

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POST GRADO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
MENCION GERENCIA ESTRATÉGICA**

Implementación de un proyecto de competencias técnicas laborales en la ciudad de Puntarenas, específicamente en el área de servicios domésticos

**Estudiante:
SINDY GIOVANNA SCAFIDI AMPIE**

**PROYECTO PARA OPTAR POR
EL TÍTULO DE MAESTRÍA:
Modalidad Proyecto de Investigación**

Tutora: KATTIA CHACÓN BEJARANO, MBA

01 de agosto de 2007

SAN JOSÉ, COSTA RICA

RESEÑA HISTÓRICA Y UBICACIÓN DEL CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA EL PROYECTO

Al inicio de este trabajo final de graduación, es importante ubicar al lector en el contexto geográfico donde se realizó el proyecto de competencias laborales. El mismo se desarrolló en la provincia de Puntarenas, específicamente, en la Ciudad de Puntarenas.

En 1720, apareció el nombre del lugar como Punta Arenas. Antes de la independencia del país en 1821, quien gobernaba la zona era don Tomás de Acosta. Este le solicitó a la Real Audiencia de Guatemala, declarar Puntarenas, puerto principal de Costa Rica. Declaración que se dio en 1814, y hasta el día de hoy sigue siendo el mayor puerto del país. En el año 1858, fue declarada ciudad, y su extensión va desde la punta, en el Barrio El Carmen, hasta el distrito de Barranca; existen en esta área otros distritos como Puntarenas centro, la gran Chacarita y el Roble. La ciudad de Puntarenas es, entonces, lo que se conoce como la franja de tierra rodeada por el mar y el estero o lo que se llama popularmente la “lengua” de la provincia de Puntarenas. El crecimiento que ha tenido esta ciudad desde su fundación, hace que tenga una población aproximada de 120.000 habitantes, sin tomar en cuenta la población flotante que cada día llega a la ciudad por trabajo y otras actividades.

Esta ciudad cuenta con buenas vías de comunicación para trasladarse al resto del país; además, se utiliza la vía marítima, con una serie de barcos, para trasladarse a la península de Nicoya. Se encuentra a 115 Km. de la capital San José. (<http://www.puntarenas-cr.com/>, 25 de mayo del 2007)

En general, se caracteriza por tener un clima cálido y húmedo (trópico-húmedo), con temperaturas máximas que rondan los 34°C, y mínimas que rara vez bajan de 20°C. Las marca históricas de temperatura oscilan entre 17C y 42.3C. Esta última es también la temperatura más alta registrada en Costa Rica. La vegetación corresponde a esta zona climática, caracterizada por palmeras, almendros y otros árboles propios de las zonas calientes.

Uno de los sitios turísticos por excelencia en la ciudad, es el Paseo de los Turistas, que es una especie de avenida peatonal, bordeada por el mar, y donde se encuentran toda clase de negocios: hoteles, bares, heladerías, discotecas, entre otros. También, la ciudad tiene un Museo Histórico Marino y cuenta con el Parque Marino, de reciente fundación. (<http://www.puntarenas-cr.com/histsimb.htm>, 15 de mayo del 2007).

La Ciudad de Puntarenas posee un hospital (Monseñor Sanabria), clínicas (Ebais), bancos privados y públicos, estadio (llamado Lito Pérez) y equipo de fútbol de primera división; asimismo, tiene acceso a todos los servicios básicos (policía, telefonía, tiendas, entre otros).

Entre sus actividades económicas principales, se encuentran: turismo, pesca, industria y servicios. Esta ciudad le ofrece tanto al turista nacional como al extranjero sol, arena, playas tropicales, diversión, fiestas, música y buen comer.

Se destaca también esta ciudad, por su deliciosa comida costeña como "el ceviche puntarenense", "las chuchecas" y un postre sabroso y refrescante llamado "el granizado", cuyo nombre más conocido es "Churchil". Además, dentro de sus principales actividades anuales están: los carnavales que realizan en el mes febrero, las fiestas de la Virgen del Mar, en el mes de julio. Como parte de esta última actividad hay desfiles de embarcaciones pesqueras decoradas con la presencia de la Virgen del Carmen, Patrona de la Ciudad, atractivo que acerca a los habitantes del resto del país.

En esta ciudad se encuentra el muelle turístico en el que arriban muchos cruceros internacionales. Estos turistas han producido un crecimiento variado de negocios en la zona con proyectos habitacionales, hoteleros, centros empresariales y comerciales. También, ha generado desarrollo económico para los habitantes de la ciudad, que les ha permitido mejorar la calidad de vida de sus familias.

Por lo anterior, y por las nuevas oportunidades de negocios y crecimiento que tiene la ciudad en la actualidad (proyectos hoteleros como Puerto Azul, Hotel La Roca, proyectos inmobiliarios e instalación de un Mall), se presenta un proyecto de una empresa, en la ciudad de Puntarenas, que capacite a todas esas personas que, generalmente, tienen baja escolaridad, así se les definiría un perfil según el puesto que desean los demandantes, para ofrecer personal calificado a personas, familias, empresas y negocios que lo requieran. Este proyecto se ha denominado, en principio,

Centro de Servicios Domésticos (empleadas domésticas, niñeras y cuidadoras de adulto mayor).¹

Este proyecto podría ser viable, pues, actualmente, el servicio no existe en la ciudad de Puntarenas, lo cual hace valorar la idea de que este tipo de negocio se puede implementar, si se hace una correcta evaluación para minimizar riesgos ante una posible inversión. Por esto, el concepto de Centro de Servicios de competencias laborales en la ciudad Puntarenas, que se plantea como idea novedosa, es un lugar enfocado hacia el turismo, de tal forma que tanto visitantes como nacionales puedan encontrar una serie de servicios para disminuir las dificultades de conseguir mano de obra calificada en las siguientes actividades: empleada doméstica, niñeras, cuidadora de adultos mayores en un primer momento; de ser aceptado el negocio, se estaría pensando en puestos como chóferes designados, lavado de vehículos a domicilio, entre otros, con la garantía de estar capacitados y la posibilidad de atender las necesidades durante las 24 horas.

Este tipo de proyecto sería la solución para encontrar estos servicios en un mismo lugar, pero con un concepto que haga sentir al usuario que realmente es un lugar especializado y confiable en donde hallará todo lo que necesita ya sea para contratar en su hogar, empresa, o bien, para ayudarlo a realizar tareas durante su estadía en el país. Por supuesto, los costarricenses podrán acceder a estos servicios, ya que no sólo los turistas extranjeros requieren de personas capacitadas.

INTRODUCCIÓN

Puntarenas y Limón (como puertos), han sido eje de preocupación de los gobiernos, por la falta de oportunidades para contrataciones y empleos. Sin embargo y gracias al auge que se vislumbra específicamente en la ciudad de Puntarenas, se puede tener la certeza de que un proyecto enfocado a crear perfiles laborales en servicios

¹ Nota: el enfoque del trabajo final de graduación, se dará en primera instancia en estos tres perfiles laborales; debido al crecimiento de la zona en el corto plazo, se aumentará la necesidad de este tipo de personal, máxime porque habrá muchas cabezas de familia que desean ocupar puestos de trabajo diferentes negocios. Por efecto de cadena, se creará una necesidad en este tipo de competencias. Por otra parte, es bien sabido que por el aumento de la participación de la mujer profesional en el campo laboral, se han incrementado las necesidades de los servicios domésticos (específicamente en los tres perfiles señalados en el presente trabajo, es decir, empleada doméstica, niñera y cuidado de adultos mayores), según consta en un reportaje del periódico La Nación del reportaje 2006.

domésticos, es una buena solución para ayudar a aquellos jefes y jefas de hogar a encontrar personal capacitado, mientras laboran en otras empresas.

Es usual encontrar reclamos y quejas de muchas mujeres jefas de hogar o aquellas que ayudan al esposo para incrementar los ingresos económicos familiares, como “no se encuentran empleadas domésticas eficientes”, “ya nadie hace el trabajo bien hecho, como antes”, “quién me cuida a los niños o a mi papá o mamá mientras trabajo?”,² entre otras. Esto se convierte en eje fundamental del proyecto: encontrar soluciones con personal eficiente, a través de la creación de COMPETENCIAS LABORALES en el área de servicios domésticos denominados: empleada doméstica, niñera y cuidado de adultos mayores.

Vale la pena adentrar al lector desde ya, en el concepto de competencia laboral. El surgimiento de dicho enfoque nació en los países industrializados a partir de la necesidad de formar personas para responder a los cambios tecnológicos, organizacionales y, en general, a la demanda de un nuevo mercado laboral. A su vez, en los países en desarrollo, su aplicación ha estado asociada al mejoramiento de los sistemas de formación para lograr un mayor equilibrio entre las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en general.

Este enfoque de competencias laborales se inició en el Reino Unido en 1986; posteriormente, fue asumido por Australia (1990) y México (1996), a través de políticas impulsadas por los respectivos gobiernos centrales para consolidar sistemas nacionales de elaboración, formación y certificación de competencias, con el propósito de generar competitividad en todos los sectores de la economía. En otros países, como Alemania, Francia, España, Colombia y Argentina, dichos sistemas han sido promovidos por la acción de los Ministerios de Educación, Empleo y Seguridad Social. En Estados Unidos, Canadá, Japón y Brasil, entre otros, surgen por iniciativa de empresarios y trabajadores para propiciar la competitividad de algunos sectores económicos. (Mertens, 2000).

Está demostrado que este enfoque integral de formación, desde su diseño y operación, conecta el mundo del trabajo y la sociedad con la educación, centrando su

² Expresiones como estas, surgieron de la recolección de datos para la investigación, 2007.

atención en el mejoramiento del capital humano como fuente principal de innovación, conocimiento, diferenciación y competitividad.

En este proyecto, se busca promover el enfoque de competencias laborales, el cual se quiere aplicar en los puestos de Empleada doméstica, Niñera y Cuido de adulto mayor para la gestión del talento humano, dadas las ventajas del enfoque en relación con su fuerte vínculo con el sector productivo, la generación de referentes comunes para la formación y evaluación de las personas

JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos años, el sector servicios y el de comercio e industria de la ciudad de Puntarenas, han experimentado un crecimiento rápido debido al impulso turístico que se está dando en la zona. Por consiguiente, el empleo en estos sectores también aumenta, y se espera que las categorías con mayor crecimiento sean las que impliquen una especialización en las ocupaciones domésticas (empleadas domésticas, niñeras y cuidado de adultos mayores).

Estas ocupaciones exigen mayor competitividad y hasta cierto grado de tecnicidad (saber lavar, cocinar, aplanchar: en el caso de las empleadas domésticas; saber cuidado niños, tener conocimientos sobre enfermedades comunes en los niños, juegos educativos, nutrición infantil; controlar y aplicar los medicamentos y conocer cómo ejercitar a personas mayores, su alimentación adecuada, tener comunicación efectiva, es decir, en otras palabras, saber escuchar y hablar, para el caso de quienes cuidan a un adulto mayor).

La expansión del empleo en la ciudad de Puntarenas, se debe a una serie de factores, entre los que se pueden mencionar las inversiones en condominios, Hoteles, centros comerciales, crecimiento de número de familias, el cambio del papel de la mujer en la vida económica, el creciente reconocimiento de que la actividad empresarial no es exclusivo de unas pocas estrellas o empleados célebres, entre otros. Todos estos factores están incrementando esas labores domésticas.

En esta provincia, una parte importante de los trabajadores disponibles carecen de la calificación necesaria para cubrir esos puestos, según encuesta aplicada para este fin.

Incluso ahora, muchas empresas y demandantes se quejan de que la oferta de trabajo no es calificada y de que tiene que dar a los trabajadores una formación básica para suplir esas deficiencias.

Para cubrir esas deficiencias, el proyecto pretende formar a esos trabajadores para que adquieran una ventaja competitiva, desarrollando sus capacidades distintas y brindarles los conocimientos necesarios para tener éxito en el puesto que desempeñan. En una primera etapa, se pretende dar respuesta al sector domésticos, para luego capacitar en nuevas competencias laborales en áreas como mecánica, informática, reparaciones menores (fontanería, electricidad, entre otros), construcción, camareras, salonereros y otros que, posteriores investigaciones, puedan dar como los empleos mayor demandantes de la ciudad de Puntarenas.

Actualmente, existe la tendencia en muchas empresas grandes de deshacerse de trabajos que, anteriormente, se realizaban dentro de la empresa y contratarlos con proveedores o contratistas externos. Este proceso es conocido como contratación externa o “outsourcing”, que es una subcontratación, mediante el cual los empresarios transfieren trabajos rutinarios o periféricos a otra organización que se especializa en ese trabajo y que puede realizarlo eficazmente. Otro aspecto más que motiva este proyecto, es el de crear una empresa que capacite en competencias laborales (única en la zona de estudio y para el área de servicios domésticos)

El trabajo intenta llamar la atención en cuanto a: la importancia que, en el actual desarrollo productivo, tiene el aumentar las habilidades básicas del conjunto de la población económicamente activa y de los futuros ingresos al mercado laboral. Para ello, se efectúa un recorrido, que permite analizar las habilidades básicas requeridas y las situaciones que presentan los distintos puestos en estudio.

En síntesis, este proyecto es de importancia porque:

1. permite dar respuesta al sector productivo que labora actualmente (hombres y mujeres) y que necesitan de servicio domésticos para poder seguir en sus quehaceres laborales
2. permite contribuir con personas que ofrecen sus servicios en el área de servicios domésticos, para construir un buen currículum o expediente laboral; por lo que se capacitarán en las competencias laborales

3. las opciones anteriores, permitirán disminuir paulatinamente el desempleo de la ciudad de Puntarenas en el áreas de servicios domésticos

MARCO TEÓRICO

La base de una buena investigación es la teoría que la respalda. Debido a ello, el presente marco teórico refleja los temas vitales del proyecto, para darle al lector varias definiciones y aportes de la teoría en torno a las competencias laborales, no sólo para que se entere del componente teórico, sino para que comprenda a cabalidad las distintas respuestas, interpretaciones y análisis a los que se llegó con la recolección de información. Se ahondará en temas de administración, el factor humano, perfiles de puestos, entre otros. A continuación, las variables más destacadas en torno al tema relacionado con el proyecto, las cuales fueron analizadas en los instrumentos de recolección de datos, a saber:

- a. Exigencias organizativas: En este negocio, se considera importante la eficiencia para utilizar el recurso humano, ya que es un efecto determinante para medir su capacidad de competir o sobrevivir en un entorno crecientemente competitivo. Por medio de una adecuada combinación de calificación y habilidades de su fuerza laboral para explotar las oportunidades del entorno, logrando mejorar la calidad por medio de la creación de capacidades distintas de la fuerza laboral, para crear una competencia no mejorada por nadie en una determinada área, con la idea de que inicie en la ciudad de Puntarenas. (Wheelen y Hunger: 2007)
- b. Exigencias individuales: Se refiere a la decisión pertinente con respecto a los empleados concretos (Cordero: 1992). Esto es, la información para tomar decisiones, considerando datos históricos sobre crédito o sobre salud y otros para decidir a quién se contrata. Para efectos de la investigación, las cartas de recomendación, hojas de delincuencia, el examen psicológico, entre otros.
- c. Trabajadores eventuales u ocasionales: dependen de las necesidades y exigencias del empresario en cada momento. Los empresarios contratan a trabajadores eventuales para que los ayuden a solucionar aumentos eventuales de trabajo o hacer trabajos que no forman parte de su conjunto central de capacidades. (Gómez-Mejía; Balkin y Cardy: 2001)

d. Trabajadores temporales: Las agencias de trabajo ofrecen a las empresas trabajadores temporales para trabajos a corto plazo. Los trabajadores temporales que trabajan para una agencia de trabajo temporal se asignan sencillamente a otro empresario cuando su cargo actual finaliza. Estos trabajadores ocupan cargos de empleados que están enfermos o disfrutan de una licencia por maternidad y para realizar trabajos periféricos. (Bohlander y Sherman: 2003)

e. Contratación externa (outsourcing) subcontratación: es el proceso mediante el cual los empresarios transfieren trabajos rutinarios o periféricos o otra organización que se especializa en ese tipo de labor y que pueden realizarlo eficazmente (Robbins y Coulter: 2000)

f. Igualdad de oportunidades: Es aplicar las oportunidades de empleo, con las mismas condiciones salariales, prohibir la discriminación entre hombres y mujeres que desempeñan un mismo puesto en la misma organización. Se prohíbe que la decisión de emplear se base en función de la raza, el color, la religión, el sexo o el origen nacional de una persona (Gómez-Mejía; Balkin y Cardy: 2001)

g. Gestión de diversidad: Se refiere al conjunto de actividades implicadas en la integración de los empleados no tradicionales (mujeres y minorías en la fuerza trabajo y el uso de su diversidad para lograr la ventaja competitiva de la empresa). (Robbins: 2004)

h. Programas de aprendizaje: Son programas en el que los empleados prometedores son formados antes de ser contratados indefinidamente (Wheelen y Hunger: 2007)

i. Planificación de los Recursos Humanos: El proceso al que recurre una organización para garantizar que tiene la cantidad de personal adecuada, y el personal adecuado, para ofrecer un determinado nivel de servicio en el futuro (Cordero: 1992).

j. Cumplimiento de las exigencias para evaluar el rendimiento: Este es un factor crítico para el éxito, ya que la elección de las personas para un cargo puede influir en la satisfacción de los clientes. La elección de la persona equivocada conduce a la pérdida de usuarios de estos servicios; es importante que cada paso del proceso de contratación sea gestionado con cuidado (Gordon: 1998)

Una buena gestión sobre las personas mejora la calidad de los procesos claves y, en general, de las actividades de la organización, lo que se proyecta en los resultados de la institución o empresa en la satisfacción de los clientes (empleadores) y en el impacto en la comunidad. Según Chiavenato (1999), La mayor parte de la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes:

1. Compromiso con el trabajo.
2. Satisfacción laboral.
3. Compromiso organizacional.

k. Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario, versus lo que percibe. Es muy importante recalcar qué es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción (Delgado, Gómez, Romero y Vásquez: 2006)

l. Condiciones favorables de trabajo: A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado (Delgado, Gómez, Romero y Vásquez: 2006)

m. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable, si se apoya la idea de que las personas, con los talentos adecuados, puedan lograr mejores desempeños en el puesto, ser exitosas en su trabajo. Esto les genera mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la realimentación y demás factores contingentes). (Wheelen y Hunger: 2007)

n. El concepto de competencia surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para

responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción, (Gordon: 1998)

De acuerdo con Chiavenato (1999), la competencia es “un saber hacer frente a una tarea específica, la cual se hace evidente cuando el sujeto entra en contacto con ella. Esta competencia supone conocimientos, saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece entre el individuo y la tarea y que no siempre están de antemano”.

Abordar el enfoque de competencias es dar un viraje hacia los resultados de la aplicación de esos saberes, habilidades y destrezas. En otras palabras, las competencias se refieren a un “saber hacer en contexto”. Por ello, la competencia se demuestra a través de los desempeños de una persona, los cuales son observables y medibles y, por lo tanto, evaluables. “Las competencias se visualizan, actualizan y desarrollan a través de desempeños o realizaciones en los distintos campos de la acción humana” (Leite, Marcia de Paula: 1996).

ñ. Competencia técnica: es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello. (Gómez-Mejía; Balkin y Cardy: 2001)

o. Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados. (Labarca, Guillermo, 1996: 21)

Contar con competencias básicas, ciudadanas y laborales facilita a los jóvenes construir y hacer realidad su proyecto de vida, ejercer la ciudadanía, explorar y desarrollar sus talentos y potencialidades en el espacio productivo, lo que a la vez les

permite consolidar su autonomía e identidad personal y mejorar su calidad de vida y la de sus familias. (Mertens: 2000)

"La competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos (conocimiento, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones. Este, ha sido llamado un enfoque holístico en la medida en que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo. Nos permite incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño competente". (Leite, Elenice Monteiro, 1996: 4)

"La competencia profesional es el resultado de la integración, esencial y generalizada de un complejo conjunto de conocimientos, habilidades y valores profesionales, que se manifiesta a través de un desempeño profesional eficiente en la solución de los problemas de su profesión, pudiendo incluso resolver aquellos no predeterminados". (Arguelles, Antonio, 1996:18).

Se puede definir la competencia como la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes que se ponen en acción para un desempeño adecuado en un contexto dado. Más aún, se habla de un saber actuar, movilizando todos los recursos. (Mertens, 2002)

La competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo, que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también – y en gran medida- mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo. Cabe mencionar que la OIT ha definido el concepto de "Competencia Profesional" como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello.

Cuando se hace referencia al concepto de competencia, se deben considerar los siguientes elementos que la caracterizan:

- a) Es personal, es decir, está presente en todos los seres humanos. Esta condición se observa inclusive en el lenguaje cotidiano cuando se dice que

- “aquella persona es muy competente...”; lo mismo no ocurre con respecto a los objetos, que aunque son muy útiles no son “competentes”.
- b) La competencia siempre está referida a un ámbito o un contexto en el cual se materializa. En la medida en que el ámbito de referencia es delimitado, es más fácil caracterizarla. Por ejemplo, es más sencillo explicitar qué sería un “conductor competente” que un “ciudadano competente”.
 - c) La competencia representa potenciales que siempre son desarrollados en contextos de relaciones disciplinares significativas.
 - d) Las competencias se realizan a través de las habilidades. Una competencia puede contener varias habilidades que funcionan como anclas para referirlas a los ámbitos, en los cuales las competencias se realizan.
 - e) Están asociadas a una movilización de saberes. No son un “conocimiento acumulado”, sino la vinculación de una acción, la capacidad de acudir a lo que se sabe para realizar lo que se desea.
 - f) Son patrones de articulación del conocimiento al servicio de la inteligencia. Pueden ser asociadas a los esquemas de acción, desde los más sencillos hasta las formas más elaboradas de movilización del conocimiento.
 - g) Representan la potencialidad para la realización de intenciones referidas: articular los elementos del par conocimiento-inteligencia, así como el de conocimiento tácito – conocimiento explícito.

Las competencias se refieren a la capacidad de un individuo para desenvolverse en muchos ámbitos de la vida personal, intelectual, social, ciudadana y laboral: “vale la pena resaltar que al hablar de competencias nos hallamos frente a un fenómeno tanto individual como social y cultural, pues es la sociedad la que da sentido y legitima cuáles son las competencias esperadas y de mayor reconocimiento”. (Colardyn, Danielle : 1996).

Si se piensa en el concepto de competencias laborales, se puede decir que contar con competencias básicas, ciudadanas y laborales facilita a las personas construir y hacer realidad su proyecto de vida, ejercer la ciudadanía, explorar y desarrollar sus talentos y potencialidades en el espacio productivo; esto les permite consolidar su autonomía e identidad personal y mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

El diseño de la formación basada en competencias laborales específicas se orienta a desarrollar aquellas definidas dentro de una empresa o sector y exige involucrar

nuevas estrategias pedagógicas relacionadas con los contextos productivos, lo que garantiza la pertinencia de los programas. La práctica laboral, en condiciones reales de desempeño, es la estrategia pedagógica central del aprendizaje basada en competencias laborales específicas. En ella, las personas se autoevalúan sus resultados de desempeño y, con el apoyo del gerente o capacitador, realiza planes de mejoramiento.

Las competencias laborales específicas se adquieren, precisamente, en el lugar de trabajo o mediante el uso de estrategias de enseñanza con un fuerte componente de estudio realizado en ambientes laborales.

La normalización de las competencias es el proceso que “se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego, con el fin de desempeñarla satisfactoriamente”. Los logros que se deben alcanzar en el desempeño de las funciones. Los conocimientos, habilidades y destrezas intelectuales, sociales y biofísicas que se requieren para alcanzar dichos logros. Los diferentes contextos y escenarios laborales, instrumentos y equipos de trabajo. Las actitudes y comportamientos propios del desempeño. Certificación de las competencias laborales específicas (Bohlander y Sherman: 2003)

La certificación de competencias laborales es el “reconocimiento formal de una competencia demostrada (por consiguiente evaluada) de un individuo para realizar una actividad laboral normalizada. Es una garantía de calidad de lo que el trabajador es capaz de hacer y las competencias que posee para ello” (Gómez-Mejía; Balkin y Cardy: 2001)

El certificado de competencia laboral es un documento que reconoce la idoneidad ocupacional y es prueba de que se “sabe hacer” efectivamente una actividad laboral.

Las ventajas de la certificación para las personas es que:

- a) Conocen previamente los resultados que deben lograr, ya sea en su proceso de capacitación o en el entorno laboral.

- b) En el mercado laboral, las personas se consideran competentes por el logro de resultados, sin importar, en la mayoría de las veces, la posesión de títulos académicos universitarios o la institución educativa en donde se formó.
- c) Se le reconocen las competencias adquiridas previamente, ya sea por vía de la capacitación o de la experiencia laboral.

Para los demandantes, la certificación se constituiría en el complemento que faltaba para asegurar la calidad del servicio, por medio de la cual ya no sólo se certifica la calidad de procesos y productos, sino también el desempeño de las personas. Esta triple certificación fortalece aún más la participación del sector productivo en mercados nacionales e internacionales, los que cada vez más exigen mayores avales a la calidad de los procesos que intervienen en la producción de bienes y servicios. (http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85777_archivo_pdf2.pdf)

En el caso del presente estudio, es fundamental, ya que por ser una empresa que apenas va a iniciar, se debe conocer todas las variables que intervienen para implantar este proyecto que dependen fundamentalmente de recursos humanos.

FORMULACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Implementación de un proyecto de competencias técnicas laborales en la ciudad de Puntarenas, específicamente en el área de servicios domésticos.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar el proceso para la implementación de un proyecto de competencias técnicas laborales en la Ciudad de Puntarenas, específicamente, en el área de servicios domésticos.

Objetivos Específicos:

1. Describir las necesidades de la demanda en el área de servicios domésticos de la Ciudad de Puntarenas.

2. Valorar los requerimientos de la oferta, de acuerdo con las experiencias y expectativas de empleo en el área de servicios domésticos.
3. Descubrir los elementos fundamentales que debe contener el proyecto de competencias técnicas laborales en la Ciudad de Puntarenas, para crear un perfil ideal en el área de servicios domésticos.
4. Identificar los pasos necesarios para implementar el proyecto de competencias técnicas laborales en la Ciudad de Puntarenas en el área de servicios domésticos.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La investigación es la base del conocimiento. Al pensar en el proceso de investigación, se puede decir que “consta de una serie de etapas o pasos que guían el proyecto de ésta desde su concepción hasta las recomendaciones finales.” (Aaker, Kumar, Day, 2001).

Para efectos de este proyecto y por ser un tema totalmente nuevo en el área de estudio, en especial para el área de servicios domésticos, se utilizó la investigación tipo exploratoria y descriptiva con un enfoque cuantitativo y cualitativo, medible a través de la encuesta en localidades cercanas a la Ciudad de Puntarenas y 6 entrevistas (5 locales para valorar y validar el contenido de las encuestas y 1 internacional como parte del requisito de tener un contacto regional o latinoamericano).

Según Aaker, Kumar y Day (2001), la investigación exploratoria

“Es apropiada en las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones. Usualmente, esta investigación está diseñada para obtener un análisis preliminar de la situación con un mínimo de costo y tiempo. El diseño de la investigación se caracteriza por la flexibilidad para ser sensible a lo inesperado y descubrir otros puntos de vista no identificados previamente. Se emplean enfoques amplios y versátiles. Estos incluyen las fuentes secundarias de información, observación, entrevistas con expertos, encuestas a grupos especiales e historias de casos. Esta investigación es apropiada en situaciones de reconocimiento y definición del problema. Una vez que el problema se ha definido claramente, la investigación exploratoria puede ser útil para la identificación de cursos alternativos de acción. En este caso, el gerente busca claves para tener enfoques innovadores de mercadeo. El objetivo

consiste en ampliar la esfera de alternativas identificadas, con la esperanza de incluir la "mejor" alternativa en el conjunto de alternativas a evaluar".

Por otra parte, la investigación descriptiva permite conocer las características de un aspecto de la población estudiada a través de pruebas aplicadas a la muestra en un trabajo de campo (Aaker, Kumar y Day: 2001). Con este tipo de estudio, se investiga la posible implementación de un proyecto de competencias técnicas laborales en la Ciudad de Puntarenas.

Con la investigación descriptiva, se logró conocer los hechos que conforman los objetivos de la investigación y cómo estos se pueden utilizar para crear el proyecto de competencias laborales ya mencionado.

El instrumento para recolectar los datos como parte del enfoque cuantitativo es la encuesta, la cual es una técnica que se utiliza para obtener información por medio de la formulación de preguntas ordenadas, con el fin de responder a los objetivos de un estudio (McDaniel y Gates: 1999). Para una investigación que requiere información primaria, es la técnica cuantitativa más utilizada. Actualmente, es muy utilizada para estudios de mercado, análisis situacional de una empresa, estudios de satisfacción laboral, entre otros, pues se logra obtener información certera que ayuda con la toma de decisiones. Según Aaker (2001) "es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resueltas sin intervención del investigador" (p. 306). Las funciones básicas del cuestionario permiten obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación. Por esto, las preguntas de un cuestionario deben reunir dos cualidades fundamentales: confiabilidad y validez.

El cuestionario aplicado para esta investigación, se diseñó con preguntas mixtas, es decir, una combinación de preguntas abiertas, cerradas y de selección única, las cuales permitían al encuestado dar sus apreciaciones sobre el tema en cuestión. De conformidad con el método de encuesta y con base en factores a evaluar en el estudio, se diseñó un cuestionario para la recolección de datos. Tal instrumento contempla: un cuestionario compuesto de 23 preguntas en 7 secciones, a saber: sección 1, número de cuestionario aplicado; sección 2, introducción y solicitud de cooperación; sección 3 (pregunta 1), Aspecto relacionado con el concepto de Competencias Laborales (utilizando una pregunta abierta); sección 4 (pregunta 2 a la

7), aspectos relacionados con los servicios domésticos (utilizando preguntas cerradas y abiertas); sección 5 (pregunta 9 a la 15), aspectos relacionados con los servicios de una niñera (utilizando preguntas cerradas y abiertas); sección 6 (pregunta 16 a la 22), aspectos relacionados con los servicios de cuidado de adultos mayores y sección 7, compuesta por un detalle de información relacionada con las secciones 4,5 y 6 y cierre de la encuesta, donde se le agradece a la persona por su colaboración. (Véase el anexo 1, los cuestionarios aplicados)

El instrumento para recolectar los datos como parte del enfoque cualitativo es la entrevista, la cual es una técnica que se utiliza para obtener información por medio de la formulación de preguntas ordenadas y de respuesta abierta, con el fin de responder a las inquietudes del estudio (McDaniel y Gates: 1999). Dicha entrevista se aplicó a 5 expertos locales en las áreas de psicología, trabajo social, sociología y administración de empresas, más una entrevista de carácter internacional para valorar otros puntos de vista relacionados con la temática. El formato de la entrevista se adjunta en el anexo 1.

El tipo de muestreo usado es el denominado muestreo por conveniencia, es decir, “escogiendo las unidades o elementos que están disponibles o más fáciles de conseguir.” (Gómez: 2003, pág 10). Se tomó en consideración las respuestas de 112 encuestados (102 para personas que demandan el servicio y 10 para aquellas que ofrecen el servicio –de estas 10 personas 4 son empleadas domésticas, 3 son niñeras y 3 son personas que cuidan adultos mayores-). Se abordó a cada una de esas personas con la privacidad requerida y en un ambiente agradable y de confianza para que cada persona pudiera expresarse de forma abierta. Se consideró que por ser un estudio académico de aprendizaje, la muestra seleccionada representa un tamaño razonable y suficiente para los fines prácticos que se persiguen con los datos.

Para efectos de validar los instrumentos, se realizó una prueba preliminar con 10 expertos en las áreas de psicología, trabajo social y administración. Luego, se elaboró el formato de encuesta final, que fue valorado nuevamente por los expertos mencionados y la tutora del proyecto de investigación.

Por otra parte, los sujetos de investigación fueron: mujeres profesionales que trabajan con una jornada laboral completa fuera del hogar; hombres profesionales en la misma

situación; jefas de hogar que deben trabajar para mantener los ingresos de la casa (por lo que deben trabajar fuera de la misma).

Alcances y Limitaciones

Dentro de los alcances, se tiene:

10. Este es un proyecto que sirve como base para una investigación posterior profunda para otros tipos de competencias laborales.
11. Con la investigación, se llega a plantear un proyecto de competencias laborales en el área de servicios domésticos (específicamente en empleadas domésticas, niñeras y cuidado de adultos mayores).
12. Se da respuesta a las necesidades actuales de una demanda carente de este tipo de servicios con competencias laborales reales y aprendidas para dar un mejor servicio a las expectativas del cliente.
13. Se permite crear una nueva fuerza de trabajo flexible como por ejemplo: Trabajadores eventuales, Trabajadores temporales y la Contratación externa (outsourcing).
14. Se atiende a las necesidades familiares (crecimiento de número de familias con dos carreras y dos ingresos, el cambio del papel de la mujer en la vida económica); es decir, cuando se requiere un servicio doméstico por no contar con el tiempo para realizar las tareas de rigor.

Dentro de las limitaciones, se tiene:

- a. Tiempo y presupuesto limitado para realizar la investigación, por eso, se optó por el muestreo de conveniencia (aunque es totalmente válido)
- b. Por ser un nuevo proyecto, hay que trabajar en la venta de la idea de crear un proyecto de competencias laborales, por lo que hay que lidiar con algunos conceptos arraigados, tales como: “para ser empleada doméstica no hay que estudiar”.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado, se muestra una serie de gráficos y cuadros que ilustran aún mejor el desglose de cada factor analizado. Esto permite valorar ampliamente los porcentajes que son más críticos o menos críticos, para conocer la situación actual de las

competencias laborales de servicios domésticos (empleadas domésticas, niñeras y cuidado de adultos mayores)

La recolección de información se realizó mediante cuestionarios en la Ciudad de Puntarenas, en los meses de abril, mayo y junio, a 102 miembros de familias con dos carreras y dos ingresos (donde trabajan dos miembros del hogar, o en casos donde solo existe una jefa de hogar). Cada cuestionario fue debidamente revisado y digitado en Excel. Luego, se procedió a elaborar los gráficos que mostraran los resultados obtenidos de la información generada.

Cabe señalar que la mecánica para presentar los datos, se enfoca por tipo de servicios domésticos: primero se expone los resultados de la demanda y, posteriormente, la oferta desde la perspectiva:

1. Servicios empleada doméstica.
2. Servicios de niñeras.
3. Servicio de cuidado de adultos mayores.

PRIMERA PARTE: DEMANDA

Servicios de Empleada Doméstica:

¿Qué es una competencia laboral, de acuerdo con la teoría? La Organización Internacional del Trabajo (OIT: 2007), define el concepto de Competencia Laboral como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, por poseer las calificaciones requeridas para ello. En otras palabras, consiste en ser "competente" con el trabajo que se le encomienda a la persona.

Por otra parte, la competencia de empleabilidad es un conjunto de capacidades esenciales para aprender y desempeñarse eficazmente en el puesto de trabajo, incluyendo capacidades de comunicación y relaciones interpersonales, de resolución de problemas y manejo de procesos organizacionales y de organización de los propios comportamientos en función de los requerimientos del puesto de trabajo. (OIT en Briasco, 2001:22)

Se destaca que las competencias:

- Son características permanentes de las personas.
- Se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o un trabajo.
- Están relacionadas con la ejecución exitosa de una actividad.
- Tienen una relación causal con el rendimiento laboral, es decir, no están asociadas con el éxito sino que se asume que realmente lo causan.
- Pueden ser generalizadas a más de una actividad.
- Combinan lo cognoscitivo, lo afectivo, lo conductual.

En ese sentido, toma especial relevancia el concepto de competencia laboral, entendida como la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos del desempeño en un determinado contexto laboral, y no sólo de conocimientos, habilidades o destrezas en abstracto. La competencia es la integración entre el "saber", el "saber hacer" y el "saber ser". La competencia laboral proporciona información sobre el capital intelectual que portan los individuos, asegura si realmente estos cumplen con el estándar de calidad establecido por rama, industria o área ocupacional, y determina el nivel de desempeño de la fuerza de trabajo. (Ibarra, 2000:99)

Por tales razones, hay que tener en cuenta los siguientes elementos:

- No hay que dejar la perspectiva humanista desde el punto de vista martiano en otras palabras, formar para la vida no para un puesto de trabajo: intelectual, humanista, utilitario, sociopolítico.
- Debe formarse con una cultura general y técnico profesional integral.
- Valorar los recursos humanos no sólo como un conjunto de conocimientos y habilidades, sino además de seres humanos.
- La integración plena de ese trabajador a esa sociedad.
- Las necesidades y exigencias socioeconómicas del país.
- Desarrollar en la formación más procedimientos y actitudes y potenciar el conocimiento.
- Una mayor integración escuela – entidad productiva.

Como se describe anteriormente, el concepto competencia laboral tiene diferentes puntos de vista. Algunos lo consideran como capacidad, otros como conjunto de atributos (conocimientos, actitudes, habilidades, valores), otros lo ven como habilidad y sistema de atributos. Competencia laboral es el sistema de conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes, capacidades, valores, motivos que posee un individuo para la ejecución eficiente de su actividad laboral con un resultado positivo en tiempo y calidad.

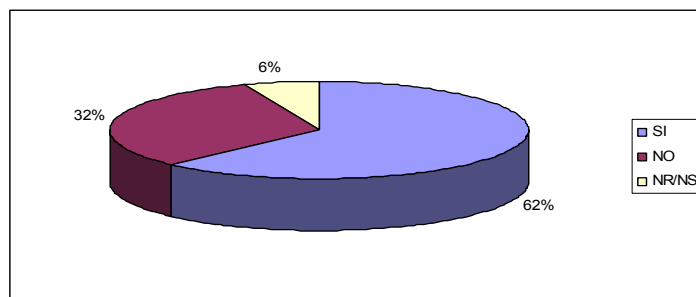
Después de conocer el concepto de Competencias Labores, se les preguntó a los 102 entrevistados “desde su punto de vista laboral qué es una competencia laboral”. Las respuestas indicaron que el 62% fueron acertadas o muy cercanas al concepto de competencias laborales como las siguientes:

- Conocimientos básicos que requiere una persona para trabajar.
- Es una lucha por la calidad del servicio.
- Se refiere a las actitudes, destrezas y habilidades que tiene los individuos o empresas.
- Tener una educación especial para desempeñar un trabajo.

El 32% de los entrevistados dio respuestas que no estaban relacionadas con el tema y el 6% no brindó información. Esto se representa en el siguiente gráfico:

Gráfico Número 1

Los perfiles de empleada doméstica deben tener una competencia laboral especial



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

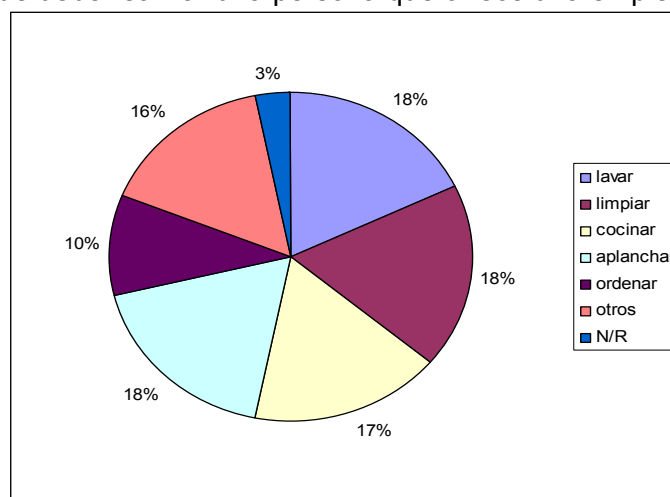
Cabe aclarar que 33 respuestas de las 63 en total que indicaron que sí deben las personas que ofrecen servicios de empleadas domésticas, tener una competencia

especial, justificaron su respuesta acertadamente en relación con el concepto de competencia laboral especial. Los siguientes son algunos ejemplos:

- Tener habilidades, conocimientos y aptitudes que sobresalgan cuando realice el trabajo.
- Es importante que se considere como requisito para un mejor servicio.
- Para ofrecer un servicio de alta calidad y las responsabilidades que conlleva el puesto.
- Cada día las personas buscan como prepararse profesionalmente, por lo tanto, este tipo de personas que brindan estos servicios también deben capacitarse.
- Por contribuir a ser una carta de presentación.
- Por la confianza que se le da a el demandante en la etapa de la contratación.

Por su parte, en las 30 respuestas restantes, que también revelaron que sí deben los perfiles de empleada doméstica tener una competencia laboral especial, las justificaciones que brindaron no tienen relación con el tema de competencias. Las personas que respondieron que no, corresponden a 33 encuestados, y argumentaron básicamente que no es necesario; 6 respuestas señalaron no saber sobre el tema.

Gráfico Número 2
Las tareas que debe realizar una persona que ofrece una empleada doméstica



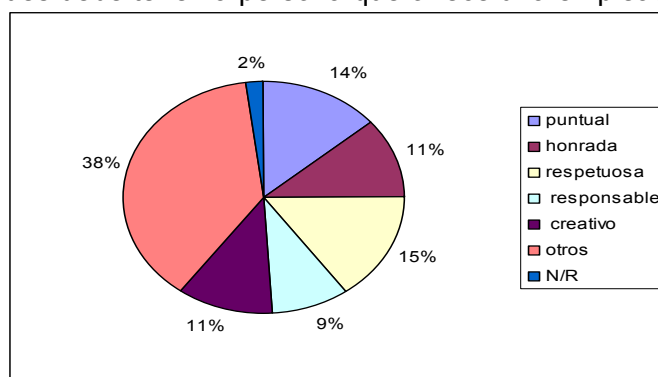
Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Hubo un total de 510 menciones relacionadas con las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de empleada doméstica; estos datos se extraen de las 102 consultas realizadas. Los resultados dicen lo siguiente: 94 dijeron

lavar; 91 se refirieron a limpiar; 89 señalaron cocinar; 90 indicaron aplanchar; 51 dijeron que era ordenar; 83 expresaron otros, que se refiere a encargarse de los pagos de agua, luz, cuidar niños, barrer el jardín, hacer compras; 12 no respondieron.

Del gráfico anterior, se establece que las tareas más relevantes que debe realizar una persona que brinda servicios de empleada doméstica, según orden de importancia son las siguientes: lavar, limpiar, aplanchar, otros (encargarse de los pagos de agua, luz, cuidar niños, barrer el jardín, hacer compras; por último, ordenar.

Gráfico número 3
Las cualidades debe tener la persona que ofrece una empleada doméstica

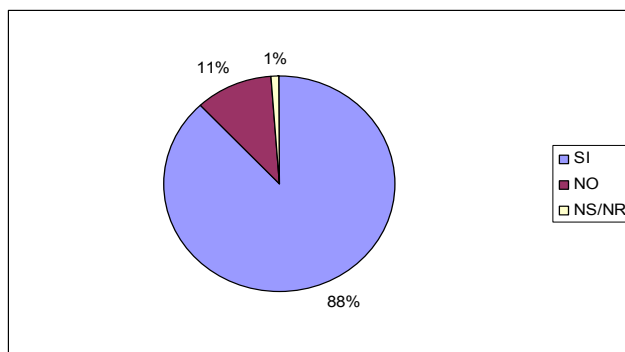


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Las cualidades más importantes que debe tener una persona que ofrece servicios de empleada doméstica, según las 510 menciones que brindaron los 102 entrevistados son las siguientes: 73 expresaron ser puntual; 56 dijeron que debe ser honrada/o; 76 opinaron que debe ser respetuosa; 46 dijeron que ser responsable; 58 que debe ser creativa/o; 193 dijeron otros que se refiere a gentil, discreta, social, amable, comunicativa, solidaria. Por último, 8 no respondieron.

A partir de esta información, se establece que para los 102 entrevistados, las cualidades más importantes que debe poseer una persona que brinda servicios de empleada doméstica, según grado de importancia son: otras como gentil, discreta, social, amable, comunicativa, solidaria; respetuosa/o; puntual; honrada/o; creativo/ a; responsable

Gráfico número 4
Debería una empleada doméstica aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto



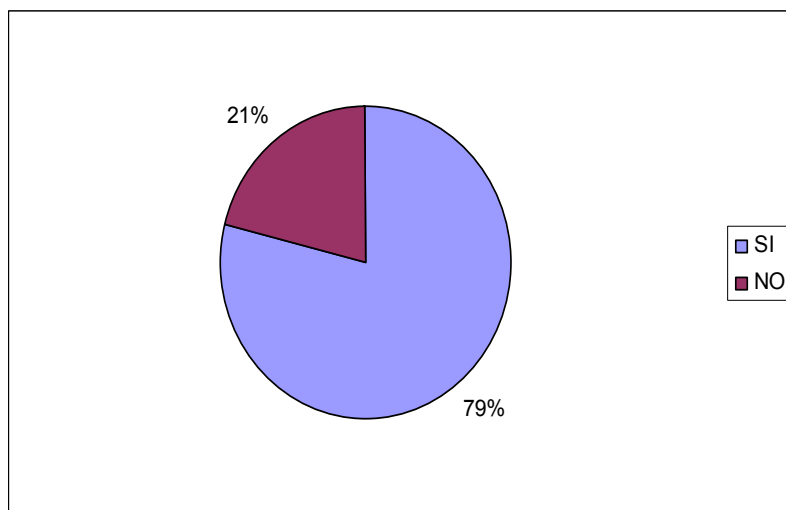
Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

La gran mayoría de los entrevistados, 90 del total, lo que representa el 88%, piensan que sí debe una empleada doméstica aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto; el 11% opinó que no y el 1% no respondió (una persona). Es importante, señalar que 14 de esos noventa entrevistados, consideran que sí debe una servidora doméstica aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto, por las siguientes razones:

- Para saber si esa persona es confiable.
- Para evaluarlas. no para negarles el trabajo.
- Para saber qué tipo de persona es en realidad.
- Pero siempre contrataría a alguien conocido.
- Pero además, solicitaría cartas de recomendación.
- En caso de no tener referencias laborales.

De las 11 personas que respondieron que una servidora doméstica aportar no debe su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto, sólo una lo justificó de la siguiente manera: "Si la ley no lo contempla, además no se trata de un desconocido para trabajar en casa. Es suficiente con las recomendaciones".

Gráfico número 5
Debe una persona que brinda una empleada doméstica realizarse y aportar el examen psicológico



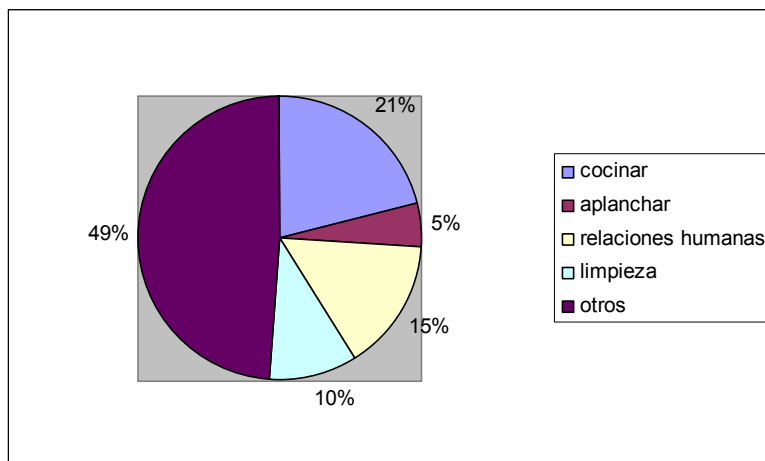
Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El gráfico 5 muestra que un porcentaje el 79% (81 entrevistados) sí considera conveniente que una persona que brinda servicios de empleada doméstica, se realice y aporte el examen psicológico; el 21% manifestó lo contrario (16 personas del total de la muestra). Algunos de los criterios de quienes opinaron en conveniente que aporten ese documento, son los siguientes:

- Para saber que son personas sin problemas psicológicos.
- Para saber si en el pasado han tenido problemas.
- Para saber su estado psicológico.
- Para evaluar las actitudes y deficiencias de las personas.
- Solo si tiene que atender niños o adultos.
- Por no ser recomendada o conocida la persona.
- Para saber qué tan capaz es para brindar estos servicios.

Quienes se opusieron a que presentaran este examen, ninguno de ellos razonó la respuesta.

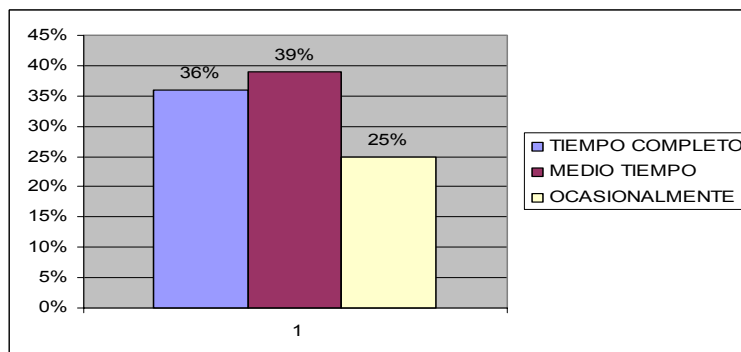
Gráfico número 6
Los temas en que se debe capacitar a una persona que ofrece una empleada doméstica



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

En este caso, según las 194 menciones expresadas por las 102 personas, los temas en que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de empleada doméstica son los siguientes: 41 menciones revelaron que en cocinar (21%); 10 consideran que aplanchar (5%); 28 dijeron que en relaciones humanas (15%); 19 opinaron que en limpieza (10%); 96 describen otras capacitaciones como buen uso de artefactos, cursos de etiqueta, buena presentación personal, ética laboral, lo que representa el 49%.

Gráfico número 7
Formas en que se contrataría el servicio de empleada doméstica

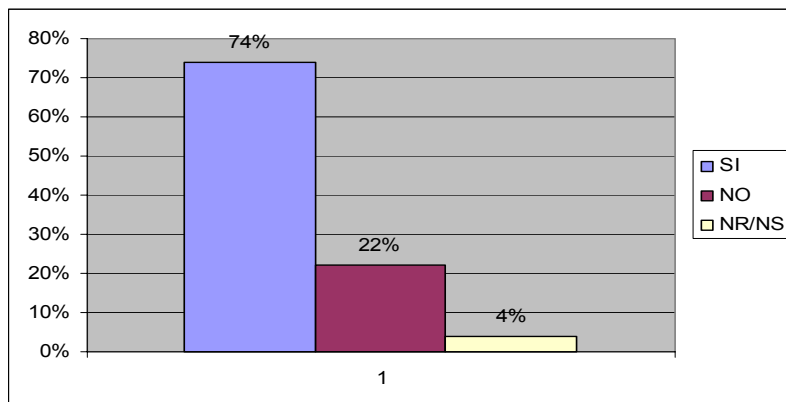


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

En esta variable, los resultados reflejan que la demanda está dispuesta a contratar estos servicios. El 36% indicó que a tiempo completo; el 39% dijo que a medio tiempo y el 25% que ocasionalmente.

Servicios de Niñeras / Niños

Gráfico número 8
Los perfiles de niñera deben tener una competencia laboral especial



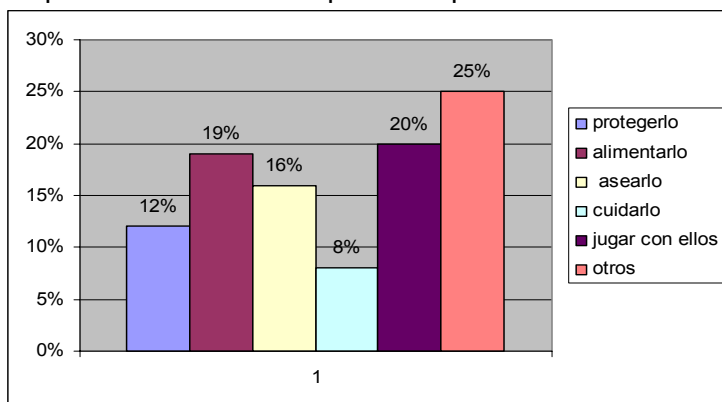
Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El gráfico número 8, demuestra que el 74% de los 102 entrevistados (76 del total), consideró, que los perfiles de niñeras sí deben tener una competencia laboral especial; el 22% dijo que no y el 6% no respondió. Al mismo tiempo, 4 personas de las consultadas no dieron respuesta. Algunos de los razonamientos dados por quienes opinaron que sí, dicen lo siguiente:

- Tener habilidades y conocimientos.
- Saber manejar situaciones importantes relacionadas con niños.
- Para saber cual es la mejor.
- Conocimientos de primeros auxilios.
- Conocer sobre relaciones humanas y psicología del niño.
- Curso de cómo tratar a un niño.

Al mismo tiempo, de los otros 22 entrevistados, que opinaron que los perfiles de servicios de niñera no deben obtener una competencia laboral especial, 7 personas, expresaron que no es necesario; sin embargo, 15 dijeron, entre otras cosas, que sólo se requiere ganas de trabajar, no saber del tema de cuidar niños, porque para ser niñera no se requiere tener estudios.

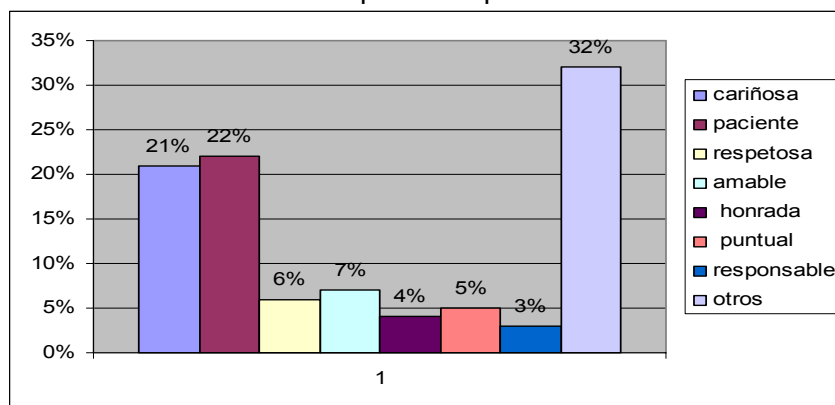
Gráfico número 9
Las tareas que debe realizar una persona que ofrece servicios de niñera/o



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Según este gráfico, las tareas más significativas que debe realizar una persona que brinda servicios de niñera, según las 510 menciones manifestadas por los 102 entrevistados, son las siguientes: 62 expresaron protegerlo (12%); 97 que alimentarlo (19%); 80 dijeron mantenerlo aseado y limpio (16%); 43 que cuidarlos (8%); 46 que jugar con ellos (20%); 56 expresaron que educarlos; 126 menciones enumeraron otras tareas como: cuidarles la salud, ponerlos a descansar, enseñarles buenos modales, recrearlos, ayudarles en los asuntos de las tareas (25%).

Gráfico número 10
Las cualidades que debe tener la persona que ofrece servicios de niñera/o

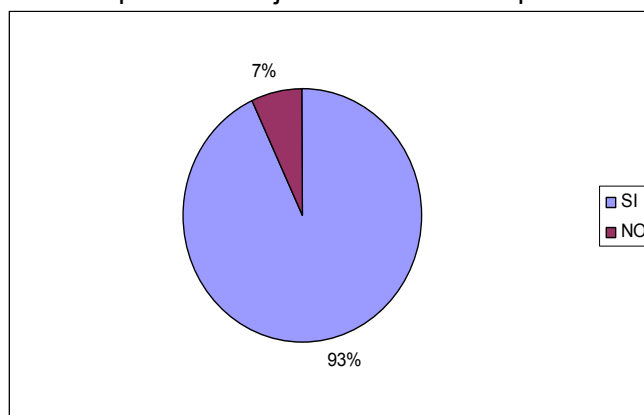


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Las cualidades básicas que debe tener una persona que promete servicios de niñera, según las 510 menciones emanadas de los 102 entrevistados, son las siguientes: 106 opinaron ser cariñosa; 112 calificaron que debe ser paciente; 37 consideraron que debe ser respetuosa; 21 que ser amable; 26 que debe ser honrada/o; 14 dijeron que

debe ser puntual; 33 señalaron que debe ser responsable; 161 corresponde a otras cualidades como: chineadora, buenos modales, sociable, sincera, comprensiva, ser consecuente con lo que hace y dice, ser, para un 32% del total.

Gráfico número 11
Debe una persona aportar su hoja de delincuencia para laborar de niñera/o



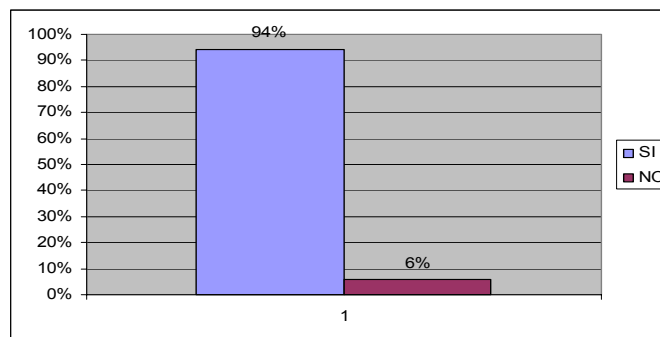
Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

La mayoría de los entrevistados (93%, lo que involucra a 95 personas), piensa que una servidora de cuidado de niños sí debe aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto, el 7% juzgan que no; hubo un persona que no contestó. De quienes dijeron sí, 8 personas justifican su respuesta manifestando lo siguiente:

- Si no es conocida la persona.
- Para evaluar su vida.
- Porque debe prevalecer el derecho del niño de proteger su integridad.
- Es parte de su currículum personal.
- Más las referencias laborales de los trabajos anteriores.

De las 7 personas que indicaron que una servidora de cuidado de niños no debe aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto, sólo una razonó su respuesta de la siguiente manera: “basta con las recomendaciones”.

Gráfico número 12
Debe una persona que brinda servicios de niñera/o realizarse y aportar el examen psicológico



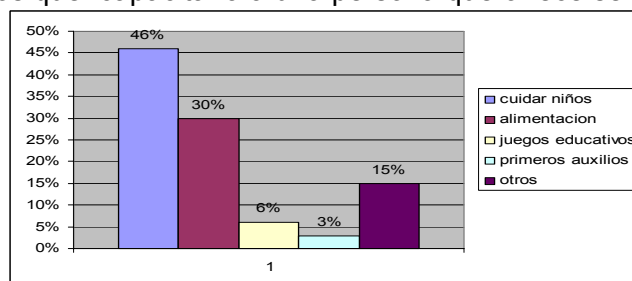
Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El Gráfico 12 muestra un porcentaje muy alto (94%, que representa a 96 personas) e indica que sí es importante que una persona, que brinda servicios de cuidado de niños, se realice y aporte el examen psicológico; el 6% expresó que no. Se establece que de quienes opinaron que si, están de acuerdo por las siguientes razones

- Para saber el grado de carácter que maneja.
- Por ser labores de mucho cuidado.
- Por tratarse de niños.
- Para prevenir situaciones.
- Valorar si la persona es inteligente.
- Para que la persona clasifique como apta para cuidar niños.

Las 6 personas que revelaron que una servidora de cuidado de niños no debe realizarse y aportar el examen psicológico para ocuparse este puesto, no razonaron la respuesta.

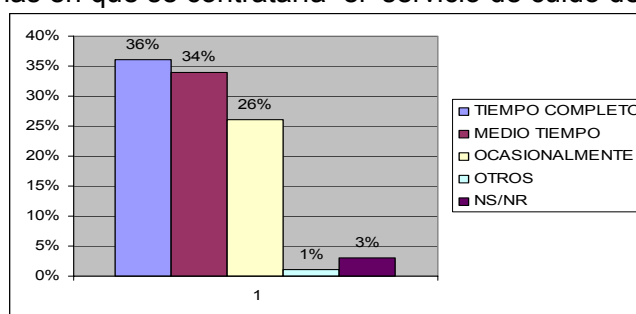
Gráfico número 13
Los temas en los que capacitaría a una persona que ofrece servicios de niñera/o



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El gráfico anterior refiere el porcentaje que presentan las menciones en cuanto al tipo de capacitación. Según las 138 sugerencias expresadas por los 102 entrevistados los temas en que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de niñera son los siguientes: 42 menciones se relacionaron con alimentación; 8 menciones se refiere a juegos educativos; 64 menciones que en cuidar a los niños; 4 menciones que en primeros auxilios; 20 menciones en otros temas como: desarrollo del niño, en materia de salud, buenos modales, psicología infantil.

Gráfico Número 14
Formas en que se contrataría el servicio de cuidado de niños

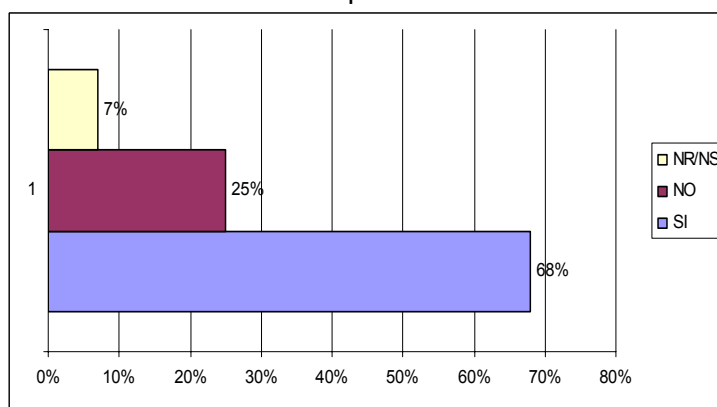


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

En este aspecto, los resultados revelan que la demanda está dispuesta a contratar estos servicios de la siguiente forma: 36% tiempo completo; 34% medio tiempo; 26% ocasionalmente; 3% otras formas; 1% no respondió

Servicio de Cuido de Adultos Mayores

Gráfico número 15
Los perfiles de cuidadores de adultos mayores deben tener una competencia laboral especial



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El Gráfico número 15, señala que el 68% de los 102 entrevistados, consideraron que si deben los perfiles de cuidadora de adultos mayores poseer una competencia laboral especial, el 25% indicaron que no y el 7% no respondieron.

Como resultado, se obtuvo que 64 entrevistados de los 69 en total que indicaron que las personas que ofrecen servicios de cuidado de adultos mayores si deben tener una competencia especial, justificaron su respuesta acertadamente en relación con el concepto de competencia laboral especial. Razonaron diciendo que:

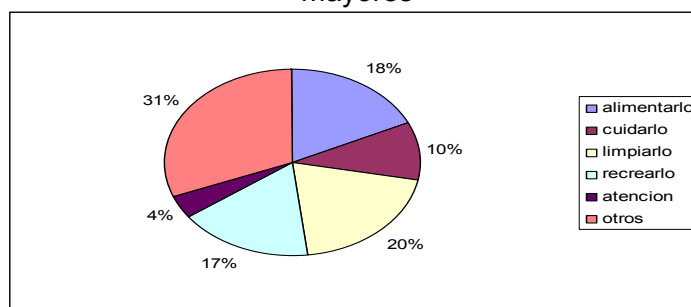
- Es necesario porque las personas adultas requieren de muchos cuidados.
- Para evitar el abuso a los adultos mayores.
- Deber conocer de primeros auxilios.
- Porque muchas personas los hacen por dinero y no por vocación.
- Por ser personas muy vulnerables.
- Para escoger las personas con las mejores cualidades.

Además, las otras 5 personas entrevistadas, que también revelaron que los perfiles de servicios domésticos si deben tener una competencia laboral especial, pero no brindaron justificaciones. Por otra parte las personas que respondieron que no, corresponde a 8 encuestados, los que argumentaron que no es necesario y 18 justificaron su respuesta de la siguiente manera:

- Porque si es sincera y honesta no importa.
- Las personas que realizan este trabajo ya están capacitadas
- Solamente paciencia y ganas de hacer las cosas bien
- Los demás que corresponde a 7 menciones dijeron no saber del tema.

Gráfico Número 16

Las tareas que debe realizar una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores

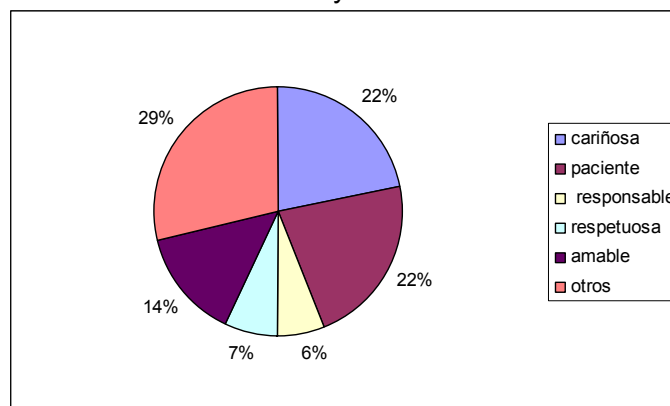


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Las tareas más trascendentales que debe realizar una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según las 510 menciones que propusieron los 102 entrevistados son las siguientes: 95 dijeron alimentarlo; 50 que cuidarlo; 102 que limpiarlo; 85 que recrearlo; 18 manifestaron atención en general; 160 describe otras tareas como: aplicarle los medicamentos, llevarlos a las citas médicas, ayudarle a ir al baño, ayudarle a ser ejercicios.

Gráfico número 17

Las cualidades que debe tener la persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores

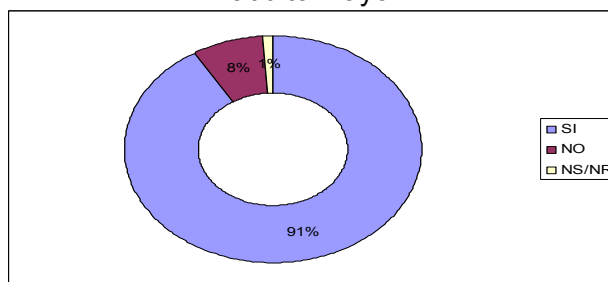


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Las cualidades más esenciales que debe tener una persona que da servicios de cuidado de adultos mayores, según las 510 menciones ofrecidas por los 102 entrevistados, son las siguientes: 110 dijeron que fuera cariñosa; 114 que debe ser paciente; 33 consideraron que debe ser responsable; 34 manifestaron que ser respetuosa; 70 que debe ser amable; 149 indicaron otras cualidades como: vocación, social, comprensiva, puntual, leal.

Gráfico número 18

Debe una persona aportar su hoja de delincuencia para laborar como cuidador/a de adulto mayor



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

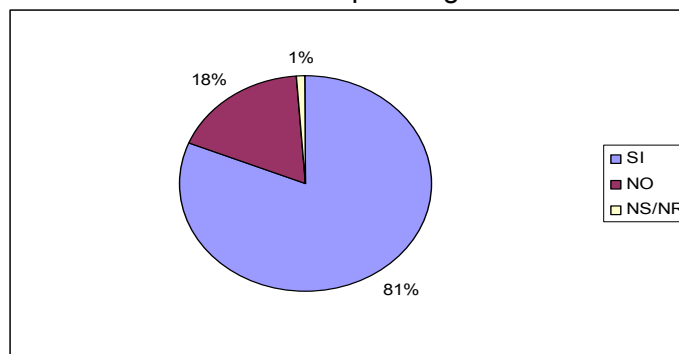
La mayoría de los entrevistados (91%), opinaron que una servidora de cuidado de adultos mayores si debe aportar su hoja de delincuencia para trabajar en ese puesto, el 8% dijo que no y el 1% no respondió. De ese total que contestó que sí debe aportar ese documento, 8 de ellos razonan su respuesta de la siguiente forma:

- Según sea la persona.
- Para evaluar su accionar.
- Para evitar situaciones dolorosas y evitar abusos.
- Se requiere si no es conocida.
- Lo consideran indispensable.
- En su lugar se podría tomar en cuenta las cartas de recomendaciones y el motivo de su salida.

De las 8 personas que manifestaron que una servidora de cuidado de adulto mayor no debe efectuarse y aportar el examen psicológico para ocuparse este puesto, ninguna razonó la respuesta.

Gráfico Número 19

Debe una persona que brinda servicios de cuidado de adultos mayor realizarse y aportar el examen psicológico



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El Gráfico 19 revela un porcentaje substancial 81% (83 entrevistados), dijo que sí conviene que una persona que brinda servicios de cuidado de adulto mayor se efectúe y aporte el examen psicológico; el 18% expreso que no y el 1% no respondió. De quienes respondieron afirmativamente, 7 de ellos justificaron sus respuestas de la siguiente manera:

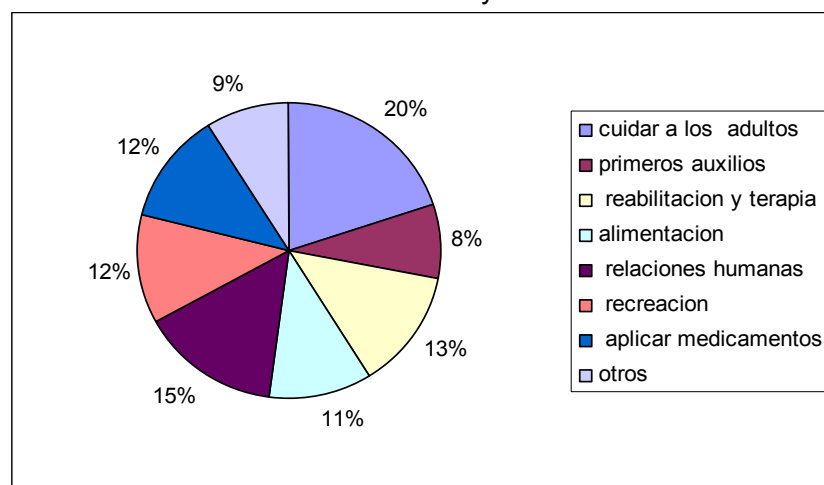
- Para evitar abusos.
- Por ser labores de mucho cuidado.
- Para cuidar a una persona mayor se debe ser muy equilibrado.

- Se requiere recurrir a las cartas de recomendaciones por este examen muy caro.
- Porque se requiere tener muy buena salud mental.
- Solo si no tuviera cartas de recomendación.
- Por que no todas las personas brindan, cariño, compresión y cuidado.

Las 18 personas que manifestaron que una servidora de cuidado de adultos mayores no debe efectuarse y aportar el examen psicológico para ocuparse este puesto, nadie razonaron la respuesta.

Gráfico Número 20

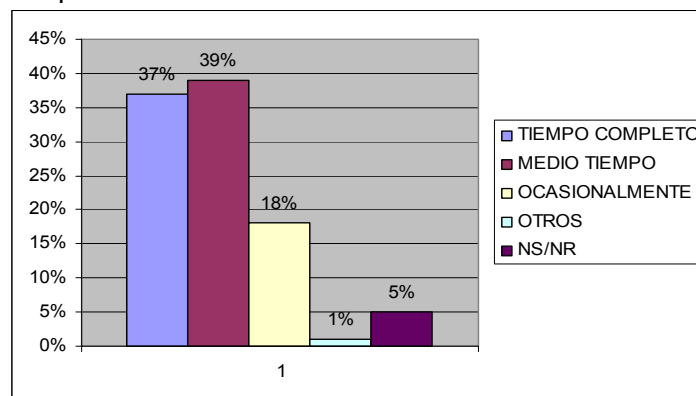
Los temas en los que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

En este caso, según las 152 menciones sugeridas por los 102 entrevistados, los temas en que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, son los siguientes: 30 personas dijeron que en como cuidarlos; 12 que en primeros auxilios; 20 personas dijeron que en rehabilitación y terapia; 17 que en alimentación; 23 menciones que en relaciones humanas; 18 que en recreación y 32 en otros temas como: higiene personal, comunicación, uso del tiempo, curso de masajes, psicología del adulto, curso sobre manipulación.

Gráfico número 21
Formas en que se contrataría el servicio de cuidado de adultos mayores



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Los resultados reflejan que la demanda está dispuesta a contratar estos servicios de la siguiente forma: 37% tiempo completo; 39% medio tiempo; 18% ocasionalmente; 1% otras formas; 5% contestó. Luego de valorar las respuestas que van acordes con las características que debe tener una empleada doméstica, una niñera y una persona que cuide adultos mayores, es necesario destacar otras características necesarias para este tipo de personal, a saber:

Cuadro Número 1
Género Mujer o Hombre

Género	Servicios Domésticos	Niñera	cuidador /a de adulto mayor
Mujeres	94%	93%	71%
Hombres	1%	4%	19%
Ambos	4%	3%	7%
NR/NS	1%		2%
Depende del sexo			1%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El cuadro número 1 se indica que el 94% de los entrevistados dijo que para las labores de servicios domésticos tiene que ser una mujer y el 1% que podría ser un hombre; un 4% expresó que ambos. En cuanto a las tareas de niñera, de los 102 entrevistados, el 93% manifestó que debe ser una mujer, el 4% un hombre y 3% ambos géneros. Según se desprende del cuadro anterior, las funciones de cuidar adultos mayores corresponden a las mujeres con el 71% de los entrevistados; el 19% dijo que lo pueden realizar hombres; el 7% cree que los pueden atender ambos sexos y el 1% considera que depende del sexo del adulto mayor, así sería la elección.

Cuadro Número 2
Experiencia

Rangos de tiempo	Servicios Domésticos	Niñera	cuidador /a de adulto mayor
6 meses	3%	2%	1%
1 año	42%	37%	32%
2 años	17%	23%	16%
3 años	5%	6%	16%
4 años	2%	1%	
5 años	8%	10%	12%
mayor 5 años	3%	4%	7%
no es necesario	19%	14%	14%
NR	1%	3%	2%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El cuadro número 2 detalla el tiempo de experiencia que deben tener las personas que laboran en estos servicios; se consideran como la experiencia que solicitan los entrevistados para las personas que brindan servicios domésticos, niñeras y cuidado de adultos mayores.

Cuadro Número 3
Salario por semana a pagar

Rangos de salarios	Servicios Domésticos	Niñera	cuidador /a de adulto mayor
10,000,00 a 19,000,00	4%	4%	2%
20,000,00 a 29,000,00	31%	30%	26%
30,000,00 a 39,000,00	48%	36%	28%
40,000,00 a 49,000,00	10%	19%	19%
50,000,00	1%	3%	14%
mayor a 51,000,00	1%	1%	6%
Salario mínimo de ley	4%	4%	3%
NR	1%	3%	2%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El cuadro número 3 expone en detalle del salario que estarían dispuestos a pagar los demandantes, por semana, por cada una de esos perfiles indicados anteriormente.

Cuadro Número 4
Escolaridad

Nivel de Educación	Servicios Domésticos	Niñera	cuidador /a de adulto mayor
secundaria completa	45%	69%	62%
tercer ciclo	11%	9%	7%
sexto grado	33%	16%	18%
no es necesario	10%	3%	4%
universitario			7%
NR	1%	3%	2%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El cuadro número 4 presenta un detalle del nivel educativo que los demandantes requieren para cada puesto de las personas que van ejercer estas funciones.

Cuadro Número 5
Edad

Rangos de edades	Servicios Domésticos	Niñera	cuidador /a de adulto mayor
15 a 19 años	6%	7%	1%
20 a 29 años	45%	51%	17%
30 a 39 años	41%	34%	62%
40 a 49 años	6%	5%	18%
50 a 59 años	1%		
NR	1%	3%	2%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El cuadro número 5 exhibe el detalle de las edades promedio que deben tener las personas que van a realizar estas funciones.

SEGUNDA PARTE: OFERTA

Servicios de Empleadas Domésticas:

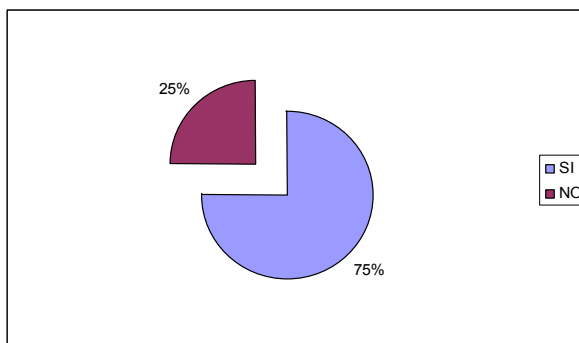
Desde el punto de vista laboral, el concepto de una competencia laboral según la oferta para una persona que brinda servicios de empleada doméstica, son los siguientes³:

1. Es una manera de superarse en el trabajo.
2. Yo en realidad soy muy paciente con los niños y l estoy segura que ser paciente y comprensiva es muy importante.
3. Debemos estar seguros de que vamos a hacer bien lo que nos pidan en todo momento.
4. Una persona no brindo su respuesta.

³ se mencionan respuestas textuales

Gráfico Número 22

Los perfiles de una empleada doméstica deben tener una competencia laboral especial (Perspectiva oferta)

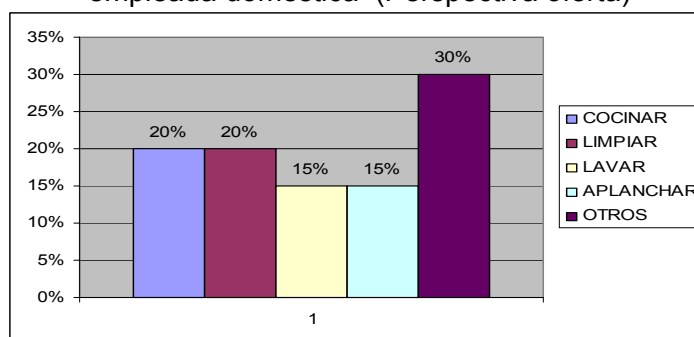


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

En el gráfico número 22, se observa que el 75% de los entrevistados, consideró, que los perfiles de una empleada doméstica sí deben poseer una competencia laboral especial, el 25% dijo que no.

Gráfico Número 23

Las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de empleada doméstica (Perspectiva oferta)

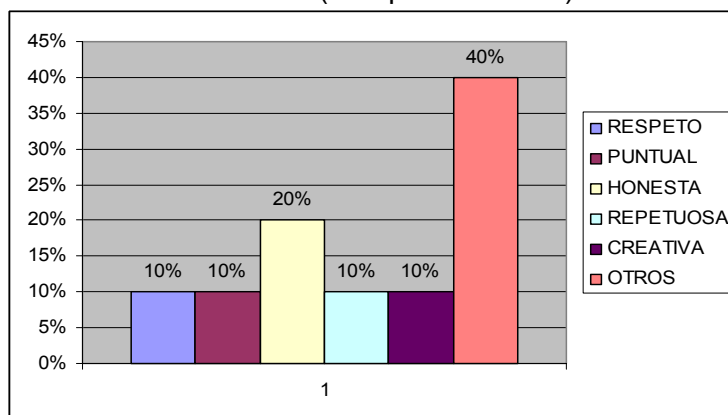


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Las tareas más significativas que debe realizar una persona que ofrece servicios de empleada doméstica, según las 20 menciones que plantearon las 4 personas consultadas, son las siguientes: 4 que cocinar; 4 que limpiar; 3 que lavar; 3 que aplanchar; 6 otras tareas como: vigilar lo que hacen los niños, sacudir, hacer comprar jugar con los niños.

Del Gráfico anterior, desprende que, por orden de importancia, las tareas más relevantes son: cocinar, limpiar, lavar, aplanchar, otras tareas como: vigilar lo que hacen los niños, sacudir, hacer comprar jugar con los niños.

Gráfico Número 24
Las cualidades que debe tener la persona que ofrece servicios de empleada doméstica (Perspectiva oferta)



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Las cualidades más importantes que debe tener una persona que ofrece servicios de empleada doméstica, según las 20 menciones que brindaron las 4 personas entrevistadas, son las siguientes: 2 que ser respetuosa; 2 que debe ser puntual; 4 que debe ser honesta; 2 que ser responsable; 2 que debe ser creativa/o; 8 se refieren a otras como: ser confiable, aseada, amable, comunicativa, inteligente, paciente, buena educación y sabiduría.

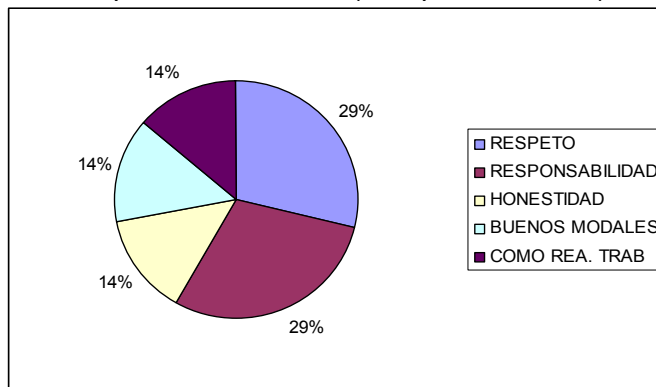
Por el grado de importancia, se ubican de la siguiente forma: a) confiable, aseada, amable, comunicativa, inteligente, paciente, buena educación y sabiduría, b) Honesta, c) respetuosa, d) puntual, e) responsable, f) creativa/o.

La totalidad de los entrevistados (100%, que representa a 4 personas), piensan que una empleada doméstica sí debe aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto. No obstante, justificaron sus respuestas.

Por otra parte, se anota que el 100% de las entrevistadas dicen que una persona que brinda servicios de empleada doméstica sí debe realizarse y aportar el examen psicológico.

Gráfico Número 25

Cuáles son los temas vitales en los que usted se capacitaría para ofrecer servicios de empleada doméstica (Perspectiva oferta)



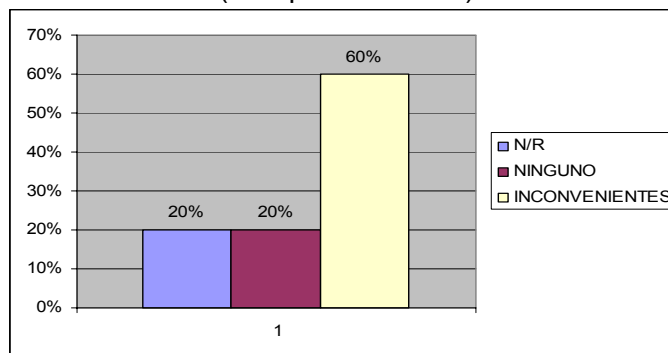
Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

En este caso, según las respuestas expresadas por las 4 personas entrevistadas, los temas en que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de empleada doméstica de los cuales son los siguientes: 2 menciones revelaron que en ser respetuosa, 2 menciones que en ser responsable, 1 mención dijo que en ser honestidad, 1 mención en buenos hábitos, 1 en como realizar los trabajos de la casa.

El Gráfico número 25 muestra, que las 4 personas entrevistadas expresaron, entre los temas en que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de empleada doméstica, aparecen los siguientes: ser respetuosa, ser responsable, ser honestidad, buenos hábitos, cómo realizar los trabajos de la casa.

Gráfico Número 26

Cuales son los inconvenientes que a usted se le presentan para realizar su trabajo (Perspectiva oferta)



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Los inconvenientes que se les presenta a las personas que brindan servicios de empleada doméstica son los siguientes: 20% manifestó que no se le presenta ningún inconveniente, 60% dijeron que la distancia y la falta de consideración, 20% no respondió a esta pregunta.

Las oferentes brindaron tres recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para ellas y su patrono; se detalla lo manifestado por las entrevistadas: la buena comunicación, pagar salarios justos, que haya respeto mutuo y que les paguen el seguro CCSS y el del INS.

En este factor, los resultados reflejan que el 100% de la oferta está dispuesta a brindar estos servicios a tiempo completos.

A continuación, se expone la opinión de las oferentes sobre las características que debe tener la persona que brinda servicios de empleada doméstica:

Cuadro Número 6
Servicios de Empleada Doméstica -Competencias Laborales (Perspectiva oferta)

Edad	Escolaridad	Salario que estaría dispuesto a pagar por el servicio ofrecido (partiendo del hecho que sea semanal)	Genero (Mujeres Hombres)	Experiencia
26	tercer ciclo	34,000,00	mujer	4 años
22	sexto grado	20,000,00	mujer	
30	sexto grado	30,000,00	mujer	2 años
44	sexto grado	30,000,00	mujer	20 años

Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El cuadro número 6 muestra que las 4 personas entrevistadas, indicaron que quien realiza las labores de servicios domésticos, tiene que ser una mujer. Igualmente, detalla del tiempo de experiencia para realizar las tareas de servicios domésticos.

Este mismo cuadro, se expone un detalle del salario que esperan ganar por semana, las oferentes. También, se presenta el nivel educativo que las oferentes consideran requieren para este puesto. Además, las edades promedio que deben tener las personas que van a realizar estas funciones.

Servicios de Niñeras / Niños:

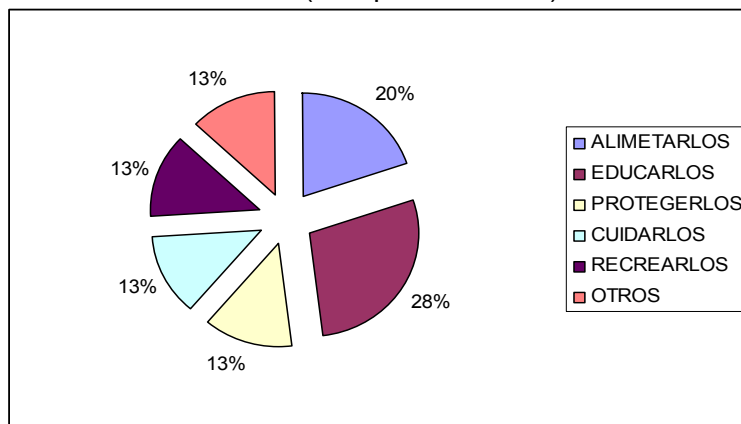
Desde el punto de vista laboral, el concepto de una competencia laboral para una persona que brinda servicios de niñera, según lo indicado por la oferta son los siguientes:

- Poner a prueba los conocimientos y habilidades según el perfil que el padre de los niños busque.
- Las destrezas que tiene una en desarrollarse a la hora de laborar en una área determinada.
- Las habilidades son muy importantes, también la rapidez, la inteligencia y hacer las cosas bien.

Las 3 niñeras entrevistadas consideraron que los perfiles de niñeras sí deben tener una competencia laboral especial a lo que anotan: “el cuidado de niños se ha convertido en una fuente de trabajo, pienso que sí deben analizar las habilidades de las personas que se dedican a esas tareas”; “para lograr los objetivos propuestos bien definidos”; “porque los conocimientos y habilidades son muy importantes más que todo para los niños”.

Gráfico Número 27

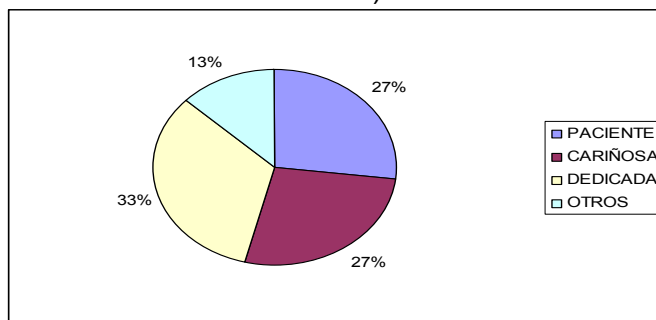
Las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de niñera (Perspectiva oferta)



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Las tareas más significativas que debe realizar una persona que brinda servicios de niñera, según las 15 menciones manifestadas por las 3 entrevistadas, son las siguientes: 2 expresaron protegerlo, 3 que alimentarlo, 2 que cuidarlos, 4 que educarlos, 2 que recrearlos, 2 menciones enumeraron otras tareas como: velar por la salud, promover el respeto entre hermanos, vigilar a los niños.

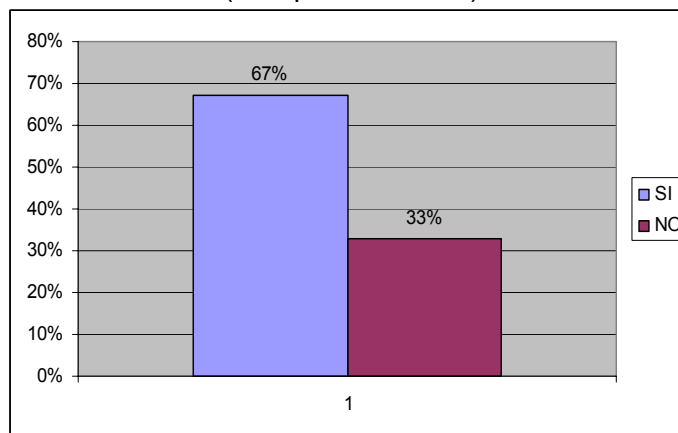
Gráfico Número 28
Las cualidades que debe tener la persona que ofrece servicios de niñera (Perspectiva oferta)



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Las cualidades básicas que debe tener una persona que promete servicios de niñera, según las 15 menciones que propusieron los 3 entrevistados son las siguientes: 4 que ser cariñosa, 4 que debe ser paciente, 5 que debe ser educada, 2 corresponden a otras cualidades como: inteligente, honrada, inculcar buenos modales.

Gráfico Número 29
Debe una niñera aportar su hoja de delincuencia para laborar en este puesto (Perspectiva oferta)



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

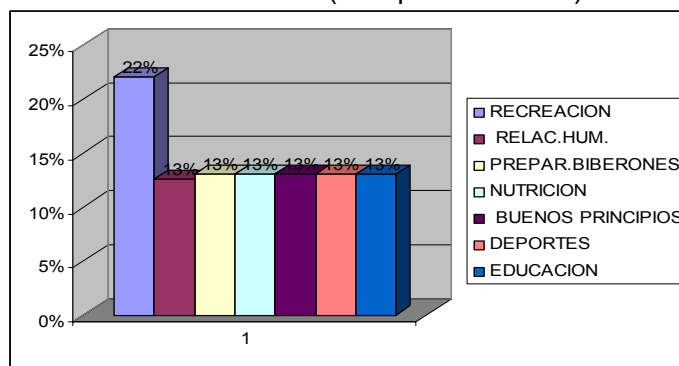
La mayoría de las entrevistadas (67%, dos personas), piensa que una servidora de cuidado de niños sí debe aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto; el 33% (una persona) dijo que no. Una de las personas que opinó positivamente, manifestando lo siguiente:

- Esta tarea requiere de mucha responsabilidad y se debe ser completamente transparentes.
- Es pertinente evitar casos de agresión.

La única persona que indicó que una servidora de cuidado de niños no debe aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto, no razonó su reapuesta.

Gráfico Número 30

Los temas vitales en los que usted se capacitaría para ofrecer estos servicios de cuidado de niños (Perspectiva oferta)

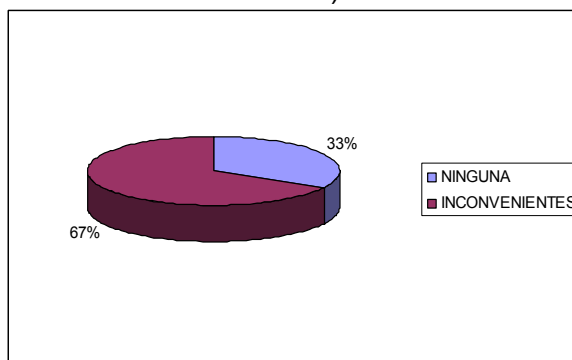


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

En este caso, según las 8 sugerencias expresadas por las 3 entrevistadas, los temas en que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de niñera son los siguientes: 2 menciones se refieren a actividades recreativas; 1 mención a que en Recursos humanos; 1 mención que en preparación de biberones; 1 mención que en nutrición especial para los niños; 1 mención que es necesario en buenos principios; 1 mención en deportes y 1 mención en educación, si no la tuviera.

Gráfico Número 31

Los inconvenientes que a usted se le presentan para realizar su trabajo (Perspectiva oferta)



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

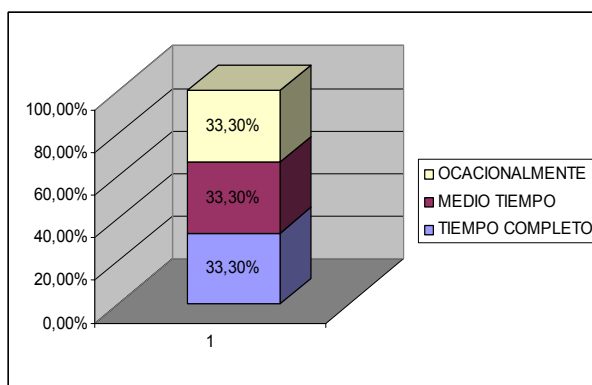
Los inconvenientes que se les presenta a las personas que brindan servicios de niñera son los siguientes: 33% manifestó que no se le presenta ningún inconveniente, 67% dijo que cuando los niños tienen déficit atencional, falta de tiempo para realizar los oficios domésticos.

Las oferentes brindaron tres recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para ellas y su patrono; seguidamente se detallan sus opiniones:

- Que se les de cierta autoridad sobre los niños.
- Una buena orientación.
- Que supervisen las labores.
- Instrucciones de con que puede y no pueden jugar los niños.
- Que exista un espacio y todos los elementos para que los niños se desarrollen emocionalmente y recreativamente.
- Capacitación constante.
- Instrucciones sobre las horas de las comidas.

Gráfico Número 32

Estaría dispuesta a brindar este servicio de la siguiente forma (Perspectiva oferta)



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

En este aspecto, los resultados revelan que la demanda está dispuesta a contratar estos servicios de la siguiente forma: 33.33% medio tiempo, 33.33% ocasionalmente, 33.33% tiempo completo.

A continuación, se explica la opinión de las oferentes en relación con las características que debe tener la persona que cuida niños:

Cuadro Número 7
Servicios de niñera- Competencias laborales (Perspectiva oferta)

Edad	Escolaridad	Salario que estaría dispuesto a pagar por el servicio ofrecido (partiendo del hecho que sea semanal)	Genero (Mujeres Hombres)	Experiencia
25	secundaria completa	20,000,00	mujer	1 años
45	sexto grado	15,000,00	mujer	1 años
22	sexto grado	20,000,00	mujer	2 años

Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

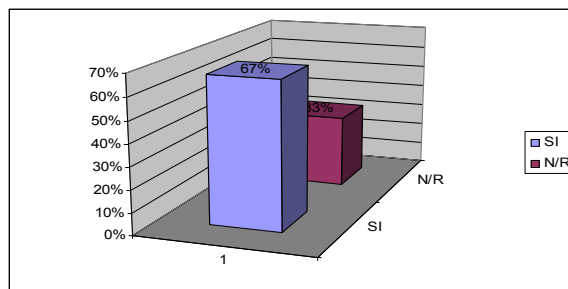
El cuadro número 7 indica que las 3 personas entrevistadas, dijeron que las tareas de niñera las debe ejecutar una mujer. Asimismo, detalla el tiempo de experiencia que deben tener las personas que brindan niñeras. Este mismo cuadro, se especifica el salario que los oferentes esperan recibir por semana. Al mismo tiempo, presenta un detalle del nivel educativo que las ofertas consideran requieren para este puesto. Además, muestra las edades promedio que deben tener las personas que van a realizar estas funciones.

Servicio Cuido de Adultos Mayores

Desde el punto de vista laboral, el concepto de una competencia laboral para una persona que brinda servicios de cuidado de adulto mayor, lo define la oferta de la siguiente forma:

- “Debemos estar seguras y preparadas para lo que nos piden en el campo laboral”
- “Es la capacidad de poder brindar los mejores servicios”

Gráfico Número 33
Deben los perfiles de cuidadores de adultos mayores tener una competencia laboral especial (Perspectiva oferta)



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

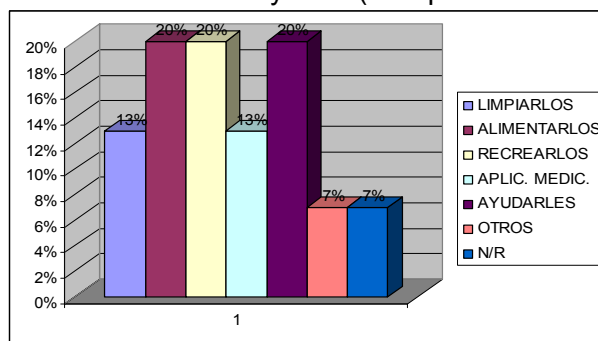
El Gráfico número 33 muestra que el 67% de los 3 entrevistados, consideraron que los perfiles de cuidadora de adultos mayores sí deben poseer una competencia laboral especial; el 33% indicó que no.

Como resultado de lo anterior, se desprende que 2 encuestadas de las 3 en total que indicaron que las personas que ofrecen servicios de cuidado de adultos mayores sí deben tener una competencia especial, justificaron su respuesta acertadamente en relación con el concepto de competencia laboral especial y dieron las siguientes justificaciones:

- Sí, porque es un trabajo de mucha entrega, amor y paciencia.
- Con el conocimiento de diferentes habilidades, se le daría a los adultos mayores una atención verdaderamente integral.

Por otra parte, una persona no respondió y tampoco justifico su respuesta.

Gráfico Número 34
Las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores (Perspectiva oferta)

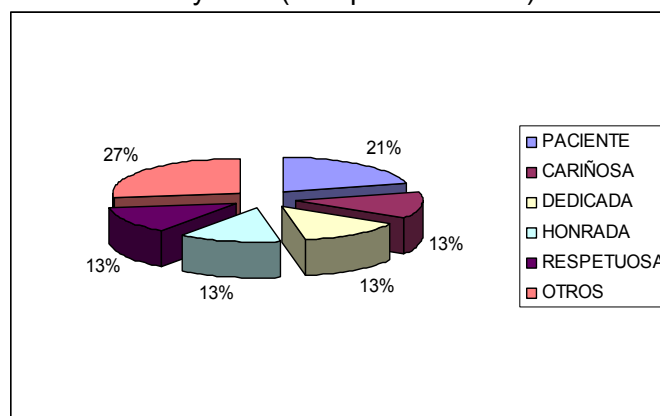


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Las tareas más trascendentales que debe realizar una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según las 15 menciones que propusieron los 3 entrevistados, son las siguientes: 3 que alimentarlo, 3 que recrearlo, 2 que limpiarlo, 3 que ayudarles en todo, 2 que aplicarle los medicamentos, 1 que vigilarlos y 1 N/R.

En el gráfico 34 se muestra que para las encuestadas, el orden de importancia de las ocupaciones más notables que debe realizar una persona que brinda servicios de cuidado de adultos mayores, es: alimentarlo, recrearlo, limpiarlo, ayudarles en todo, aplicarle los medicamentos y vigilarlos.

Gráfico Número 35
Las cualidades que debe tener una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores (Perspectiva oferta)



Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Las cualidades más esenciales que debe tener una persona que da servicios de cuidado de adultos mayores, según las 15 menciones que ofrecieron los 3 entrevistados son las siguientes: 2 que fue ser cariñosa, 3 que debe ser paciente, 2 que debe ser dedicada, 2 que ser respetuosa, 2 que debe ser honrada, 4 otras cualidades como: comprometida, conocer de alimentación, ordenada y responsable.

Por orden de importancia, y según el gráfico anterior, el resultado es: cariñosa, paciente, dedicada, respetuosa, honrada, otras cualidades como: comprometida, conocer de alimentación, ordenada y responsable. Asimismo, el 100% opinó que una servidora de cuidado de adultos mayores sí debe aportar su hoja de delincuencia para trabajar en este puesto.

Como resultado de la información, se determina que todos los entrevistados piensan que una servidora de cuidado de adultos mayor sí debe realizarse y aportar el examen psicológico para trabajar en este puesto. Una de ellas razonó su respuesta de la siguiente forma:

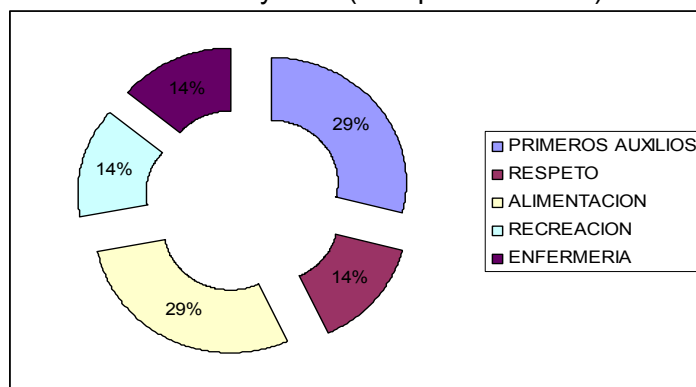
- Es un requisito importante para saber si la persona es confiable.

Las 3 entrevistadas dijeron que sí conviene que una persona, que brinda servicios de cuidado de adulto mayor se efectúe y aporte el examen psicológico. Una de ellas justifica su respuesta de la siguiente manera:

- Porque hay que cuidar a los adultos con responsabilidad y amor.

Gráfico Número 36

Los temas vitales en los que usted se capacitaría para ofrecer servicios de cuidado de adultos mayores (Perspectiva oferta)

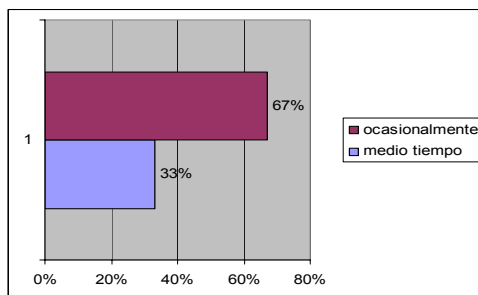


Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

En este caso, las 7 indicaciones enunciadas por las 3 entrevistadas los temas en que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores son los siguientes: 2 indican en primeros auxilios, 2 menciones que en alimentación, 1 que en recreación, 1 que en respeto y 1 que en enfermería

Según el gráfico anterior y por orden de prioridad, los resultados son: cursos de primeros auxilios, cursos sobre alimentación, cursos sobre recreación, cursos sobre respeto y, por último, cursos sobre en enfermería

Gráfico Número 37

Formas de brindar los servicios de cuidado de adulto mayor
(Perspectiva oferta)

Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

El 33% de las oferentes están dispuestas a brindar este servicio medio tiempo y el 67% restante ocasionalmente. Los inconvenientes que se les presenta a las personas que brindan servicios de cuidado de adultos mayores son los siguientes: 1 mención en lo relativo a que no se le presenta ningún inconveniente y 4 menciones que la distancia y la falta de tiempo, el horario y el salario

Las oferentes brindaron recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para ellas / ellos y su patrono; se detalla lo declarado por las entrevistadas:

- Tener un ambiente adecuado.
- EL trabajo debe ser apoyado por diferentes profesionales, psicólogo, terapeuta y nutricionista.
- Mejores condiciones de trabajo.
- Tener un buen salario.

A continuación, se presenta la opinión de las oferentes con respecto a las siguientes características:

Cuadro Número 8
Servicios de cuidado de adultos mayores- Competencias Laborales (Perspectiva oferta)

Edad	Escolaridad	Salario que estaría dispuesto a pagar por el servicio ofrecido (partiendo del hecho que sea semanal)	Genero (Mujeres Hombres)	Experiencia
30	secundaria completa	40,000,00	hombre	3 años
23	secundaria completa	35,000,00	no es importante el genero	no es necesaria
25	secundaria completa	30,000,00	mujer	No responde

Fuente: Recolección de datos para la investigación, 2007

Según las oferentes consultadas, y tal como se desprende del cuadro anterior, las funciones de cuidar adultos mayores: el 33% de los entrevistados reveló que debe ser mujer, el 33% el trabajo puede ser realizado por hombres, otro 33% considera en que ambos sexos pueden atender este tipo de trabajo.

El cuadro número 8 detalla el tiempo de experiencia que debe tener la persona para hacer este tipo de tareas; algunos no dieron información y otros expresaron que no es necesario tener experiencia. Igualmente, se especifica el salario que esperan las ofertas que se les reconozca por semana. Asimismo, hay un detalle del nivel educativo que las ofertas deben tener para ejercer estas funciones.

El cuadro número 8 muestra el promedio de edades que deben tener las personas que van a realizar estas funciones.

ANÁLISIS DE LAS PARTES (DEMANDA Y OFERTA)

Antes de iniciar este apartado, vale anotar los aspectos señalados como relevantes por el contacto internacional, lo cual es parte fundamental para iniciar el análisis de las partes y así posteriormente concluir y recomendar.

El contacto internacional se realizó con la Sra. Sandra Mónica Ramos O, especialista en Alta Gerencia de la Fundación Universitaria María Cano de Colombia, y quien trabaja en la formulación de propuestas para el desarrollo de competencias administrativas y habilidades personales en dicha fundación.

Para conocer más sobre el perfil de la entrevistada, se puede ingresar al link <http://www.umc.edu.co/docentes/docente.asp?i=348>

A continuación, la información recolectada a través de dicho contacto:

- Una persona competente laboralmente, es aquella quien dispone de los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes necesarias para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo. Es capaz,

por lo tanto, de resolver en forma autónoma y flexible, los problemas que se le presenten en el ejercicio de sus funciones, y de colaborar en su entorno laboral.

- Una competencia técnica laboral es aquella que prepara a las personas para el desempeño de una función productiva.
- La competencia laboral sólo se evidencia a través de la aplicación integral de las calificaciones ocupacionales en la realización de una función laboral determinada.
- Ser competente significa que la persona tiene el conocimiento declarativo (la información y conceptos), es decir, sabe lo que hace, por qué lo hace y conoce el objeto sobre el que actúa.
- Ser competente también implica, tener la capacidad de ejecución, es decir el conocimiento procesal o las destrezas intelectuales y psicomotoras para en efecto llevar a cabo la ejecución sobre el objeto.
- Ser competente implica tener la actitud o disposición (conocimiento actitudinal) para querer hacer uso del conocimiento declarativo y procesal y actuar de la manera que se considera correcta
- Las competencias humanas generales tiene las siguientes características: aprendizajes mayores o comprensivos y el resultado de la totalidad de experiencias educativas formales e informales
- Las competencias no sólo se aprenden en la escuela; resultan también del empeño y desempeño del trabajador que por sus cualidades innatas o adquiridas subjetivas y la combinación de los conocimientos teóricos y prácticos.
- Competencia es algo más que una habilidad; es el dominio de procesos y métodos para aprender de la práctica, de la experiencia y de la intersubjetividad.

Desde la perspectiva servicios domésticos o habitacionales: el perfil que debe tener una persona se describe a continuación:

- Características físicas y psíquicas básicas (es decir, no estar enfermo o tener una dolencia física permanente. Por otra lado estar emocionalmente estable)
- Tener una formación técnica que le permitan un adecuado desempeño
- Por otra parte tener: entre 18 y 50 años; con un adecuado estado de salud; sin dificultades o deficiencias psicomotoras; excelente presentación personal (pulcritud, y apariencia); ser una persona equilibrada; con nivel de autoestima

aceptable; buen nivel de tolerancia; actitud de respeto y escucha; mínimo nivel de formación secundaria; formación de Servicio; formación en manejo del tiempo; bases culinarias; conocer sobre primeros auxilios; tener claro el concepto de limpieza en general.

Por otra parte, las labores que debe realizar una persona en el área de servicios domésticos, debe estar acorde a la tarea que se contrata, por ejemplo: si es una empleada doméstica, debe saber las labores de un hogar básicas (limpiar, cocinar, lavar y sobre todo organizar el tiempo); si es una niñera, debe tener claro el concepto de “enseñanza infantil”, es decir, que sepa qué requerimientos tiene un niño o una niña (según su edad) y para una persona que cuida adultos mayores, lo más relevante es tener fuerza física para ayudarlo y tener paciencia para escuchar.

Ahora bien, se procede al análisis de las partes ligado a los datos anteriores y los suministrados por los encuestados, a saber:

1-Para la demanda y la oferta una competencia laboral, son las siguientes expresiones:

Demanda:

- Conocimientos básicos que requiere una persona para trabajar.
- Es una lucha por la calidad del servicio.
- Se refiere a las actitudes, destrezas y habilidades que tiene los individuos o empresas.
- Tener una educación especial para desempeñar un trabajo.

Oferta:

- Es una manera de superarse en el trabajo.
- Yo en realidad soy muy paciente con los niños y estoy segura que ser paciente y comprensiva es muy importante.
- Debemos estar seguros de que vamos a hacer bien lo que nos pidan en todo momento.
- Es la capacidad de poder brindar los mejores servicios.

2-La demanda y la oferta consideran que el perfil de una empleada doméstica sí debe tener una competencia laboral especial indicando lo siguiente:

- Tener habilidades, conocimientos y aptitudes que sobresalgan cuando realice el trabajo.
- Es importante que se considere como requisito para un mejor servicio.
- Para ofrecer un servicio de alta calidad y las responsabilidades que conlleva el puesto.
- Cada día las personas buscan como prepararse profesionalmente; por lo tanto, este tipo de personas que brindan estos servicios también deben capacitarse.
- Por contribuir a ser una carta de presentación.
- Por la confianza que se le da al demandante en la etapa de la contratación.

Además, un grupo importante de los entrevistados indicó que los perfiles de servicios de empleada doméstica no deben tener una competencia laboral especial, argumentando básicamente que no es necesario.

3-Según la demanda y la oferta las tareas que debe realizar una persona que ofrece servicios de empleada doméstica son las siguientes

Demanda

- Lavar.
- Limpiar.
- Aplanchar.
- Otros (encargarse de los pagos de agua, luz, cuidar niños, barrer el jardín, hacer compras).
- Ordenar.

Oferta

- Cocinar.
- Limpiar.
- Lavar.
- Aplanchar.
- Otras tareas como: vigilar lo que hacen los niños, sacudir, hacer comprar jugar con los niños.

4-Las cualidades debe tener la persona que ofrece servicios de empleada doméstica, según la demanda y la oferta son las siguientes:

Demanda

- Respetuosa/o.
- Puntual.
- Honrada/o.
- Creativo/ a.
- Responsable.
- Otras como gentil, discreta, social, amable, comunicativa, solidaria

Oferta

- Confiable, aseada, amable, comunicativa, inteligente, paciente, buena educación y sabiduría.
- Honesta
- respetuosa
- Puntual
- Responsable
- Creativa/o

5-Se consultó a los entrevistados (oferta y demanda), si una empleada doméstica debe aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto; respondieron que sí. y lo justificaron de la siguiente forma:

- Para saber si esa persona es confiable.
- Para evaluarlas. no para negarles el trabajo.
- Para saber qué tipo de persona es en realidad.
- Pero siempre contrataría a alguien conocido.
- Pero además, solicitaría cartas de recomendación.
- En caso de no tener referencias laborales.

Sin embargo, hubo un pequeño grupo que manifestó que una empleada doméstica no debe aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto, ya que se contrataría a personas conocidas.

6- Se le consultó a la oferta y la demanda si una persona que brinda servicios domésticos, debe realizarse y aportar el examen psicológico y, al respecto, respondieron en su mayoría que si, justificando lo siguiente:

- Para saber que son personas sin problemas psicológicos

- Para saber si en el pasado han tenido problemas.
- Para saber su estado psicológico.
- Para evaluar las actitudes y deficiencias de las personas.
- Solo si tiene que atender niños o adultos.
- De no se recomendada o conocida la persona.
- Para saber que tan capaz es para brindar estos servicios.

7- Los temas en que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de empleada doméstica, según lo indicaron la oferta y la demanda:

Demanda

- Saber preparar alimentos – Cocinar.
- Saber aplanchar.
- Cursos de Relaciones Humanas.
- Saber sobre limpieza del hogar.
- Otras capacitaciones como: buen uso de artefactos, cursos de etiqueta, buena presentación personal, ética laboral.

Oferta

- Ser respetuosa.
- Ser responsable.
- Ser honestidad.
- Buenos hábitos
- Como realizar los trabajos de la casa

8- La demanda esta dispuesta a contratar servicios de empleada doméstica en tres formas:

- Tiempo completo.
- Señalaron a medio tiempo.
- Ocasionalmente.

La oferta está dispuesta a brindar los servicios, principalmente, a tiempo completo.

9- Los inconvenientes que indica la oferta que se le presenta para labores como empleadas domésticas, son los siguientes:

- La distancia.
- La falta de consideración.

10-Las oferentes brindaron tres recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para ellas y su patrono; se detalla lo manifestado por las entrevistadas:

- La buena comunicación.
- Pagar salarios justos.
- Que haya respeto mutuo.
- Que les paguen el seguro CCSS y el del INS.

11-Desde el punto de vista laboral, el concepto de una competencia laboral para una persona que brinda servicios de niñera, involucra lo siguiente:

- Poner a prueba los conocimientos y habilidades, según el perfil que el padre de los niños busque.
- Las destrezas que tiene una en desarrollarse a la hora de laborar en una área determinada
- Las habilidades son muy importantes, también la rapidez, la inteligencia y hacer las cosas bien

12- La oferta y la demanda indica que los perfiles de niñera deben tener una competencia laboral especial y refieren:

- Tener habilidades y conocimientos.
- Saber manejar situaciones importantes relacionadas con niños.
- Para saber cuál es la mejor.
- Conocimientos de primeros auxilios.
- Conocer sobre relaciones humanas y psicología del niño.
- Curso de cómo tratar a un niño.

Al mismo tiempo, otras menciones se refieren a que los perfiles de servicios de niñera no deben obtener una competencia laboral especial, y expresaron, básicamente, que no es necesario.

13- La oferta y la demanda manifestaron que las tareas que debe realizar una persona que ofrece servicios de niñera/o son las siguientes:

Demanda

- Protegerlo.
- Alimentarlo.
- Mantenerlos limpios.
- Cuidarlos.
- Jugar con ellos.
- Educarlos.
- Otras tareas como: cuidarles la salud, ponerlos a descansar, enseñarles buenos modales, recrearlos, ayudarles en los asuntos de las tareas.

Oferta

- Protegerlo.
- Alimentarlo.
- Cuidarlos.
- Educarlos.
- Recrearlos.
- Otras tareas como: velar por la salud, promover el respeto entre hermanos, vigilar a los niños.

14- Las cualidades que debe tener la persona que ofrece servicios de niñera/o, según la demanda y la oferta, son las siguientes.

Demanda

- Cariñosa.
- Paciente.
- Respetuosa.
- Amable.
- Honrada.
- Puntual.
- Otras características como: chineadora, buenos modales, sociable, sincera, comprensiva, ser consecuente con lo que hace y dice, ser.

Oferta

- Cariñosa.
- Paciente.
- Educada.
- Otras cualidades como: inteligente, honrada, inculcar buenos modales.

15- En cuanto a que si una persona debe aportar su hoja de delincuencia para laborar de niñera/o, la demanda y la oferta externaron lo siguiente:

La generalidad de los entrevistados piensa que una servidora de cuidado de niños sí debe aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto; algunos de ellos justifican su respuesta manifestando lo siguiente:

- Si no es conocida la persona.
- Para evaluar su vida.
- Debe prevalecer el derecho del niño de proteger su integridad.
- Es parte de su currículum personal.
- Más las referencias laborales de los trabajos anteriores.
- Esta tarea requiere de mucha responsabilidad y se debe ser completamente transparentes.

16-Si una persona que brinda servicios de niñera/o debe realizarse y aportar el examen psicológico para la oferta y la demanda; el argumento fue de la siguiente forma:

- Para saber el grado de carácter que maneja.
- Por ser labores de mucho cuidado.
- Por tratarse de niños.
- Para prevenir situaciones.
- Valorar si la persona es inteligente.
- Para que la persona clasifique como apta para cuidar niños.
- Por haber muchos casos de agresión.

18-Los temas para capacitación a una persona que ofrece servicios de cuidado de niños, según la demanda y la oferta, son los siguientes:

Demanda

- Alimentación para niños.
- Juegos educativos.
- Como cuidar a los niños.
- Cursos de primeros auxilios.
- Otros temas como: desarrollo del niño, en materia de salud, buenos modales, psicología infantil.

Oferta

- Actividades recreativas.
- Recursos humanos.
- En preparación de biberones.
- Nutrición especial para los niños.
- Buenos principios.
- Deportes.
- Educación si no la tiene.

19- Las formas en que la demanda contrataría el servicio de cuidado de niños, es de las siguientes formas: tiempo completo, medio tiempo, ocasionalmente.

Por su parte, la oferta estaría dispuesta a brindar este servicio de las siguientes formas: medio tiempo y ocasionalmente.

20- Los inconvenientes que se le presentan a una niñera para realizar el trabajo son los siguientes.

- Cuando los niños tienen déficit atencional.
- Falta de tiempo para realizar los oficios domésticos.

21- Las oferentes brindaron recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para ellas y su patrono; se detalla lo revelado por las entrevistadas:

- Que se les de cierta autoridad sobre los niños.
- Una buena orientación.
- Que supervisen las labores.
- Instrucciones de con que puede y no pueden jugar los niños.
- Que exista un espacio y todos los elementos para que los niños se desarrollen emocionalmente y recreativamente.
- Capacitación constante.
- Instrucciones sobre las horas de las comidas.

22- Los perfiles de cuidadores de adultos mayores deben tener una competencia laboral especial, según la oferta y la demanda; algunos justificaron su respuesta acertadamente en relación con el concepto de competencia laboral especial:

- Es necesario porque las personas adultas requieren de muchos cuidados

- Para evitar el abuso a los adultos mayores.
- Deber conocer de primeros auxilios.
- Porque muchas personas los hacen por dinero y no por vocación.
- Por ser personas muy vulnerables.
- Para escoger las personas con las mejores cualidades.

Además, otras personas que respondieron que no, argumentaron fundamentalmente, que esto no es necesario y otros justificaron su respuesta de la siguiente manera:

- Porque si es sincera y honesta no importa.
- Las personas que realizan este trabajo ya están capacitadas.
- Solamente paciencia y ganas de hacer las cosas bien.
- Sí, porque es un trabajo de mucha entrega, amor y paciencia,
- Con el conocimiento de diferentes habilidades se le daría a los adultos mayores una atención verdaderamente integral.

23-Las tareas que debe realizar una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según la oferta y la demanda, son las siguientes:

Demanda

- Alimentarlo.
- Cuidarlo.
- Limpiarlo.
- Recrearlo.
- Atención en general.
- Otras tareas como: aplicarle los medicamentos, llevarlos a las citas médicas, ayudarlo a ir al baño, ayudarlo a ser ejercicios.

Oferta

- Alimentarlo.
- Recrearlo.
- Limpiarlo.
- ayudarles en todo.
- Aplicarle los medicamentos.
- Vigilarlos.

24-Las cualidades que debe tener la persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según la oferta y la demanda, son las siguientes:

Demanda

- Cariñosa.
- Paciente.
- Responsable.
- Respetuosa.
- Amable.
- Vocación, social, comprensiva, puntual, leal.

Oferta

- Cariñosa.
- Paciente.
- Dedicada.
- Respetuosa.
- Honrada.
- Otras cualidades como: comprometida, conocer de alimentación, ordenada y responsable.

25-Debe una persona aportar su hoja de delincuencia para laborar como cuidador/a de adulto mayor, según la demanda y la oferta:

La mayoría de los entrevistados opinó que una servidora de cuidado de adultos mayores sí debe aportar su hoja de delincuencia para trabajar en ese puesto; algunos razonan su respuesta de la siguiente forma:

- Según sea la persona.
- Para evaluar su accionar.
- Para evitar situaciones dolorosas y evitar abusos.
- Se requiere si no es conocida.
- Lo consideran indispensable.
- Es un requisito importante para saber si la persona es confiable.

Además, mencionan que en su lugar, se podría tomar en cuenta las cartas de recomendaciones y el motivo de su salida.

26- En cuanto que una persona que brinda servicios de cuidado de adultos mayores si debe realizarse y aportar el examen psicológico, según la demanda y la oferta, justificando sus respuestas de la siguiente manera:

- Para evitar abusos.
- Por ser labores de mucho cuidado.
- Para cuidar a una persona mayor se debe ser muy equilibrado.
- Se requiere recurrir a las cartas de recomendaciones por este examen muy caro.
- Se requiere tener muy buena salud mental.
- Solo si no tuviera cartas de recomendación.
- Porque no todas las personas brindan, cariño, comprensión y cuidado.
- Porque hay que cuidar a los adultos con responsabilidad y amor.

27- Los temas en los que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según la demanda y la oferta, son los siguientes:

Demanda

- Cursos de cómo cuidarlos,
- Cursos de primeros auxilios,
- Cursos de rehabilitación y terapia,
- Cursos de cómo alimentarlos,
- Cursos de relaciones humanas,
- Cursos de cómo recrearlos,
- En otros temas como: higiene personal, comunicación, uso del tiempo, curso de masajes, psicología del adulto, curso sobre manipulación

Oferta

- Cursos de primeros auxilios.
- Cursos sobre alimentación.
- Cursos sobre recreación.
- Cursos sobre respeto.
- Cursos sobre enfermería.

28- Las formas en que la demanda contrataría el servicio de cuidado de adultos mayores son las siguientes: tiempo completo, medio tiempo y ocasionalmente

La oferta estaría dispuesta a brindar este servicio de la siguiente forma: medio tiempo, ocasionalmente

29-Los inconvenientes que se le presentan a la oferta para realizar el trabajo de cuidado de adultos mayores, son los siguientes:

- La distancia,
- La falta de tiempo.
- El horario.
- El salario.

30-Las oferentes brindaron recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para ellas / ellos y su patrono; se detalla lo declarado por las entrevistadas:

- Tener un ambiente adecuado.
- EL trabajo debe ser apoyado por diferentes profesionales, psicólogo, terapeuta y nutricionista.
- Mejores condiciones de trabajo.
- Tener un buen salario.

CONCLUSIONES

Considerando los **objetivos del proyecto**, aunado a los datos de las encuestas de los demandantes y los oferentes, así como información suministrada por los entrevistados locales e internacional, a continuación se presentan las conclusiones, a saber:

1. Describir las necesidades de la demanda en el área de servicios domésticos de la Ciudad de Puntarenas.

Para los posibles demandantes, las necesidades en el área de servicios que ofrecen las empleadas domésticas, las niñeras y las personas que cuidan adultos mayores son las siguientes:

Servicios de empleada doméstica:

1. Deben tener habilidades, conocimientos y aptitudes que sobresalgan cuando realice el trabajo, por considerarlo como requisito para asegurar un servicio de alta calidad y por las responsabilidades que conlleva este puesto.
2. Las personas que brindan estos servicios, también deben capacitarse. La demanda considera que las personas con competencias laborales y personales lo pueden tomar como una carta de presentación que le dará confianza al demandante en la etapa de la contratación.
3. La demanda requiere que las personas que ofrecen servicios de empleada doméstica realicen las siguientes tareas: lavar, limpiar, aplanchar, ordenar y encargarse de los pagos de agua, luz, cuidar niños, barrer el jardín, hacer compras.
4. Además, indicaron que las personas deben tener las siguientes cualidades para brindar servicios de empleada doméstica: ser respetuosa, puntual, honrada, creativa, responsable y cualidades como gentil, discreta, social, amable, comunicativa, solidaria
5. La empleada doméstica debe aportar su hoja de delincuencia, cuando no es una persona conocida y si no cuenta con cartas de recomendaciones, por considerar que tiene que ser una persona confiable
6. Igualmente, la demanda considera que la persona que brinda servicios de empleada doméstica debe realizarse y aportar el examen psicológico con el objeto de que se evalúe cuáles son las actitudes y deficiencias de las personas o cuando no haya sido recomendada o no sea conocida.
7. Del mismo modo, la demanda manifestó que las personas que brindan estos servicios han de capacitarse en las siguientes áreas: preparación de alimentos – cocinar, aplanchar, asimismo, puede llevar cursos de relaciones humanas, cursos sobre limpieza del hogar y otras capacitaciones como: buen uso de artefactos del hogar, cursos de etiqueta, buena presentación personal, ética laboral.
8. Por último, la demanda estaría dispuesta a contratar estos servicios en las siguientes modalidades: tiempo completo, medio tiempo y ocasionalmente.

Servicios de niñera

Para los posibles demandantes, las necesidades en el puesto de servicios de niñera son las siguientes:

1. Que la persona que cuida niños tenga los conocimientos, destreza y habilidades que se requieren para estas funciones por ser muy importantes; también sean rápidas, inteligentes y que hagan las cosas bien.
2. La demanda considera que la persona que ofrece servicios de niñera debe tener competencias laborales como: habilidades y conocimientos, saber manejar situaciones importantes relacionadas con niños, para saber cuál es la mejor, conocimientos de primeros auxilios, conocer sobre relaciones humanas y psicología del niño y un curso de cómo tratar a un niño.
3. La demanda solicita que las personas que cuidan niños deben realizar las siguientes tareas: protegerlos, alimentarlos, mantenerlos limpios, cuidarlos, jugar con ellos, educarlos; otras tareas como: cuidarles la salud, ponerlos a descansar, enseñarles buenos modales, recrearlos, ayudarles en los asuntos de las tareas.
4. Además, dijeron que las cualidades más destacables que se busca en una persona que brinda servicios de niñera, son las siguientes: cariñosa, paciente, respetuosa, amable, honrada, puntual y otras características como: chineadora, buenos modales, sociable, sincera, comprensiva, ser consecuente con lo que hace y dice ser.
5. Asimismo, indicaron que la persona que brinda servicios de cuidado de niños debe aportar su hoja de delincuencia, cuando no es una persona conocida y si no tiene cartas de recomendaciones, ya que buscan que prevalezca el derecho del niño de proteger su integridad y por ser parte de su currículo personal.
6. De igual forma, manifestaron que la persona que brinda estos servicios debe realizarse y aportar el examen psicológico, considerando que es importante conocer el grado de carácter que maneja, por ser labores de mucho cuidado, para prevenir situaciones de abuso y agresión, y si la persona clasifica como apta para cuidar niños.
7. La demanda consideró que los temas en los que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de cuidado de niños son: preparación de alimentos para niños, juegos educativos, cuidado de los niños, cursos de primeros auxilios y otros temas como desarrollo del niño, en materia de salud, buenos modales, psicología infantil.
8. Finalmente, la demanda contrataría el servicio de cuidado de niños en las siguientes formas: tiempo completo, medio tiempo, ocasionalmente.

Servicios de cuidado de adultos mayores

1. Los posibles demandantes para este tipo de servicio, determinaron que los perfiles de cuidadores de adultos mayores deben tener una competencia laboral especial; justificaron su respuesta indicando que es necesario, porque las personas adultas requieren de muchos cuidados, para evitar el abuso a los adultos mayores y debe conocer de primeros auxilios; esto permite seleccionar a las personas con las mejores cualidades.
2. Las tareas que debe realizar una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según la demanda, son las siguientes: alimentarlos, cuidarlos, limpiarlos, recrearlo, brindarles atención en general y otras tareas como aplicarle los medicamentos, llevarlos a las citas médicas, ayudarle a ir al baño, ayudarle a ser ejercicios.
3. Las cualidades que debe tener la persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según la demanda son las siguientes: cariñosa, paciente, responsable, respetuosa, amable, vocación, social, comprensiva, puntual y leal.
4. La persona que laborar como cuidador/a de adulto debe aportar su hoja de delincuencia para mayor seguridad, según la demanda. Por considerarlo indispensable, sería un requisito importante para saber si la persona es confiable y evitar situaciones dolorosas y evitar abusos. También, mencionan que en su lugar se podría tomar en cuenta las cartas de recomendaciones y el motivo de su salida.
5. La demanda considera que una persona que brinda servicios de cuidado para adultos mayores debe realizarse y aportar el examen psicológico, justificando sus respuestas de la siguiente manera: para evitar abusos, cuidar a una persona mayor se debe ser muy equilibrado. También, indicaron que se puede recurrir a las cartas de recomendaciones porque este examen muy caro.
6. Los temas en los que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según la demanda, son los siguientes: cursos de cómo cuidar a los señores mayores, cursos de primeros auxilios, cursos de rehabilitación y terapia, cursos de cómo alimentarlos, cursos de relaciones humanas, cursos de cómo recrearlos y en otros temas como higiene personal, comunicación, uso del tiempo, curso de masajes, psicología del adulto, curso sobre manipulación

7. La forma en que la demanda contrataría el servicio de cuidado de adultos mayores, es la siguiente: tiempo completo, medio tiempo y ocasionalmente

2. Valorar los requerimientos de la oferta, de acuerdo con las experiencias y expectativas de empleo en el área de servicios domésticos

Servicios de empleada doméstica

1. Para la oferta una competencia laboral, es: una manera de superarse en el trabajo, ser muy paciente y comprensiva con los niños; es estar segura de que van a hacer bien lo que le pidan en todo momento y también, la capacidad de brindar los mejores servicios.
2. La oferta considera que el perfil de una empleada doméstica sí debe tener una competencia laboral especial, por lo siguiente: para que tenga habilidades, conocimientos y aptitudes que sobresalgan cuando realice el trabajo, es importante que se considere, como requisito de un mejor servicio, constituirse en una carta de presentación de la empresa.
3. La oferta definió las tareas que debe realizar una persona que ofrece servicios de empleada doméstica, las cuales son: cocinar, limpiar, lavar, planchar y otras tareas, como vigilar lo que hacen los niños, sacudir, hacer comprar jugar con los niños.
4. Las cualidades que debe tener la persona que ofrece servicios de empleada doméstica, según la oferta, son las siguientes: confiabilidad, aseada, amable, comunicativa, inteligente, paciente, buena educación, sabiduría, honesta, respetuosa, puntual, responsable y creativa.
5. La oferta indicó que una empleada doméstica sí debe aportar su hoja de delincuencia para laborar en este puesto; lo justificó de la siguiente forma: para saber si esa persona es confiable, si es alguien desconocido y por si no tiene cartas de recomendación.
6. La oferta considera que una persona que brinda servicios domésticos debe realizarse y aportar el examen psicológico, para saber si es capaz para brindar estos servicios.
7. Los temas en los que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de empleada doméstica, según lo indico la oferta, ha de ser: en valores como respeto, responsabilidad, honestidad, tener buenos hábitos, como realizar los trabajos de la casa.

8. La oferta está dispuesta a brindar los servicios, principalmente, a tiempo completo.
9. Los inconvenientes que indica la oferta que se le presentan para laborar como empleadas domésticas son la distancia y la falta de consideración.
10. Las oferentes brindaron recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para ellas y su patrono; entre ellas: la buena comunicación, pagar salarios justos, que haya respeto mutuo, que les paguen el seguro CCSS y el del INS.

Servicios de niñera

1. El concepto de una competencia laboral para una persona que brinda servicios de niñera, desde la perspectiva de la oferta, es el siguiente: poner a prueba los conocimientos y habilidades según el perfil que busca el padre de los niños.
2. La oferta indica que los perfiles de niñera deben tener una competencia laboral especial, como conocer sobre relaciones humanas y psicología del niño y un curso de cómo tratar a un niño.
3. La oferta manifestó que las tareas que debe realizar una persona que ofrece servicios de niñera/o son: proteger a los niños, alimentar a los niños, cuidar a los niños, educar a los niños, recrear a los niños y otras tareas, como velar por la salud, promover el respeto entre hermanos, vigilar a los niños.
4. Las cualidades que debe tener la persona que ofrece servicios de niñera/o, según la oferta son: que sea cariñosa, paciente, educada y otras cualidades como: inteligente, honrada, inculcar buenos modales.
5. La oferta dijo que una persona que labora en cuidado de niños, debe aportar su hoja de delincuencia, porque esta tarea requiere de mucha responsabilidad y se debe ser completamente transparentes.
6. La oferta indica que una persona que brinda servicios de niñera/o debe realizarse y aportar el examen psicológico, y argumentaran su respuesta diciendo que por haber muchos casos de agresión.
7. La oferta indicó que los temas en los que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de cuidado de niños, son: actividades recreativas, recursos humanos, en preparación de biberones, nutrición especial para los niños, buenos principios, deportes y en educación, si no la tiene.
8. La oferta estaría dispuesta a brindar este servicio de las siguientes formas: medio tiempo y ocasionalmente.

9. Los inconvenientes que se le presentan a una niñera para realizar el trabajo, se presentan cuando los niños tienen déficit atencional y la falta de tiempo para realizar los oficios domésticos.
10. Las oferentes brindaron recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para ellas y su patrono, como que se les dé cierta autoridad sobre los niños, una buena orientación, que supervisen las labores, instrucciones de con qué pueden o no jugar los niños, que exista un espacio y todos los elementos para que los niños se desarrollen emocional y recreativamente, capacitación constante e Instrucciones sobre las horas de las comidas.

Servicios de cuidado de adultos mayores

1. Los perfiles de cuidadores de adultos mayores, según la oferta, deben tener una competencia laboral especial, que justificaron de la siguiente manera: porque muchas personas los hacen por dinero y no por vocación, por ser personas muy vulnerables y para escoger las personas con las mejores cualidades.
2. Las tareas que debe realizar una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según la oferta, son las siguientes: alimentarlos, recrearlos, limpiarlos, ayudarles en todo, aplicarle los medicamentos y vigilarlos.
3. Las cualidades que debe tener la persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según la oferta son: ser cariñosa, paciente, dedicada, respetuosa, honrada y otras cualidades, como comprometida, conocer de alimentación, ordenada y responsable.
4. La oferta manifestó que una persona debe aportar su hoja de delincuencia para laborar como cuidador/a de adulto mayor, por lo siguiente: según sea la persona, para evaluar su accionar, para evitar situaciones dolorosas y abusos, en el caso de ser desconocida. Además, mencionan que en su lugar se podría tomar en cuenta las cartas de recomendaciones y el motivo de su salida.
5. Una persona que brinda servicios de cuidado de adultos mayor debe realizarse y aportar el examen psicológico, según la oferta, porque se requiere tener muy buena salud mental, sólo si no tuviera cartas de recomendación, porque no todas las personas brindan, cariño, comprensión y cuidado y porque hay que cuidar a los adultos con responsabilidad y amor.
6. Los temas en los que se debe capacitar a una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores, según la oferta, son en cursos de primeros auxilios, sobre alimentación, de sobre recreación, de valores y cursos en enfermería.

7. La oferta estaría dispuesta a brindar este servicio de la siguiente forma: medio tiempo y ocasionalmente.
8. Los inconvenientes que se le presenta a la oferta para realizar el trabajo de cuidado de adultos mayores, son la distancia, la falta de tiempo, el horario y el salario.
9. Las oferentes brindaron recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para ellas / ellos y su patrono; detallen lo siguiente: contar con un ambiente adecuado, el trabajo debe ser apoyado por diferentes profesionales, psicólogo, terapeuta y nutricionista, mejores condiciones de trabajo y tener un buen salario.

3. Descubrir los elementos fundamentales que debe contener el proyecto de competencias técnicas laborales en la Ciudad de Puntarenas, para crear un perfil ideal en el área de servicios domésticos.

Se concluye que los elementos fundamentales que debe contener el proyecto desde la perspectiva servicios domésticos en sus rubros de empleada doméstica, niñeras y cuidado de adultos mayores, son:

El perfil de empleada doméstica debe tener los siguientes elementos, definidos por la oferta y la demanda: lo debe realizar una mujer, preferiblemente; debe tener de un año a dos años de experiencia y una edad promedio de de 20 a 40 años; el nivel de escolaridad que se requiere mínimo es sexto grado y, preferiblemente, secundaria completa; el salario promedio por semana debe ser de ¢30.000.00 a ¢40.000.00 colones. La persona debe presentar la hoja de delincuencia y el examen psicológico, si no tiene cartas de recomendación y si no desconocida por el contratante. Debe tener las cualidades señaladas en las conclusiones y recibir capacitación en las áreas (también señaladas en las conclusiones). La jornada laboral debería ser de medio tiempo o tiempo completo.

El perfil de niñera debe tener los siguientes elementos, según lo manifestado por la oferta y la demanda: lo debe realizar una mujer preferiblemente; debe tener entre un año a dos de experiencia y una edad promedio de 20 a 40 años; el nivel de escolaridad que se requiere mínima secundaria completa; el salario promedio por semana debe ser de ¢20.000.00 a ¢40.000.00 colones. La persona debe presentar la hoja de delincuencia y el examen psicológico, si no tiene cartas de recomendación y si

es desconocida por el contratante. Debe tener las cualidades señaladas en las conclusiones y recibir capacitación en las áreas (también señaladas en las conclusiones). La jornada laboral debería ser medio tiempo u ocasionalmente.

El perfil de la persona que cuidada adultos mayores debe tener los siguientes elementos, tal y como lo definió la oferta y la demanda: lo debe realizar una mujer – hombre o el que el adulto prefiera; debe tener de un año a tres años de experiencia y una edad promedio de de 30 a 50 años; el nivel de escolaridad que se requiere mínima secundaria completa y, preferiblemente, universitaria; el salario promedio por semana debe ser de ¢30.000.00 a ¢50.000.00 colones. La persona debe presentar la hoja de delincuencia y el examen psicológico, si no tiene cartas de recomendación y si es desconocida por el contratante. Debe tener las cualidades señaladas en las conclusiones y recibir capacitación en las áreas (también señaladas en las conclusiones). La jornada laboral debería ser medio tiempo u ocasionalmente.

RECOMENDACIÓN GENERAL: proyecto de competencias técnicas laborales para la Ciudad de Puntarenas, en el área de servicios domésticos (considerando el 4 objetivo específico y general del proyecto)

Luego de investigar y analizar las variables o aspectos básicos para el desarrollo del proyecto (es decir, todos los datos e información señalada a lo largo del presente documento), se procede a presentar los pasos y actividades propias de este para ponerlo en marcha en la Ciudad de Puntarenas.

Todos los aspectos valorados señalan la importancia que tiene para esta Ciudad, dedicar recursos a las competencias laborales, en este sentido, el proyecto busca concentrar en un centro de servicios a las personas capacitadas para brindar varias actividades de servicios, pero que no cuentan con un respaldo que dé garantía de que son competentes para desarrollarlas. Tal situación, les dificulta obtener un empleo o cambiar hacia otro mejor remunerado.

Por otra parte, se espera que con el centro de servicios, los demandantes puedan tener un lugar específico y adecuado para solicitar los servicios domésticos en el área de empleadas domésticas, niñeras y cuidado de adultos mayores.

El objetivo del proyecto es: crear un CENTRO DE SERVICIOS enfocado a reclutar, capacitar y ofrecer al mercado un cuerpo de personal en el área de servicios domésticos en la Ciudad de Puntarenas (entiéndase en esta primera etapa: empleadas domésticas, niñeras y personas que cuiden adultos mayores)

Para cumplir dicho objetivo, es necesario contar con los siguientes elementos:

1. Un área para colocar el CENTRO DE SERVICIOS: ya se cuenta con el espacio físico en el residencial la Reseda, en el distrito El Roble. En esta área existe una casa de habitación desocupada que se espera alquilar en ϕ 80.000 mensuales. La casa cuenta con 3 cuartos, lo que se convertirá en 1 oficina y 2 salas de capacitación: una de ellas equipada con equipo y electrodomésticos propios de una casa de habitación (planchador, plancha, cocina, entre otros tipos de electrodomésticos) y la otra con sillas tipo escuela, pizarra acrílica, vídeo beam, computadora y otros accesorios necesarios para enseñar la teoría ligada a las mejores prácticas para brindar los servicios domésticos mencionados. Cuenta también con el servicio sanitario de rigor y la sala será un área de espera, tanto para los oferentes como para los demandantes, que lleguen a dicho centro de servicios.
2. Para efectos de iniciar el proyecto, se ha decidido que el nombre de la empresa sea: CENTRO DE SERVICIOS LABORALES “NUEVAS OPORTUNIDADES” PUNTARENAS.
3. En dicho centro, se espera contar con el siguiente personal: medio tiempo para una psicóloga (encargada de crear el perfil psicológico); un experto en recursos humanos (encargado de ajustar las y los oferentes al perfil de puesto que desean alcanzar para ofrecer sus servicios); una secretaria con excelente servicio al cliente que lleve una bitácora de visitas diarias a través de Excel –ver en anexo 2- (una bitácora dedicada a los demandantes, sus necesidades y requerimientos; teléfonos, lugar de residencia, montos máximos y mínimos que pagaría por los servicios que solicita y la jornada que requiere en dicho servicio; así como la otra bitácora dedicada al oferente, sus habilidades, necesidades de trabajo, horarios disponibles, salario máximo o mínimo que espera ganar, y si cuenta con experiencia previa; más teléfono, lugar de residencia y firmar una carta de autorización para que el centro pueda pedir y hacer las investigaciones de rigor para su posterior o no contratación) y la administradora del centro (quien

administra las cuestiones de tipo administrativo, operativo y financiero del mismo).

La administradora y la secretaria deben trabajar tiempo completo en jornada de lunes a viernes de 8 a 5 pm y los sábados de 8 a 12 medio día. El recursista humano y la psicóloga, se espera que laboren medio tiempo (en esta parte inicial del proyecto para bajar los costos salariales; valorando la efectividad del centro, se espera contratar los servicios en tiempo completo). Como parte del control contable y tributario, se espera tener un contador contratado outsourcing, que visite el centro una vez por semana (de 8 a 5 pm) y quien sea el que dicte las directrices a la administradora en dicha área, para una administración eficiente del centro.

4. Empezar con el proceso de comunicación e información a través de volantes y panfletos en las empresas públicas y privadas de la Ciudad de Puntarenas -ver anexo 3-, a través de las asociaciones solidaristas. Se espera también entregar dicha información en centros comerciales y cualquier otro tipo de establecimientos, donde existan posibles oferentes que deseen entrar en programas de capacitación en dichas áreas de los servicios domésticos y demandantes que requieran servicios en forma ocasional, de medio tiempo o tiempo completo. Por otra parte, en la Ciudad de Puntarenas, se utiliza como herramienta el perifoneo con excelentes resultados, por esa razón se usará este medio como mecanismo de divulgación. La información que se dará en estos medios se adjunta en anexos.
5. Contratación de personal experto (por horas para capacitación según las necesidades del centro y la cantidad de oferentes por capacitar), para capacitar a los oferentes que lleguen al centro. Se espera contratar a personas con basta experiencia o titulada en áreas propias de: hotelería y restaurantes (para capacitar en los quehaceres domésticos), maestras de preescolar (para los quehaceres de las niñeras) y especialistas en geriatría o enfermería expertas en adultos mayores (para capacitar en los quehaceres de las personas que trabajarán con adultos mayores). Con la contratación de dicho personal, se espera diseñar lo siguiente:
 - a. un programa de capacitación, bajo la técnica taller o aprender haciendo (con al menos 24 horas de taller). Dicho programa se diseñará, según las necesidades de los demandantes y las capacidades o deficiencias que presente la oferta.

- b. material impreso para el capacitado (para que tenga un manual instructivo sencillo y concreto que le ayude con lo aprendido en la capacitación). Este material llevará teoría (la necesaria para refrescar conceptos) y dibujos o esquemas con procesos de cómo realizar la labor en la que se desempeña eficientemente.
 - c. Un certificado de participación que ayude a identificar y certificar que la persona se ha capacitado en servicios domésticos en una de las 3 áreas mencionadas (que le sirva como credencial). Dicho certificado, se entregará al finalizar cada capacitación.
6. Aunado a los primeros pasos del centro de servicios, se espera contactar con el INA y otras instituciones de ayuda para los desempleados, con el fin de crear nuevos perfiles de competencias laborales y de paso, para que puedan dar sus aportes al centro de servicios que ya estaría funcionando. Cabe aclarar que el CENTRO DE SERVICIOS que se presenta como proyecto, no es competencia directa del INA u otras instituciones que ofrecen ayuda a los desempleados, ya que son áreas básicas que no son atendidas por alguna institución pública o privada (así se constató en entrevistas y observación de campo por parte de la investigadora). Al INA, por ejemplo, se le solicitará ayuda en la parte de estructurar capacitaciones eficientes para dicho tipo de personal técnico, ya que en esos menesteres, es una institución líder. La idea es conocer los elementos necesarios para apoyar a los capacitadores en las tres tareas de servicios domésticos señaladas.
7. Se espera contar con un programa de computación básico para llevar una base de datos actualizada con los diferentes oferentes y demandantes (este servicio es necesario para llevar un control de la operación del centro). Se han cotizado los servicios profesionales de un outsourcing en el área de la tecnología, quien diseñará un módulo para oferentes, uno para demandantes, uno para el uso de la psicóloga, otro para el recursista humano y otro módulo para el administrador y el contador. El precio total del paquete básico es de \$1200 (pagaderos en dos tramos: uno con la entrega del proyecto y el segundo a 30 días plazo). Se contará con 60 días para probar y ajustar el programa según los requerimientos básicos para la operación del centro.
8. Como parte de la construcción para la cartera de oferentes, se ha diseñado un procedimiento para reclutar, seleccionar y contratar a dicho personal, el cual se describe a continuación:

- a. reclutamiento: para lograr localizar, identificar y atraer a los solicitantes, se espera utilizar a las empleadas domésticas, niñeras y personas que cuiden adultos mayores actualmente en la zona y que sean conocidas por los miembros que conformarán la empresa. De esa forma, se creará una red con EFECTO ENREDADERA, que permitirá que esas mismas personas se comuniquen con otras que también trabajan en dichos servicios domésticos. Esta técnica de COMUNICACIÓN DE BOCA EN BOCA, es ampliamente conocida y muy efectiva. Cuando este tipo de personal se acerque a la agencia, se llenará el formulario de la oferta denominado “EXPERIENCIAS LABORALES: QUÉ SABE USTED HACER RELACIONADO CON EL SERVICIO QUE OFRECE?” –ver anexo 4-, en dicho formulario se pretende recolectar la siguiente información: nombre del oferente, cédula, sexo, estado civil, nacionalidad, correo electrónico, teléfonos, dirección de habitación (Provincia, Cantón, Distrito) , estudios realizados, capacitación, tipos de horario disponible, expectativas de salario, conocimientos sobre lo que hace, tareas desempeñadas o experiencia, 2 referencias. número de teléfono y dirección. Nótese que este formulario se destaca por descubrir qué sabe hacer el oferente en el área de trabajo en la que se desempeña (empleada doméstica, niñera y cuidado de adulto mayor), y es un complemento fundamental para complementar la bitácora de oferentes señalada en el punto 3.
- b. Selección: para escoger a los solicitantes de un puesto, lo primero que debe hacerse es corroborar los datos que llenó en el formulario señalado en el punto anterior, lo cual hace la secretaria; posteriormente se valora por parte de recursista humano, la fecha y hora en que se citará al oferente para hacer la primera entrevista estructurada (en este momento, se recolectan al menos 3 cartas de recomendación y se conocerá más sobre la experiencia y trabajos anteriores; es decir se profundizará más en lo que ha hecho relacionado con lo que ofrece; por otra parte, se calificará la presentación personal y el uso del vocabulario). A este paso, se le llama PRESELECCION. Posteriormente, se pasa el expediente ya completo para que la psicóloga revise y prepare las pruebas psicológicas de rigor. Una vez que el oferente pasó por ambas entrevistas, el recursista, la psicóloga y la administradora toman la decisión de aceptar o rechazar oferentes. A los aceptados, se les da la condición de elegibles y se empieza a valorar las necesidades de capacitación de cada uno.

- c. Contratación: en esta etapa, se revisan los requerimientos de la demanda tomando en cuenta el formulario de la demanda –ver anexo 5-, que pretende recolectar la siguiente información: nombre del demandante, teléfonos, dirección de habitación (Provincia, Cantón, Distrito), correo electrónico, representante a dirigirse y una segunda parte que se llama: "REQUERIMIENTOS DE PERSONAL" (sexo, edad, salario, forma de pago, horario de trabajo, incentivos que ofrece escolaridad, experiencia, otros requisitos, documentación requerida) Nótese que este formulario se destaca por descubrir qué es lo que el demandante requiere (empleada doméstica, niñera y cuidado de adulto mayor), y es un complemento fundamental para complementar la bitácora de demandantes señalada en el punto 2.
 - d. contra los oferentes elegibles. De aclararse que, para efectos de responsabilidad patronales y laborales (CCSS e INS), es el contratante (es decir, el demandante), quien cubre o asume dichas cargas. El CENTRO DE SERVICIOS no contrata a los oferentes, sino que es un canal de intermediación laboral. Sin embargo, puede valorarse para en una segunda etapa considerar que la empresa asuma dichas cargas.
9. Sobre la inversión inicial y los precios por los servicios que ofrece el CENTRO: para tener una inversión inicial, se cuenta con 5 socios que harán un aporte de ¢20.000.000 (veinte millones de colones), con los cuales se realizarán las remodelaciones de rigor en la casa alquilada y se tendrá invertido el capital que no se esté usando para generar los intereses de rigor. Dicho capital invertido a la vista, se ha elegido tenerlo con el Puesto de Bolsa del Banco Nacional y se utilizará para los pagos de personal en el centro y para los costos fijos y variables de la operación, por mientras se empieza a generar los ingresos. Dichos ingresos se esperan obtener, a partir del cobro de una cuota por intermediación entre el demandante y el centro, el cual se fija en proporción al tiempo de contratación (para personal ocasional se cobrará ¢5000, para personal de medio tiempo ¢10.000 y para personal de tiempo completo ¢20.000). Desde el punto de vista oferente, este debe aportar una cuota de ¢2.500 por taller de 24 horas (debe existir un compromiso por parte del oferente elegible) e incluir un pago por servicios profesionales para cada una de las capacitadoras especializadas (por ejemplo: enfermería, juegos educativos, nutrición, geriatría, atención infantil, primeros auxilios, entre otros). Cabe aclarar que este proyecto no tiene la intención de ser como otros proyectos similares de los cuales se han recibido demandas judiciales por ser un robo, más bien se espera contribuir socialmente a

la ciudad de Puntarenas, al ofrecer perfiles laborales técnicos bien capacitados que generen satisfacciones laborales a ambas partes (demandantes y oferentes). En el anexo número 6, se presenta una proyección financiera del proyecto para los próximos 6 meses (agosto 2007 – enero de 2008)

10. Como parte de los controles propios que debe generar una empresa intermediaria para asegurar la calidad del servicio ofrecido, se plantea un formulario de control /evaluación y retroalimentación de los servicios brindados por área de trabajo, es decir: empleada doméstica, niñera y cuidado de adultos mayores. Los formularios de control asegurarán una mejora en los servicios en el corto y mediano plazo y ayudará a depurar los cursos de capacitación según las nuevas demandas de los contratantes. Dicha evaluación se hará de la siguiente forma.
 - a. para servicios ocasionales: una vez que finalice el servicio
 - b. para servicios de medio tiempo y tiempo completo: una vez cada dos meses
11. Para dar un panorama de la realización del proyecto, en el anexo 7 se presenta un cronograma de actividades a seis meses. Este incluye las actividades propuestas, la persona responsable para la ejecución de la actividad y los tiempos para desarrollar dichas tareas.

Al finalizar esta etapa y a manera de conclusión general de cierre, vale expresar que este trabajo final de graduación es la semilla para el desarrollo de un negocio que será administrado con responsabilidad, calidad humana y, sobre todo, con la visión de generar nuevas oportunidades de empleo a tres áreas de alta demanda y que generalmente no están capacitadas para dar dichos servicios. Por otra parte, es una meta personal como parte de las experiencias propias de la vida de la autora e investigadora, quien ha logrado siempre salir adelante y deseo que otros tengan las mismas oportunidades.

Bibliografía citada y consultada

- Aaker, Kumar y Day (2001). *Investigación de Mercados*, McGraw Hill, México
- Arguelles, Antonio (1996). *Competencia laboral y educación basada en normas de competencia*, Edición N°1, (Junio 1996, p.18), México. Limusa
- Ander-Egg y Aguilar (2000). *Cómo elaborar un proyecto. Guía para elaborar proyectos sociales y culturales.*, Lumen/Humanitas, Buenos Aires
- Bohlander y Sherman (2003). *Administración de Recursos Humanos*, McGraw Hill, México
- Brenes, Lizette (2004). *Dirección Estratégica para organizaciones inteligentes*. Ágora / EUNED, San José, Costa Rica
- Chiavenato, Adalberto (1999). *Administración de Recursos Humanos*, McGraw Hill, quinta edición, México
- Colardyn, Danielle (1996). *La gestion des compétences. Perspectives internationales*. Presses Universitaires de France. París.
- Cordero, Luis (1992). *Casos en Administración de Empresas*, EUNED, San José, Costa Rica.
- Delgado, Gómez, Romero y Vásquez (2006). *Gestión de Recursos Humanos: del análisis teórico a la solución práctica*. Prentice Hall, España
- Francés, Antonio (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral*. Prentice Hall, México
- Gómez-Mejía; Balkin y Cardy (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Prentice Hall, tercera edición, España
- Gordon, Judith (1998). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall, quinta edición, México
- Jonson, Acholes, Whittington (2006). *Dirección Estratégica*. Prentice Hall, séptima edición, España
- Labarca, Guillermo (1996). *La formación de habilidades básicas y la capacitación para el trabajo productivo: algunas cuestiones pendientes*, Edición N°1, Santiago de Chile.
- Leite, Marcia de Paula (1995). Modernización tecnológica y calificación. En: M. A. Gallart (comp.) *La formación para el trabajo en el final de siglo*. Buenos Aires: Red Latinoamericana de Educación y Trabajo CIID-CENEP y OREALC-UNESCO.
- Leite, Elenice Monteiro (1996). *El rescate de la calificación*. Montevideo: CINTERFOR (Versión original: *O resgate da qualificação*. São Paulo: Departamento de Sociologia da Universidade de São Paulo.
- Mertens, Leonard (1996). *Sistemas de competencia laboral: surgimiento y modelos*. Trabajo presentado en el seminario internacional "Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas". Edición N°, (Diciembre 1996, p.19), Guanajuato México.
- Mertens, Leonard (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. En: www.cinterfor.org.uy
- Robbins y Coulter (2000). *Administración*. Prentice Hall, sexta edición, México
- Robbins, Sthepen (2004). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall, décima edición, México
- Stoner, James, Freeman (1996). *Administración*. Editorial Pearson, sexta edición, México
- Wheelen y Hunger (2007). *Administración Estratégica y política de Negocios: conceptos y casos*. Prentice Hall, décima edición, México

Anexo 1

Instrumentos de recolección de datos: demanda, oferta, entrevista internacional, entrevista a profesionales (psicólogo, sociólogo, trabajador social y administrador)

Entrevista para el trabajo final de graduación, aplicado a las siguientes profesionales: psicólogas, trabajadoras sociales, administrador de R.H.

Estimada señora (señor)

Agradezco mucho me conceda unos minutos de su tiempo para realizarle una entrevista sobre competencias técnicas laborales en tres áreas distintas y complementarias a la vez: 1. servicios de empleada doméstica, 2. niñeras y 3. Cuido de adultos mayores.

I Sobre servicios de empleadas domésticas:

1. Desde el punto de vista laboral que es una competencia laboral?

Explique brevemente su respuesta _____

2. Deben los perfiles de servicios de empleada doméstica tener una competencia laboral especial? Justifique su respuesta.
3. Cuáles son las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de empleada doméstica?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

4. Qué cualidades debe tener la persona que ofrece servicios de empleada doméstica?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

5. Debería una empleada doméstica portar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto?
6. Qué significa para usted competencias técnicas laborales?
7. Si usted tuviera que crear un perfil laborar para una persona que ofrece servicios domésticos. ¿Cuál sería ese perfil?.

8. ¿Cuáles son los temas vitales en los que usted capacitaría a una persona que ofrece servicios por cuidado de niños?
9. Si usted tuviera en sus manos el desarrollo de un proyecto de competencias técnicas laborales para ofrecer servicios domésticos. ¿Cómo lo desarrollaría para iniciar la venta de servicios en el corto plazo? Incluya en su respuesta todos los aspectos necesarios que considere pertinentes.

II Sobre servicios de niñeras / niños:

10. Deben los perfiles de niñera tener una competencia laboral especial? Justifique su respuesta.
11. Cuáles son las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de niñera?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

12. Qué cualidades debe tener la persona que ofrece servicios de niñeras?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

13. Debería una niñera aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto?

III Sobre el servicio de cuidado de adultos mayores

14. Deben los perfiles (puestos) cuidadores de adultos mayores tener una competencia laboral especial? Justifique su respuesta?
15. Cuáles son las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

16. Qué cualidades debe tener la persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

17. Debería una servidora de cuidado de adulto mayor aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto?

18. Debería una persona que brinda estos servicios realizarse y aportar el examen psicológico?

19. Muy bien, ahora escoja las opciones que se ofrecen en la pregunta siguiente acorde con las 3 competencias laborales analizadas: ver ejemplo.

Competencia Laboral	Edad	Escolaridad	Salario que estaría dispuesto a pagar por el servicio (partiendo del hecho que sea semanal)	Genero		Experiencia
				Mujeres	Hombres	
1. Empleada doméstica						
2. Niñeras						
3. Cuido de adultos mayores						

20. Si usted tuviera que crear un perfil laboral para una persona que ofrece servicios domésticos ¿Cuál sería ese perfil?

21. ¿Cuáles son los temas vitales en los que usted capacitaría a una persona que ofrece servicios de cuidado de niños?

22. Si usted tuviera en sus manos el desarrollo de un proyecto de competencias técnicas laborales para ofrecer servicios domésticos. ¿Cómo lo desarrollaría para iniciar la venta de servicios en el corto plazo? Incluya en su respuesta todos los aspectos necesarios que considere pertinentes.

Muchas gracias!!!!

Nombre: _____
 Lugar de residencia: _____
 Labora usted en>: _____
 Teléfonos: _____

Estudio de mercado para la implementación de un negocio de competencias técnicas laborales en Puntarenas.

Estimada señora (señor)

Agradezco mucho me conceda unos minutos de su tiempo para realizarle una entrevista sobre competencias técnicas laborales en tres áreas distintas y complementarias a la vez: 1. servicios de empleada doméstica, 2. niñeras y 3. Cuido de adultos mayores.

I Sobre servicios de empleadas domésticas:

7. Desde el punto de vista laboral que es una competencia laboral?

Explique brevemente su respuesta _____

8. Deben los perfiles de servicios de empleada doméstica tener una competencia laboral especial? Justifique su respuesta.

9. Cuáles son las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de empleada doméstica?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

10. Qué cualidades debe tener la persona que ofrece servicios de empleada doméstica?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

11. Debería una empleada doméstica portar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto?

12. Debería una persona que brinda estos servicios realizarse y aportar el examen psicológico?

13. Cuáles son los temas vitales en los que usted capacitaría a una persona que ofrece servicios de empleada doméstica?

14. Estaría dispuesta a contratar este servicio de la siguiente forma

- a) tiempo completo
- b) medio tiempo
- c) ocasionalmente

II Sobre servicios de niñeras / niños:

9. Deben los perfiles de niñera tener una competencia laboral especial? Justifique su respuesta.

10. Cuáles son las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de niñera?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

11. Qué cualidades debe tener la persona que ofrece servicios de niñeras?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

12. Debería una niñera aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto?

13. Debería una persona que brinda estos servicios realizarse y aportar el examen psicológico?

14. Cuáles son los temas vitales en los que usted capacitaría a una persona que ofrece servicios cuidado de niños

15. Estaría dispuesto a contratar este servicio de la siguiente forma:

- a) tiempo completo
- b) medio tiempo
- c) ocasionalmente

III Sobre el servicio de cuidado de adultos mayores

16. Deben los perfiles (puestos) cuidadores de adultos mayores tener una competencia laboral especial? Justifique su respuesta

17. Cuáles son las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicio de cuidado de adultos mayores?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

18. Qué cualidades debe tener la persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

19. Debería una servidora de cuidado de adulto mayor aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto?

20. Debería una persona que brinda estos servicios realizarse y aportar el examen psicológico?

21. Cuáles son los temas vitales en los que usted capacitaría a una persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores?

22. Estaría dispuesta a contratar este servicio de la siguiente forma

- a) tiempo completo
- b) medio tiempo
- c) ocasionalmente

23. Muy bien, ahora escoja las opciones que se ofrecen en la pregunta siguiente acorde con las 3 competencias laborales analizadas: ver ejemplo.

Competencia Laboral	Edad	Escolaridad	Salario que estaría dispuesto a pagar por el servicio (partiendo del hecho que sea semanal)	Genero Mujeres Hombres	Experiencia
1. Empleada doméstica					
2. Niñeras					
3. Cuido de adultos mayores					

Muchas gracias!!!!

Nombre: _____
 Lugar de residencia: _____
 Labora usted en>: _____
 Teléfonos: _____

Estudio de mercado para la implementación de un negocio de competencias técnicas laborales en Puntarenas.

Estimada señora (señor)

Agradezco mucho me conceda unos minutos de su tiempo para realizarle una entrevista sobre competencias técnicas laborales en tres áreas distintas y complementarias a la vez: 1. servicios de empleada doméstica, 2. niñeras y 3. Cuido de adultos mayores.

I Sobre servicios de empleadas domésticas:

1. Desde el punto de vista laboral que es una competencia laboral?

Explique brevemente su respuesta _____

2. Deben los perfiles de servicios de empleada doméstica tener una competencia laboral especial? Justifique su respuesta.

3. Cuáles son las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de empleada doméstica? Ej: limpieza, lavar y otros.

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

4. Qué cualidades debe tener la persona que ofrece servicios de empleada doméstica? (Habilidades personales, aptitudes y actitudes) Ej. Puntual, respetuosa, creativa...

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

5. Debería una empleada doméstica portar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto?

6. Debería una persona que brinda estos servicios realizarse y aportar el examen psicológico?

7. Cuáles son los temas vitales en los que usted capacitaría a una persona que ofrece servicios de empleada doméstica?
8. Cuales son los inconvenientes que a usted se les presenta para realizar su trabajo.
9. Puede usted hacer tres recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para usted y su patrono.
10. Estaría dispuesta a brindar este servicio de la siguiente forma
- d) tiempo completo
 - e) medio tiempo
 - f) ocasionalmente
11. Muy bien, ahora escoja las opciones que se ofrecen en la pregunta siguiente acorde con las 3 competencias laboral indicada: ver ejemplo.

Competencia Laboral	Edad	Escolaridad	Salario que estaría dispuesto a pagar por el servicio (partiendo del hecho que sea semanal	Genero Mujeres Hombres	Experiencia
0. Cajera Ejemplo	28 años	Secundaria completa	¢30.000,00	Mujer	1 año
1 empleada doméstica					

Muchas gracias!!!!

Nombre: _____
 Lugar de residencia: _____
 Labora usted en: _____
 Teléfonos: _____

Estudio de mercado para la implementación de un negocio de competencias técnicas laborales en Puntarenas.

Estimada señora (señor)

Agradezco mucho me conceda unos minutos de su tiempo para realizarle una entrevista sobre competencias técnicas laborales en tres áreas distintas y complementarias a la vez: 1. servicios de empleada doméstica, 2. niñeras y 3. Cuido de adultos mayores.

1. Desde el punto de vista laboral que es una competencia laboral? (Conocimientos y habilidades)

Explique brevemente su respuesta _____

II Sobre servicios de niñeras / niños:

2. Deben los perfiles (puestos) de niñera tener una competencia laboral especial? (Conocimiento y habilidad) Justifique su respuesta.

3. Cuáles son las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicios de niñera? Ej. Proteger al niño, alimentarlo y otros.

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

3. Qué cualidades debe tener la persona que ofrece servicios de niñera? (Habilidades personales, aptitudes y actitudes) Ej. Cariñosa, paciente.

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

4. Debería una niñera aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto?
5. Debería una persona que brinda estos servicios realizarse y aportar el examen psicológico?
6. Cuáles son los temas vitales en los que usted se capacitaría para realizar su trabajo.
7. Puede usted hacer tres recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para usted y su patrono..
10. Estaría dispuesto a brindar este servicio de la siguiente forma:
 - d) tiempo completo
 - e) medio tiempo
 - f) ocasionalmente
11. Muy bien, ahora escoja las opciones que se ofrecen en la pregunta siguiente acorde con las 3 competencias laboral indicada: ver ejemplo.

Competencia Laboral	Edad	Escolaridad	Salario que estaría dispuesto a pagar por el servicio (partiendo del hecho que sea semanal)	Genero Mujeres Hombres	Experiencia
0. Cajera Ejemplo	25 años	Secundaria completa	¢30.000,00	Mujer	1 año
2 niñeras					

Muchas gracias!!!!

Nombre: _____

Lugar de residencia: _____

Labora usted en: _____

Teléfonos: _____

Estudio de mercado para la implementación de un negocio de competencias técnicas laborales en Puntarenas.

Estimada señora (señor)

Agradezco mucho me conceda unos minutos de su tiempo para realizarle una entrevista sobre competencias técnicas laborales en tres áreas distintas y complementarias a la vez: 1. servicios de empleada doméstica, 2. niñeras y 3. Cuido de adultos mayores.

1. Desde el punto de vista laboral que es una competencia laboral? (Conocimientos y habilidades)

Explique brevemente su respuesta _____

III Sobre el servicio de cuidado de adultos mayores

2. Deben los perfiles (puestos) cuidadores de adultos mayores tener una competencia laboral especial? (conocimiento y habilidad especial) Justifique su respuesta

3. Cuáles son las tareas más importantes que debe realizar una persona que ofrece servicio de cuidado de adultos mayores?

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

4. Qué cualidades debe tener la persona que ofrece servicios de cuidado de adultos mayores? (Habilidades personales, aptitudes y actitudes) E. Paciente, cariñoso.

Enumere los 5 más importantes en orden de importancia para usted?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

5. Debería una servidora de cuidado de adulto mayor aportar su hoja de delincuencia para laborar en ese puesto?

6. Debería una persona que brinda estos servicios realizarse y aportar el examen psicológico?
7. Cuáles son los temas vitales en los que usted se capacitaría para ofrecer servicios de cuidado de adulto mayor?
8. Cuales son los inconvenientes que a usted se le presentan para realizar su trabajo?
9. Puede usted hacer tres recomendaciones para que este trabajo sea satisfactorio para usted y su patrono.
10. Estaría dispuesta a contratar este servicio de la siguiente forma
 - g) tiempo completo
 - h) medio tiempo
 - i) ocasionalmente
11. Muy bien, ahora escoja las opciones que se ofrecen en la pregunta siguiente acorde con las 3 competencias laborales analizadas: ver ejemplo.

Competencia Laboral	Edad	Escolaridad	Salario que estaría dispuesto a pagar por el servicio (partiendo del hecho que sea semanal	Genero Mujeres Hombres	Experiencia
1.Cajera Ejemplo	25 años	Secundaria Completa	¢30.000,00	Mujer	1 año
3.Cuido de adultos mayores					

Muchas gracias!!!!

Nombre: _____
 Lugar de residencia: _____
 Labora usted en>: _____
 Teléfonos: _____

**Entrevista realizada a la Sra. Sandra Ramos
Fundación Universitaria María Cano, Colombia
(para efectos del anexo, se adjunta las preguntas relacionadas con el TFG)**

Segunda pregunta de la entrevista:

Ahora le comentaré brevemente sobre el proyecto de graduación para contestar a las siguientes 4 preguntas: tema: Implementación de un proyecto de competencias técnicas laborales en Puntarenas (una provincia de C.R. que se caracteriza por ser puerto y donde la actividad turística ligada al sol y playa son vitales). El objetivo general es analizar la posible implementación de un proyecto de competencias técnicas laborales en Puntarenas (cantón central). La idea es formar personal capacitada en áreas como servicios domésticos, niñeras, atención a personas adultas mayores, entre otros.

1. Que es para usted una competencia técnica laboral? Explique brevemente:

Respuesta:

Es competente para el trabajo quien dispone de los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes necesarias para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo. Es capaz, por lo tanto, de resolver en forma autónoma y flexible, los problemas que se le presenten en el ejercicio de sus funciones y de colaborar en su entorno profesional y en la organización de su trabajo.

En este sentido, una competencia técnica laboral es aquella que prepara al hombre para el desempeño de una función productiva en la que además intervienen en conjunto, las competencias relacionadas directamente con las exigencias tecnológicas, operativas y comportamentales propias de esa función.

La competencia laboral sólo se evidencia a través de la aplicación integral de las calificaciones ocupacionales en la realización de una función laboral determinada.

Análisis a la respuesta:

Entonces estamos de acuerdo que la competencia humana general es el producto del dominio de conceptos, destrezas y actitudes; ser competente significa que la persona tiene el conocimiento declarativo (la información y conceptos), es decir, sabe lo que hace, porque lo hace y conoce el objeto sobre el que actúa. Ser competente también implica, tener la capacidad de ejecución, es decir el conocimiento procesal o las destrezas intelectuales y psicomotoras para en efecto llevar la ejecución sobre el objeto. Finalmente ser competente

implica tener la actitud o disposición (conocimiento actitudinal) para querer hacer uso del conocimiento declarativo y procesal y actuar de manera que se considera correcta, (Villanini, 1996).

Las competencias humanas tiene las siguientes características: son aprendizajes mayores o comprensivos, resultado de la totalidad de experiencias educativas formales e informales, son características generales que la persona manifiesta en multiplicidad de situaciones y escenarios como parte de su comportamiento, son características que una comunidad estima como cualidades valiosas del ser humano, son capacidades generales que se desarrollan como parte del proceso de madurez, a partir del potencias humano para el aprendizaje, y ante los retos que las diferentes etapas de la vida le plantean a la persona , son un poder o una capacidad para llevar a cabo multiplicidad de tareas en una forma que es considerada como eficiente o apropiada.

Según Bazdresh (1996) la competencia busca adquirir una capacidad, la cual se opone a la calificación, cuando esta solo esta orientada a la pericia material, al saber hacer. La competencia combina esa pericia con el comportamiento social. Por ejemplo, se puede considerar competencia la aptitud para trabajar en equipo, la capacidad de iniciativa y la de asumir riesgos. Las competencias no solo se aprenden en la escuela, resultan también del empeño y desempeño del trabajador que por sus cualidades innatas o adquiridas subjetivas, combina los conocimientos teóricos y los prácticos que lo llevan a adquirir la capacidad de comunicarse, de trabajar con los demás, de afrontar y solucionar conflictos, de mejorar la aptitud para las relaciones interpersonales. Las competencias suponen cultivar cualidades humanas para adquirir, por ejemplo, capacidad de establecer y mantener relaciones estables y eficaces entre las personas. Competencia es algo más que una habilidad, en el dominio de procesos y métodos APRA aprender de la practica de la experiencia y de la intersubjetividad.

Tercera pregunta de la entrevista:

2. Para servicios domésticos o habitacionales: que perfil debe tener una persona que trabaje en esa área?

Respuesta:

Como todo trabajo es necesario cumplir con características físicas, psíquicas y formación técnica que le permitan un adecuado desempleo en dicha área en este sentido considero:

La persona debe tener:

- Entre 18 y 50 años
- Adecuado estado de Salud
- Sin dificultades o deficiencias psicomotoras
- Excelente presentación personal (pulcritud y apariencia)
- Equilibrada
- Con nivel de autoestima aceptable
- Buen nivel de tolerancia
- Actitud de respeto y escucha
- Mínimo nivel de formación secundaria
- Formación de Servicio
- Formación en manejo del tiempo
- Culinaria
- Primeros auxilios
- Limpieza en general

Cuarta pregunta de la entrevista:

3. Desde el punto de vista labores: enumere las tareas que debe realizar una persona que trabaja en servicios de limpieza (domésticos o habitacionales).

Bien, no tengo muy claro que debe desarrollar una persona bajo este nivel pero pienso que lo siguiente:

- Limpieza habitaciones
- Limpieza de pisos
- Limpieza de paredes
- Lavado
- Planchado
- Cocina

Análisis a la respuesta de la tercera y cuarta pregunta:

Muy recientemente realice una entrevista a 10 familias y este fue el resultado con relación a las cualidades, tareas, edad y escolaridad que debe tener una persona que realiza los servicios domésticos.

Tiene que ser una mujer, por ser más entregada y distribuye el trabajo más equitativamente y por ser un asunto de cultura, debe ser ordenada, honrada, responsable y debe realizar las siguientes tareas, planchar, cocinar, lavar ropa y la limpieza en general, debe tener una edad promedio de 25 años, con estudio de primaria completa y además con un salario promedio entre 20.000,00 y 40.000,00 colones por semana.

Con cual es parecido a las características que menciona nuestro contacto.

Quinta pregunta de la entrevista:

4. Que opina usted sobre el cuidado de niños y niñas: debe una persona que trabaja en servicios de limpieza también encargarse del cuidado de los pequeños? Explique y argumente brevemente.

Respuesta:

Considero que cada quien debe prepararse para asumir laboralmente los roles que le corresponden, en ese sentido, y teniendo en cuenta las características, físicas, psíquicas y sensoriales de los niños, quien los atiende, además de sus padres debe ser una persona realmente preparada a fin de poder potenciar los periodos críticos del crecimiento y por ende de aprendizaje.

En este sentido, no es pertinente que la misma persona que se encuentra atareada con múltiples tareas domésticas se encargue directamente del "cuidado" de los niños, pues de los 0 a los diez años ellos realmente requieren atención y exclusividad en ello.

Análisis a la respuesta:

Del estudio realizado a diez familias, solo dos les gustaría que esta persona que realiza las labores domésticas también cuide a los niños. Las otras ocho familias prefieren que la persona que cuida a sus niños se dedique a cuidar a los niños.

Y para el servicio de niñera/niñeros se presenta el resultado de la investigación:

El 100% de los entrevistados indicaron que el servicio de niñera/niñeros lo debe realizar la mujer, por tener el instinto materno, tener conocimientos sobre los niños, las cualidades que debe tener son: responsable, ordenada, cariñosa y paciente. Las tareas que debe realizar son las siguientes: debe cuidarlos o vigilarlos, alimentarlos, mantener a los niños limpios, jugar con los niños y enseñarles costumbres buenas. La edad promedio preferiblemente entre los 20 y 30 años, con una escolaridad de secundaria completa y estarían dispuestos a pagar la suma entre 20.000,00 y 40.000,00 colones por semana.

Anexo 2

Bitácoras de control de servicios
para la demanda y oferta.

Anexo 3

Volante y mensaje de perifoneo

Manos a la obra!!!

Si has trabajado o trabajas como empleada domestica, niñera o cuidas adultos mayores, esta información te interesa!!!!!!

El Centro SERVICIOS DOMESTICOS "NUEVAS OPORTUNIDAD", te ofrece la posibilidad de colocarte y capacitarte en lo que sabes hacer!!!!
Contáctanos!!!!

Te ofrecemos

- ☺ Posibilidades para conseguir trabajo
- ☺ Capacitación de servicios domésticos que te puedan servir para lo que haces
- ☺ Posibilidad de tener mejor ingreso
- ☺ Darte mayor estabilidad laboral

Llamanos al 663-03-63, ext. 126(CENTRO DE SERVICIOS DOMESTICOS NUEVAS OPORTUNIDADES PUNTARENAS)

Mensaje para el perifoneo:

Vecinos de Puntarenas... Llego la oportunidad que estaban esperando!!!!!! Asi es... el CENTRO DE SERVICIOS LABORALES NUEVAS OPORTUNIDADES, invita a las personas que trabajan o han trabajado como empleada domestica, niñeras y con cuidado de adultos mayores a tener mejores posibilidades para ser contratadas. Llámanos y te contaremos más!!!!!! CENTRO DE SERVICIOS LABORALES NUEVAS OPORTUNIDADES: IMPULSANDO TU CRECIMIENTO EN SERVICIOS DOMESTICOS!!!!!! Teléfono 663-03-63.

Anexo 4

Formulario para conocer
necesidades de la demanda

CENTRO DE SERVICIOS NUEVAS OPORTUNIDADES EN PUNTARENAS
FORMULARIOS DE LA DEMANDA

Empresa o persona solicitante: _____

Dirección: _____

Teléfono (s): _____

Correo electrónico: _____

Representante o dirigirse a: _____

REQUERIMIENTOS DE PERSONAL

SEXO: Masculino _____ Femenino _____ Indiferente _____

EDAD: _____ A: _____

SALARIO: _____ FORMA DE PAGO: _____

Horario de trabajo: _____

Incentivos que ofrece: _____

Escolaridad: _____

Experiencia: _____

Otros requisitos: _____

Documentación requerida: _____

Firma y fecha de la persona que atendió la solicitud:

Anexo 5

Formulario para conocer
conocimientos y experiencias de la
oferta

**CENTRO DE SERVICIOS NUEVAS OPORTUNIDADES EN PUNTARENAS
FORMULARIOS DE LA OFERTA**

REFERENCIAS Y EXPERIENCIAS LABORALES

<p>PRIMERA Cuál fue la última expresa en la que laboró? _____</p> <p>Nombre del jefe (a) inmediato; _____</p> <p>Puesto que desempeñó: _____ Tiempo laborado: _____</p> <p>Descripción de funciones que realizaba; _____</p> <p>Motivo de la salida: a) Renuncia b) Despido c) Otro motivo: _____</p>
--

<p>SEGUNDA Cuál fue la última expresa en la que laboró? _____</p> <p>Nombre del jefe (a) inmediato; _____</p> <p>Puesto que desempeñó: _____ Tiempo laborado: _____</p> <p>Descripción de funciones que realizaba; _____</p> <p>Motivo de la salida: a) Renuncia b) Despido c) Otro motivo: _____</p>
--

“Declaro que la información consignada en este documento es verdadera y me doy por enterado (a) que cualquier dato falso anula mi oferta de trabajo, además autorizo el uso de estos para referirlos por correo electrónico a las empresas o personas demandantes de puestos”.

FIRMA DEL OFERENTE

**CENTRO DE SERVICIOS NUEVAS OPORTUNIDADES EN PUNTARENAS
FORMULARIOS DE LA OFERTA**

**“EXPERIENCIAS LABORALES” ¿QUE SABE USTED HACER RELACIONADO CON
EL SERVICIO QUE OFRECE?**

DATOS PERSONALES

Primer apellido Segundo apellido Nombre

Sexo. a) femenino b) masculino Estado civil: _____

Edad: _____ Fecha de nacimiento: _____

¿Es usted jefe de familia? a) Si b) No Cuantas personas dependen de usted _____

Número de cedula: _____ Nacionalidad: _____

Dirección exacta: _____
(Indicar señales como: calle, número de casa, puntos de referencia)

Provincia: _____ Cantón _____ Distrito _____

Número de teléfonos: _____

Cuenta de correo (e-mail) _____

ESTUDIOS REALIZADOS

NIVEL DE FORMACIÓN	ULTIMO AÑO CURSADO	TITULO OBTENIDO
Primaria- Sexto grado		
Secundaria		
Técnica		
Parauniversitaria		
Universitaria		
Capacitaciones		

Est¿a usted interesado en capacitarse? a) Si b) No Especifique en que: _____

En qué ocupación desea desempeñarse? _____

Aspiración salarial semanal _____

Qué tipo de horario aceptaría? a) Diurno b) Nocturno c) Rotativo

Que tipo de contrato aceptaría? a) Tiempo completo b) medio tiempo c) ocasional

Anexo 6

Proyección financiera del proyecto

CENTRO DE SERVICIOS LABORALES "NUEVAS OPORTUNIDADES" EN
PUNTARENAS

Anexo 7

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES