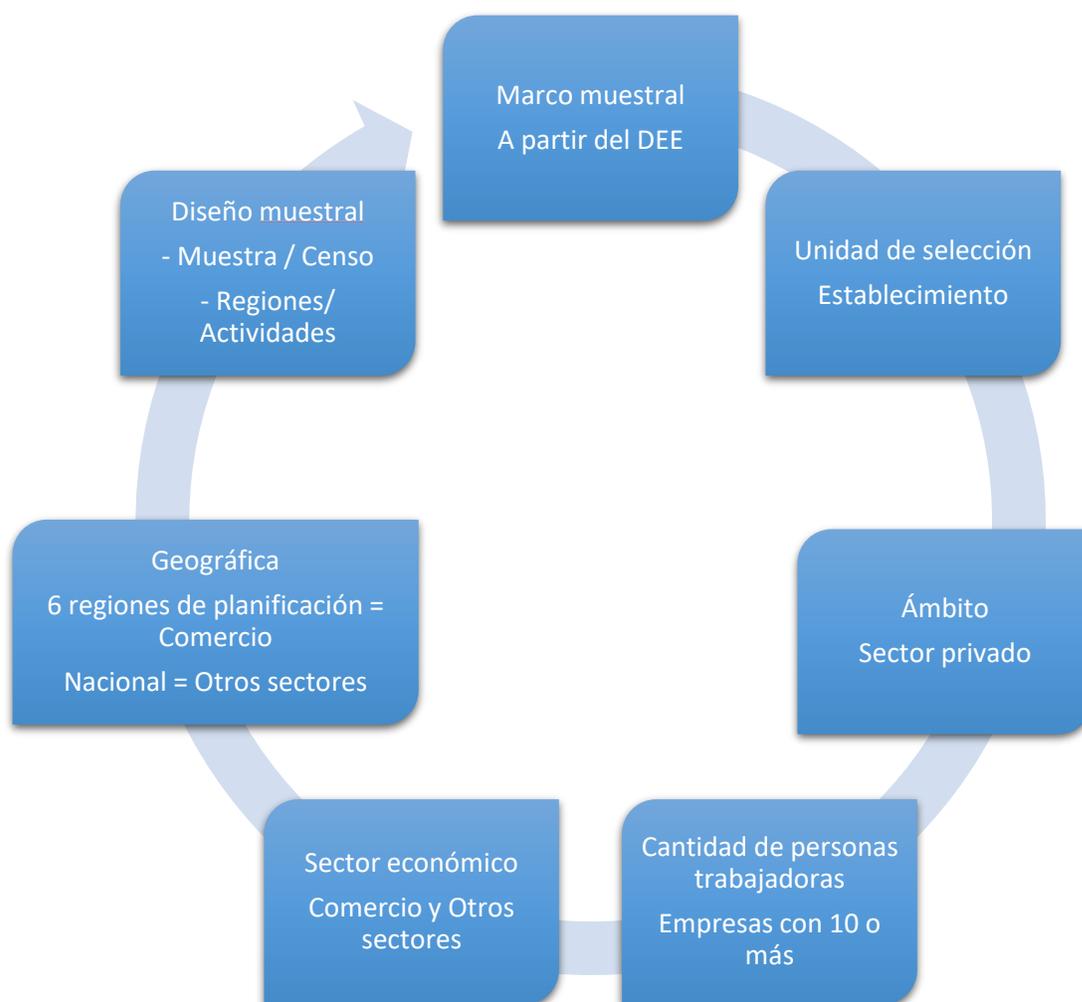
Considerando lo anterior, las actividades se desagregan por región de actividad según se muestra enseguida:

- Los establecimientos de *Comercio* se trabajan por grupos (3 dígitos de la CAECR), dada la diversidad de actividades dentro del mismo.
 - **Región central:**
 - Venta de vehículos automotores y motocicletas, sus partes; mantenimiento y reparación.
 - Venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco.
 - Venta al por mayor de enseres domésticos.
 - Venta al por mayor de maquinaria equipos y materiales.
 - Otras actividades de venta al por mayor.
 - Venta al por menor en almacenes no especializados.
 - Venta al por menor de alimento, bebidas y tabaco en almacenes especializadas.
 - Venta al por menor de combustibles para vehículos automotores en comercios especializados.
 - Venta al por menor de equipos de información, comunicación y telecomunicación en comercios especializados.
 - Venta al por menor de otros enseres domésticos en comercios especializados.
 - Venta al por menor de productos culturales y recreativos en comercios especializados.
 - Venta al por menor de otros artículos en tiendas especializadas.
 - **Resto de regiones**
 - Venta de vehículos automotores y motocicletas, sus partes; mantenimiento y reparación.
 - Actividades de venta al por mayor.
 - Actividades de venta al por menor.

- Para el caso de *Otros sectores*, se opta por trabajarlo como una sola sección (no se hace la desagregación siquiera por un dígito de la CAECR), dada la poca cantidad de registros existentes en la totalidad del DEE.

La siguiente figura muestra el resumen de los criterios de cobertura de la encuesta.

Figura 4.1 Criterios de cobertura de la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo, 2021



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 una persona encargada. Para el caso de recolección, existe una persona que apoya a la supervisión general y dirige la organización del trabajo. 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.
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 empresas¹².
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 exponer o solicitar una cita virtual de exposición sobre el contenido de la encuesta. Debe enviar por correo la información suficiente para que la persona informante conozca sobre la encuesta: carta¹³, desplegables de la operación estadística, presentación a realizar en formato PDF, datos de contacto, etc.
8. Se expone por medio de llamada telefónica o por alguna plataforma para dicho fin. Esta reunión se aprovechará para recolectar la mayor cantidad de datos, de tal manera que no se deba visitar.
9. En caso que no se puedan obtener los datos por medio de llamada telefónica, se debe ofrecer la opción de correo electrónico, de manera tal que la persona informante pueda hacer llegar los datos al correo institucional de la persona entrevistadora.

¹² 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.

¹³ Existen dos tipos de cartas: la **genérica**, que no debe personalizarse y que se entregará a los establecimientos que no conforman grupos de empresas o cuyo número de establecimientos seleccionados en la muestra no es elevado; la carta **personalizada**. Esta debe tramitarse con anterioridad, puesto que incluye la firma de Gerencia (es un documento formal, no solo es un instrumento informativo)

10. La última opción consiste en coordinar una reunión presencial con la persona informante, conforme a lo estipulado en el cronograma de transporte institucional (este lineamiento aplica principalmente en caso de necesitar visitar regiones distintas a la Central).

11. Para el caso mencionado en el punto anterior (visita a establecimientos), cada persona entrevistadora debe elaborar una hoja de ruteo (ver anexo 1), 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 a la persona supervisora de recolección con anticipación (lo mejor es tenerla con varios días), con el fin de que ambos discutan la idoneidad de las visitas planteadas y puedan realizar los ajustes 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.

12. 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. 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.

13. La persona entrevistadora visita los establecimientos para realizar la exposición de la Encuesta (véase el anexo 2) e invitarlos a participar¹⁴. En estas citas, se expone la temática de la Encuesta, aun cuando ya se haya realizado por llamada. Luego de la exposición, se recopila la información en el lugar (por medio de un sistema informático hecho a la medida para la captura de información en el campo), o 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.

14. 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.

15. 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).

16. 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

¹⁴ 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.

(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.

17. 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 conjunta¹⁵, 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 (con archivo adjunto) a supervisión (tanto a la general como a la específica), 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 3.

¹⁵ 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.

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.

Algunos aspectos importantes a considerar sobre el control diario:

- La plantilla que se le facilitará a cada persona entrevistadora (en formato Excel) no debe modificarse. Es decir, no se deben ingresar columnas adicionales.
- El número de *Línea* debe ser consecutivo (no se deben brincar números). Siempre se inicia con el 1.
- La *Fecha* se escribe con el siguiente formato:

$$\begin{array}{ccc} \#\# & / & \#\# & / & \#\#\#\# \\ \underbrace{\hspace{1cm}} & & \underbrace{\hspace{1cm}} & & \underbrace{\hspace{1cm}} \\ \text{día} & / & \text{mes} & / & \text{año} \end{array}$$

- Si el día corresponde a alguno entre el 1 y el 9 de cada mes, se anota con un 0 al inicio. Por ejemplo: 01, 02, ..., 09.
- Si el mes corresponde a uno entre abril y septiembre, debe anotarse también con un 0 al inicio. Por ejemplo: 04, 05, ..., 09.
- El año, para todos los casos, será 2021.
- No se admiten espacios entre los componentes de la fecha.
- En la columna de *Entrevistador* se anota únicamente el nombre de la persona entrevistadora (no se debe estar modificando).
- En la columna *Año* siempre se anotará 2021.
- En las columnas *Consecutivo_DEE* y *Num_actividad* se debe anotar el consecutivo de la empresa que se trabajó durante el día (desde 1 hasta 5 dígitos) y el número de establecimiento al que se hace referencia (desde 1 hasta 3 dígitos), respectivamente. Por ejemplo, si del consecutivo 64 se

recolectaron los establecimientos 4 y 32, entonces en el control diario se debe anotar 64 en la columna de *Consecutivo_DEE* y 4 en *Num_actividad*. Además, en una segunda línea se debe anotar nuevamente 64 en la columna de *Consecutivo_DEE*, pero ahora se anota 32 en *Num_actividad*.¹⁶

- Las columnas de *Resultado_Enape*, *Detalle_Resultado*, *Tipo_Recolección* y *Entrevistador_Recolección* cuentan con opciones de selección, que se definen en función a cada resultado (estos se explicarán más adelante).
- Es importante indicar que la plantilla está hecha de tal manera que cuando se selecciona un resultado (en la columna *Resultado_Enape*) se marcan en color naranja las casillas que deben rellenarse (esto aplica para las columnas mencionadas en el punto anterior y también para *Fecha_exposicion* y *Fecha_recolección*).
- La última columna corresponde a *Observacion_Enape*. En esta, la persona entrevistadora debe anotar todo aquello que considere pertinente para brindar un seguimiento oportuno al establecimiento, además que todo lo anotado en este espacio robustece la selección de opciones que la persona entrevistadora haya realizado en la línea del establecimiento. En caso que la información no esté completa o esté incorrecta, supervisión consultará sobre las omisiones o errores.

Se muestran, a continuación, ejemplos de observaciones que son insuficientes. Para el ejemplo se han omitido el resto de columnas y solo se han considerado *Consecutivo_DEE*, *Num_actividad* y *Observacion_Enape*.

EJEMPLO 1:

Consecutivo_DEE	Num_actividad	Observacion_Enape
27269	1	Se llamó a la 1:30 p.m. se conversa con el encargado y se procede a la recolección de los datos de la encuesta. Finaliza a las 2:00 p.m.

¹⁶ Se recuerda que cada establecimiento corresponde a una selección en la muestra, por lo que no se deben anotar en una misma línea (es decir, se requiere una observación diferente para cada uno, aun cuando formen parte de la misma empresa).

Detalles: faltó indicar varios puntos: la fecha, 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: 25/03/2021: se llamó y se recolectó la información completa con la persona informante Jorge Díaz, encargado de planificación. Se sincronizó la información.

EJEMPLO 2:

Consecutivo_DEE	Num_actividad	Observacion_Enape
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 establecimiento ni la fecha. En el caso de que la observación aplique para varios establecimientos, se debe anotar una línea por cada uno.

Observación correcta: 26/03/2021: Se llamó a la empresa y se intentó contactar con el señor Jorge Díaz, encargado de recursos humanos. Indican que se vuelva a llamar a la 1:00 p.m. Se llamó nuevamente pero no contestaron.

EJEMPLO 3:

Consecutivo_DEE	Num_actividad	Observacion_Enape
77336	0	31/03/2021: Se recibe la información por correo. Se ingresa al módulo 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: 31/03/2021: El señor Andrés Loría, encargado de Recursos Humanos, envió la información por medio de correo electrónico. Se revisó y está completa. Se sincronizó.

EJEMPLO 4:

Consecutivo_DEE	Num_actividad	Observacion_Enape
14153	0	Se llamó. Dieron cita para el jueves 21 de junio.

Detalles: no se indica la fecha de la llamada, tampoco si la cita que se obtuvo es de exposición o de recolección. Se omitió el nombre de la persona con la que se pactó la reunión y no se anotó 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; además que la fecha de llamada no diste mucho de la fecha de la cita).

Observación correcta: 14/11/2021: Se llamó y se coordinó cita de exposición para el jueves 21 de abril, 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_DEE	Num_actividad	Observacion_Enape
20957	10	05/04/2021: Se actualiza la información. Nos indica el informante que podemos pasar del 9 al 11 de abril.

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: 05/04/2021: 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.

Es importante comprender que la observación se anota para que otra persona la lea, por lo que toda la información incluida en este punto debe ser suficiente y

oportuna para que supervisión pueda brindar un seguimiento al establecimiento, sin necesidad de consultar a la persona entrevistadora.

EJEMPLO 6:

Consecutivo_DEE	Num_actividad	Observacion_Enape
100A	0	05/04/2021: 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. Además, la observación no indica cuál viernes debe llamarse, ni especifica con quién debe comunicarse, y existe un problema con el consecutivo (incluye una letra).

Observación correcta: 05/04/2021: 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_DEE	Num_actividad	Observacion_Enape
78304	0	Se llamó, no se actualizó, llamar mañana de 6 am – 9 pm

Detalles: no tiene fecha, además la observación tiene un rango de horas muy amplio, no indica con quién se debe contactar ni el puesto.

Observación correcta: 09/04/2021: 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 mantenga los criterios ortográficos y la 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 llamada telefónica, el correo electrónico y la visita personal.¹⁷

5.3.1. Llamada telefónica

Este método de recopilación consiste en definir un día, fecha y hora para que el personal de recolección se comunice con la persona informante y se recopilen los datos. Para ello, también debe incluirse un espacio para realizar la exposición de la encuesta, y se obtenga una decisión sobre la participación.

5.3.2. Correo electrónico

Este método se aplica una vez no se haya podido recolectar la información por llamada telefónica. En tales circunstancias, se propone el envío de información por medio de correo electrónico, de tal manera que la persona informante puede disponer de su propio tiempo para rellenar el cuestionario. A este método de recolección siempre le acompaña la asistencia del personal de recolección, tanto para solventar dudas como para verificar la recepción de los archivos.

¹⁷ 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.

5.3.3. Visita personal

Cuando una persona informante solicita que se le visite en el establecimiento, se expone y se recolecta la información en el mismo momento. Este método debe ser la última opción del personal de recolección para recolectar los datos, sobretodo en el contexto sanitario que ofrece el Covid-19.

Estos métodos de recolección no son únicos, sino que, si el establecimiento sugiere alguno otro que le facilite la participación, la persona entrevistadora debe comunicarlo a la supervisión para decidir sobre ello. 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 persona entrevistadora 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 viáticos¹⁸ 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, para que este pueda desarrollar adecuadamente las labores de recolección asignadas. El procedimiento para la solicitud de los adelantos es el siguiente:

- Cada primer lunes del mes, previo 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 durante el periodo en mención. Una vez la tenga lista, debe enviarla por correo a la supervisión de recolección.
- Luego, las personas entrevistadoras discutirán los ruteos con supervisión, y definirán los adelantos que se requieren para cumplir con la labor de recolección.
- El primer miércoles de cada mes, 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

¹⁸ El monto de viáticos de alimentación es de ₡ 3 500,00 por desayuno, ₡ 4 500,00 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 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.

enterarse de la situación la persona entrevistadora debe comunicarlo al encargado de recolección, para efectuar el ajuste respectivo. También la supervisión (específica y general) estará al tanto de revisar la existencia de errores, para rechazar adelantos cuando no estén correctos.

- La persona supervisora de recolección comunica a la persona encargada de los trámites administrativos los adelantos que se deben incluir en el módulo institucional respectivo. Esta los incluye, luego la supervisión general les brinda el primer visto bueno, y luego la coordinación de la operación estadística. No existen adelantos en físico.

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 la última semana completa de cada mes.
- Supervisión (primero la específica y luego la general) 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 de la operación estadística recolecta la firma de la coordinación de Área y las tramita.

Actualmente sí se solicita la factura física de hospedaje a los hoteles, aun cuando se cuente con el sistema de factura electrónica¹⁹, quienes deben enviar el documento a la dirección facturaselectronicas@inec.go.cr. La factura física 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 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 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 devolución de dineros lo realiza única y exclusivamente la persona funcionaria 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

¹⁹ 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

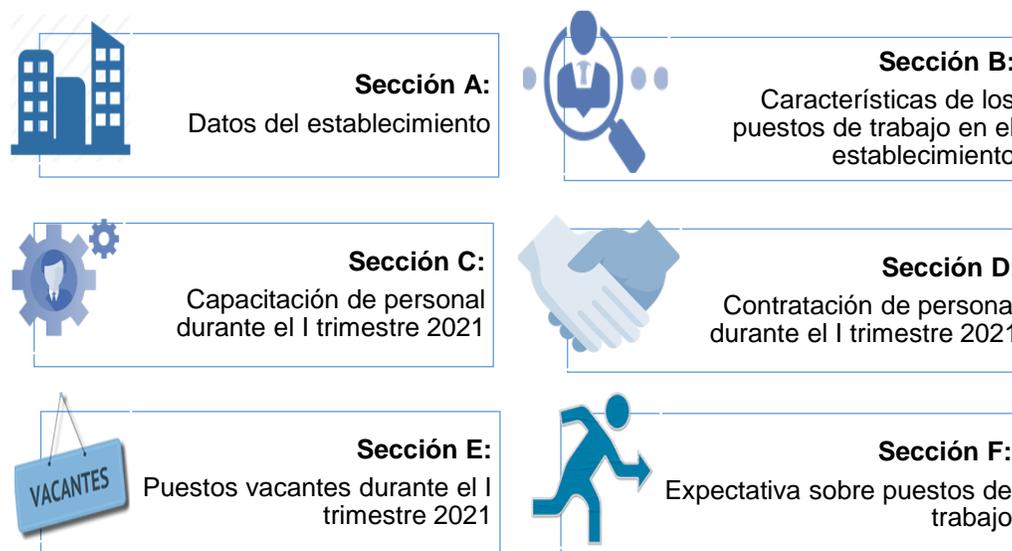
de cuentas que no son del Banco Nacional)²⁰. Asimismo, es deber de la persona entrevistadora realizar la liquidación y/o los pagos en el momento correspondiente (evitar los pagos extemporales), pues, ante la no presentación y/o el no pago de liquidaciones, se aplicará lo establecido en el Reglamento Autónomo de Servicios, del INEC.

²⁰ El número de cuenta cliente del INEC en el Banco Nacional es 15100010012135566, y su cédula jurídica es 3-007-0241710, el número para Sinpe Móvil es 8689-0161. 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

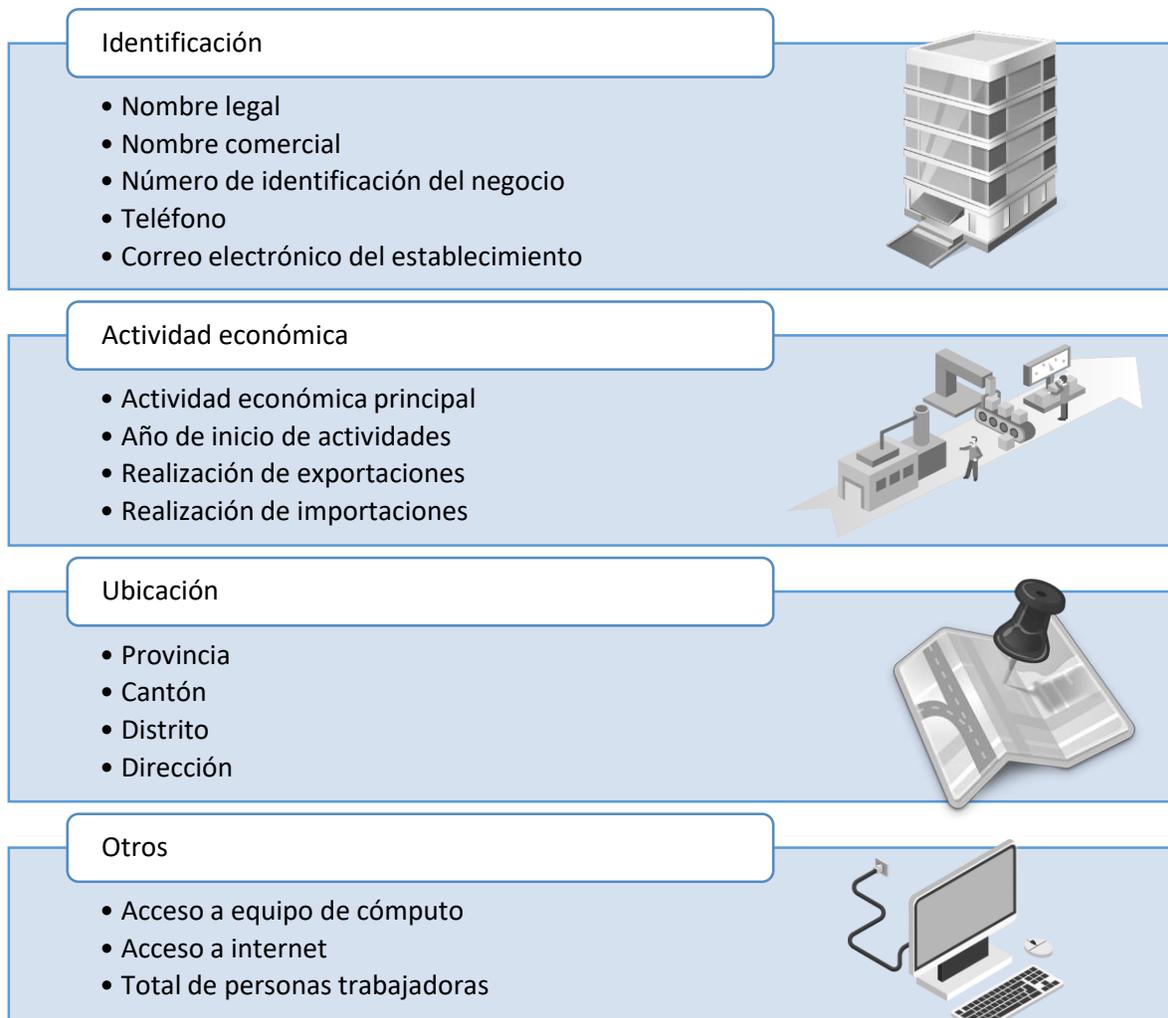
Se solicita la información del establecimiento seleccionado en la muestra de la Encuesta de Puestos de Trabajo, así como de la empresa principal de la cual forma parte. Por lo tanto, el objetivo de esta sección es **identificar la unidad de observación de la muestra**. Se compone de tres subsecciones:

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

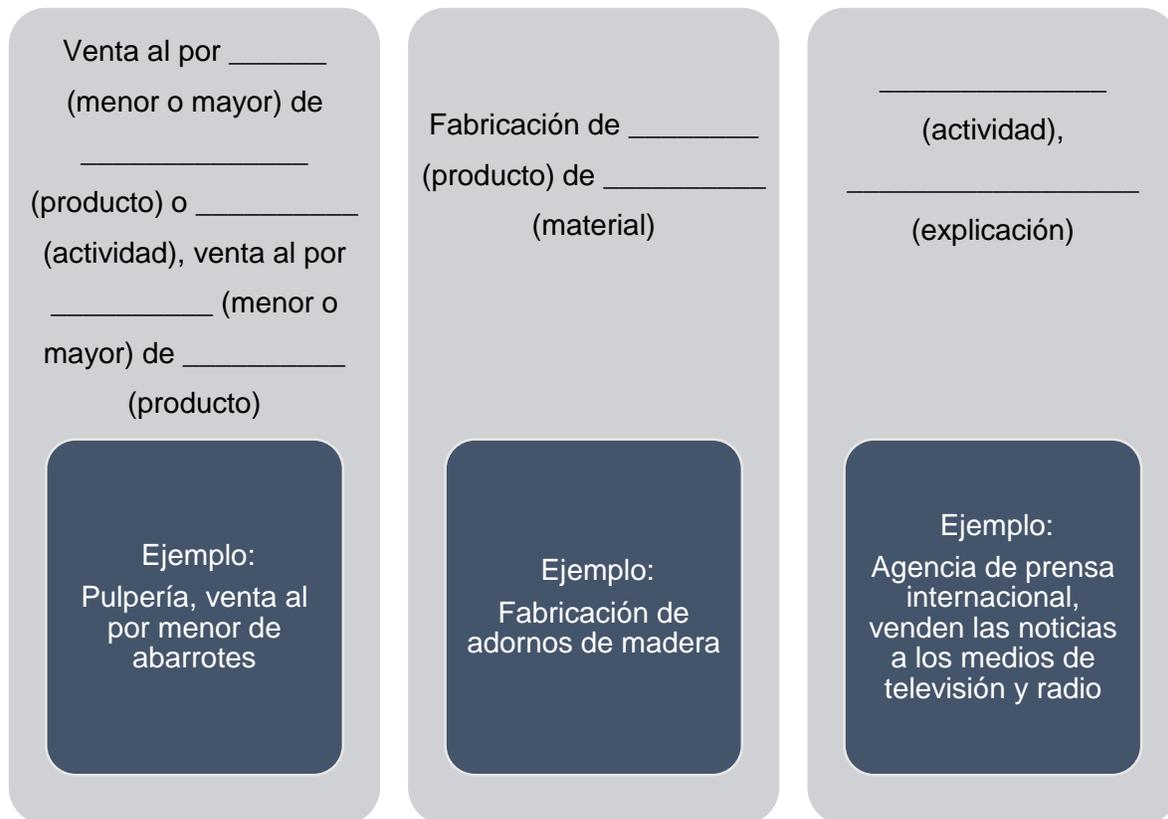


Esta información se obtiene del DEE, pero debe ser actualizada por cada una de las personas entrevistadoras al momento de realizar la primera llamada al establecimiento. En cuanto a las consultas de descripción del establecimiento, es importante mencionar los siguientes puntos:

- 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

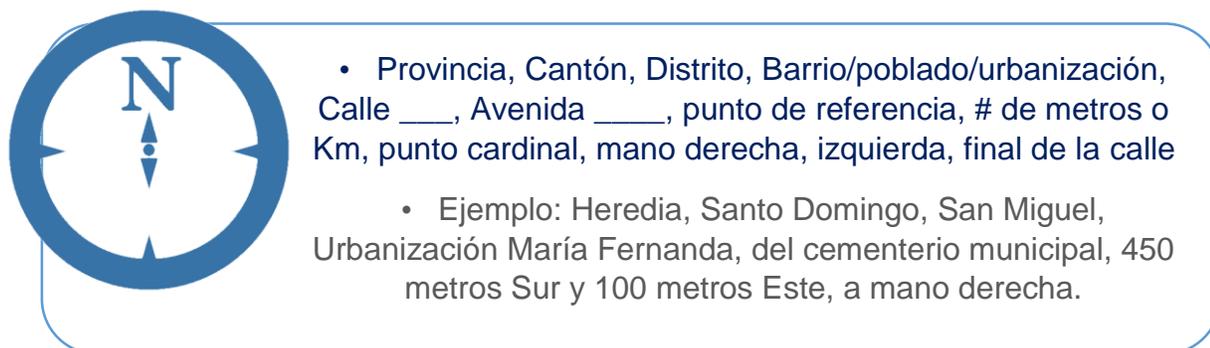


Al respecto, la persona entrevistadora debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
A1.6. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla el establecimiento? _____ _____ _____	A1.13. ¿El establecimiento realiza importaciones? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
A1.7. Provincia donde se ubica el establecimiento: _____	A1.14. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a equipo de cómputo? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí
A1.8. Cantón donde se ubica el establecimiento: _____	A1.15. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a internet? <input type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí
	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 persona dueña / 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 Persona informante corresponderá a quien la persona dueña / gerente / representante considere idónea para entregar los datos.
- Cuando la persona gerente /dueña / 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 relleno de la sección A

Suponga que usted como persona entrevistadora llama a un establecimiento que, según su carga de trabajo, se denomina Moto Servicio Cartago. 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:

- **Persona Entrevistadora (PE):** 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.
- **Persona Informante (I):** Entiendo. ¿Cómo me dijo que se llama usted? ¿Y de dónde es?

- **PE:** [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 Moto Servicio Cartago.
- **PI:** Dígame los datos y yo le corroboro, y espero que sea algo rápido porque estoy un poco ocupado.
- **PE:** Entiendo, voy a agilizar la actualización. ¿Cuál es su nombre?
- **PI:** Javier.
- **PE:** Señor Javier, el nombre legal del establecimiento ubicado en Cartago Centro es Motos y Servicios de Cartago, S.A. y el nombre comercial es Moto Servicio Cartago.
- **PI:** El nombre legal sí cambió, tuvimos un problema y realizamos un ajuste hace tres años. Ahora nos llamamos Moto Servicio de Cartago, S.A. El nombre de fantasía sí se mantiene igual.
- **PE:** Perfecto. ¿El número de identificación del establecimiento no ha cambiado? ¿Es el 3-103-256458?
- **PI:** Sigue siendo el mismo número. Por cierto ¿de dónde lo obtuvo usted?
- **PE:** 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.
- **PI:** Entiendo. Continúe por favor.
- **PE:** El número de teléfono que registra el establecimiento es este al que llamé. ¿Únicamente este, el 2551 5050?
- **PI:** Ahora tenemos otro, es mi celular. Apúntelo por ahí, es el 8851 5050.
- **PE:** ¿El correo electrónico es motoserviciocartago@hotmail.com ? [En algunos casos es mejor deletrear el dato del correo electrónico].
- **PI:** Sí, ese no ha cambiado.

- **PE:** Y en este establecimiento reparan motocicletas, ¿verdad?
- **PI:** Correcto. Manejan buena información en esa institución.
- **PE:** ¿Solo realizan reparaciones, don Javier?
- **PI:** No, también vendemos motocicletas, repuestos, accesorios.
- **PE:** Perfecto, dígame, la ubicación exacta es: Cartago, Cartago, Occidental, del Cementerio General, 600 metros este, 75 metros norte y 100 metros oeste. ¿Correcto?
- **PI:** Sí, la dirección es la misma desde que empezamos hace algunos años.
- **PE:** Me dijo que hace dos años cambiaron de razón social, ¿correcto?
- **PI:** Me parece que sí. Déjeme pensar. Sí, correcto.
- **PE:** Muy bien. ¿El establecimiento realiza algún tipo de importación o de exportación?
- **PI:** No realizamos exportaciones, pero cada mes traemos motocicletas y accesorios que vienen desde China y Japón.
- **PE:** Anotado. ¿El establecimiento cuenta con acceso a equipo de cómputo para desarrollar la actividad? ¿Y con acceso a internet?
- **PI:** Claro, actualmente un negocio sin internet ni computadoras no podría funcionar. Además, tenemos Facebook y Twitter también.
- **PE:** ¿Cuántas personas trabajan en el establecimiento ubicado en Cartago Occidental?
- **PI:** Solamente 10.
- **PE:** Con esto acabamos con los datos del establecimiento. Ahora bien, tengo por acá la información de la empresa principal.
- **PI:** El nombre legal y el número de identificación es el mismo para todos los establecimientos y para la empresa madre.
- **PE:** El nombre comercial de la empresa principal es Moto Servicio Alajuela con cédula 3-103-256458 y el número de teléfono es el 2440-8181, ¿cierto?
- **PI:** Exactamente.
- **PE:** ¿El correo es el mismo, es decir, motoserviciocartago@hotmail.com?
- **PI:** No, en ese caso sería motoservicioalajuela@gmail.com

- **PE:** ¿Se ubica en la provincia de Alajuela, en el cantón de Alajuela, en el distrito de Alajuela?
- **PI:** Todo está correcto. 300 metros al Sur de los Tribunales de Justicia. Desde que empezó, allá por 1995 está ahí.
- **PE:** La actividad económica que desarrolla la empresa principal es la misma que la de los establecimientos, es decir ¿venta de motocicletas, repuestos, accesorios y servicio de mecánica?
- **PI:** 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 motocicletas a Nicaragua, pero ya no. También contamos con equipo de cómputo e internet en la empresa.
- **PE:** ¿La empresa tiene filiales en el exterior? ¿O pertenece a una casa matriz en el extranjero?
- **PI:** No, todo es capital nacional y no tenemos empresas en otros países.
- **PE:** ¿Y cuantas personas laboran en toda la empresa, contando los establecimientos?
- **PI:** Con todos, somos un total de 80 personas. A ver, creo que son 83... espere un segundo, sí estoy contando las ventas de accesorios y la de venta de motocicletas que está en San José, sí, somos 83, confirmado.
- **PE:** Perfecto, ahora continuamos con los demás establecimientos. Me decía usted que...

[Se deben actualizar los datos de los demás establecimientos].

- **PE:** Ya acabando con la actualización, ¿cuál es el nombre de la persona gerente o representante legal?
- **PI:** ¿Ese dato no lo maneja?
- **PE:** 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.
- **PI:** Ya comprendo. El nombre del gerente general es Javier Fernández Sánchez, o sea mi hijo.

- **PE:** ¿Algún número de teléfono o correo electrónico donde pueda contactarlo?
- **PI:** Claro, su número es 2440-1545 y su dirección de correo electrónico es ajsf.fern@hotmail.com
- **PE:** Por último, ¿su nombre completo, cual sería, don Javier?
- **PI:** Soy Javier Fernández, soy el mecánico general.
- **PE:** ya casi lo tenemos todo, ¿y su segundo apellido don Javier? Es para no confundirlo con su hijo.
- **PI:** Entiendo. Villareal.
- **PE:** ¿Algún correo o teléfono donde pueda contactarlo don Javier?
- **PI:** No uso correo, pero me puede llamar al teléfono que le di antes.
- **PE:** ¿El 8851 50 50?
- **PI:** El mismo.
- **PE:** 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>Moto Servicio de Cartago S.A.</u>	A1.9. Distrito donde se ubica el establecimiento: <u>Alajuela</u>
A1.2. Nombre comercial: <u>Moto Servicio de Cartago</u>	A1.10. Dirección exacta del establecimiento: <u>Cartago, Cartago, Occidental, del</u>
A1.3. Número de identificación del establecimiento: <u>3-103-256458</u>	<u>Cementerio General, 600 metros este, 75 metros norte y 100 metros oeste</u>
A1.4. Teléfono: <u>2551 5050</u>	A1.11. Año de inicio de actividades del establecimiento: <u>2019</u>
A1.5. Correo electrónico del establecimiento: <u>motoservicioalajuela@hotmail.com</u>	A1.12. ¿El establecimiento realiza exportaciones? <input checked="" type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
A1.6. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla el establecimiento? <u>Venta de motocicletas, repuestos, accesorios y servicio de mecánica</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>
A1.7. Provincia donde se ubica el establecimiento: <u>Alajuela</u>	A1.14. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a equipo de cómputo? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí
A1.8. Cantón donde se ubica el establecimiento: <u>Alajuela</u>	A1.15. ¿Cuenta el establecimiento con acceso a internet? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí
Observaciones: <u>El número de celular del establecimiento es el 8851 5050.</u>	A1.16. Cantidad de personas trabajadoras en el establecimiento: <u>10</u>

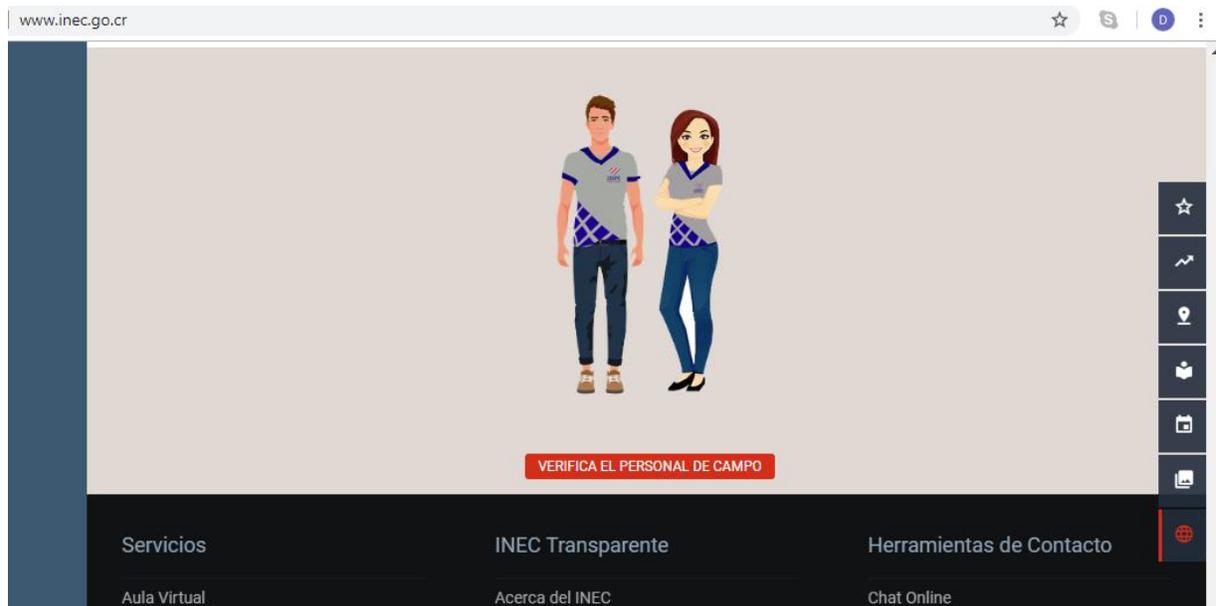
A2. Datos de identificación de la empresa principal	
A2.1. Nombre legal: <u>Moto Servicio de Cartago S.A.</u>	A2.11. ¿La empresa realiza exportaciones? <input checked="" type="radio"/> 1. No <input type="radio"/> 2. Sí Frecuencia _____
A2.2. Nombre comercial: <u>Moto Servicio Alajuela</u>	A2.12. ¿La 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>3-103-256458</u>	A2.13. ¿Cuenta la empresa con acceso a equipo de cómputo? <input type="radio"/> 1. No <input checked="" type="radio"/> 2. Sí
A2.4. Teléfono: <u>2440-8181</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>motoservicialajuela@gmail.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>Alajuela</u>	A2.17. Cantidad de personas trabajadoras en la empresa: <u>83</u>
A2.8. Distrito donde se ubica la empresa principal: <u>Alajuela</u>	
A2.9. ¿Cuál es la actividad económica principal que desarrolla la empresa? <u>Venta de motocicletas, repuestos, accesorios y servicio de mecánica</u>	
A2.10. Año de inicio de actividades de la empresa: <u>1995</u>	
Observaciones: _____	

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 Hernández Sánchez</u>	A3.2.1. Nombre: <u>Javier Hernández Villareal</u>
A3.1.2. Cargo: <u>Gerente general</u>	A3.2.2. Cargo: <u>Mecánico general</u>
A3.1.3. Teléfono: <u>2440 1545</u>	A3.2.3. Teléfono: <u>8851 50 50</u>
A3.1.4. Correo electrónico: <u>ajsjf.fern@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)

304520334

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

Foto:	
Nombre:	Jonathan Castillo Rojas
Cédula:	304520334
Puesto que desempeña:	Técnico Recolección
Vigencia de nombramiento:	Enero, 2020 - Diciembre, 2020
Proyecto asignado:	Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo
Periodicidad del Proyecto:	Enero, 2020 - Diciembre, 2020
Teléfonos de contacto:	8724 6584
Califique mi desempeño:	★★★★★ Total de votos: 1

- En muchos casos, las personas informantes indicarán a las personas entrevistadoras que ya los han visitado antes. Por este motivo, se debe

enfatar 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 2527-1000, 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.

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

Cédula	Cambios en:		Evento
	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

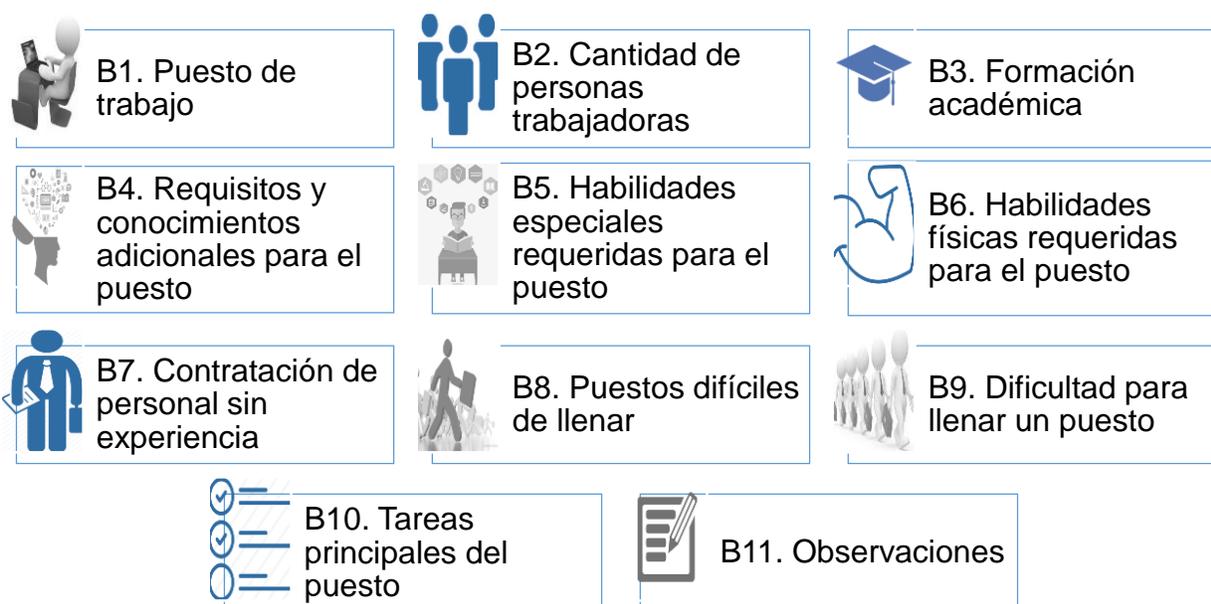
El objetivo de la sección B del cuestionario es **obtener información sobre las características de los puestos de trabajo habituales en el establecimiento**. Con

habituales se refiere a los puestos de trabajo que, en situaciones normales, el establecimiento requiere para llevar a cabo su labor de producción.²¹

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



²¹ Esta representa una diferencia conceptual técnica considerable con la aplicación de la encuesta en el sector de servicios, del 2018. En *Comercio y Otros sectores* (al igual que se aplicó en el 2019 con *Agropecuaria, Manufactura y Construcción*) 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 trabajo²².
- 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.
- Para el caso de *Especialidades* (muy frecuente en Salud y Educación, principalmente), se anota *Licenciatura universitaria*.

²² 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.
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.

Opción de respuesta	Detalle
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).
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.

Opción de respuesta	Detalle
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.

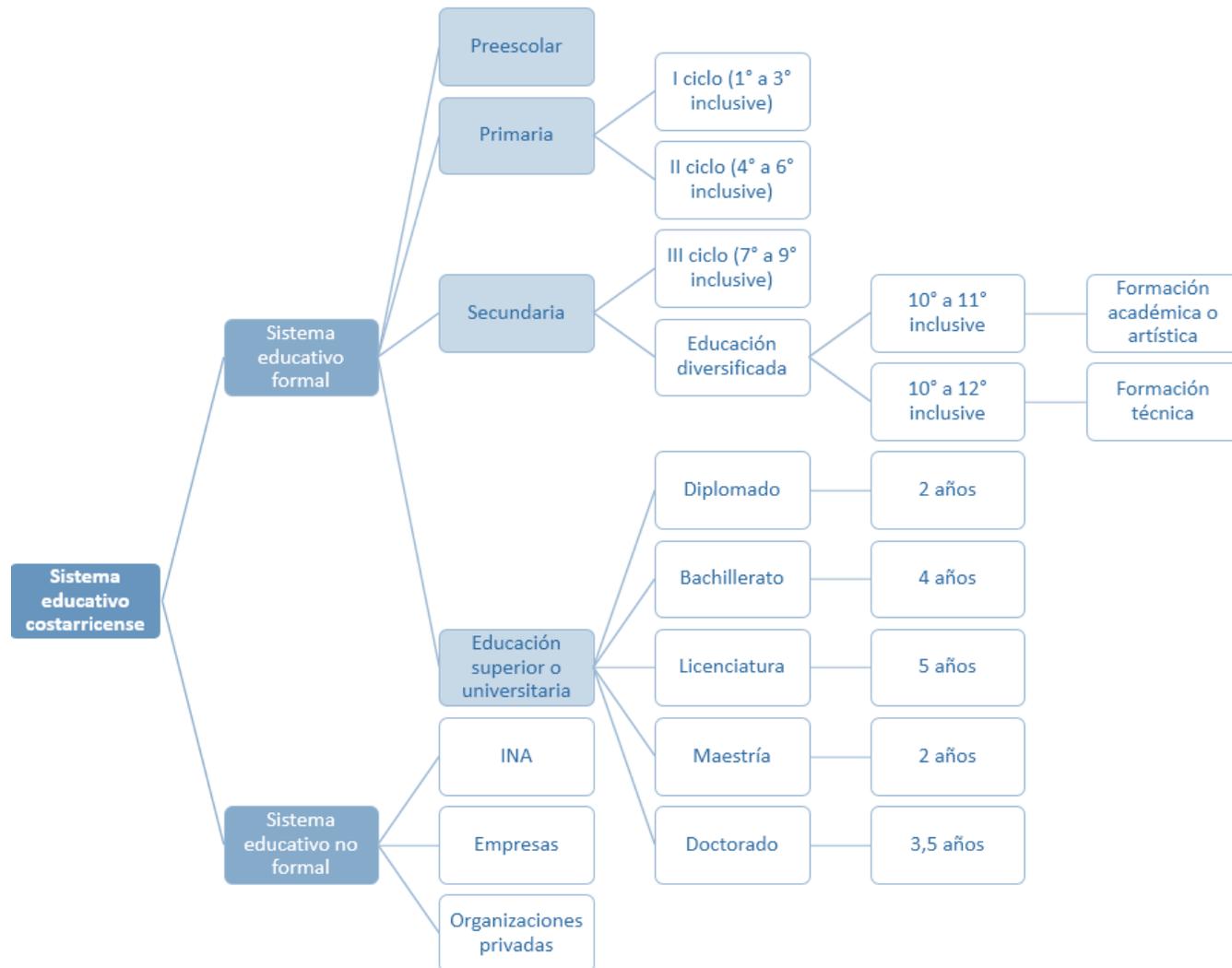
Asimismo, es importante señalar que en los establecimientos es una práctica común considerar muchos de sus puestos como técnicos, por lo cual la desagregación descrita categoriza de mejor manera ese concepto. Por supuesto, las funciones y responsabilidades de un técnico con primaria concluida, un técnico 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*.



Puesto: Recepcionista trilingüe

- **Descripción:** Dominio y fluidez del idioma inglés y portugués.

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.



Puesto: Asistente administrativo

- **Descripción:** Manejo ofimático (autoedición, procesador de texto, hojas de cálculo, internet, correo, entre otros).

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

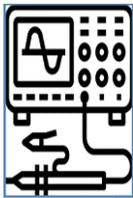
de SPSS y R; para un puesto de diseñador gráfico, el uso de *Adobe Systems*, *Adobe InDesign* o *AutoCAD*.



Puesto: DBA (Data Base Administrator)

- **Descripción:** Indispensable el conocimiento al 100% de Abap/4, Access, Data Warehouse, FoxPro, Oracle, SQL Server.

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).



Puesto: Mecánico automotriz

- **Herramientas especializadas:** Torquímetro, osciloscopio, polipasto, multímetro automotriz

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.



Puesto: Fontanero

- **Certificaciones:** operador(a) de sistemas de abastecimiento de agua potable para acueductos comunales (INA)

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*.



Puesto: Gerente financiero

- **Descripción:** Licenciatura en Finanzas incorporado al colegio de ciencias económicas

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.



Puesto: Dependiente de tienda

- **Descripción:** Disponibilidad de turnos de trabajo rotativos, según la demanda en la tienda.

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.



Puesto: Coordinador de comunicación e imagen corporativa

- **Descripción:** Preferiblemente con visa americana para viajar a Estados Unidos cada 15 días.

9. **Licencia de conducir específica:** se consulta si se considera requisito para un puesto contar con una licencia de conducir específica.



Puesto: Operador de camión cisterna

- **Descripción:** Es necesario que cuente con Licencia de conducir B4.

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.



Puesto: Peón de fontanería

- **Descripción:** No requiere ningún requisito adicional para el puesto.

El procedimiento para realizar esta consulta es:

- Se 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 esta consulta, así como para *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 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

Opción de respuesta	Habilidad	Concepto
1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas.	Autocontrol	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.
2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones.	Aprendizaje continuo	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.
3. Comprometerse con la calidad del trabajo asignado.	Compromiso con la calidad del trabajo	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.
4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna.	Comunicación asertiva	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.
5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás.	Formador de personas	Capacidad para favorecer el aprendizaje y crecimiento (intelectual y moral) de los demás.
6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retadoras.	Dinamismo y energía	Capacidad para seguir adelante y poder trabajar activamente en situaciones adversas, cambiantes o retadoras sin que por esto se afecte su nivel de actividad.
7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras.	Iniciativa	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.

Opción de respuesta	Habilidad	Concepto
8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales.	Innovación y creatividad	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.
9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento.	Liderazgo	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.
10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos.	Negociación	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.
11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos.	Pensamiento analítico	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.
12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos.	Pensamiento estratégico	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.
13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo con objetivos.	Planificación y organización	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.
14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos.	Relaciones públicas	Capacidad para generar una buena imagen del establecimiento, establecer y fortalecer relaciones con aliados estratégicos cuya colaboración es necesaria para lograr los objetivos.

Opción de respuesta	Habilidad	Concepto
15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes.	Orientación al cliente	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.
16. Identificar y encontrar soluciones a problemas.	Solución de conflictos	Capacidad para identificar y encontrar soluciones a problemas que se presenten, midiendo riesgos, recursos y tiempo.
17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones.	Toma de decisiones	Capacidad para elegir la mejor decisión, con conocimiento acerca de las posibles consecuencias, con base en propósitos definidos y diversas alternativas.
18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común.	Trabajo en equipo	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.

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 físicas 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	Mover rápidamente la mano, el pie, el brazo, para manipular o ensamblar objetos
Resistencia	Mantener un esfuerzo específico el mayor tiempo posible
Fuerza	Tener fuerza física para realizar una labor o mover una carga.
Velocidad	Realizar uno o más movimientos en el menor tiempo posible.
Equilibrio	Mantener o recuperar el equilibrio del cuerpo.
Visión	Ver detalles a corta distancia, con poca luz o de manera panorámica.
Audición	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 a la persona informante. Es ella 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 una persona 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.
2	Aplica procedimientos y métodos ya definidos en la empresa, establecimiento o área.

Numeración	Descripción de la función
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.
17	Realiza tareas que requieren combinar trabajo manual con el uso de herramientas que facilitan la fabricación o reparación de un producto.

Numeración	Descripción de la función
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: Categorías creadas con 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 persona entrevistadora 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 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.

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 retardoras. <input type="radio"/> 7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras. <input type="radio"/> 8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales. <input type="radio"/> 9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento. <input type="radio"/> 10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos. <input type="radio"/> 11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos. <input type="radio"/> 12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos. <input type="radio"/> 13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos. <input type="radio"/> 14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos. <input type="radio"/> 15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes. <input type="radio"/> 16. Identificar y encontrar soluciones a problemas. <input type="radio"/> 17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones. <input type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.	<input type="radio"/> 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 sobrecalificados. <input type="radio"/> 7. Los postulantes no cuentan con las habilidades requeridas. <input type="radio"/> 8. Los postulantes no tienen el perfil académico requerido. <input type="radio"/> 9. En la región no hay personal para trabajar en el puesto. <input type="radio"/> 10. Proceso interno extenso.		_____ _____ _____			_____ _____ _____ _____ _____	

6.2.12. Ejemplo de relleno de la sección B

Suponga que la persona informante le indica que en el establecimiento cuentan con dieciocho trabajadores en nueve puestos de trabajo habituales: ayudante de mecánico, chofer, jefe de taller, encargado de repuestos, vendedor de tienda, encargado de inventario, mecánico de motocicletas, secretaria y gerente general.

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

PI: ¿Solo en Cartago, o en todo el país?

PE: Don Javier, la información que ocupamos recopilar es únicamente del establecimiento de Cartago.

PI: En ese caso, tenemos un total de 2 ayudantes de mecánico, dos hombres.

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

PI: Preferiblemente un Técnico Medio de algún colegio técnico vocacional relacionado con mecánica de motocicletas.

PE: Entiendo, pero en ese caso, ¿cuál sería el requisito mínimo de formación académica que ustedes tienen para que alguien pueda trabajar como ayudante de mecánica?

PI: 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 tengan un técnico en alguna institución formativa relacionado con mecánica de motocicletas. Aunque a veces llegan persona con más estudios para ese puesto de ayudante de mecánica.

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

PI: Déjeme ver, además de que hayan ido al colegio, solicitamos que tengan manejo de herramientas especializadas en mecánica, que puedan tener disponibilidad de

horarios especialmente porque cuando hay demanda de reparaciones se trabaja Domingos y que puedan trasladarse dentro del país. Ah, se me olvidaba, deben tener licencia, al menos A2. Por acá a veces los clientes solicitan que se les entregue la motocicleta ya probada, por ende, el ayudante debe ir a darle una vuelta a la motocicleta para cerciorar el trabajo realizado.

PE: En cuanto a habilidades especiales como estas que le muestro, ¿qué se les solicita a los ayudantes de mecánica?

PI: Mira, no las voy a leer, mejor yo le digo y usted las selecciona. Al ayudante de mecánica no se le pide más que sepa trabajar en equipo, que sepa comunicarse a lo interno y muy importante que se comprometa con la calidad del trabajo, les damos libertad de tomar la iniciativa y ayudar a dar soluciones. Con eso quedamos satisfechos.

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

PI: 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.

PE: ¿Fue difícil llenar el puesto de ayudante de mecánica?

PI: Sí, definitivamente. En la zona hay demasiada competencia entre talleres, además, no muchas personas optan por este puesto, y es que la remuneración no es buena para todo lo que se realiza a veces, pues la mayoría se lo ganan según la cantidad de motocicletas que reparen.

PE: Entiendo. ¿Cuáles son las labores de un ayudante de mecánica?

PI: Básicamente ayudar a realizar cambios de aceite, lubricación, líquido de frenos, realizar funciones de mecánica preventiva (revisión y cambios de filtros; rotación, instalación de llantas, zapatas, pastillas, luces, etc.).

PE: Excelente. Con eso hemos acabado con los datos del ayudante de mecánica. 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?
Ayudante de mecánica	2	<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 checked="" 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 oficina. <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 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 checked="" type="radio"/> 8. Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país. <input checked="" type="radio"/> 9. Licencia de conducir específica. <input type="radio"/> 10. 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 checked="" 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. Transferir sus conocimientos o información a los demás. <input type="radio"/> 6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retadoras. <input checked="" type="radio"/> 7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones pero propiciar mejoras. <input type="radio"/> 8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales. <input type="radio"/> 9. Asistir 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. Mantener objetivos y definir estrategias para alcanzarlos. <input type="radio"/> 13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos. <input type="radio"/> 14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos. <input type="radio"/> 15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes. <input checked="" type="radio"/> 16. Identificar y encontrar soluciones a problemas. <input type="radio"/> 17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones. <input checked="" type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.	<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 una 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, entre la presencia de otros. <input type="radio"/> Otros. Especifique _____	<input checked="" type="radio"/> 1. Si <input type="radio"/> 2. No
						<input checked="" type="radio"/> 1. Si <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 checked="" type="radio"/> 3. Pucha competencia entre empleadores. <input checked="" 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. Cargos excesivamente sobrecargados. <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 obsoleto.			- Ayudar a realizar cambios de aceite, lubricación, líquido de frenos, realizar funciones de mecánica preventiva (revisión y cambios de filtro; rotación, instalación de llantas, zapatas, pastillas, luces, etc).		- Licencia tipo A-2 - Técnico en mecánica para motocicletas	

6.3. Sección C. Capacitación de personal durante el I trimestre 2021

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 2021.**

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 2021, 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 2021 hasta el 31 de marzo del 2021.

- 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 2021 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 2021. 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

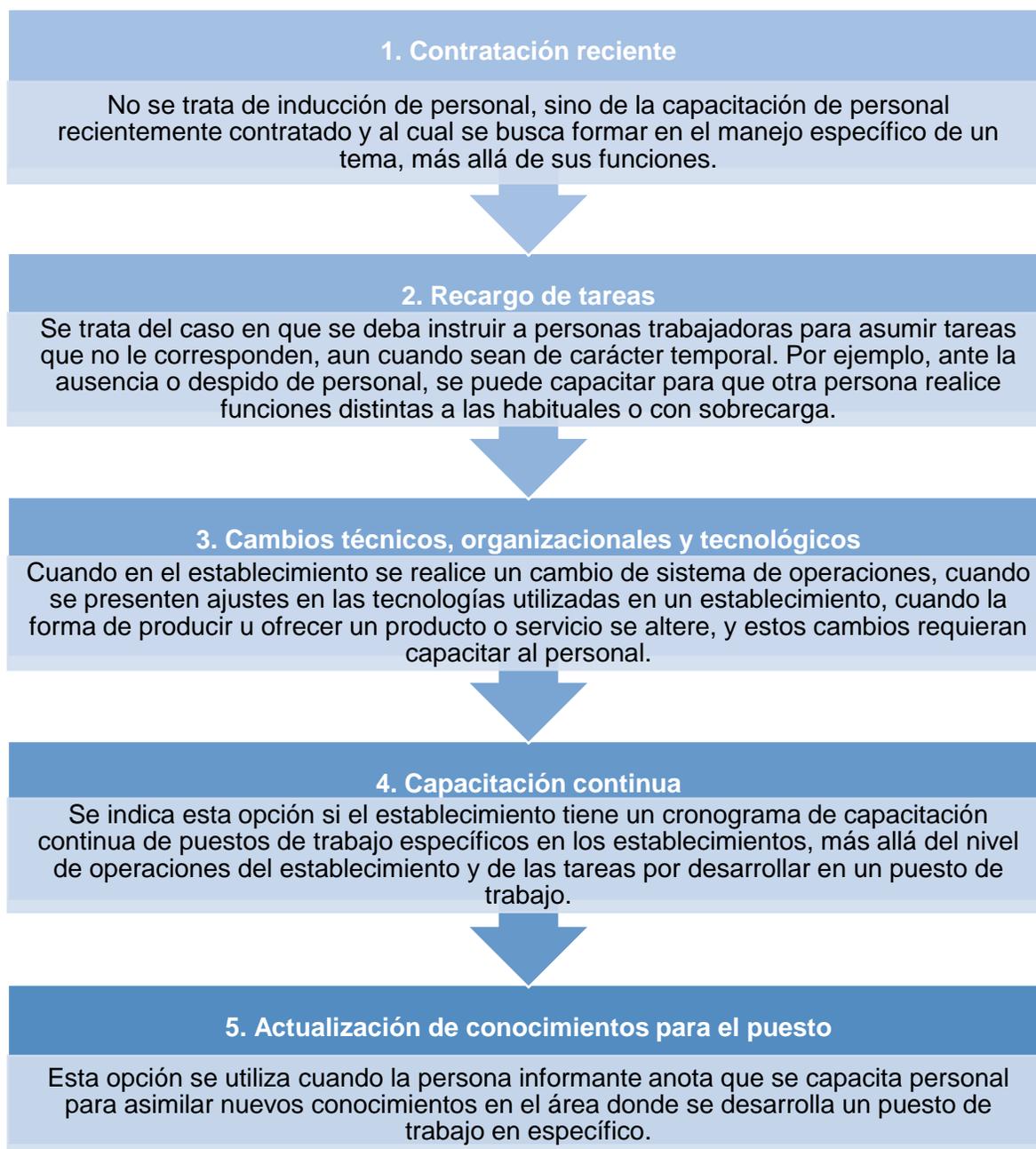
Se debe anotar el número de personas trabajadoras de cada puesto que fue capacitado. Existen dos formas correctas de ingresar la información: en montos absolutos o en porcentaje. La persona entrevistadora debe estar al tanto de los siguientes puntos:

- 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 imagen siguiente 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 2021			
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 2021, 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.

PE: Perfecto. Ahora avanzamos con la siguiente sección del cuestionario. Trata sobre la capacitación de personal en el establecimiento durante el primer trimestre del 2021, es decir, durante enero, febrero y marzo del 2021. Dígame, ¿cuenta el establecimiento con un plan de capacitación de sus personas trabajadoras?

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

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

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

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

PI: 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.

PE: Entiendo. ¿Durante enero, febrero y marzo de este año 2021 se capacitó personal, sin considerar la inducción que se brinda a personas trabajadoras de nuevo ingreso?

PI: No, no capacitamos a nadie en ese periodo.

PE: ¿Por qué no se capacitó personal?

PI: En realidad es que casi nunca se tiene el tiempo requerido, por la demanda de reparaciones y que capacitar personal no es una prioridad en estos momentos para nosotros.

PE: 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 1 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 type="radio"/> 1. Sí <input checked="" 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 type="radio"/> 1. Existe escasa o nula capacitación disponible en lo que requiere el personal. <input type="radio"/> 2. La calidad de la capacitación que se ofrece no es satisfactoria. <input type="radio"/> 3. Desconoce o es difícil obtener información sobre las capacitaciones disponibles. <input checked="" type="radio"/> 4. Capacitar personal no es una prioridad para el establecimiento. <input 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.	_____

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

El siguiente es otro ejemplo de relleno de las consultas del tema de capacitación en el cuestionario, pero esta vez con un escenario distinto al anterior.

PE: Perfecto. Ahora avanzamos con la siguiente sección del cuestionario. Trata sobre la capacitación de personal en el establecimiento durante el primer trimestre del 2021, es decir, durante enero, febrero y marzo del 2021. Dígame, ¿cuenta el establecimiento con un plan de capacitación de sus personas trabajadoras?

PI: No, señor. En realidad, capacitamos cuando consideremos que algún departamento lo requiera.

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

PI: Sí, claro. Contamos con presupuesto para capacitar, pero en este momento no manejo el monto de que disponemos al año para ese fin.

PE: 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?

PI: Sí, claro. Incluso yo mismo recibí capacitación.

PE: ¿Cuáles fueron los puestos que recibieron capacitación durante el I trimestre 2021?

PI: Ah, ¿solo en el primer trimestre?

PE: Correcto, solo en enero, febrero y marzo del 2021.

PI: En ese caso, no me incluya a mí, ya que recibí la capacitación en diciembre 2021. Los puestos fueron los de vendedor de tienda y mecánicos de motocicletas.

PE: Bien. Si gusta empezamos con el puesto de vendedor de tienda ¿Cuántas personas se capacitaron en ese puesto?

PI: 5.

PE: Perfecto. ¿Y cuál fue el motivo para capacitarlos?

PI: La empresa y, por ende, el establecimiento está trabajando con nuevos proveedores de productos el cual estamos introduciendo en el país. Por eso es que los capacitamos, ahora la empresa está innovando mucho los productos, ofertas y lo que la demanda de motocicletas actualmente exige.

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

PI: Ellos fueron 2 y se capacitaron en sistema de frenos, sistemas de inyección y electricidad automotriz, como parte de un proceso de capacitación continua de los mecánicos, que tenemos en el establecimiento.

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

PI: Disculpe, se me olvidaba que ellos también fueron capacitados en temas de embrague y transmisión.

PE: Entiendo, voy a agregarlo. Ahora 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. Si <input checked="" type="radio"/> 2. No			
C1.2. ¿Cuenta el establecimiento con un presupuesto para capacitar personal?			
<input checked="" type="radio"/> 1. Si <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. Si (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
Vendedor de tienda	5	<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.	Nuevos proveedores de productos, ofertas y demanda
Mecánico de motocicletas	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.	Sistema de frenos, de inyección y electricidad automotriz, embrague y transmisión

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 2021

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 2021, 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 2021 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 2021. 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 2021.

Respecto al rellenado 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 2021. La respuesta es única, con dos opciones: *Sí / No*.

La imagen siguiente muestra la sección D del cuestionario.

Imagen 6.12 Sección D del cuestionario

Sección D. Contratación de personal durante el I trimestre del 2021			
D1. Contratación de personal en el establecimiento			
D1.1. ¿Se contrató personal durante enero, febrero y marzo del 2021?			
<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.

PE: 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 2021?

PI: Sí, señor. Hemos contratado mucha gente.

PE: Perfecto. Entonces, empecemos con el primer puesto de trabajo.

PI: Bien. Hemos contratado en dos puestos: jefe de taller y encargado de repuestos.

(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).

PE: Muy bien, ¿cuántos jefes de taller contrataron durante enero, febrero y marzo del 2021?

PI: ¿Únicamente durante ese periodo?

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

PI: Comprendo, entonces le voy a contestar para los dos puestos. En ese periodo solo contratamos a un jefe de taller y dos encargados de repuestos.

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

PI: Al jefe de taller lo contratamos porque el año anterior tuvimos muchos problemas con los mecánicos, había una desorganización bastante seria y por ende no cumplíamos con los trabajos que demandaban los clientes. Por su parte, los dos encargados de repuestos se contrataron porque estamos ampliando las operaciones del establecimiento. Con el trabajo del jefe de taller esperamos cumplir

con las expectativas de nuestros clientes, mejorar nuestra imagen y ampliar nuestra gama de servicios, razón por la cual requerimos de los encargados de repuestos también.

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

PI: Sí, claro.

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

PI: No, señor, solamente esos que le comenté.

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

Con este ejemplo, la forma correcta de relleno de la información se ilustra en la imagen siguiente.

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?
Jefe de taller	1	<input checked="" type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input checked="" type="radio"/> 3. Ampliación del establecimiento. <input type="radio"/> 4. Estacionalidad.	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí <input type="radio"/> 2. No
Encargado de repuestos	2	<input checked="" type="radio"/> 1. Aumento de la producción, venta o servicios. <input type="radio"/> 2. Cubrir plazas vacantes. <input checked="" 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 2021

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 2021; 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 2021 (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 2021? 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 recontrataciones; 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 2021, 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 2021 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 que son 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?

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 labores 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 siguiente 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. 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.	_____
_____	_____	<input 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. 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 E del cuestionario

Suponga que se ha avanzado con la encuesta, y ahora la persona entrevistadora debe rellenar la sección E sobre puestos vacantes.

PE: Ahora seguimos con la sección E 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 2021.

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

PE: ¿Contó el establecimiento con puestos vacantes durante enero, febrero y marzo del 2021?

PI: De enero a marzo tuvimos 2 posiciones vacantes en el puesto de vendedor de tienda y una como contador general.

PE: Excelente. ¿Y alguno de los puestos de trabajo que se encontraban vacantes durante enero, febrero y marzo del 2021 es nuevo, es decir, nunca se ha empleado personal en ese puesto en el establecimiento?

PI: No entendí muy bien la consulta. ¿A qué se refiere?

PE: 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?

PI: Ah, ya entendí. Sí correcto, el de contador general no lo hemos tenido nunca en este establecimiento. Como somos un taller pequeño, pensamos que no lo requeríamos, pero nos dimos cuenta de que es indispensable para el ejercicio cotidiano de las labores, máxime con los nuevos requerimientos que nos exige tributación. El problema es que, mire usted, abrimos la solicitud en enero y el puesto sigue sin llenarse, y eso que hemos asistido a muchas ferias de empleo y aun así no logramos que llegue la persona correcta.

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

PI: Sí, señor. La abrimos en enero, y sigue vacante.

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

PI: En el perfil que hemos buscado, pusimos como requisito que tuviera una licenciatura en contaduría pública.

PE: ¿Cuáles son otros requisitos y conocimientos que requieren para el puesto de contador general?

PI: Para el pedimos que sepa tres idiomas: español, inglés y francés. También, es requisito que demuestren estar afiliados al Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y que tenga 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.

PE: Perfecto. ¿Cuáles son las habilidades requeridas para el puesto de contador general?

PI: Necesitamos que sepa actualizarse constantemente él solo, porque su profesión lo requiere. También, debe saber comunicarse; trabajar en equipo; ser muy analítico para analizar causas y efectos contables de decisiones empresariales, por lo que debe saber tomar decisiones ante múltiples opciones.

PE: ¿Cuáles funciones desarrollaría un contador general en el establecimiento?

PI: Principalmente, analizar, comprender y proponer soluciones a problemas económicos dentro de la empresa. Además, debe manejar registros, sistemas y presupuestos financieros, elaborar informes financieros y tributarios, examinar las cuentas y registros financieros, preparar presupuestos, elaborar el balance de los ingresos y gastos en el libro contable correspondiente.

PE: ¿El puesto requiere alguna habilidad física específica?

PI: En realidad, no.

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

PI: 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.

PE: Muy bien. ¿Solo este puesto vacante es nuevo en el establecimiento?

PI: Sí, señor.

PE: Perfecto. Ahora cuénteme, ¿tuvo el establecimiento puestos vacantes ya existentes en enero, febrero y marzo del 2021? Es decir, de los que incluimos en la sección B, ¿alguno estuvo vacante en el primer trimestre?

PI: Sí, señor. Buscamos personas para el puesto de vendedor de tienda.

PE: ¿Cuánto personal requieren en ese puesto vacante?

PI: 2 personas.

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

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

PE: 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?

PI: Hemos tenido que improvisar en temas contables por lo que no llegamos a los estándares de economía que el negocio requiere. Hemos perdido ventas de productos, ya que hemos tenido atraso en el desarrollo de los servicios y de la incursión de nuevos productos. Por último, se ha aumentado el pago por horas extras para un funcionario, que está intentando suplir el área contable del establecimiento.

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

PI: 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.

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

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

PE: 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
Contador general	1	<input type="radio"/> 1. Sin escolaridad. <input type="radio"/> 2. Primaria incompleta. <input type="radio"/> 3. Primaria completa. <input type="radio"/> 4. Secundaria incompleta. <input type="radio"/> 5. Secundaria completa. <input type="radio"/> 6. Técnico con primaria concluida. <input type="radio"/> 7. Técnico con educación secundaria concluida. <input type="radio"/> 8. Técnico medio [educación técnica vocacional]. <input type="radio"/> 9. Diplomado universitario. <input type="radio"/> 10. Universitaria incompleta. <input type="radio"/> 11. Bachillerato universitario. <input checked="" type="radio"/> 12. Licenciatura universitaria. <input type="radio"/> 13. Maestría. <input type="radio"/> 14. Doctorado.	<input checked="" type="radio"/> 1. Comunicación en un segundo idioma. <input checked="" 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 checked="" type="radio"/> 5. Certificaciones en conocimientos relacionados al puesto. <input checked="" type="radio"/> 6. Incorporado a un colegio profesional. <input checked="" type="radio"/> 7. Disponibilidad de horarios. <input checked="" type="radio"/> 8. Disponibilidad de trasladarse dentro o fuera del país. <input type="radio"/> 9. Licencia de conducir específica. <input type="radio"/> 10. Ninguno.	<input type="radio"/> 1. Controlar sus comportamientos y emociones en situaciones adversas. <input checked="" type="radio"/> 2. Actualizar sus conocimientos para mejorar el desempeño de sus funciones. <input type="radio"/> 3. Comprometerse con la calidad del trabajo asignado. <input checked="" type="radio"/> 4. Comunicarse de manera oral y escrita, de forma clara y oportuna. <input type="radio"/> 5. Transmitir sus conocimientos o información a los demás. <input type="radio"/> 6. Trabajar con energía y buena actitud ante situaciones cambiantes o retadoras. <input type="radio"/> 7. Tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones para propiciar mejoras. <input type="radio"/> 8. Innovar, descubrir y proponer ideas nuevas y originales. <input type="radio"/> 9. Asumir el liderazgo de un grupo de trabajo y desarrollar su talento. <input type="radio"/> 10. Crear espacios de negociación para definir acuerdos y resolver conflictos. <input checked="" type="radio"/> 11. Analizar una situación, y comprender sus causas y efectos. <input type="radio"/> 12. Plantear objetivos y definir estrategias para alcanzarlos. <input type="radio"/> 13. Planificar y organizar tareas para priorizarlas, de acuerdo a objetivos. <input type="radio"/> 14. Crear una buena imagen para establecer relaciones con aliados estratégicos. <input type="radio"/> 15. Generar soluciones y ofrecer un buen servicio a los clientes. <input type="radio"/> 16. Identificar y encontrar soluciones a problemas. <input checked="" type="radio"/> 17. Tomar decisiones certeras ante diversas opciones. <input checked="" type="radio"/> 18. Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común. <input type="radio"/> 19. Ninguna.	<input 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 checked="" type="radio"/> 1. Sí <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 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						
- Licenciatura en Contaduría Pública. - Idiomas = Español, Inglés, Francés - Analizar, comprender y proponer soluciones a problemas económicos dentro de la empresa. Además, debe manejar registros, sistemas y presupuestos financieros y tributarios, examinar las cuentas y registros financieros, preparar presupuestos, elaborar el balance de los ingresos y gastos en el libro contable correspondiente.						
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	
Vendedor de tienda	2	<input checked="" type="radio"/> 1. Sí [Pasar al siguiente puesto] <input type="radio"/> 2. No	<input type="radio"/> 1. Formación académica mínima requerida para el puesto. <input type="radio"/> 2. Requisitos y conocimientos adicionales para el puesto. <input type="radio"/> 3. Habilidades requeridas para el puesto de trabajo.			

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] <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 1. Pérdida de ventas o ingresos. <input checked="" type="radio"/> 2. Aumento del pago por horas extras. <input type="radio"/> 3. Dificultad para introducir nuevas prácticas de trabajo e innovar procesos. <input type="radio"/> 4. Recargo de funciones al personal actual. <input type="radio"/> 5. Dificultad para alcanzar estándares de calidad y objetivos. <input checked="" type="radio"/> 6. Atraso en el desarrollo de nuevos productos o servicios. <input type="radio"/> 7. Ninguna. 	E4.2. Añote las medidas adicionales tomadas por el establecimiento para las vacantes difíciles de llenar [puede seleccionar varias opciones] <ul style="list-style-type: none"> <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. 	E4.3. Añote los medios de búsqueda de personal [puede seleccionar varias opciones] <ul style="list-style-type: none"> <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 Comercio al por mayor y al por menor; reparación de los vehículos de motores y de las motocicletas; Explotación de minas y canteras; Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; y Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación; 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 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.²³

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 a la persona informante que la demanda de los puestos de trabajo indicada aumentará en los

²³ 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.

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
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 la persona 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. 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 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 _____ _____ _____
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: _____	

6.6.3. Ejemplo del relleno de la sección F del cuestionario

Suponga que la persona entrevistadora está finalizando la aplicación de la encuesta a un establecimiento.

PE: 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.

PI: Va a ser un poco difícil saberlo, pero intentémoslo. A ver, pregúnteme.

PE: 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?*

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

PE: 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?*

PI: 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 encargado de inventario.

PE: Muy bien. *¿Cuáles son las tareas principales de los encargados de inventario?*

PI: Ellos son los encargados de administrar, controlar, preservar y mantener actualizado el inventario de todos los bienes de la empresa, así mismo de los accesorios y repuestos, también de las motocicletas que ingresan y salen del taller y su status de reparación. Por tanto, manejan datos, levantan informes técnicos, no tienen personal a cargo y no pueden decidir sobre los recursos de la empresa o establecimientos.

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

PI: 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.

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

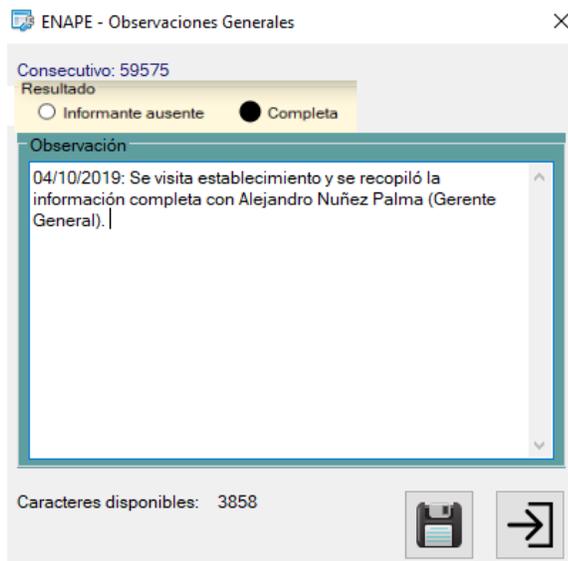
La imagen siguiente muestra la forma correcta de rellenar la sección F del cuestionario, a partir de la información del ejemplo

7. RESULTADOS

Los resultados que se manejan en la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo 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.



The screenshot shows a web form titled "ENAPE - Observaciones Generales". At the top, it displays "Consecutivo: 59575". Below this, under the heading "Resultado", there are two radio button options: "Informante ausente" (unselected) and "Completa" (selected). A text area labeled "Observación" contains the text: "04/10/2019: Se visita establecimiento y se recopiló la información completa con Alejandro Nuñez Palma (Gerente General).". At the bottom of the form, it indicates "Caracteres disponibles: 3858" and includes icons for saving and navigating.

- **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

The screenshot shows a software window titled "ENAPE - Observaciones Generales". At the top, it displays "Consecutivo: 59514". Below this, the "Resultado" section is highlighted in yellow and shows a radio button selected next to the word "Rechazo". The "Observación" section contains a text area with the following text: "Se visita la empresa e indica Karla Alvarado, recepcionista (Solo indica ese apellido), que no van a brindar ningun tipo de información por indicación de los dueños a quienes se les realizó la consulta. Se sincroniza como rechazo..". At the bottom of the window, it shows "Caracteres disponibles: 3760" and two icons: a floppy disk and a right-pointing arrow.

- **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

ENAPE - Observaciones Generales

Consecutivo: 3336

Resultado

● Informante ausente

Observación

20-01 Se visitó las instalaciones de la empresa a las 13:55 p.m. y atendió el encargado Oscar Vega, dijo que en ese momento no podía atender porque estaban ocupados, pero que le reenviara correo a la dirección book@sgcr.com y que lo llame el viernes para concretar cita para la próxima semana, se le dejó carta, 23-01 Se envía correo de solicitud de cita a el señor Oscar Vega (encargado), se envía a la dirección book@sgcr.com

Caracteres disponibles: 4000

- **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

ENAPE - Observaciones Generales

Consecutivo: 47056

● Informante no localizado

Observación

Se trata de buscar al establecimiento por Web por llamada, por correo electrónico pero no se logran encontrar, además por anteriores consultas a la municipalidad no existe la razón social en los registros por lo que se sincronizara la información como informante no localizado..

Caracteres disponibles: 3718

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.

ENAPE - Observaciones Generales

Consecutivo: 1694

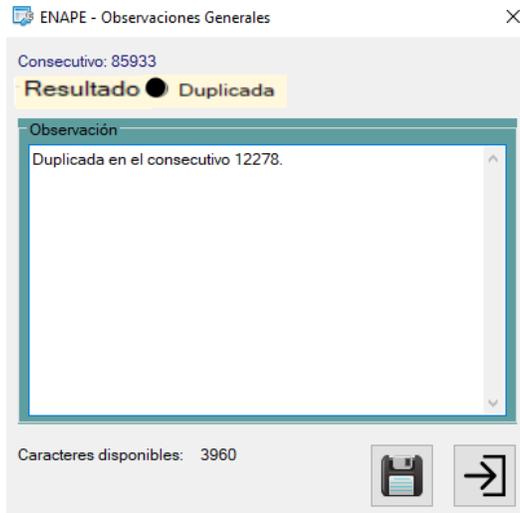
Resultado ● Fusionada

Observación

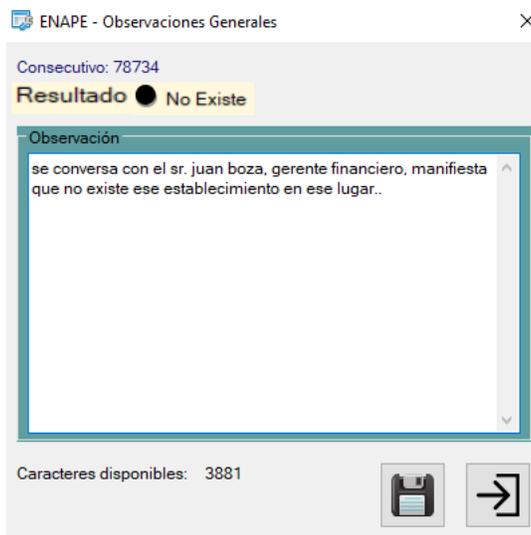
se da resultado de fusionada, se consulto con el dee, esta empresa se fusional al consecutivo 1694.12 en el 2008, al final pertenece a santa fe, ambas tienen la misma dirección, se consulto con el encargado de relaciones laborales, fabio sánchez e indica que es la misma finca de santa fé..

Caracteres disponibles: 3704

- **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.

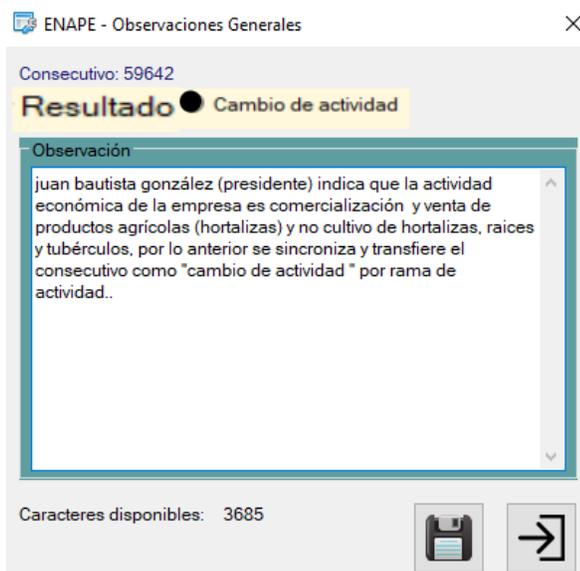


- **No existe:** se indica cuando se verifica que el registro nunca fue un establecimiento.

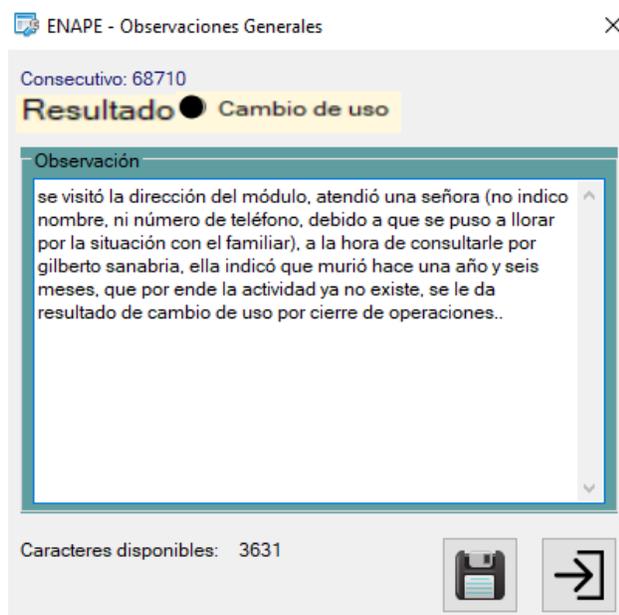


- **Cambio de actividad:** corresponde al resultado de un establecimiento cuando:
 - o *Cambia de actividad económica*, por lo cual ya no pertenece al sector de servicios.
 - o *Cambia de región*, es decir, el cambio de ubicación del establecimiento hace que la región de planificación a la cual pertenece 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.



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.
- IINEC. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2020-2029*. 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.

Anexo 2: Presentación Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo (en formato ppt.)

INFORMACIÓN
MEJORES DECISIONES PAÍS
CU BIEN VIVIR LO BIEN INEC

Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo en Establecimientos 2021

Área de Estadísticas Continuas

INEC

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 (Ley n° 9694).



Ley de confidencialidad 9496

Según el artículo 20 de la sección IV de la Ley 9694 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 2021?

A establecimientos privados dedicados a **Comercio y Otros sectores** según regiones de planificación:

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



Otros sectores incluye *Explotación de minas y canteras; Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; y Suministro de agua; tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación.*

Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo

¿Por qué es necesario?

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

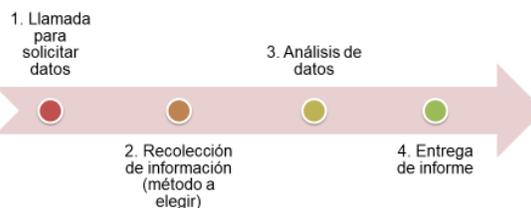
- a) la formación académica mínima;
- b) los requisitos y conocimientos; y
- c) habilidades de los puestos;
- d) contratación de personal; y
- e) puestos vacantes



Datos que se solicitan

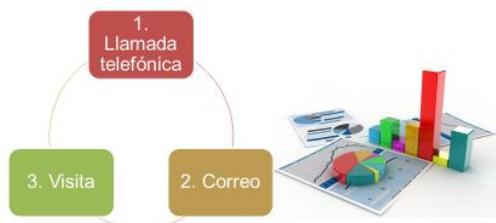


Proceso de recolección de información



Sólo **UNA VEZ** en el 2021 se le solicitará esta información!!!

Opciones para brindar datos...



El método de recolección **depende de la disposición de la persona 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: 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)			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 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.			_____ _____ _____		_____ _____ _____ _____ _____	

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 2021

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 2021, 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 del 2021

D1. Contratación de personal en el establecimiento

D1.1. ¿Se contrató personal durante enero, febrero y marzo del 2021? 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

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

Anexo 5: 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 2021, 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 2021, 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 2021.

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