

HIAS

Acoger al extranjero.
Proteger al refugiado.



A través de

EAN

Escuela de
Administración de
Negocios

Con el apoyo de



Estudio sobre el MERCADO LABORAL

para personas refugiadas
y solicitantes de refugio en
el Valle Central (San José,
Alajuela, Heredia y Cartago),
Upala y Los Chiles, Costa Rica

2020

**Estudio sobre el MERCADO LABORAL
para personas refugiadas y solicitantes
de refugio en el Valle Central
(San José, Alajuela, Heredia y Cartago),
Upala y Los Chiles, Costa Rica**

2020

HIAS

Acoger al extranjero.
Proteger al refugiado.



A través de

EAN

Escuela de
Administración de
Negocios

Con el apoyo de



Estudio sobre el **MERCADO LABORAL** para personas refugiadas y solicitantes de refugio en el Valle Central (San José, Alajuela, Heredia y Cartago), Upala y Los Chiles, Costa Rica

Investigadores:

Petra Petry, MBA

Carlos Salas L, MBA

2020

CONTENIDO

SIGLAS Y ABREVIACIONES.....	xi
PRESENTACIÓN.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xv
I. PROCESO METODOLÓGICO.....	1
I.1 Modelo de investigación.....	5
II. DESCRIPCIÓN DEL MERCADO LABORAL.....	11
II.1. Mercadeo laboral y Marco Normativo-Jurídico.....	13
II.2. Cobertura Geográfica del Estudio.....	17
II.2.1. Contextualización del Municipio de Los Chiles y Upala en la Zona Norte-Norte.....	17
II.2.2. Oferta Institucional.....	23
III. SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SECTORES PRODUCTIVOS.....	29
III.1. Categorización de sectores productivos a partir de matriz insumo- producto.....	31
III.2. Encuesta de expectativas de empleo Manpower.....	39
III.3. Sistematización de entrevistas.....	39
A. Oferta institucional de apoyo.....	40
B. Papel y nivel de participación de otros entes relevantes.....	40
C. Condiciones y factores económicos, financieros, políticos, legales y socioculturales para fomentar y estimular la inserción laboral y empresarial.....	41
D. Potencial de los refugiados desde una perspectiva laboral, empresarial y social.....	42

E.	Sectores que muestran mayor potencialidad para absorción laboral y/o empresarial.....	43
F.	Barreras que enfrentan las personas solicitantes de refugio y refugiadas para insertarse en el mercado laboral y/o empresarial.....	44
G.	Acciones para incorporar las personas refugiadas al mercado laboral y/o empresarial.....	45
III.4.	Categorización de sectores productivos a partir de entrevistas a profundidad (criterio experto).....	47
III.5.	Categorización de sectores productivos a partir de grupos focales.....	49
III.6.	Mapeo y categorización de sectores y subsectores productivos.....	52
A.	Mapeo de sectores y subsectores para la empleabilidad	52
B.	Mapeo de sectores y subsectores para la empresariedad.....	58
III.7.	Validación de los sectores productivos a partir del grupo focal con Asociaciones de la Sociedad Civil.....	64
III.8.	Identificación de Obstáculos y Oportunidades de Superación por Sector	65
III.9.	Análisis de los requisitos laborales y empresariales por sector (ejemplos).....	66
IV.	CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS REFUGIADAS Y SOLICITANTES DE REFUGIO.....	71
IV.1.	Resultados de los Cuestionarios Aplicados.....	73
A.	Datos demográficos.....	73
B.	Datos relacionados con el refugio.....	80
C.	Datos relacionados con el empleo	84
D.	Datos relacionados con empresariedad	89
E.	Interés por Empresariedad.....	94
IV.2.	Resultados de la Prueba de Competencia Aplicada.....	99
V.	ESTRATEGIA INTEGRAL DE APOYO A REFUGIADOS Y SOLICITANTES DE REFUGIO.....	103
V.1	Factores que aumentan o mejoran la competitividad en los nichos identificados.....	107

V.2	Análisis del Macro Entorno.....	108
V.3	Macro entorno y las personas refugiadas y solicitantes de refugio.....	110
V.4	Estrategia de apoyo para la inclusión económica de las personas refugiadas y solicitantes de refugio.....	114
V.5.	Estrategia integral para la empleabilidad.....	116
V.5.1	Necesidades que deben ser solventadas para satisfacer demandas en Empleabilidad	116
V.5.2	Empleabilidad: Guía integral por Áreas, tópicos y organizaciones de apoyo.....	117
V.5.3.	La estrategia de articulación para servicios de oportunidad de empleo.....	120
V.6.	Estrategia integral para la empresariedad.....	127
V.6.1.	Necesidades que deben ser solventadas para satisfacer demandas en Empresariedad.....	127
V.6.2.	Empresariedad: Guía integral por Áreas, tópicos y organizaciones de apoyo.....	128
V.7.	Modelo de gestión de la estrategia integral.....	139
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		153
ANEXOS.....		159
	ANEXO 1. LISTA DE ORGANIZACIONES PARTICIPANTES EN LAS DIVERSAS ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN (entrevistas a profundidad, grupos focales).....	161
	ANEXO 2 . CÁLCULO DE MUESTRA y Marco Conceptual para el cálculo.....	162
	ANEXO 3. PRUEBA COMPLETA.....	167
	ANEXO 4 . FICHAS DE PUESTO DE TRABAJO.....	170

SIGLAS Y ABREVIACIONES

AeA	Fundación Ayuda en Acción
ACAI	Asociación de Consultores y Asesores Internacionales
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
AED	Asociación Empresarial para el Desarrollo
BCCR	Banco Central de Costa Rica
CACIA	Cámara Costarricense de la Industria Alimentaria
CACORE	Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines
CAECR	Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica
CANACODEA	Cámara de Comerciantes Detallistas y Afines
CCCR	Cámara de Comercio de Costa Rica
COU	Cuadro de Oferta Utilización
CICR	Cámara de Industria de Costa Rica
CIDEHUM	Centro Integral de Desarrollo Humano
CINDE	Agencia de Promoción de Inversión en Costa Rica
CONICIT	Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas
CP	Corto plazo
DGME	Dirección General de Migración y Extranjería
DIDH	Dirección de Integración y Desarrollo Humano
DIGEPYME	Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa
DML	Departamento de Migraciones Laborales
DNE	Dirección Nacional de Empleo
EAN	Escuela de Administración de Negocios
ECE	Encuesta Continua de Empleo
FOD	Fundación Omar Dengo
FOMUJERES	Fondo de Fomento de Actividades Productivas y de Organización de las Mujeres
GAM	Gran Área Metropolitana
GIZ	Agencia Alemana de Cooperación Internacional
GS1	Asociación GS Uno Costa Rica
IMAS	Instituto Mixto de Ayuda Social
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje

INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
LP	Largo plazo
MEIC	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
MIP	Matriz de Insumo Producto
MIPYME	Micro, Pequeña, Mediana Empresa
MP	Mediano plazo
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguro Social
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OML	Observatorio del Mercado Laboral
ONG	Organización No Gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PEC	Programa de Educación Continua de la Universidad de Costa Rica
PLL	Parque La Libertad
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
POFOPYME	Política Pública de Fomento a las PYME
PRONAMYPE	Programa Nacional de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa
PYME	Pequeña y Mediana Empresa
RET Americas	Protecting through education
RNIA	Red Nacional de Incubación y Aceleración
SBD	Sistema de Banca para el Desarrollo
SINCO	Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones
TCU	Trabajo Comunal Universitario
TIC	Tecnología de Información y Comunicación
UCR	Universidad de Costa Rica
UPYME	Unidad PYME del INA
UTN	Universidad Técnica Nacional
WEF	World Economic Forum

PRESENTACIÓN

El presente Estudio tiene por objetivo mostrar las oportunidades de integración económica para la población solicitante de refugio y refugiada en Costa Rica, así como datos relevantes para la toma de decisiones sobre intervenciones que se puedan realizar en esta línea.

A través de una construcción conjunta, multisectorial y desde las poblaciones afectadas, se propone una estrategia en la que todas y todos tenemos un papel fundamental. De esta manera, realizamos una invitación a la participación de cada institución, organización y asociación en procesos que mejoren las condiciones de vida de esta población, en donde cada desafío sea transformado en oportunidades de crecimiento.

La inclusión económica contribuye a la autosuficiencia y resiliencia de las personas refugiadas, empoderándoles para cubrir sus necesidades de una forma segura, sostenible y digna. Es por esto que HIAS les invita a analizar este material con la motivación de generar procesos integrales, articulados, centrados en la persona, bajo los enfoques de derechos humanos, género y desarrollo.

Agradecemos especialmente al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y la Fundación Ayuda en Acción por su contribución técnica y financiera en este proyecto. Además, agradecemos a todas las personas que con su participación, conocimiento y experiencias contribuyeron en la construcción de este Estudio.



Galo Quizanga Zambrano
Director de Inclusión Económica
HIAS



Gabriela Núñez Mora
Directora País
HIAS Costa Rica

INTRODUCCIÓN

A pesar de que el marco legal costarricense otorga a las personas refugiadas y solicitantes de refugio el derecho de trabajar y llevar a cabo cualquier actividad económica lícita en el país y que algunas organizaciones de gobierno han desarrollado programas de inclusión laboral de personas refugiadas, éstas aún luchan por ser incluidas en la economía debido a diversos factores.

Entre estos factores destacan:

- (a) la falta de conocimiento de las empresas sobre las leyes y procedimientos para su contratación,
- (b) la ausencia de programas que puedan apoyar y acompañar a las personas refugiadas y solicitantes de refugio en el proceso de construir o alcanzar medios de vida sostenibles,
- (c) el largo proceso que deben seguir estas personas para validar sus títulos profesionales y universitarios en Costa Rica,
- (d) la brecha entre los requerimientos actuales de la fuerza laboral y el perfil de las personas refugiadas,
- (e) la falta de capital de esta población para iniciar una actividad económica formal,
- (f) las rigurosas medidas tomadas por autoridades para regular el mercado informal y
- (g) el limitado conocimiento de instituciones financieras para trabajar y crear productos que promuevan la participación de las personas refugiadas y solicitantes de refugio en la economía.

Es por ello que el presente Estudio buscar analizar el contexto actual, para mejorar el enfoque y maximizar las intervenciones para promover medios de vida seguros y sostenibles y apoyar a las personas para que sean autosuficientes, En este marco, se identifican los principales desafíos y brechas que enfrentan las personas refugiadas, así como el sector privado e instituciones, al tratar de integrar y reactivar sectores y actividades económicas del país.

Los objetivos del Estudio son:

- a. Identificar las características del mercado laboral para los perfiles de las personas refugiadas/ migrantes a fin de conocer las restricciones y oportunidades para un potencial empleo.
- b. Explorar las principales líneas de crecimiento económico nacional basadas en los sectores y subsectores que contribuyen al Producto Interno Bruto (PIB) y su relación con las oportunidades laborales para personas refugiadas y solicitantes de refugio.
- c. Conocer la disponibilidad de servicios de capacitación y financieros en Costa Rica y su acceso para la población inmigrante.
- d. Identificar los cinco principales nichos de mercado donde las personas refugiadas y solicitantes de refugio podrían tener una oportunidad para ser contratadas por el sector privado presente en cada sitio que abarca el estudio.
- e. Identificar al menos cinco sectores económicos en cada localidad donde las personas refugiadas y solicitantes de refugio pueden comenzar exitosamente un negocio que sea rentable, escalable y sustentable. Estos sectores pueden promover ideas de emprendimiento tanto individual como colectivo.
- f. Determinar las necesidades de la población refugiada/ inmigrante para fortalecer su perfil laboral y asegurar una mejor oportunidad de trabajo.
- g. Determinar las principales barreras y desafíos que las contrapartes identifican, con el objetivo de mejorar la inclusión económica de la población solicitante de refugio y refugiada.
- h. Recomendar intervenciones basadas en el mercado y altamente solicitadas por contrapartes que están involucradas con la inclusión económica de la población refugiada.

La investigación se llevó a cabo entre los meses de octubre 2019 y febrero de 2020.

I. PROCESO METODOLÓGICO



I. PROCESO METODOLÓGICO

Los principios fundamentales que respetan los procesos de recolección de información, así como los de tabulación, análisis e interpretación, son, al menos los siguientes:

-  • Independencia de criterios y objetividad.
-  • Prioridades claramente establecidas (es decir, con énfasis en los aspectos más sensibles desde el punto de vista de la persona refugiada o solicitante de refugio, sujeta de estudio y HIAS).
-  • Transparencia (el proceso debe ser inclusivo y participativo, tanto de personas expertas como representantes institucionales y de personas en condición de refugiadas o en condiciones de solicitud de asilo).
-  • Construcción positiva (destacando tanto áreas de mejora como fortalezas).
-  • Propositivo (mediante la emisión de recomendaciones estratégicas viables y factibles).
-  • Integrador de los enfoques de género, derechos humanos de las personas en condición de refugiadas, solicitantes de refugio, transgénero y diversidad.
-  • Con enfoque de inclusión, en concordancia con las intervenciones que actualmente se ejecutan y aquellas que se deriven de la investigación y que tenga alto potencial de éxito.

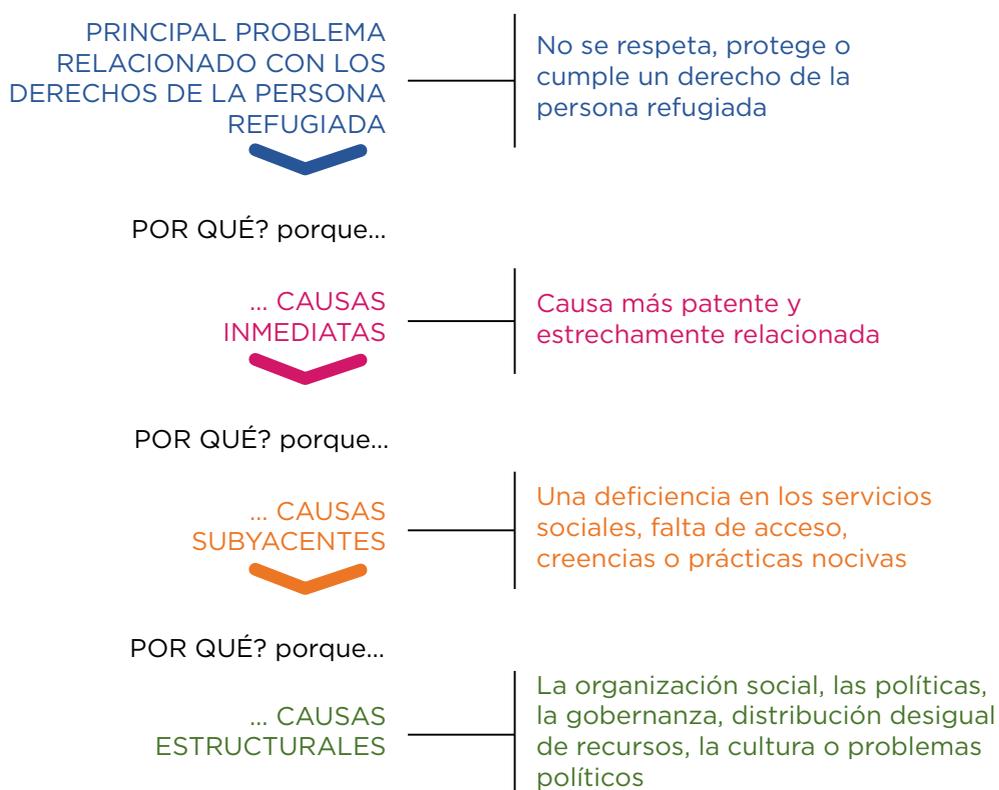
El equipo de investigadores presta especial atención al impacto social individual y colectivo de las acciones propuestas. Procura detectar los posibles factores causales y realizar el análisis de causa-efecto de manera consecuente, apropiada y objetiva, evitando ideas preconcebidas personales y opiniones subjetivas. El análisis se fundamenta en datos e información veraz, en línea con el razonamiento lógico y la investigación científica, con fundamento estadístico. Si bien se utilizan entrevistas a profundidad con cuestionarios de preguntas abiertas y se realizan grupos focales

para obtener información cualitativa, también se toman en cuenta los criterios agregados que muestren tendencias, estadísticamente válidos y no opiniones individuales y aisladas.

Para el análisis de causalidad es fundamental entender la situación. Esto significa identificar las privaciones y los derechos incumplidos y revisar las causas, tomando en consideración las personas que se encuentran en condición de mayor vulnerabilidad desde una perspectiva económica (sin ingresos ni empleo), social (persecución, familias separadas, sin arraigo en el nuevo país) y psicológica (agresión, violencia, entre otros) y están más desfavorecidos o se encuentran en situación de riesgo (UNICEF, 2017); ya que esta condición de desventaja tiene un impacto directo en la actitud y percepción de la persona refugiada en cuanto a suministrar información sensible que a su entender le pueda perjudicar en su estatus migratorio.

Para entender e identificar la problemática alrededor de la persona refugiada o solicitante de refugio, sujeta de estudio, se deben identificar las causas raíces, utilizando la metodología de los ¿Por qué?, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

Figura 1. Metodología de los ¿Por qué?



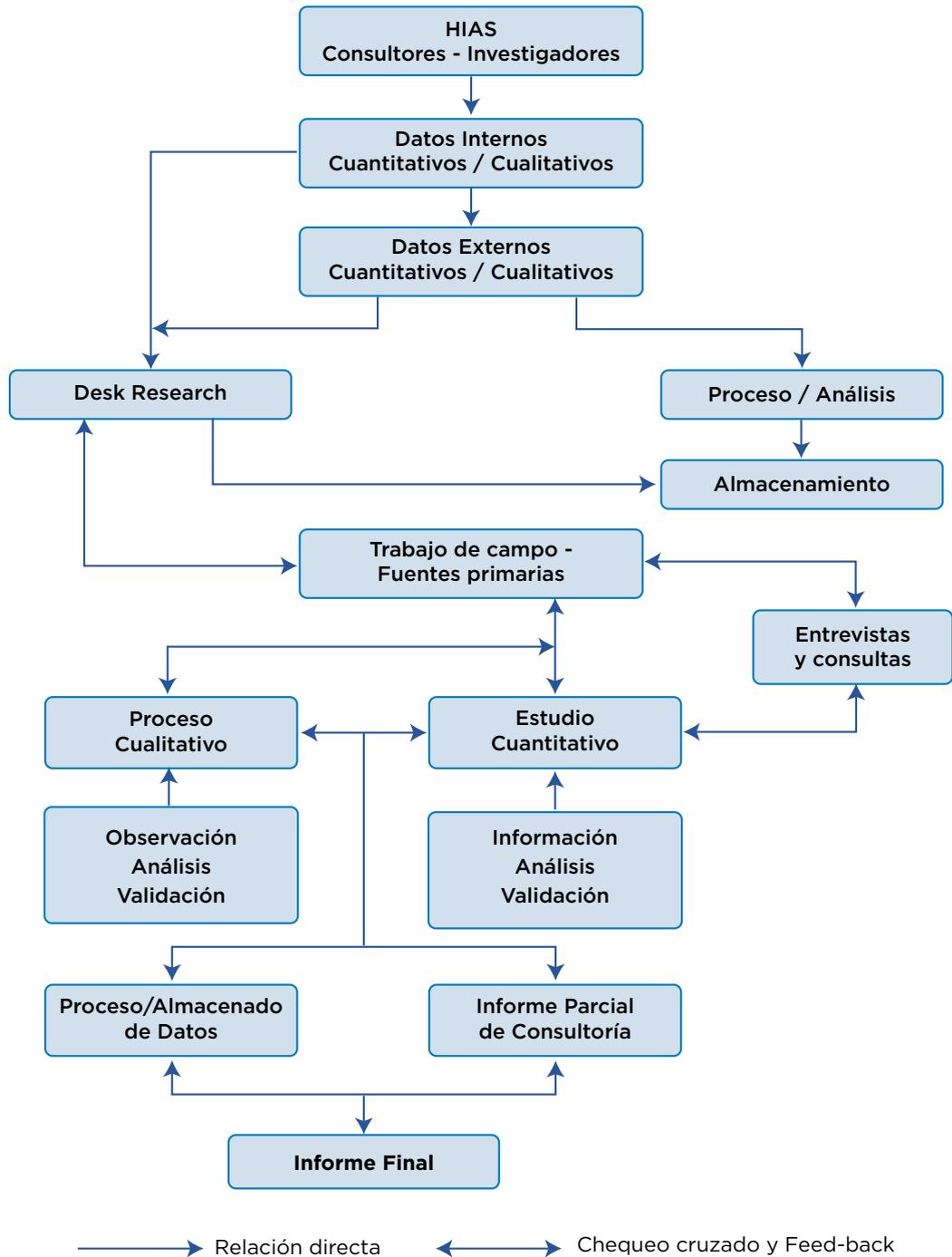
Fuente: Adaptado de UNICEF, 2017.

I.1 Modelo de investigación

El modelo investigativo utiliza una combinación de fuentes secundarias y fuentes primarias, considerando un enfoque metodológico mixto. O sea, revisión de la documentación producida (documentación bibliográfica, entrevistas a informantes clave, así como la aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas aplicadas a la población meta (institucional, expertos referenciales y poblaciones de personas refugiadas). También se toman en cuenta la información en poder del equipo de investigadores asignado a esta consultoría (Petra Petry y Carlos Salas L.), quienes ya han realizado investigaciones similares recientes para RET Internacional (2019), OIT y ACNUR (2015). Además de la revisión de la literatura relevante para la contextualización de la ejecución de las acciones.

El sistema combinado de fuentes primarias con la información generada de fuentes secundarias se recomienda para asegurar la validez, aplicabilidad y calidad de la información obtenida para la caracterización y las recomendaciones pertinentes. Con lo anterior se pretende contar con dos tipos de análisis investigativo: uno cuantitativo y otro cualitativo. De esta forma, el modelo investigativo cuenta con cuatro componentes primordiales: (1) “desk-research” o investigación de fuentes secundarias, (2) trabajo de campo o investigación de fuentes primarias (proceso cualitativo y cuantitativo), (3) procesamiento y análisis de los datos, y (4) preparación y elaboración de informes. Este proceso se muestra gráficamente en el diagrama siguiente. Tal y como se menciona anteriormente, un aspecto fundamental del estudio es el chequeo cruzado para garantizar la calidad de la información.

Figura 2. Proceso metodológico



La metodología y herramientas consideradas optimizan los recursos en términos de costo/beneficio, respetando horarios útiles y hábiles de los actores, desplazamientos oportunos, instrumentos comprensibles y pertinentes de acuerdo con los objetivos de la consultoría. El levantamiento de información en campo tiene un alcance razonable y responde a criterios metodológicos rigurosos, objetivos y de representatividad por categorías y actores clave.

En cumplimiento de lo anterior se utilizaron las siguientes herramientas metodológicas:

1. **Revisión Documental** (fuentes secundarias) existentes en poder de la contraparte y otros actores/agentes clave; entre los que destacan, tales como:
 - Investigación y diagnóstico realizado por ACNUR y ACAI: “Personas refugiadas hoy en Costa Rica: sus voces, retos y oportunidades”.
 - Base de datos de la población refugiada o solicitante de esa condición atendida por las Agencias Socias de ACNUR (RET, Fundación Mujer, HIAS, etc.), IMAS y ACNUR.
 - Base de datos de los últimos 5 años (2016-2019) de la Unidad de Refugios de Costa Rica.
 - Documentos complementarios tales como: Informes temáticos, estudios país sobre la situación de la población refugiada o solicitante de asilo; documentos gubernamentales y de políticas nacionales y sectoriales; estudios analíticos acerca de las diferentes dimensiones de apoyo hacia esa población.
 - ACNUR 2018. Medios de Vida e Inclusión Económica para Personas Refugiadas. Nota Conceptual: Estrategia Global 2019-2023.
 - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) / Observatorio del Mercado Laboral (OML) / Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2013). La población extranjera en Costa Rica: Principales actividades económicas y ocupaciones.
 - ManpowerGroup Costa Rica (2020). Encuesta de Expectativas de Empleo Q1-2020.
 - Estudios similares previos tales como el estudio para “Identificar sectores potenciales e intervenciones necesarias para generar empleo decente a refugiados y solicitantes de asilo en Costa Rica”. OIT/Ginebra -ACNUR (2015), realizado por Petra Petry y Carlos Salas.
 - Las encuestas tales como la realizada por TECHO.org (2019), Estudio de Fundación Arias para la Paz: De la represión al exilio – Nicaragüenses en

Costa Rica (2019), Encuesta de Indicadores Múltiples por Conglomerados (MICS) 2011, Estudio socioeconómico de personas refugiadas nicaragüenses para RET Internacional (2019), realizado por Carlos Salas y Petra Petry, etc.

- Información de organizaciones como Fundación Cenderos, Consultorio Jurídico de la Universidad La Salle, Colectivo de DDHH Nicaragua Nunca Más y Fundación Arias para la Paz.
 - UNHCR (2018). Medios de Vida e Inclusión Económica para Personas Refugiadas. Nota Conceptual: Estrategia Global 2019-2023.
 - OCDE (2018). Estudios Económicos de la OCDE: Costa Rica 2018.
 - Anuario Estadístico Institucional, MTSS, 2016.
 - INEC (2014). Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica (CAECR 2011).
 - La política del Gobierno y de los documentos de legislación y la información pública.
 - La investigación y los estudios que se llevaron a cabo por el gobierno, los socios de desarrollo y organizaciones no gubernamentales internacionales y nacionales; y la academia.
 - Bases de datos e investigaciones globales. Bases e informes de la DGME.
 - MIDEPLAN (2014). Región Huetar Norte. Plan de Desarrollo 2030.
 - Marketing Empresarial Integrado G&B S.A. (2017). Estudio de Oferta y Demanda del Mercado Laboral Local e Intermediación Laboral en el Municipio de Los Chiles, Costa Rica.
 - INDER (2015). Plan de Desarrollo Rural del Territorio Guatuso-Upala-Los Chiles (Región Norte-Norte) 2015-2020.
 - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2019). Anuario Estadístico 2018. MTSS, Dirección General de Planificación del Trabajo, Observatorio del Mercado Laboral.
2. **Matriz Insumo – Producto del Banco Central:** se realiza un análisis con el fin de determinar los sectores económicos que mayormente contribuyen con el PIB del país y la generación de empleo, con el propósito de categorizar y priorizar los sectores productivos con mayor capacidad de absorción laboral y de mayor potencialidad para generar autoempleabilidad. Para el análisis y priorización de sectores se utilizan cuatro indicadores principales, a saber: (1) Multiplicador Backward, (2) Multiplicador Normalizado, (3) Contribución al

PIB y (4) Contribución al Empleo. Para cada indicador se realiza un “ranking” que categoriza los sectores en orden de importancia por indicador. Para efectos de la presente investigación se incluyen los primeros 20 sectores en cada indicador. En la sección II.1 de este informe se incluye una descripción de la matriz y su aplicabilidad para esta investigación.

3. **Entrevistas a profundidad** con actores claves (instituciones y Organizaciones No-Gubernamentales -ONG) que realizan tareas de atención, comunicación, coordinación y relacionamiento interinstitucional a nivel regional y nacional con población refugiada o solicitante de asilo. La sistematización de la información obtenida se incluye en la sección II de este informe. Ver **anexo 1** para el detalle de organizaciones que participaron en este estudio y en sus diversas actividades.
4. **Reuniones de trabajo con la contraparte técnica autorizada** designada por la parte contratante. Se realizan reuniones de coordinación con HIAS y sus contrapartes (ACNUR, OIT y Ayuda en Acción).
5. **Grupos focales** para la recolección de información con actores claves (población meta, instituciones y organizaciones relacionadas a nivel regional y nacional), con el fin de realizar el análisis cualitativo sobre la caracterización de la población refugiada o solicitante de dicha condición. Se realizan 4 grupos focales: 1 en Upala, 1 en Los Chiles y 2 en San José, según la programación establecida.
6. **Encuesta con un cuestionario** dirigido a una **muestra representativa** de personas solicitantes de la condición de refugiada y refugiadas. La aplicación de los cuestionarios, permite cubrir la población incluida en la muestra estadística con los resultados detallados en la sección III del informe. En total se entrevistan 239 personas, distribuidas por nacionalidad de la siguiente manera: 165 nicaragüense, 27 venezolana, 24 salvadoreña, 9 cubana, 8 colombiana, 3 hondureña, 3 otras nacionalidades.

Los resultados generados a partir de la aplicación de los cuestionarios a la muestra representativa se incluyen en la sección III de este informe. La muestra se determina a partir de la valoración de las concentraciones de población refugiada que se establecen a partir de la investigación estadística, cuya base conceptual para el cálculo se describe en el **anexo 2**.

Adicionalmente se aplicó un instrumento para valorar las competencias blandas de la población, cuyos resultados se resumen en la sección III.2 y el detalle se incluye en el **anexo 3**.

7. Como parte de la estrategia sugerida en este documento, se diseñaron las fichas de los perfiles para los puestos de trabajo, las cuales se incluyen en el **anexo 4**.

II. DESCRIPCIÓN DEL MERCADO LABORAL



II. DESCRIPCIÓN DEL MERCADO LABORAL

II.1. Mercadeo laboral y Marco Normativo-Jurídico

Referente a los resultados de la Encuesta Continua de Empleo (ECE) del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), algunos indicadores generales de la población nacional (al IV trimestre del 2019) son los siguientes:

Población total:	5 075 372
Fuerza de trabajo:	2 492 283
Ocupada:	2 182 818
Desempleada:	309 465
Fuera de la fuerza de trabajo:	1 471 375
Tasa de desempleo:	12,4%
Porcentaje de ocupados con subempleo:	11,1%
Porcentaje de ocupados con empleo informal:	46,5%

Por otro lado, el informe “Situación actual y tendencias del empleo en Costa Rica” del Observatorio Económico y Social de la Universidad Nacional, publicado en abril del 2019 con base en los resultados principales de la Encuesta Continua de Empleo del INEC, plantea algunas de las conclusiones importantes:

1. La fuerza de trabajo (personas ocupadas + desempleadas, de 15 años y más) creció un 12% en el último año (259.145 personas más, y de estas, el 64% son mujeres, el 25% son jóvenes y el 79% son de la Región Central del país).
2. La creación de casi 170 mil empleos en el último año fue insuficiente con respecto a la cantidad de personas que salieron a buscar trabajo.
3. La huelga ocurrida el año pasado, la incertidumbre por el plan fiscal, el alto endeudamiento de los hogares son razones que podrían responder a por qué se incrementó la fuerza de trabajo.

4. Las personas ocupadas independientes han venido creciendo de forma sostenida desde hace algunos años, lo cual preocupa porque casi un 60% de estos no cuentan con seguro.
5. Nueve de cada 10 empleos creados se dio en el sector informal: signo de la precariedad laboral. El 70% de los nuevos ocupados informales son mujeres.
6. En general, entre los jóvenes el desempleo es muy alto (un 31%), pero además el 44% de los jóvenes están ocupados en el sector informal.
7. De los 169.683 empleos creados en el último año (en el país), el 71% fueron ocupados por mujeres, y si la mayoría de los nuevos empleos son informales (según el punto anterior), esto se traduce en una mayor precariedad del empleo para ellas.

Según el Anuario Estadístico 2018 del MTSS, las ocupaciones de mayor oferta y demanda registradas en el Sistema de Intermediación, Orientación e Información de Empleo (SIOIE), se detalla a continuación (ver Cuadro 3):

Las ocupaciones de mayor oferta:

- Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes.
- Oficinistas generales.
- Demostradores de tiendas.
- Empleador de centros de llamadas.
- Técnicos y auxiliares de contabilidad.
- Entre otras actividades.

Por otro lado, la ocupación de mayor demanda:

- Empleados de servicios de información al cliente no clasificando bajo otros epígrafes.
- Oficinistas generales
- Demostradores de tiendas
- Empleados de centros de llamadas
- Técnicos y auxiliares de contabilidad.

Cuadro 1

COSTA RICA, MTSS: Ocupaciones de mayor oferta y demanda registradas en el SIOIE, y concordancia entre ambas, 2018

Ocupaciones de mayor oferta (En orden de prioridad)	Concordancia	Ocupaciones de mayor demanda (En orden de prioridad)
Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes	A	Técnicos y asistentes en relaciones públicas y publicidad
Oficinistas generales	B	H Representantes comerciales
Secretarios administrativos y ejecutivos		D Empleados de centros de llamadas
Analistas de gestión y organización		G Camareros de mesa
Secretarios		Guardias de protección
Demostradores de tiendas	C	Electrónicos
Cajeros y expensadores de boletos, tiquetes		Electricistas de obras y afines
Recepcionistas		J Empleados de control de abastecimientos e inventarios
Empleados de centros de llamadas	D	A Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes
Analistas de sistemas		Soldadores y oxicultadores
Técnicos y auxiliares de contabilidad	E	B Oficinistas generales
Especialistas en servicios de personal y afines		Cocineros
Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos	F	E Técnicos y auxiliares de contabilidad
Camareros de mesa	G	Peones de la construcción de edificios
Representantes comerciales	H	Ayudantes de cocina
Asistentes de venta de tiendas y almacenes	I	Conductores de camiones pesados
Empleados de control de abastecimientos e inventarios	J	C Demostradores de tiendas
Agentes de proveeduría		I Asistentes de venta de tiendas y almacenes
Técnicos en electrónica		F Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos

Nota: SIOIE es el Sistema de Intermediación, Orientación e Información de Empleo.
Corte a 31 de diciembre.

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2019). Anuario Estadístico 2018.

Según un estudio realizado por el MTSS-OML-OIM (2013), se muestra el papel que juega la población extranjera en los diferentes sectores de la economía nacional:

“El 72.9% de los trabajadores extranjeros de sexo masculino se desempeña en los siguientes grupos ocupacionales (desagregación a dos dígitos, entre paréntesis el número de trabajadores):

- Peones agropecuarios, pesqueros y forestales (29.436).
- Oficiales y operarios de la construcción excluyendo electricistas (14.743).
- Peones de la minería, construcción, industria y transporte (10.475).
- Vendedores (10.032).
- Personal de los servicios de protección (7.899).
- Oficiales y operarios de metalurgia, construcción, mecánica y afines (4.990).

- g. Operarios y oficiales trabajadores del procesamiento de alimentos, confección, ebanistas, otros artesanos y afines (4.805).
- h. Conductores de vehículos y operadores de equipos pesados móviles (4.751).
- i. Agricultores y trabajadores calificados de explotaciones agropecuarias con destino al mercado (4.288).
- j. Trabajadores de los servicios personales (4.063)

Mientras, para las mujeres 79.9% se desempeña en los siguientes grupos ocupacionales (desagregación a dos dígitos, entre paréntesis el número de trabajadoras):

- a. Limpiadoras y asistentes de limpieza (24.597).
- b. Vendedoras (10.544).
- c. Trabajadoras de los servicios personales (8.749).
- d. Peones agropecuarios, pesqueras y forestales (2.940).
- e. Empleadas en trato directo con el público (2.381).
- f. Profesionales de la enseñanza (2.206).
- g. Profesionales de nivel medio en operaciones financieras, administrativas, matemáticas y estadística (2.198).
- h. Trabajadoras de los cuidados personales (2.172).
- i. Operarias y oficiales trabajadoras del procesamiento de alimentos, confección, ebanistas, otras artesanas y afines (2.026).
- j. Peones de la minería, construcción, industria y transporte (1.833)". (pp. 33-34)

“La posibilidad de insertarse laboralmente en una determinada ocupación y/o actividad económica está fuertemente determinada por el nivel educativo.” (p. 34)

En Costa Rica existen durante los últimos años, una serie de convenios, proyectos y decretos (que involucran el MTSS y otras instancias), apoyando a la generación de ingresos económicos, ya sea por medios propios o mediante la inserción laboral en empresas tanto públicas como privadas. Algunas iniciativas a nivel nacional son:

- a. **Programa Nacional de Empleo**, una iniciativa que busca “apoyar el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en riesgo de pobreza y en pobreza, otorgando una ayuda económica temporal por su incorporación en proyectos de interés comunal, procesos de capacitación o el apoyo de grupos de personas con ideas o proyectos productivos”.

- b. **Programa Empléate**, creado por el MTSS y tiene como objetivo principal mejorar la empleabilidad de personas jóvenes, en el rango de los 17 a los 24 años, que no estudien ni trabajan, y que se ubican por debajo de la línea de pobreza.
- c. Convenio marco de Cooperación entre la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) y el MTSS. El convenio tiene por objeto reforzar la vinculación entre el **MTSS** y **AED**, para promover el desarrollo de las personas y las poblaciones en mayor condición de vulnerabilidad mediante programas y/o Servicios Públicos de Empleo, en alianza con el sector productivo del país.
- d. Programa Nacional de Apoyo a la Micro y Media Empresa y a la Movilidad Social (**PRONAMYPE**): promueve el Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Planificación Económica, Nacional y Política, y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- e. Convenio marco de Cooperación entre el MTSS y el Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (CENECOOP): El convenio tiene por objeto reforzar la vinculación entre el **MTSS** y **CENECOOP**, para promover el desarrollo de las personas y las poblaciones en mayor condición de vulnerabilidad mediante programas y/o Servicios Públicos de Empleo, en alianza con el sector productivo del país.
- f. Convenio marco de Cooperación Interinstitucional **IMAS, BPDC, BANCRÉDITO** (MTSS figura como testigo de honor). Este convenio pretende promover y facilitar el acceso a opciones de financiamiento empresarial, en condiciones diferenciadas, a personas en condiciones de pobreza u organizaciones que integren personas en condiciones de pobreza, que desean generar ingresos con un proyecto productivo o ampliar uno ya existente.
- g. Convenio de Cooperación entre el **MTSS** y **Sykes Latin America, S.A.**: Se establecen acciones de cooperación con empresas privadas, como Sykes, para apoyar el desarrollo del Programa Empléate creado por el Ministerio de Trabajo y tiene como objetivo principal mejorar la empleabilidad de personas jóvenes, en el rango de los 17 a los 24 años, que no estudien ni trabajan.

II.2. Cobertura Geográfica del Estudio

II.2.1. Contextualización del Municipio de Los Chiles y Upala en la Zona Norte-Norte

Los cantones de los Chiles y Upala están ubicados en la frontera con Nicaragua, en la Región Huetar Norte (RHN) del país. En el año 2010, el 75% de los hogares de la

Región Huetar Norte fueron clasificados por el INEC como no-pobres, y del 25% de hogares pobres (nacional: 21,3%), y 8,4% estaban en condición de pobreza extrema (nacional: 6%).

Según la siguiente tabla 1, la tasa de no participación, los subempleos y los empleos informales de la Región Huetar Norte, superan el promedio nacional.

Tabla 1. Región Huetar Norte: Compendio al IV trimestre del 2019 sobre los principales indicadores de la población nacional según regiones de planificación

Indicadores generales	IV Trimestre 2019	
	Regiones de planificación	
	Total	Región Huetar Norte
1. Población total	5 075 372	416 783
2. Población de 15 años y más	3 963 658	308 775
2.1 Fuerza de trabajo	2 492 283	184 306
Ocupada ^{1/}	2 182 818	162 255
Desempleada ^{2/}	309 465	22 051
2.2 Fuera de la fuerza de trabajo	1 471 375	124 469
3. Porcentajes		
Tasa neta de participación	62,9	59,7
Tasa de ocupación ^{3/}	55,1	52,5
Tasa de desempleo ^{4/}	12,4	12,0
Tasa de no participación	37,1	40,3
Tasa de presión general	21,3	24,1
Porcentaje de ocupados con subempleo	11,1	17,1
Porcentaje de ocupados con empleo informal ^{5/}	46,5	54,3

Fuente: INEC 2020. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2019.

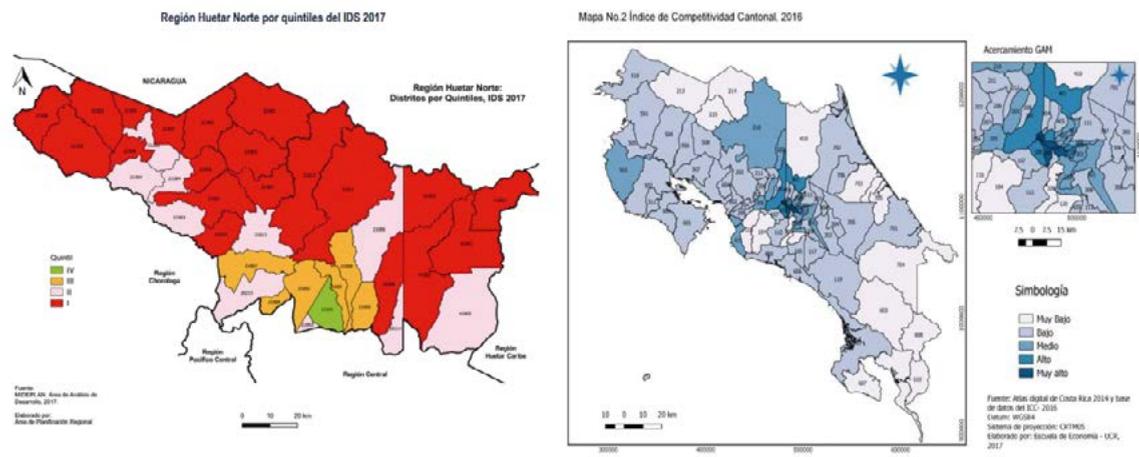
Notas:

- 1/ Personas en la fuerza de trabajo que participaron en la producción de bienes y servicios económicos (trabajaron) por lo menos una hora en la semana de referencia. Incluye a las personas que, pese a tener trabajo no lo realizaron en la semana de referencia, por alguna circunstancia especial, pero tienen garantía de retornar al trabajo, siguen recibiendo sueldo por el trabajo y su período de ausencia no sobrepasa un mes.
- 2/ Personas en la fuerza de trabajo que estaban sin empleo en la semana de referencia, están disponibles a participar de la producción de bienes y servicios económicos, buscaron trabajo, pero no lo encontraron, aunque realizaron medidas concretas de búsqueda durante las últimas cuatro semanas. Incluye también a los que no buscaron trabajo en las últimas cuatro semanas, pero consiguieron empleo en la semana de entrevista, esperan reinicio de operaciones de una actividad o respuesta de gestiones anteriores con un período inferior al mes.

- 3/ Porcentaje de la población ocupada respecto a la población en edad de trabajar (personas de 15 años o más).
- 4/ Porcentaje de la población desempleada respecto a la fuerza de trabajo.
- 5/ Porcentaje de la población ocupada con empleo informal respecto al total de ocupados. El empleo informal comprende el total de empleos que cumplen las siguientes características: según la posición en el trabajo de la persona: i) Personas asalariadas que no están inscritas en la seguridad social a través de sus patrones, ii) Ayudantes no remunerados, iii) Trabajadores por cuenta propia y empleadores que tienen empresas no constituidas en sociedad (no están inscritas en el Registro Nacional de la Propiedad y no llevan una contabilidad formal).

El Índice de Desarrollo Social 2017 (MIDEPLAN, 2017) indica, que prácticamente todos los cantones de la Zona Norte-Norte tienen características que los ubican con desventaja social, es decir, están ubicados en el primer quintil¹. Además, el Índice de Competitividad Cantonal es muy bajo en la Zona Norte-Norte de la RHN.

Mapa.1 Región Huetar Norte, por Quintiles del IDS 2017 e Índice de Competitividad Cantonal 2016



Fuente: Índice de Desarrollo Social MIDEPLAN, 2017

A lo anterior se agrega la ausencia de oportunidades laborales a nivel local por la poca calificación de la mano de obra, unida a la baja productividad de la agricultura campesina (actividad preponderante en manos de pequeños productores) y los bajos ingresos que reciben de la misma, llevan a buscar salidas con una visión de corto plazo. Particularmente, varios de estos pequeños propietarios han optado

¹ El quintil de ingreso se calcula ordenando la población (de una región, país, etc.) desde el individuo más pobre al más adinerado, para luego dividirla en 5 partes de igual número de individuos; con esto se obtienen 5 quintiles ordenados por sus ingresos, donde el primer quintil (o Q1, I quintil) representa la porción de la población más pobre; el segundo quintil (Q2, II quintil), el siguiente nivel y así sucesivamente hasta el quinto quintil (Q5, V quintil), representante de la población más rica.

por vender sus parcelas y convertirse, sea en asalariados de las grandes empresas agroindustriales de la zona, migrar hacia la costa pacífica a trabajar en el sector de la construcción, o a otras zonas en busca de nuevas oportunidades. Esto da lugar a la fragmentación de la familia del emigrante y eventualmente a la búsqueda de oportunidades para la nueva jefa de hogar, en un entorno particularmente difícil para la mujer, asociado a una cultura en la que ella se desenvuelve exclusivamente en el ámbito del hogar (que incluye el trabajo agrícola en la parcela familiar), y con poco contacto con el mundo exterior.

El tamaño medio de la parcela permite una producción agrícola (y eventualmente pecuaria) que puede dar con solvencia para la manutención de la familia, y ocasionalmente para la comercialización de un cierto excedente. En general, la producción y productividad es más baja y, por tanto, los excedentes comercializables son limitados. A lo anterior, se agrega también lo siguiente:

- Altos costos (relativos) de producción, asociados a la limitada demanda y oferta de insumos;
- Bajos precios para sus productos, asociados a la productividad, baja producción, así como la falta de organización para ventas conjuntas (mayor volumen, reducción de costos de transporte);
- Poca disponibilidad de empleos para otros miembros de la familia (de acuerdo al tipo de mano de obra y su grado de calificación).

Con base en una serie de otros estudios consultados², se alistan a continuación las siguientes menciones relacionadas a la oferta laboral en la zona de interés para el estudio:

- Son cantones predominantemente agrícola y ganadero y la mayoría de las oportunidades laborales van dirigidas a mano de obra operaria (trabajo en campo). En general, absorben muchos extranjeros en las fincas, en su mayoría procedentes de Nicaragua, durante las épocas de temporada.
- En los últimos años el cantón ha crecido en la producción de la piña, naranja y caña de azúcar (monocultivos), lo que hace que exista una oportunidad laboral, pero para oficios sin profesión.
- Más del 95% de las exportaciones de la zona del Huetar Norte está concentrado en los sectores agrícola y alimentario y el principal producto de

² Marketing Empresarial Integrado G&B S.A. (2017), Plan de Desarrollo 2030 (MIDEPLAN, 2014), Índice de Competitividad Cantonal 2006-2016 (UCR - Escuela de Economía y Observatorio del Desarrollo, 2017), Índice de Desarrollo Social 2017 (MIDEPLAN, 2017), entre otros.

exportación es la piña, que representa el 67,0% del valor exportado, según datos de PROCOMER (Zevallos V., 2014). Junto con la piña, los jugos y concentrados de fruta, la yuca, los cítricos y otros frutos congelados, constituyen los principales productos de exportación.

- La disponibilidad de materias primas agrícolas ha permitido el desarrollo de la agroindustria, donde han destacado la elaboración de jugos y concentrados de fruta, así como el procesamiento de leche, palmito y otros productos. Algunas empresas importantes son: Ticofrut, S.A, Frutas Tropicales Venecia, S.A, Tropicales del Valle S.A, Comercializadora de frutas, Inversiones y Procesadora Tropical, Pineapple Company JS S.A, Piñales de Santa Clara S.A; Compañía Agrícola B.C. S.A., Tropical Paradise Fruits Company S.A, y Ananas Export Company S.A.
- Hay empresas privadas en la zona, pero no tienen mucha oportunidad para mano de obra especializada y/o técnica. Las empresas producen para el mercado extranjero (exportación) y el tipo de empleo es prácticamente de peones de fincas, administrador de fincas (capataz), choferes de camión, operadores de maquinaria agrícola o máquinas especializadas en procesos. Por lo tanto, no hay muchas empresas privadas en la zona norte-norte que puedan ofrecer oportunidades laborales a nivel técnico y/o profesional; en su mayoría son oficios agrícolas.
- Estadísticas del INEC indican que los cantones de los Chiles y Upala reflejan que hay entre 10% a 15% de desempleo en la zona.
- A consecuencia del Huracán Otto (noviembre 2016), muchos agricultores y ganaderos perdieron tierra y producción y tuvieron que cerrar su negocio y despedir mano de obra.
- Referente al sector turístico, las empresas relacionadas son en su mayoría de pequeño y mediano tamaño y generan poco empleo. Actualmente la zona norte-norte cuenta con una oferta turística favorecida por los volcanes, Refugio de Vida Silvestre Caño Negro el cual forma parte de los Humedales de Importancia Internacional, Río Celeste, Parque Juan Castro Blanco, Río Frío y márgenes del Río San Juan Frontera con Nicaragua.

Según el Plan de Desarrollo Rural del Territorio Guatuso-Upala-Los Chiles (Región Norte-Norte) 2015-020 (INDER, 2015), los medios productivos principales en los diversos distritos del cantón de Guatuso, Los Chiles y Upala son los siguientes:

Cuadro 2: Medios productivos principales en Guatuso, Los Chiles y Upala (distribución por distritos):

Cantón Guatuso:	
1. San Rafael	Servicios, ganadería doble propósito, cría, raíces y tubérculos, arroz, frijol, piña, plátano, cacao, raicilla, pimienta, maíz y ayote
2. Buena Vista	Ganadería doble propósito, cría, raíces y tubérculos, arroz, frijol y plátano
3. Cote	Ganadería doble propósito, cría, engorde, raíces y tubérculos
4. Katira	Ganadería doble propósito, raíces y tubérculos, piña, cacao, palmito, pimienta, raicilla, maracuyá, cítricos, plátano, camote, ayote, sandía, granos básicos y turismo
Cantón Los Chiles:	
1. Los Chiles	Turismo, servicios, granos básicos (arroz y frijol), raíces, tubérculos, ganadería y piña
2. Caño Negro	Turismo, granos básicos (arroz y frijol), ganadería y forestal
3. El Amparo	Granos básicos (arroz y frijol), raíces y tubérculos, caña azúcar, forestal, cítricos y piña
4. San Jorge	Ganadería, raíces y tubérculos y granos básicos
Cantón Upala:	
1. Upala	Servicios, piña, naranja, palma (“palmiteras”), cacao, arroz, frijol, maíz, yuca, ganadería de corte y reforestación
2. Aguas Claras	UHE Los Negros, ganadería de leche, ganadería de doble propósito, chile dulce, pepino, tomate, tiquizque y macadamia
3. San José (Pizote)	Ganadería de doble propósito, arroz, maíz, frijol, maracuyá y cacao
4. Bijagua	UHE Bijagua, ganadería de leche, ganadería doble propósito, ganadería de carne, tomate, pepino, chile dulce y frutales
5. Delicias	Ganadería carne, arroz, frijoles, maíz y cacao
6. Dos Ríos	Naranjas, ganadería leche, tiquizque, yuca, maíz, frijol, plátano, frutales y cítricos
7. Yolillal	Ganadería doble propósito, piña, yuca, plátano y cacao
8. Canalete	UHE El Higuierón, ganadería doble propósito, forestales, tiquizque, yuca, piña, plátano y mamón chino

Fuente: INDER (2015). Plan de Desarrollo Rural del Territorio Guatuso-Upala-Los Chiles (Región Norte-Norte) 2015-2020.

De acuerdo a la cantidad de empresas existentes en la zona, predominan las pequeñas empresas que cuentan con poco personal; en su gran mayoría es personal de mano de obra no calificada (personal de campo) para el desarrollo de trabajos eminentemente agrícolas. Son pocas las grandes empresas que emplean mucho personal. En general, no existen muchas empresas en la zona que puedan darle oportunidades de

trabajo a toda la población. Además, en su gran mayoría el personal se contrata a un modo muy operativo, sin un proceso estructurado de selección y contratación.

Tabla 2. Total de empresas.
Según provincia, cantón y distrito.
Por intervalo de trabajadores 2018

Provincia, cantón y distrito	Total	Intervalo de trabajadores				
		1 a 5	6 a 30	31 a 100	101 o más	No definido
UPALA	87	59	21	1	3	3
Upala	37	25	9			3
Aguas Claras	5	4		1		
San José (Pizote)	10	6	4			
Bijagua	22	18	4			
Delicias	2	2				
Dos Ríos	2	1	1			
Yolillal	5	1	2		2	
Canalete	4	2	1		1	
LOS CHILES	63	42	12	4	4	1
Los Chiles	38	25	7	3	2	1
Caño Negro	5	4	1			
El Amparo	16	10	3	1	2	
San Jorge	4	3	1			
GUATUSO	65	52	9	3	1	
San Rafael	46	37	6	2	1	
Buenavista	5	4	1			
Cote	6	6				
Katira	8	5	2	1		

Fuente: INEC 2019. Directorio de Empresas y Establecimientos (DEE 2018).

II.2.2. Oferta Institucional

II.2.2.1. Zona Norte-Norte

En la Zona Norte-Norte se encuentran las siguientes organizaciones que tienen algún grado de importancia en la absorción laboral o creación de emprendimiento. A continuación, se presenta un listado de ellas, con las funciones que desempeñan y con base en una distribución cantonal:

Instituciones públicas:

Guatuso:	
Institución	Función/Aporte
Ministerio de Seguridad Pública	Seguridad comunitaria, el policía en su casa (programa tv), capacitación a jóvenes de la zona sobre drogas, abuso, entre otros.
Ministerio de Salud	Programa de atención y aprendizaje infantil y comida, Programa entrega de leche a comunidades y distribución DAF, Servicios sanitarios para personas de escasos recursos / ASIS: Análisis de Situación Integral en Salud. / Plan Movete: Actividad física. Permiso sanitario (empresariedad).
Ministerio de Educación Pública	Supervisar la gestión administrativa de los centros educativos (un colegio, 31 escuelas y un Cindea).
Banco Nacional de Costa Rica	Banca para el Desarrollo, BN Mujer, Producto de captación, pensiones, seguros.
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Banca para el Desarrollo: direccionado a Ciudad Quesada, crédito personal, capacitaciones.
Ministerio de Agricultura y Ganadería	Extensión agropecuaria, apoyo programa granos básicos, apoyo proyecto tilapia, ideas productivas, fincas integrales, proyecto cacao.
Consejo Nacional de la Producción	Programa PAI, Aprosila (Asociación de Productores de Tilapia de Llano Bonito).
Instituto Mixto de Ayuda Social	Servicios básicos, Avancemos, mejoramiento de vivienda, ideas productivas, formación humana con el INAMU, capacitación, procesos socioeducativos, infraestructura comunal, fideicomiso, manos a la obra.
Tribunales de Justicia (Juzgado Contravencional)	Resolución de diferentes tipos de conflictos.
Tribunales de Justicia (Ministerio Público y Fiscalía)	Seguimiento causas penales.
Tribunales de Justicia (Defensa Pública Guatuso)	Proyección a nivel de instituciones educativas y comunidad indígena sobre los derechos públicos en asuntos penales, violencia doméstica, pensiones alimentarias.
Tribunal Supremo de Elecciones	Administración electoral, registro civil, jurisdiccional, formación en democracia.
Correos de Costa Rica	Gobierno digital y mensajería. Programa PYME.
Ministerio de Educación (Liceo Katira)	Educación.
Ministerio de Salud (Oficina Local Cen-Cinai Guatuso)	Programa de atención y aprendizaje infantil y comida, Programa entrega de leche a comunidades y distribución DAF.

Área Salud / Caja Costarricense Seguro Social Guatuso	Actividades y promoción de la salud.
Instituto Costarricense de Electricidad	Extensión de redes y cableado eléctrico.
Sistema Nacional de Educación Musical (SINEM)	Presentaciones en el cantón y fuera de él.
Los Chiles:	
Institución	Función/Aporte
Banco Nacional de Costa Rica	Banca para el Desarrollo, BN Mujer, Producto de captación, pensiones, seguros.
Correos de Costa Rica	Gobierno digital y mensajería. Programa PYME.
Cruz Roja	Atención de desastres naturales y accidentes de todo tipo.
Hospital	Atención de personas ya sea por enfermedad o accidentes de todo tipo.
IMAS	Servicios básicos, Avancemos, mejoramiento de vivienda, ideas productivas, formación humana con el IMAS, capacitación, procesos socioeducativos, infraestructura comunal, fideicomiso, manos a la obra.
Ministerio de Justicia	Resolución de diferentes tipos de conflictos.
MAG	Extensión agropecuaria, apoyo programa granos básicos, apoyo proyecto tilapia, ideas productivas, fincas integrales, proyecto cacao.
Ministerio de Gobernación	Seguridad comunitaria, el policía en su casa (programa tv), capacitación a jóvenes de la zona sobre drogas, abuso, entre otros.
Ministerio de Salud	Programa de atención y aprendizaje infantil y comida, Programa entrega de leche a comunidades y distribución DAF, Servicios sanitarios para personas de escasos recursos / ASIS: Análisis de Situación Integral en Salud. / Plan Movete: Actividad física. Permiso sanitario (empresariedad).
CCSS	Atención de personas ya sea por enfermedad o accidentes de todo tipo. Registro para la empresariedad.
PANI	Atención de niños con problemas familiares.
AyA	Servicio de agua potable, mantenimiento de red de tuberías.
Tribunal Supremo de Elecciones (Registro Civil Los Chiles)	Administración electoral, Registro Civil, jurisdiccional, formación en democracia.
Dinadeco	Coordinación con Asociaciones de Desarrollo Comunal.
INDER	Desarrollo Rural con enfoque territorial.
Senasa	Normas de salud e higiene animal.

INA	Capacitación. Apoyo a empresas mediante INA-PYME.
Ministerio de Seguridad Pública	Seguridad comunitaria, el policía en su casa (programa tv), capacitación a jóvenes de la zona sobre drogas, abuso, entre otros.
Consulado de Nicaragua	Gestión de trámites con inmigrantes.
Poder Judicial (OIJ) Los Chiles	Resolución de diferentes tipos de conflictos.
MINAE	Conservación áreas de patrimonio del estado.
ICE	Extensión de redes y cableado eléctrico.
INTA	Encargado de la reproducción y experimentación con semillas.
Ministerio de Educación Pública	Supervisar la gestión administrativa de los centros educativos. Centros educativos con modalidad diurna y nocturna dirigida a menores de edad y adultos.
Ministerio de Hacienda (Aduana)	Control de entradas y salidas del país.
Ministerio de Salud (Cen-Cinai)	Programa de atención y aprendizaje infantil y comida, Programa entrega de leche a comunidades y distribución DAF.
Poder Judicial (Juzgado Contravencional)	Resolución de diferentes tipos de conflictos.
Upala:	
Institución	Función/Aporte
Ministerio de Seguridad Pública	Seguridad comunitaria, el policía en su casa (programa tv), capacitación a jóvenes de la zona sobre drogas, abuso, entre otros.
Ministerio de Salud	Programa de atención y aprendizaje infantil y comida, Programa entrega de leche a comunidades y distribución DAF, Servicios sanitarios para personas de escasos recursos / ASIS: Análisis de Situación Integral en Salud. / Plan Movete: Actividad física. Permiso sanitario (empresariedad).
Ministerio de Educación Pública	Supervisar la gestión administrativa de los centros educativos (un colegio, 31 escuelas y un Cindea).
Banco Nacional de Costa Rica	Banca para el Desarrollo, BN Mujer, producto de captación, pensiones, seguros.
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Banca para el Desarrollo: direccionado a Ciudad Quesada, crédito personal, capacitaciones.
Ministerio de Agricultura y Ganadería	Extensión agropecuaria, apoyo programa granos básicos, apoyo proyecto tilapia, ideas productivas, fincas integrales, proyecto cacao.
Consejo Nacional de la Producción	Programa PAI, Aprosila (Asociación de Productores de Tilapia de Llano Bonito).

Instituto Mixto de Ayuda Social	Servicios básicos, Avancemos, mejoramiento de vivienda, ideas productivas, formación humana con el IMAS, capacitación, procesos socioeducativos, infraestructura comunal, fideicomiso, manos a la obra.
Tribunales de Justicia	Resolución de diferentes tipos de conflictos.
Tribunal Supremo de Elecciones	Administración electoral, registro civil, jurisdiccional, formación en democracia.
Ministerio de Educación Pública	Supervisar la gestión administrativa de los centros educativos. Centros educativos con modalidad diurna y nocturna dirigida a menores de edad y adultos.
Caja Costarricense de Seguro Social	Actividades y promoción de la salud.
Instituto Costarricense de Electricidad	Extensión de redes y cableado eléctrico.

Fuente: INDER (2015). Plan de Desarrollo Rural del Territorio Guatuso-Upala-Los Chiles (Región Norte-Norte) 2015-2020

Empresas privadas:

En la Zona Norte-Norte predominan las empresas de cultivo agrícola, tales como la Compañía Agrícola BC y la Empresa Agrícola BCL, Transnacional Interfruit Inc., Ticofruit, S.A., Frutas Tropicales Venecia, S.A, Tropicales del Valle S.A, Comercializadora de Frutas, Inversiones y Procesadora Tropical, Pineapple Company JS S.A, Piñales de Santa Clara S.A; Compañía Agrícola B.C. S.A., Tropical Paradise Fruits Company S.A, y Ananas Export Company S.A.

Así mismo, los productores de leche de los cantones de Upala y Guatuso venden sus productos a la Cooperativa Dos Pinos, ubicada en San Carlos de la RHN.

Además, se encuentran los almacenes, ferreterías y centros de comercialización de materiales e insumos agrícolas y de construcción al por mayor y al por menor, tales como los almacenes El Colono, Agro Logos, El Lagar, entre otros.

Representantes de la Sociedad Civil (Asociaciones y Fundaciones):

La Zona Norte-Norte cuenta con un conjunto de otras organizaciones sociales privadas que brindan apoyo a la comunidad, tales como: Visión Mundial; Fundación DEHVI; DEMUCA; FUNDAE; Cuerpo de Paz; Parroquia y diversas congregaciones religiosas; Guardia de asistencia rural (protección y orden público); Asociaciones de Desarrollo; URCOZON R.L y cooperativas; Grupos Cristianos; Junta de Educación; Patronato Nacional Escolar; Comité de Deportes y otros.

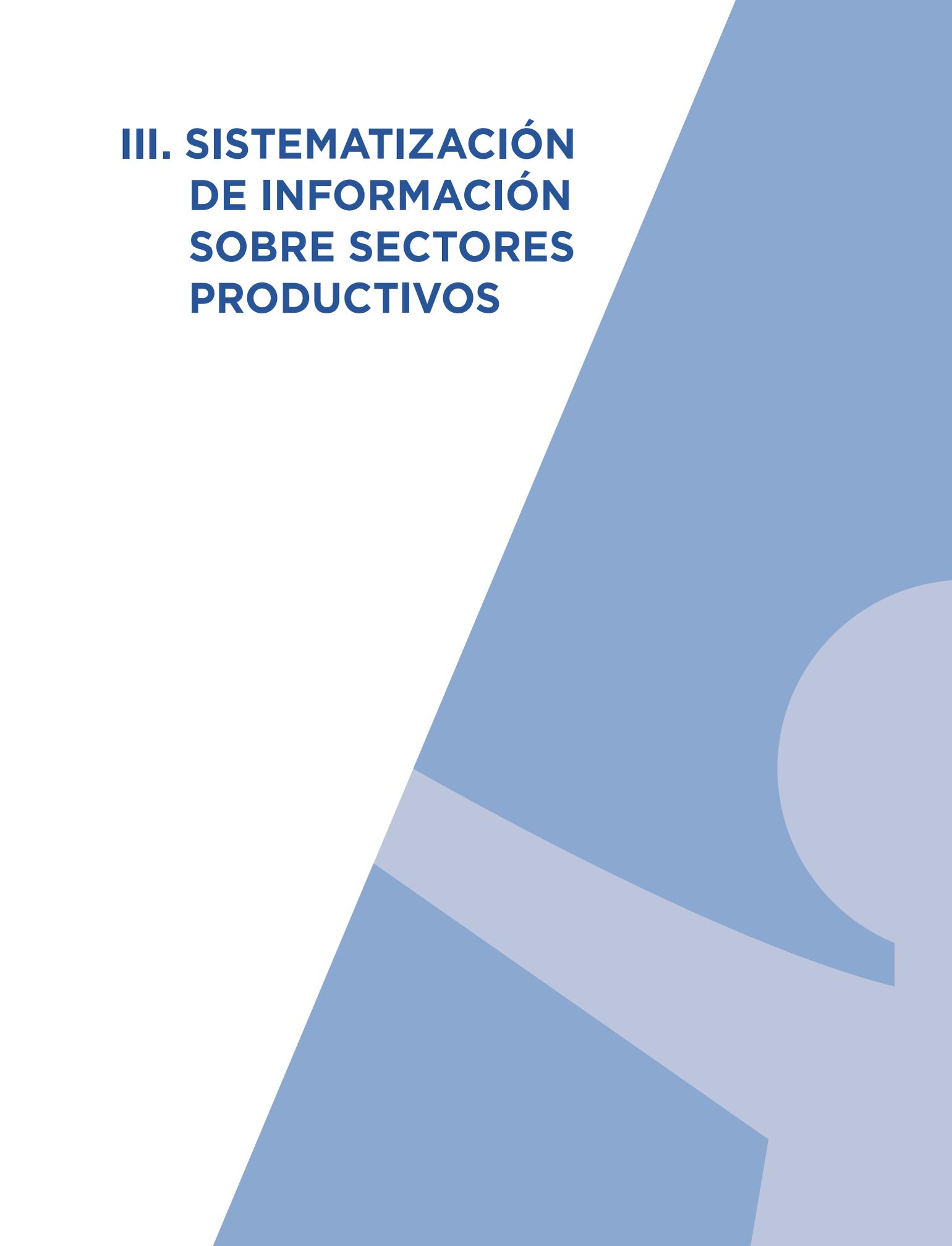
II.2.2.2. Región de la GAM

En el caso de la Gran Área Metropolitana (GAM), están presentes todas las instituciones públicas, tanto con oficinas regionales como con sus oficinas centrales. También existe una amplia gama de Organizaciones No Gubernamentales y Agrupaciones de la Sociedad Civil.

Además, se encuentran todas las cámaras empresariales representantes de todos los sectores (Agricultura; Comercio; Industrias; TICs; Alimentos, Bebidas y Restaurantes; Exportadores; etc.).

Lo que fundamentalmente se requiere es una efectiva articulación y coordinación de todas las partes.

III. SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SECTORES PRODUCTIVOS



III. SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SECTORES PRODUCTIVOS

III.1. Categorización de sectores productivos a partir de matriz insumo-producto

Según la clasificación mundial de competitividad del World Economic Forum (WEF), Costa Rica representa el 0.07% del PIB global; con un ingreso per cápita anual de \$ 11.7 miles; un promedio de crecimiento de su producción en términos reales de un 3.3% para los últimos 10 años y una importancia del 39% del consumo de energía renovable dentro de su matriz energética.

Costa Rica ocupa la posición #62 en el año 2019 dentro de la lista de 141 países evaluados y respecto al año 2018, perdió 7 posiciones, no tanto por haber caído en sus calificaciones, sino porque otros países avanzaron más en sus indicadores.

La gran fortaleza de este país es contar con la mejor educación de la región, una buena capacidad para innovar y su avance considerable en términos de tecnología de la información y de las comunicaciones. Pero también adolece de problemas, como una pobre infraestructura de transporte, dificultades en el acceso a la financiación y un alto déficit presupuestario. Los aspectos positivos mencionados deben ser utilizados como una plataforma para la definición de políticas integrales que faciliten la absorción laboral y el desarrollo de iniciativas empresariales en los sectores pujantes de la economía y que presenten alto potencial de crecimiento y dinamismo. De esta forma, aquellos sectores que efectivamente muestren alto potencial para la integración tanto vertical como horizontal, deberían ser sectores de interés para el desarrollo de iniciativas empresariales. Así mismo, los sectores con alta contribución al Producto Interno Bruto (PIB) y al empleo, deberían ser los sectores de interés para la empleabilidad.

Es por ello que como punto de partida de la investigación se utiliza la “Matriz de Insumo Producto” (MIP) aplicada por Banco Central de Costa Rica, tomando como año base el 2011. Ésta es considerada hoy en día como una de las herramientas más empleadas en el análisis de la producción doméstica y de la integración de la

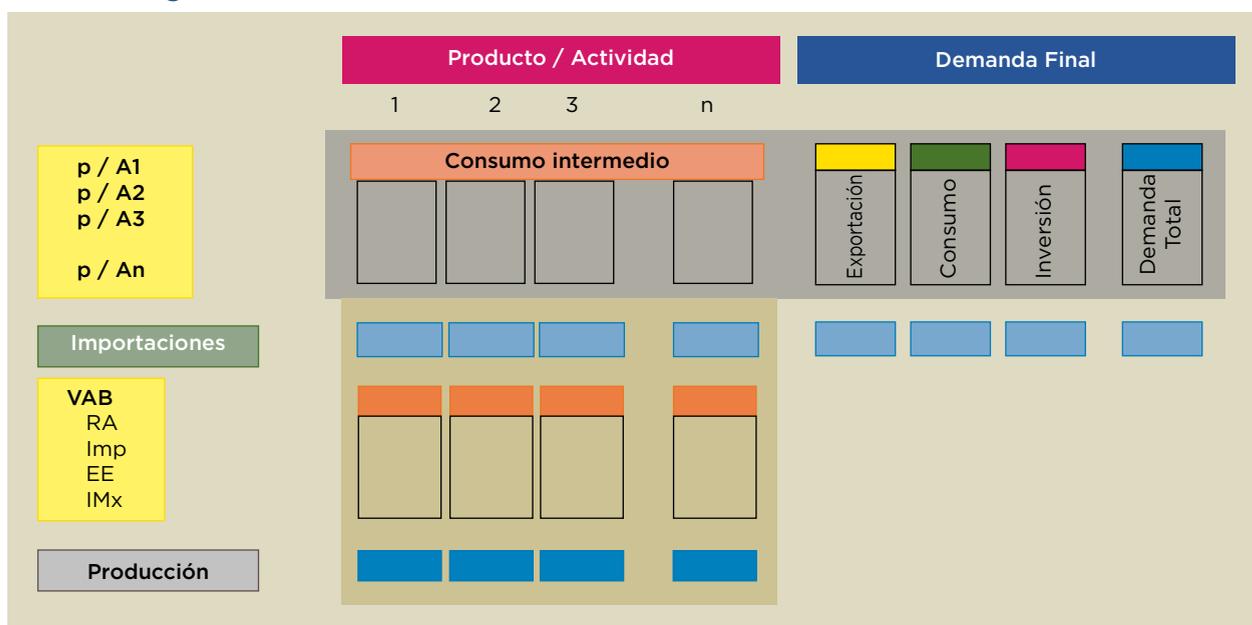
economía local en el contexto internacional dentro del Valor Agregado Global, que además permite un entendimiento más claro de la realidad económica de un país.

Desde el punto de vista metodológico, los responsables de elaborar la MIP en el Banco Central de Costa Rica, dispusieron de un Cuadro de Oferta Utilización (COU), actualizado al 2011 e integrado por 136 actividades económicas y 183 productos. Esta es la última versión elaborada por el Banco Central; dado su costo y complejidad de elaboración la periodicidad con que se elabora es bastante amplia y a la fecha de este estudio aún no se había confeccionado otra más reciente.

Existen dos posibilidades para obtener, a partir de los cuadros de oferta y utilización, una Matriz de Insumo Producto: expresar la matriz sólo en términos de productos o solo en términos de industrias. Desde la perspectiva de su construcción, la MIP es una matriz simétrica de una dimensión 76X76 productos, aunque también se consideran otras agregaciones con dimensiones 48X48, 37X37 y 35X35.

La MIP usual tiene el siguiente formato:

Figura 3. Formato de MIP



Para efectos de la presente investigación se utiliza la MATRIZ SIMÉTRICA DOMÉSTICA DE INSUMO-PRODUCTO, para la economía total del país, con una dimensión 37X37 para sectores productivos, cuyos datos permitan generar 4 tipos de indicadores, con el fin de arrojar luz sobre los sectores prioritarios que deben ser considerados como parte de la propuesta de intervención derivada de esta consultoría. Los cuatros indicadores se han denominado (1) Multiplicador Backward, (2)

Multiplicador Normalizado, (3) Contribución al PIB y (4) Contribución al Empleo. Para cada indicador se realiza un “ranking” que categoriza los sectores en orden de importancia por indicador. Para efectos de la presente investigación se incluyen los primeros 20 sectores en cada indicador.

En primer lugar, se caracterizan los sectores económicos en función de su capacidad de integrarse y contribuir con otros sectores productivos. En otras palabras, como la MIP es una matriz simétrica, se puede derivar para cada sector cual es el consumo intermedio (participación de un sector dentro del consumo o producción de otro sector, o sea el área verde claro del dibujo anterior), para finalmente determinar la demanda final total. Este indicador se denomina “Indicador Backwards” y, en otras palabras, permite determinar el potencial que tiene un sector productivo de integrarse verticalmente hacia atrás con otros sectores productivos.

Los datos de la categorización de los sectores de acuerdo con el Indicador Backwards se presentan a continuación:

Tabla 3. Indicador “Backwards”

Ranking	Sector	Dato
1	Productos alimenticios, bebidas y tabaco	1.823113891
2	Hoteles y restaurantes	1.690143523
3	Otros productos minerales no metálicos	1.661589395
4	Madera y productos de madera y corcho	1.604353471
5	Construcción	1.599258886
6	Explotación de minas y canteras	1.576290968
7	Papel, pulpa de papel, impresiones y publicaciones	1.552543663
8	Finanzas y seguros	1.494280196
9	Otros equipos de transporte	1.493479552
10	Equipos de radio, televisión y comunicaciones	1.49076484
11	Correos y telecomunicaciones	1.486984138
12	Maquinaria y equipo n.c.p.	1.478630158
13	Alquiler de maquinaria y equipo	1.467960856
14	Vehículos automotores, remolques y semirremolques	1.464360683
15	Químicos y productos químicos	1.462119814
16	Investigación y desarrollo	1.46192851
17	Maquinaria eléctrica y aparatos n.c.p.	1.430200132
18	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones	1.417254235
19	Otros servicios comunitarios, sociales y personales	1.388901955
20	Agricultura, caza, silvicultura y pesca	1.388576261

Fuente: Banco Central de Costa Rica, 2011.

Obsérvese que, de acuerdo con esta categorización, los 5 primeros sectores son (1) Productos alimenticios, bebidas y tabaco, (2) Hoteles y restaurantes, (3) Otros productos minerales no metálicos, (4) Madera y productos de madera y corcho y (5) Construcción.

Adicionalmente se categorizan los sectores de acuerdo con el “Multiplicador Normalizado”. Este indicador mide el potencial de integración de un sector, pero normalizado con respecto a su capacidad de absorción de empleo. Los datos de la categorización de los sectores productivos de acuerdo con este indicador se presentan a continuación:

Tabla 4. Indicador “Multiplicador Normalizado”

Ranking	Sector	Dato
1	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones	7.293413254
2	Agricultura, caza, silvicultura y pesca	4.932021852
3	Construcción	3.597785793
4	Otras actividades empresariales	3.112175071
5	Productos alimenticios, bebidas y tabaco	2.149180288
6	Hoteles y restaurantes	2.097333633
7	Educación	2.040869438
8	Administración pública y defensa, seguridad social obligatoria	1.707981098
9	Servicios domésticos remunerados	1.704738363
10	Transporte y almacenamiento	1.494066132
11	Salud y trabajo social	1.161771963
12	Finanzas y seguros	1.03433622
13	Suministro de electricidad, gas y agua	0.578613222
14	Correos y telecomunicaciones	0.452673272
15	Otros servicios comunitarios, sociales y personales	0.439203825
16	Papel, pulpa de papel, impresiones y publicaciones	0.347723564
17	Actividades inmobiliarias	0.268501402
18	Productos de caucho y plásticos	0.250375772
19	Químicos y productos químicos	0.245650884
20	Informática y actividades conexas	0.241619346

Fuente: Banco Central de Costa Rica, 2011.

De acuerdo con esta categorización, los 5 primeros sectores son:

1. Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones.
2. Agricultura, caza, silvicultura y pesca.
3. Construcción.

4. Otras actividades empresariales.
5. Productos alimenticios, bebidas y tabaco.

Note que sectores como el comercio y la agricultura que de acuerdo con el indicador anterior aparecían en las posiciones 18 y 20, respectivamente, ahora aparecen en primero y segundo lugar. El sector de productos alimenticios pasa del primero al quinto lugar. Hoteles y restaurantes (antes segundo) ahora aparece en sexto lugar.

La tercera categorización de los sectores se ha realizado de acuerdo con su contribución al Producto Interno Bruto; cuyos datos se presentan a continuación:

Tabla 5. Indicador “Participación en el PIB”

Ranking	Sector	%
1	Otras actividades empresariales (1)	10.6%
2	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones	10.1%
3	Actividades inmobiliarias	9.3%
4	Educación	7.9%
5	Agricultura, caza, silvicultura y pesca	7.3%
6	Construcción	7.3%
7	Salud y trabajo social	6.0%
8	Productos alimenticios, bebidas y tabaco	5.3%
9	Finanzas y seguros	5.2%
10	Administración pública y defensa, seguridad social obligatoria	4.6%
11	Transporte y almacenamiento	3.8%
12	Hoteles y restaurantes	3.4%
13	Correos y telecomunicaciones	2.4%
14	Suministro de electricidad, gas y agua	2.4%
15	Instrumentos médicos, ópticos y de precisión	1.6%
16	Coque, productos de la refinación del petróleo y combustible nuclear	1.5%
17	Alquiler de maquinaria y equipo	1.3%
18	Servicios domésticos remunerados	1.2%
19	Químicos y productos químicos	1.0%
20	Informática y actividades conexas	1.0%

Fuente: Banco Central de Costa Rica, 2011.

(1) “Otras actividades empresariales” se refiere a todas aquellas actividades no cubiertas en los otros 36 sectores de la matriz.

De acuerdo con esta clasificación, los 5 primeros sectores son (1) Otras actividades empresariales (2) Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones, (3) Actividades

inmobiliarias (4) Educación y (5) Agricultura, caza, silvicultura y pesca. Por su parte el sector de Construcción se ubica en el sexto lugar y Productos alimenticios, bebidas y tabaco en el octavo.

Finalmente, la cuarta categorización de los sectores se ha realizado de acuerdo con su capacidad generadora de empleo; cuyos datos se presentan seguidamente:

Tabla 6. Indicador “Contribución al Empleo”

Ranking	Sector	%
1	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones	19.3%
2	Agricultura, caza, silvicultura y pesca	13.3%
3	Otras actividades empresariales	8.5%
4	Construcción	8.4%
5	Educación	6.8%
6	Servicios domésticos remunerados	6.4%
7	Administración pública y defensa, seguridad social obligatoria	5.0%
8	Hoteles y restaurantes	4.7%
9	Productos alimenticios, bebidas y tabaco	4.4%
10	Transporte y almacenamiento	4.2%
11	Salud y trabajo social	3.7%
12	Finanzas y seguros	2.6%
13	Suministro de electricidad, gas y agua	1.6%
14	Otros servicios comunitarios, sociales y personales	1.2%
15	Correos y telecomunicaciones	1.1%
16	Actividades inmobiliarias	0.9%
17	Papel, pulpa de papel, impresiones y publicaciones	0.8%
18	Informática y actividades conexas	0.7%
19	Instrumentos médicos, ópticos y de precisión	0.7%
20	Productos de caucho y plásticos	0.7%

Fuente: Banco Central de Costa Rica, 2011.

Según los datos que arroja este indicador, los 5 primeros sectores son:

1. Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones.
2. Agricultura, caza, silvicultura y pesca.
3. Otras actividades empresariales.
4. Construcción.
5. Educación.

Por su parte, el sector de Servicios domésticos remunerados se ubica en el sexto lugar y Productos alimenticios, bebidas y tabaco en el noveno.

De acuerdo con la información mostrada anteriormente, el resumen del ranking de los cuatro indicadores se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 7. Ranking de primeros 20 sectores, según análisis de Matriz Insumo-Producto 37x37

Ranking	Backward Multiplicador		Multiplicador Normalizado			
	Sector	Dato	Sector	Dato		
1	3	Productos alimenticios, bebidas y tabaco	1.82311	23	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones	7.2934
2	24	Hoteles y restaurantes	1.69014	1	Agricultura, caza, silvicultura y pesca	4.932
3	10	Otros productos minerales no metálicos	1.66159	22	Construcción	3.5978
4	5	Madera y productos de madera y corcho	1.60435	32	Otras Actividades Empresariales	3.1122
5	22	Construcción	1.59926	3	Productos alimenticios, bebidas y tabaco	2.1492
6	2	Explotación de minas y canteras	1.57629	24	Hoteles y restaurantes	2.0973
7	6	Papel, Pulpa de Papel, Impresiones y Publicaciones	1.55254	34	Educación	2.0409
8	27	Finanzas y seguros	1.49428	33	Administración pública y defensa, seguridad social obligatoria	1.708
9	19	Otros equipos de transporte	1.49348	37	Servicios domésticos remunerados	1.7047
10	16	Equipos de radio, televisión y comunicaciones	1.49076	25	Transporte y almacenamiento	1.4941
11	26	Correos y telecomunicaciones	1.48698	35	Salud y trabajo social	1.1618
12	13	Maquinaria y equipo n.c.p.	1.47863	27	Finanzas y seguros	1.0343
13	29	Alquiler de maquinaria y equipo	1.46796	21	Suministro de electricidad, gas y agua	0.5786
14	18	Vehículos automotores, remolques y semirremolques	1.46436	26	Correos y telecomunicaciones	0.4527
15	8	Químicos y productos químicos	1.46212	36	Otros servicios comunitarios, sociales y personales	0.4392
16	31	Investigación y desarrollo	1.46193	6	Papel, Pulpa de Papel, Impresiones y Publicaciones	0.3477
17	15	Maquinaria eléctrica y aparatos n.c.p.	1.4302	28	Actividades inmobiliarias	0.2685
18	23	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones	1.41725	9	Productos de caucho y plásticos	0.2504
19	36	Otros servicios comunitarios, sociales y personales	1.3889	8	Químicos y productos químicos	0.2457
20	1	Agricultura, caza, silvicultura y pesca	1.38858	30	Informática y actividades conexas	0.2416



Tabla 8. Ranking de primeros 20 sectores, según análisis de Matriz Insumo-Producto 37x37

Ranking	PIB		Empleo		
	Sector	%		Sector	%
1	Otras Actividades Empresariales	10.6%	23	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones	19.3%
2	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones	10.1%	1	Agricultura, caza, silvicultura y pesca	13.3%
3	Actividades inmobiliarias	9.3%	32	Otras Actividades Empresariales	8.5%
4	Educación	7.9%	22	Construcción	8.4%
5	Agricultura, caza, silvicultura y pesca	7.3%	34	Educación	6.8%
6	Construcción	7.3%	37	Servicios domésticos remunerados	6.4%
7	Salud y trabajo social	6.0%	33	Administración pública y defensa, seguridad social obligatoria	5.0%
8	Productos alimenticios, bebidas y tabaco	5.3%	24	Hoteles y restaurantes	4.7%
9	Finanzas y seguros	5.2%	3	Productos alimenticios, bebidas y tabaco	4.4%
10	Administración pública y defensa, seguridad social obligatoria	4.6%	25	Transporte y almacenamiento	4.2%
11	Transporte y almacenamiento	3.8%	35	Salud y trabajo social	3.7%
12	Hoteles y restaurantes	3.4%	27	Finanzas y seguros	2.6%
13	Correos y telecomunicaciones	2.4%	21	Suministro de electricidad, gas y agua	1.6%
14	Suministro de electricidad, gas y agua	2.4%	36	Otros servicios comunitarios, sociales y personales	1.2%
15	Instrumentos médicos, ópticos y de precisión	1.6%	26	Correos y telecomunicaciones	1.1%
16	Coque, productos de la refinación del petróleo y combustible nuclear	1.5%	28	Actividades inmobiliarias	0.9%
17	Alquiler de maquinaria y equipo	1.3%	6	Papel, Pulpa de Papel, Impresiones y Publicaciones	0.8%
18	Servicios domésticos remunerados	1.2%	30	Informática y actividades conexas	0.7%
19	Químicos y productos químicos	1.0%	17	Instrumentos médicos, ópticos y de precisión	0.7%
20	Informática y actividades conexas	1.0%	9	Productos de caucho y plásticos	0.7%

Fuente: elaboración propia, con base en datos del Banco Central de Costa Rica, 2011.

III.2. Encuesta de expectativas de empleo Manpower

Otra fuente consultada para efectos de empleabilidad es la Encuesta de Expectativas de Empleo Manpower Costa Rica para el tercer trimestre de 2019.

De acuerdo con dicha encuesta los empleadores en Costa Rica reportan planes de contratación conservadores para el siguiente trimestre. El 13% de los empleadores esperan incrementar sus niveles de contratación, un 11% anticipan una disminución, el 74% reporta que no tendrá cambios y el 2% aún no sabe, por lo tanto, la Expectativa Neta de Empleo es de +3%, una vez realizado el ajuste estacional.

Se anticipan incrementos en la fuerza laboral en cuatro de las seis provincias para el cuarto trimestre de 2019. El mercado laboral más fuerte se prevé en Heredia y Cartago, donde los empleadores reportan una Expectativa Neta de Empleo de +10% y +5% respectivamente, seguido de la región de San José con un pronóstico de +4%. Por otro lado, la tendencia de las provincias de Puntarenas y Limón incrementó 2 puntos porcentuales en comparación trimestral y 3 puntos porcentuales en comparación anual.

Los sectores con las expectativas más altas son Comercio y Servicios, con +8%. Por otro lado, la región con la tendencia más fuerte es Heredia con +10%, fortaleciéndose por 2 puntos porcentuales en comparación trimestral; esto atribuido en parte al nuevo centro de servicios especializado en finanzas y contabilidad que se construirá en la provincia además del crecimiento en las Zonas Franca.

La perspectiva del sector Comercio muestra un incremento moderado de +6% en comparación con el trimestre anterior y +4% en comparación con el año pasado. Los empleadores en el sector Manufactura también se muestran optimistas, pero a la vez cautelosos para el período de octubre a diciembre, con una Expectativa Neta de Empleo de +4%.

III.3. Sistematización de entrevistas

Seguidamente se incluye la sistematización realizada con respecto a la opinión y percepción de los actores clave sobre la oferta de apoyo, papel de entes relevantes, condiciones, factores para la incorporación de los refugiados al mercado laboral y/o

3 Encuesta de Expectativas de Empleo Manpower Costa Rica, Q2/19, 2019. Recuperado de https://www.manpowergroup.com/wps/wcm/connect/71a7cb2f-3512-4ea5-b8dc-af83ca2fcf7a/CR_ES_Release_3Q19.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=71a7cb2f-3512-4ea5-b8dc-af83ca2fcf7a

empresarial. (Ver lista de organizaciones participantes en las diferentes etapas y actividades de la investigación en anexo 1).

A. Oferta institucional de apoyo

Con excepción de la Dirección General de Migración y Extranjería, ACNUR o las Agencias Socias (RET, Fundación Mujer, HIAS, etc.) o aquellas que tienen o han tenido una relación directa con estas organizaciones, la mayoría indica que los programas, proyectos o acciones que desarrollan tienen un carácter más general para poblaciones vulnerables (enfocadas hacia el desarrollo humano, disminución de la pobreza y acciones de subsistencia), pero no necesariamente dirigidas de manera exclusiva a las personas refugiadas o solicitantes de refugio. Este aspecto es relevante, principalmente si se toma en consideración la relativa poca información que tienen los beneficiarios en cuanto a los programas a los que tienen acceso y a los que, por esa falta de información, acceden efectivamente en la práctica. Esto genera brechas en el acceso que deberán medirse a futuro.

Por su parte, los que indican tener una oferta dirigida a la persona refugiada señalan que ésta primordialmente está enfocada en solucionar aspectos relacionados con la normalización del estatus legal como refugiado de esas personas. Fundación Mujer agrega que como parte de su quehacer busca la incorporación de estas personas al mercado laboral, ya sea por medio de capacitaciones y/o acompañamiento para desarrollar habilidades blandas para la empleabilidad, u otras habilidades que les permitan desarrollar alguna iniciativa emprendedora.

Por otro lado, muchos de las personas entrevistadas (con excepción de las agencias indicadas anteriormente) no conocen enteramente los proyectos o iniciativas específicas dirigidas a personas refugiadas, por el contrario, su conocimiento se limita a la imagen que perciben acerca de la persona refugiada pero no de soluciones concretas a este sector.

B. Papel y nivel de participación de otros entes relevantes

Según el criterio de la mayoría de las personas entrevistadas, el apoyo de las instituciones debe ser integral, garantizando una efectiva articulación que permita contar con información suficiente y oportuna, tanto de los servicios brindados por cada institución, como su grado de participación, que incorpore un protocolo del paso a paso para garantizar la verdadera inserción de la persona refugiada o solicitante de refugio. Esto además implica desarrollar un directorio institucional de programas y de servicios, con información actualizada y diseminada.

Es fundamental para ello que cada institución interiorice y entienda la realidad de la persona refugiada, para que una vez que comprenda el perfil de la población incorpore en sus metodologías de trabajo un abordaje adecuado a esa realidad.

Esto debe ser complementado paralelamente con una efectiva sensibilización, tanto a las empresas como a la sociedad en general, sobre el potencial de las personas refugiadas en cuanto al empleo, la empresariedad y la cultura en general. Para el proceso de sensibilización se pueden utilizar los siguientes posibles canales de comunicación: (i) afiches digitales (cápsulas informativas) en las páginas web de las organizaciones aliadas e involucradas; (ii) afiches impresos (cápsulas informativas) en puntos estratégicos de tránsito del grupo meta (comunidades de las zonas de influencia, municipalidades, salas comunales, universidades, centros de salud, centros educativos, sitios de entretenimiento, paradas de transporte público, etc.); (iii) charlas informativas y entrevistas dirigidas al público en programas de radio y televisión; (iv) anuncios publicitarios en medios de comunicación masiva (radio, periódicos locales de las comunidades). Las personas promotoras, gestores y líderes comunales de las zonas de influencia, tienen un papel fundamental en mantener una relación entre las comunidades, organizaciones, municipalidades, agencias de cooperación, etc.

En ese sentido, el apoyo a la persona refugiada o solicitante de refugio debe ser un tema transversalizado a todos los servicios y no necesariamente a uno en específico (no es necesario que se creen programas específicos, cuando lo que se requiere es incorporar en las metodologías, programas y servicios el apoyo a una población específica). Por ejemplo, si ya existen programas para el fomento de empresariedad y las MIPYMEs (MEIC, INA, IMAS, INAMU, MAG), las personas entrevistadas estiman que no es necesario la creación de programas específicos para personas refugiadas, sino enfocarlos en dos vías: (1) adaptarlos también a las características y necesidades particulares de las personas refugiadas y solicitantes de refugio y (2) tratar de brindar información oportuna y adecuada a esa población para que se integren a los procesos ya establecidos.

C. Condiciones y factores económicos, financieros, políticos, legales y socioculturales para fomentar y estimular la inserción laboral y empresarial

Las opiniones de las personas entrevistadas se enfocan hacia la necesidad de garantizar la estabilidad económica y social del país en general. Siempre garantizando los servicios básicos de salud y educación como pilares del desarrollo.

En general se estima que, si bien existe una base legal apropiada, deberían realizarse ajustes para que su aplicación práctica sea más ágil y oportuna, de forma que se

simplifique la tramitología y se reduzcan los costos derivados de esos trámites. Lo anterior debe estar acompañado de un aumento en los servicios y presupuestos asignados como parte de la política de empleo y la política de fomento a las MIPYMEs.

En ese sentido, los aspectos legales no se deben circunscribir solamente a los trámites migratorios, sino deben abarcar las posibilidades de incorporación e inserción a los mercados laborales y empresariales, con programas efectivos de acompañamiento y capacitación direccionados en el marco de sectores productivos potenciales de desarrollo.

Esto debe reforzarse con políticas que fomenten el espíritu empresarial, mejoren los niveles educativos, incorporen la readecuación de procesos formativos para brindar oportunidades de crecimiento, fortalezcan los servicios de salud y fomenten las alianzas público-privadas.

Un factor importante para derribar barreras tiene que ver con el nivel de información que se brinda tanto a la población en general como a las empresas, ya que existe un alto grado de desconocimiento sobre la realidad, derechos y potencialidades de la población refugiada. Esto se ve reforzado por los estigmas y estereotipos que se tienen acerca de la persona refugiada, ya que muchos los ven como una amenaza, vinculados a temas de seguridad ciudadana. Culturalmente se les aparta y se les mira con temor, principalmente debido a ese desconocimiento casi generalizado.

De allí la necesidad de entablar campañas de comunicación e información extensivas para sensibilizar a la población y desmitificar los preconceptos que limitan la incorporación efectiva.

D. Potencial de los refugiados desde una perspectiva laboral, empresarial y social

Según la opinión vertida por las personas expertas consultadas en las entrevistas a profundidad y grupos focales (ver detalle de organizaciones consultadas en anexo 1), la persona refugiada, dependiendo del país de procedencia y las razones de salida, en promedio cuenta con competencias y habilidades desarrolladas para contribuir con el desarrollo del país por medio de acciones de cierto valor agregado.

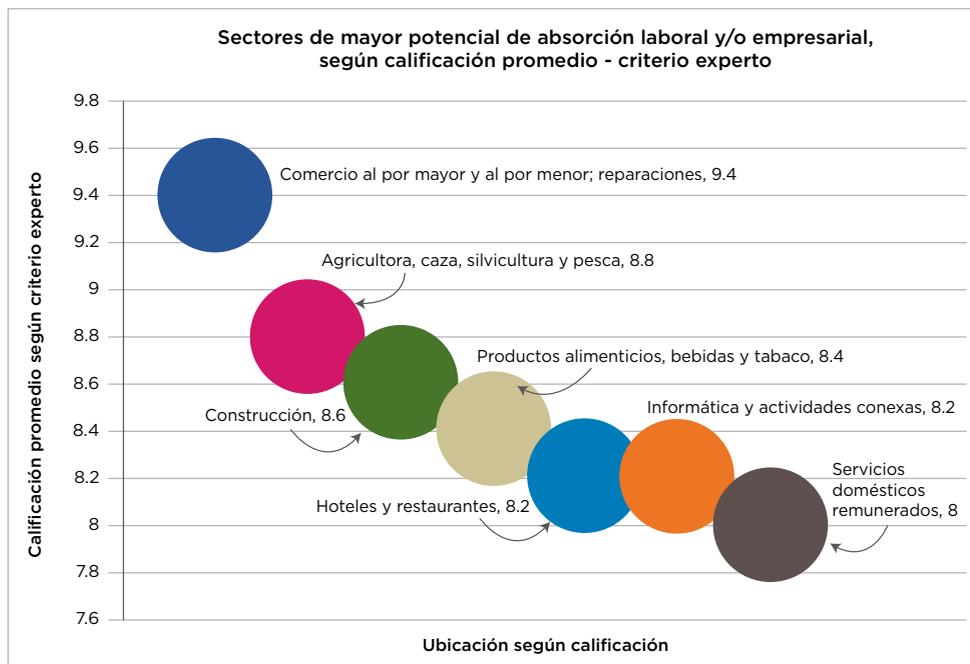
En algunos casos son personas que cuentan con un buen nivel educativo o con experiencia laboral y/o empresarial sustancial. Algunos de ellos ya habían desarrollado sus propios negocios en su país de origen (23% eran dueños de un negocio y 13% trabajadores independientes, según los datos de la encuesta aplicada en este estudio), por lo que su experiencia emprendedora previa es amplia y muy valiosa. Esto también se evidencia en la información obtenida producto de la aplicación de los

cuestionarios en esta investigación, cuyos datos agregados, por ejemplo, muestran que las personas entrevistadas presentan niveles de escolaridad elevados (cerca del 41% con estudios universitarios).

E. Sectores que muestran mayor potencial para absorción laboral y/o empresarial

Las personas (actores clave) entrevistadas realizaron una valoración de los diversos sectores productivos, asignando una calificación con una escala de 1 a 10 (donde 10 es la calificación del sector con mayor dinamismo y crecimiento y por lo tanto mayor potencial de absorción). Según la valoración promedio realizada por las personas entrevistadas, los sectores productivos que obtuvieron una calificación igual o mayor a 8 y que, a juicio de los entrevistados, muestran un mayor potencial para absorción laboral y/o empresarial de las personas refugiadas o solicitantes de refugio son: Comercio al por mayor y al por menor incluido reparaciones, Agricultura caza, silvicultura y pesca, Construcción, Productos alimenticios, bebidas, Hoteles y restaurantes, Informática y actividades conexas, Servicios domésticos remunerados. Esta información se observa en el siguiente gráfico:

Figura 4. Sectores de mayor potencial de absorción laboral y/o empresarial



Fuente: Elaboración propia de entrevistas a personas representantes de organizaciones públicas, privadas y de sociedad civil, 2020

F. Barreras que enfrentan las personas solicitantes de refugio y refugiadas para insertarse en el mercado laboral y/o empresarial

Una de las principales barreras que enfrentan los refugiados, desde la perspectiva empresarial, surge por el desconocimiento que tienen en dicho sector sobre los derechos que tiene los refugiados o solicitantes de refugio para ser contratados o desarrollar su propia iniciativa empresarial, para desempeñarse individualmente o de forma encadenada como proveedor en la cadena de valor. Existe la percepción por parte de los empresarios que una persona refugiada no puede ser contratada o desarrollar una relación de negocio, dado su estatus. Se observa una clara desinformación sobre la temática, la normativa y la política migratoria en general alrededor del refugiado. Por parte de la persona refugiada también existe un desconocimiento y desinformación sobre las reglas y reglamentos, el mercado laboral o empresarial, la institucionalidad del país, los servicios que brinda y como tener acceso a ellos.

Este desconocimiento surge principalmente por la falta de divulgación e información sobre esos derechos por parte de las autoridades respectivas. Esto se profundiza dado que las políticas públicas no se han articulado más allá de resolver el tema migratorio y/u otorgar el estatus de refugiado al solicitante.

Aunado a lo anterior, la persona empresaria muchas veces no contrata o establece relación comercial con estas personas, pues tiene la percepción (inclusive temor) de que la persona refugiada o solicitante de refugio no permanezca mucho tiempo en el país y, por lo tanto, para la persona empresaria representa un riesgo en contratarla o firmar un acuerdo comercial, capacitarla e invertir tiempo y recursos que luego se perderían en caso que la persona refugiada no permanezca en Costa Rica. A ello se suma el rechazo empresarial hacia la condición de refugiado y la negativa de las empresas a contratar a estas personas ante la incertidumbre sobre la situación migratoria de las personas de esta población.

En criterio de las personas entrevistadas, el desconocimiento también se combina con el estigma negativo que erróneamente se cierne sobre la persona refugiada o solicitante de refugio, pues normalmente la imagen que se posee es que es una persona que ha llegado al país por haber cometido alguna falta en su país de origen o que está relacionado con actos de violencia. La realidad es que estas personas más bien han sido perseguidas en sus países de origen y son personas en muchos casos emprendedoras y con un alto potencial para aportar a la economía local. Sin embargo, esta visión es poco difundida y se perpetúan los prejuicios que le limitan al acceso a fuentes de trabajo y de empresarialidad.

Otras barreras tienen que ver con el plazo que se requiere para normalizar su situación legal, que en muchos casos tarda mucho más de los términos establecidos. Esto se une a los trámites burocráticos y a los costos transaccionales involucrados en los procesos de tramitación.

Si bien reciben por parte de ACNUR y sus agencias implementadoras guía y apoyo sobre los pasos que deben seguir e, incluso, algún tipo de subsidio básico, muchas veces es insuficiente, pues son mayores las carencias que arrastran, ya que debieron abandonar su patrimonio (social, económico) al salir de sus países. La mayoría de estas personas carecen de las condiciones económicas primordiales y por el contrario viven situaciones de subsistencia durante su permanencia en el país. Es, por lo tanto, primordial la implementación de programas holísticos integrales, de acompañamiento socio económico que les lleve hacia la autosuficiencia y la resiliencia, en algunos casos por medio de programas de empleabilidad y en otros mediante la promoción de iniciativas empresariales; en ambos casos apostando primero por garantizar la estabilidad legal, luego la económica y finalmente su plena integración social y cultural.

Por otra parte, la persona refugiada muchas veces carece de redes de apoyo (familiares, amigos, instituciones, empresas), necesarias para su verdadera y efectiva integración ya sea en lo laboral o en lo empresarial.

Adicionalmente existen barreras culturales con respecto a la forma en que el país aborda la integración y participación de las personas en la sociedad y en la economía, que muchas veces requiere de tiempo para la persona refugiada conocerlas, entenderlas y apropiarse de ellas.

G. Acciones para incorporar las personas refugiadas al mercado laboral y/o empresarial

Según el punto de vista de las personas entrevistadas, debe estructurarse un programa efectivo de divulgación, información y promoción sobre las realidades, derechos y potencialidades de la población refugiada y solicitante de refugio. Este programa debe estar dirigido tanto al sector empresarial, como al institucional (público-privado) y hacia la persona refugiada misma. El programa debe liderar campañas que derriben estereotipos y fomenten la conciencia sobre los derechos (obligaciones también) y las potencialidades y beneficios de insertar a las personas refugiadas y solicitantes de refugio dentro de los esquemas de trabajo y empresariales.

Un aspecto fundamental es el de transversalizar el “tema” refugio de manera sistémica en todos los programas de apoyo a poblaciones vulnerables, incorporando una visión más integral e inclusiva, como “política país”, dentro del modelo de desarrollo.

El marco de servicios de apoyo a la persona refugiada se limita en muchos casos a solventar su situación migratoria, lo cual se ha convertido en una de las grandes barreras para su inserción. Por tal motivo, el **marco de la política migratoria**, en la práctica, debe ampliar su visión y cobertura hacia la verdadera inserción de la persona refugiada o solicitante de refugio. Para ello es necesario desarrollar programas integradores y verdaderamente transversales que partan de un **perfil ocupacional** y un **perfil empresarial** de la persona refugiada, y que tenga como contraparte un entramado institucional articulado de apoyo, con su propio **“Directorio de programas/servicios”** (para el empleo y para la empresariedad) a disposición del sector, que incluya no solo apoyo legal, sino capacitación y acompañamiento en competencias para el desarrollo de capital humano y el desarrollo del capital emprendedor.

El marco legal y de política debe sufrir ajustes para simplificar la tramitología, disminuir los costos y facilitar la inserción de los refugiados y sus hijos. Si bien existe una base legal importante, debe instrumentalizarse efectivamente para pasar “del papel a la práctica”, garantizando la equidad de oportunidades para formación, educación y acceso a servicios, según la opinión de algunos de los entrevistados.

En ese sentido, la estrategia debe ir acompañada de mecanismos para permear el tema de “integración” en todos los servicios, pasando de un abordaje meramente ‘humanitario’ hacia un enfoque de “desarrollo”, tanto para la intermediación laboral como para la promoción de MIPYMEs de personas refugiadas y/o solicitantes de refugio.

Esta estrategia debería seguir una serie de pasos para lograr la inserción efectiva de la persona refugiada o solicitante de refugio:

- Definir el perfil (laboral/ocupacional y empresarial) de la persona refugiada o solicitante de refugio (oferta).
- Identificar el perfil (laboral/ocupacional y empresarial) que requiere llenar el sector empresarial (demanda).
- Identificar brechas y definir un programa de fortalecimiento de competencias para reducir brechas entre oferta y demanda.
- Aprovechar el bagaje de educación que posee la población refugiada o solicitante de refugio y validarla y convalidarla de manera ágil y oportuna. Brindar un verdadero valor a la formación previa de las personas.
- Establecer un programa para fortalecer las habilidades (blandas y empresariales) de la persona refugiada o solicitante de refugio, que se fundamente en un código social/laboral/empresarial, que permita una incorporación y acceso a los servicios de cara a la realidad nacional.

- Articular el entramado institucional de apoyo y servicios alrededor del proceso de integración de la persona refugiada o solicitante de refugio al mercado laboral y empresarial. Se deben simplificar los trámites y disminuir los costos transaccionales para facilitar la incorporación.
- El proceso debe ir acompañado de un programa de divulgación, información y concientización sobre los derechos, obligaciones de las partes involucradas, principalmente sobre la realidad de esta población y su verdadero potencial. Incluir campañas que vengán a derribar estereotipos y estigmas acerca de la persona refugiada o solicitante de refugio.
- Incorporar modificaciones al marco de la Política Migratoria y a la Ley de Migración y Extranjería, cuyo enfoque sea la integración y no solo resolver la situación migratoria, procurando el verdadero acceso a servicios como la educación, la salud, el desarrollo empresarial, el crédito, acompañado de un fortalecimiento de los programas institucionales que permitan una atención integral hacia la población de refugiados o solicitantes de refugio.
- Implementar un proceso de monitoreo sobre el desempeño y logro de la estrategia, que mida resultados y avances durante las diversas etapas de implementación.

III.4. Categorización de sectores productivos a partir de entrevistas a profundidad (criterio experto)

Como parte de las entrevistas a profundidad realizadas, se les solicitó a las personas entrevistadas que brindaran una calificación a los diferentes sectores productivos, con el fin de determinar los sectores prioritarios que tendrían más potencial de absorción laboral y/o empresarial. Para tal efecto se les solicitó que calificaran cada sector en una escala de 1 a 10; siendo 1 aquella calificación asignada a los sectores con ninguna o muy poco potencial y 10 a la calificación asignada a los sectores con total potencial.

Tabla 9. Calificación promedio de sectores productivos asignada por el criterio experto

RK	Sector	Promedio
1	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones	9.4
2	Agricultura, caza, silvicultura y pesca	8.8
3	Construcción	8.6
4	Productos alimenticios, bebidas y tabaco	8.4
5	Hoteles y restaurantes	8.2
6	Informática y actividades conexas	8.2
7	Servicios domésticos remunerados	8
8	Transporte y almacenamiento	7.6
9	Instrumentos médicos, ópticos y de precisión	7.2
10	Otras actividades empresariales	7
11	Textiles, productos textiles, cuero y calzado	6.4
12	Otros servicios comunitarios, sociales y personales	6.2
13	Maquinaria de oficina, contabilidad e informática	6
14	Maquinaria eléctrica y aparatos	6
15	Otros productos manufactureros n.c.p., reciclaje	5.6
16	Investigación y desarrollo	5.6
17	Químicos y productos químicos	5.4
18	Vehículos automotores, remolques y semirremolques	5
19	Actividades inmobiliarias	5
20	Papel, pulpa de papel, impresiones y publicaciones	4.8

Tomado en consideración una calificación promedio igual o mayor a 8, los datos mostrados en la tabla anterior permiten concluir que los sectores prioritarios, a partir de la calificación asignada por el criterio experto, son:

Tabla 10. Sectores prioritarios

RK	Sector	Promedio
1	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones	9.4
2	Agricultura, caza, silvicultura y pesca	8.8
3	Construcción	8.6
4	Productos alimenticios, bebidas y tabaco	8.4
5	Hoteles y restaurantes	8.2
6	Informática y actividades conexas	8.2
7	Servicios domésticos remunerados	8

Tomado en consideración la información derivada de la matriz insumo-producto (4 indicadores analizados), así como la calificación efectuada según criterio experto, la tendencia de sectores prioritarios se inclina hacia los siguientes sectores productivos:

Tabla 11. Sectores prioritarios final

RK	Sector
1	Comercio al por mayor y al por menor; reparaciones
2	Agricultura, caza, silvicultura y pesca
3	Construcción
4	Productos alimenticios, bebidas y tabaco
5	Hoteles y restaurantes

Se agregan a los anteriores, otros 3 sectores productivos:

- Otras actividades empresariales,
- Informática y actividades conexas,
- Servicios domésticos remunerados.

III.5. Categorización de sectores productivos a partir de grupos focales

Como parte del proceso de selección de sectores productivos prioritarios, también se recurre a una valoración cualitativa por medio de grupos focales, con la participación de representantes de diversas instituciones y organizaciones (públicas y privadas). Los grupos focales se realizaron uno en Los Chiles, otro en Upala y 2 en San José.

III.5.1. Identificación de sectores y subsectores en la zona de Upala y Los Chiles

Durante los grupos focales realizados en Upala y Los Chiles, se les pidió a los participantes institucionales que identificaran y seleccionar los sectores prioritarios tanto para la empleabilidad como para la empresariedad.

Como guía de trabajo, durante los grupos focales se plantean dos interrogantes a los participantes:

1. ¿Cuáles son 5 sectores con mayor potencial para generar EMPLEO DECENTE a las personas refugiadas y solicitantes de refugio?

2. ¿Cuáles son 5 sectores con mayor potencial para que las personas refugiadas y solicitantes de refugio desarrollen una INICIATIVA EMPRENDEDORA Y/O EMPRESARIAL, rentable y sustentable?

Los participantes proceden a dar respuesta a estas preguntas y a escoger dos sectores prioritarios, tanto para la empleabilidad como para la empresariedad, cuya escogencia se presenta seguidamente:

Empleabilidad:

1. Agricultura (cacao, cítricos, arroz, plátano, frijol, palmito, plantas ornamentales, raíces y tubérculos)
2. Ganadería doble propósito (carne y leche)
3. Comercio al por mayor o al por menor.

Empresariedad:

1. Agricultura (principalmente cacao)
2. Extensión de turismo
3. Productos alimenticios y bebidas (ej.: industrialización de carnes)
4. Servicios especializados
5. Comercio al por mayor o al por menor.

III.5.2. Identificación de sectores y subsectores en la GAM

Durante los grupos focales realizados en San José, se siguió el mismo procedimiento y se pidió a los participantes institucionales que identificaran y seleccionaran los sectores prioritarios tanto para la empleabilidad como para la empresariedad. La escogencia de las personas participantes se presenta a continuación:

Empleabilidad:

1. Hoteles y Restaurantes
2. Construcción
3. Comercio al por mayor y al por menor
4. Agricultura y pesca
5. Productos alimenticios y bebidas y
6. Servicios domésticos remunerados.

Empresariedad:

1. Productos alimenticios y bebidas
2. Otros servicios comunitarios, sociales y personales
3. Comercio al por mayor y al por menor e
4. Informática y actividades conexas
5. Hoteles y restaurantes
6. Otras actividades empresariales.

Durante el segundo grupo focal, las actividades realizadas con las personas participantes permiten identificar los subsectores de cada sector definido como prioritario, lo cual genera información necesaria para realizar un mapeo por sector productivo, tanto para la empleabilidad como la para la empresariedad.

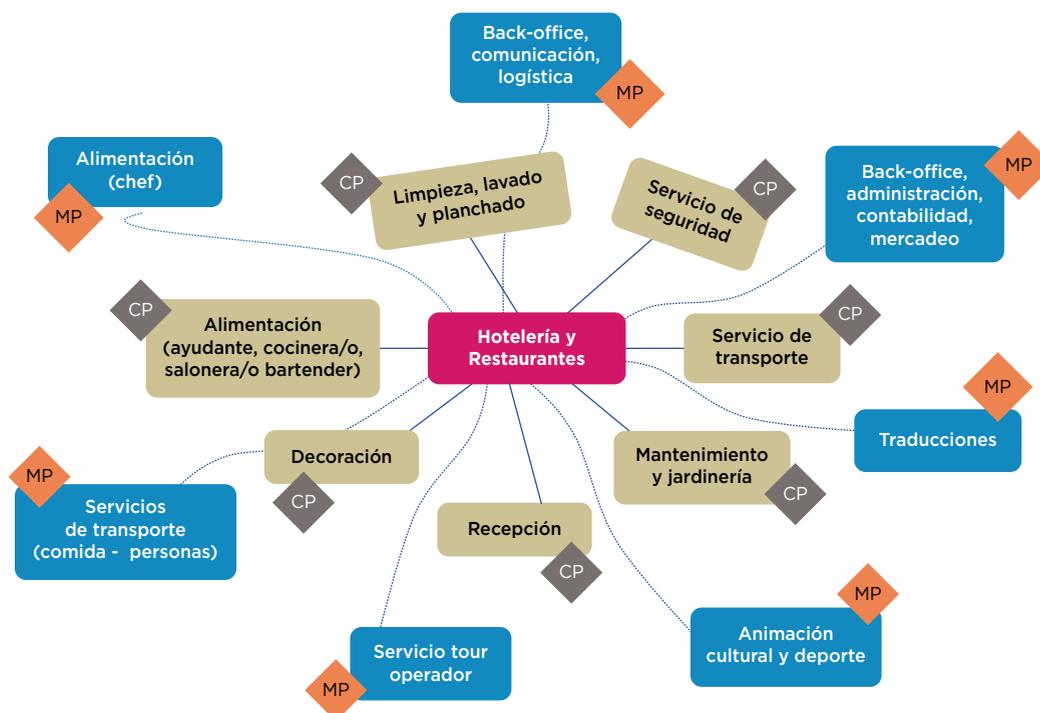
Como resultado de la contribución y análisis de los participantes, se logra mapear cada sector con subsectores (actividades) dentro de la cadena de valor, a las que se pudiera recurrir en el corto (menos de 1 año), mediano (de 2 a 3 años) y largo plazo (4 a 5 años), como parte de la estrategia para la incorporación de las personas refugiadas o solicitantes de refugio a la empleabilidad y la empresariedad.

Los resultados del mapeo por sector productivo se incluyen a continuación.

III.6. Mapeo y categorización de sectores y subsectores productivos⁴

A. Mapeo de sectores y subsectores para la empleabilidad

Mapeo de servicios sector HOTELERÍA Y RESTAURANTES para la absorción LABORAL de la persona refugiada y solicitante de refugio

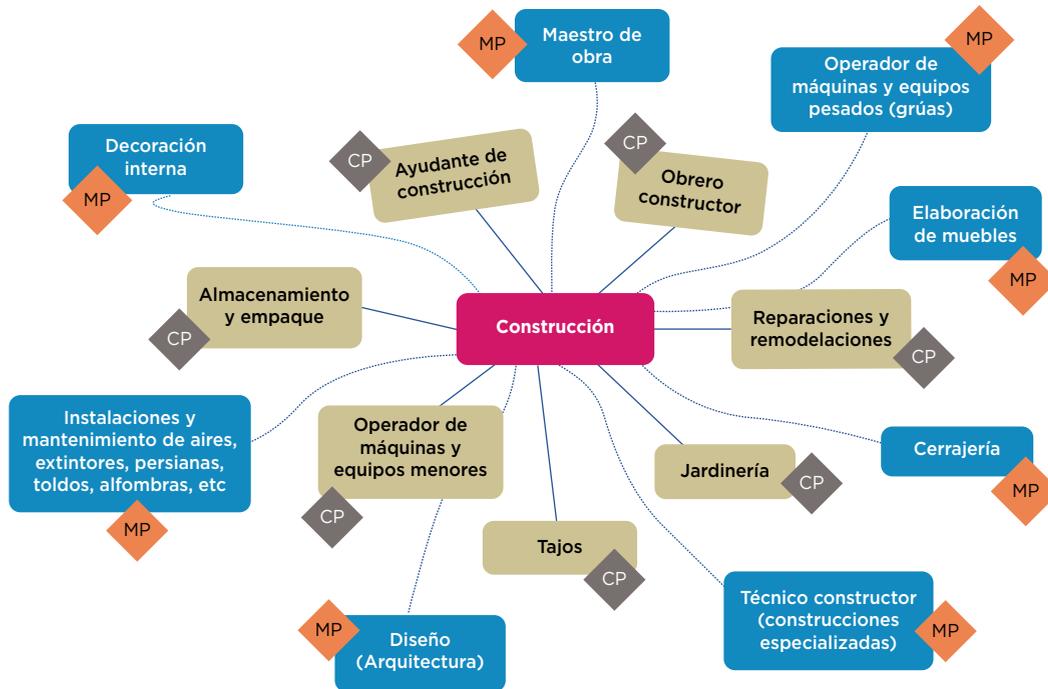


Obsérvese en la figura anterior que se identificaron siete servicios (amarillo) que pueden ser alcanzados por los refugiados o solicitantes de refugio en el corto plazo (rombo rosado). Tales servicios son: (1) limpieza, lavado y planchado; (2) seguridad; (3) transporte o entregas de comida en moto o bicicleta; (4) mantenimiento y jardinería; (5) recepción en hoteles; (6) servicios de decoración; (7) preparación de alimentos como ayudante o cocinera/o, como también salонера/o y bartender.

4 Para efectos de los plazos se utiliza la clasificación estándar, donde Corto Plazo (CP) = 12 meses o menos, Mediano Plazo (MP) = entre 12 y menos de 48 meses, y Largo Plazo (LP) = entre 48 y 60 meses.

Otros servicios, como por ejemplo los servicios de back-office (soporte administrativo, contable, mercadeo, técnico), comunicación y de logística; animación cultural y actividad de deporte en hoteles; traducciones; servicio de tour operador; servicios de transporte de comida y personas en vehículo oficial, tienen la característica que pueden ser alcanzados en el mediano y largo plazo.

Mapeo de servicios sector CONSTRUCCIÓN para la absorción LABORAL de la persona refugiada y solicitante de refugio

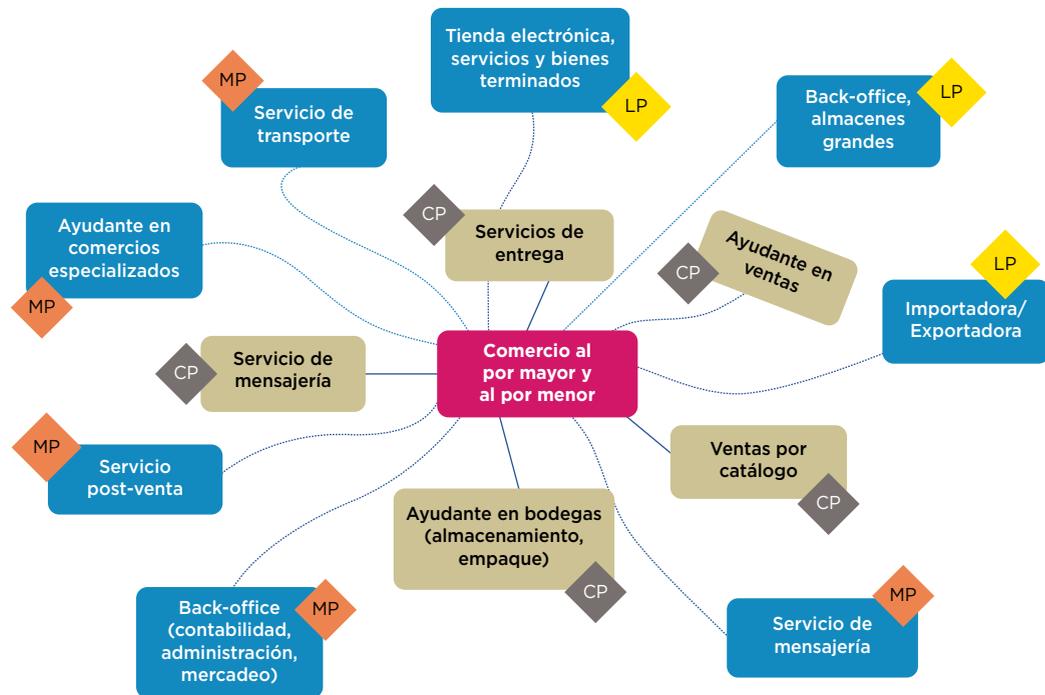


El sector de construcción comprende las actividades corrientes y especializadas de construcción de obras nuevas, reparaciones, ampliaciones y reformas, entre otros. Este sector permite generar trabajos remunerados a corto plazo, como peones o ayudantes en construcción, realizando una serie de tareas de apoyo a otros trabajadores más calificados. Ejemplos de trabajos son: traslado y almacenamiento de materiales, la manipulación y mantenimiento de maquinaria y equipos, la excavación, y limpieza del lugar. Son consideradas actividades menos calificadas que requieren de una gran fuerza y resistencia física para ayudar a otros trabajadores más calificados.

Otras actividades relacionadas a este sector, que requieren de una preparación técnica y de conocimiento especializado en áreas, tales como: cerrajería, albañil, fontanería, carpintería, cristalero, instalaciones eléctricas o telecomunicaciones, agrimensura, maestro de obras, diseño de arquitecto, podrían ser alcanzados más a

mediano y largo plazo. Las actividades de construcción muy especializadas suelen realizarse en régimen de subcontratación de empresas, los cuales también podrían generar puestos de trabajo a la población refugiada y solicitantes de refugio.

Mapeo de servicios sector COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR para la absorción LABORAL de la persona refugiada y solicitante de refugio

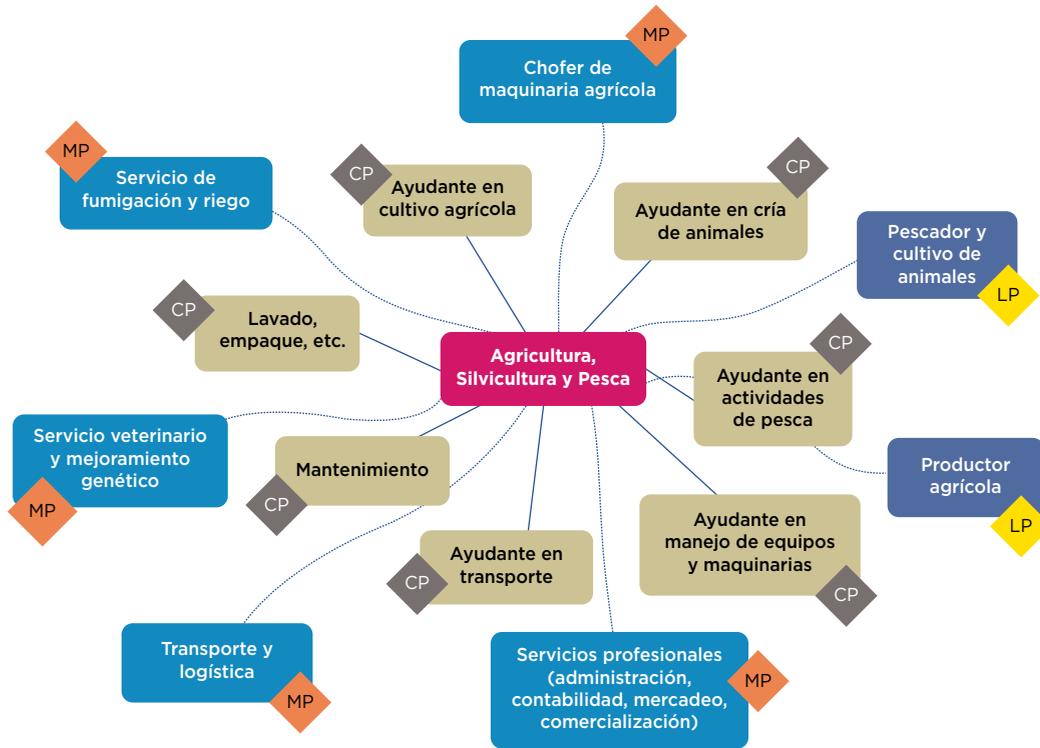


Se entiende por el sector de comercio al por mayor o al por menor, la reventa de productos nuevos y usados a minoristas, usuarios industriales, comerciales, institucionales o profesionales, y a otros mayoristas. El sector de comercio al por mayor o al por menor puede generar trabajos en el corto plazo, tales como los servicios de entrega y de mensajería, los puestos de ayudante en ventas, labores de bodega (almacenamiento y empaque) y servicio de limpieza, en general.

Otras actividades relacionadas al sector, como por ejemplo los servicios de back-office, servicios de post-ventas, servicios de transporte y de mensajería, requieren más requisitos de preparación y conocimiento y solicitan títulos de nivel técnico o académico; por lo tanto, pueden ser alcanzados por ellos a mediano o largo plazo.

Dependiendo del tamaño y complejidad de las empresas, la contratación puede ser más rápida y menos estructurada o más lenta, pasando por un proceso de reclutamiento y contratación estructurado y respaldado legalmente.

Mapeo de servicios sector AGRICULTURA, SILVICULTURA Y PESCA
para la absorción LABORAL de la persona refugiada y solicitante de refugio



El sector de agricultura-ganadería, silvicultura y pesca comprende la producción de productos de la agricultura y la producción de productos animales y abarca también la explotación de recursos vegetales y animales.

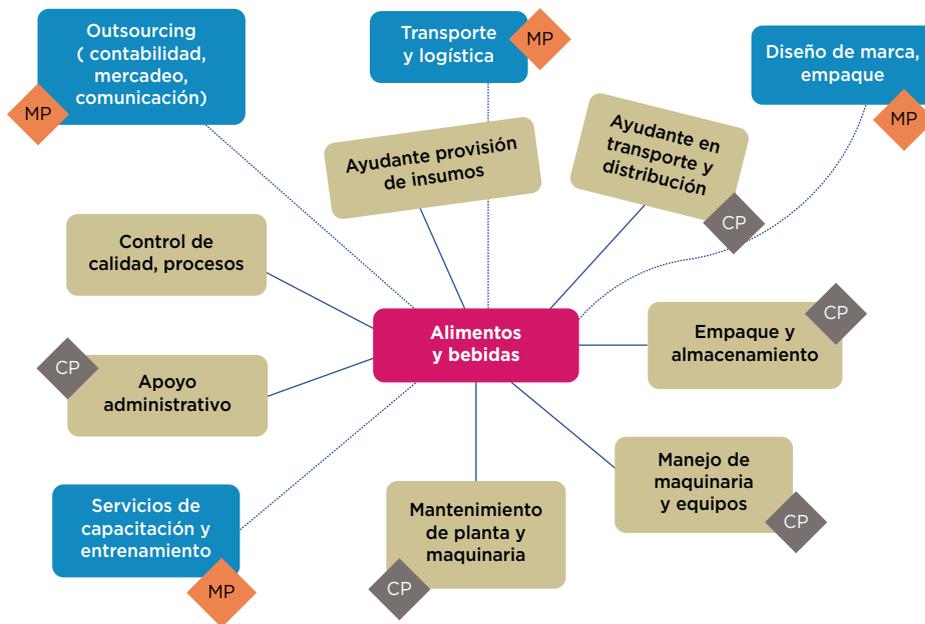
Las grandes empresas de cosecha de cítricos, ubicadas en la zona norte las cosechas de frutales y cítricos, caña de azúcar, plátano, raíces y tubérculos, entre otros, dependen de la contratación de extranjeros para para producirse y recogerse durante su temporada estacional.

Los puestos laborales con mayor capacidad de generar trabajo en el corto plazo son como de peón o ayudante del cultivo agrícola y cría de animales, prestando servicios a partir de instrucciones concretas y que requieren esfuerzo físico. Básicamente no requiere de conocimientos específicos y las tareas son principalmente manuales, realizando funciones de podador, aplicador de productos fitosanitarios, recolector de malezas, recolector de productos. También puede ser contratado como ayudante en manejo de equipos y maquinarias, que requieren de conocimiento práctico y la titulación necesaria de conductor para manejar tractor y maquinarias agrícolas utilizadas en la preparación de terreno, explotación o almacén. Otras funciones consideradas de corto plazo son: ayudante en transporte (apoyando a cargar y descargar

productos, insumos y materiales) y casero que se encarga de la vigilancia, limpieza de las dependencias, la comida de los trabajadores y el cuidado de la alimentación del ganado.

Otros puestos laborales, tales como técnico de grado medio o superior para realizar trabajos de acuerdo con su preparación profesional de ingeniería agrónoma, manejo de maquinarias grandes que requieren alto grado de habilidad y de polivalencia, servicios administrativos, servicios de transporte y logística, servicio veterinario y mejoramiento genético, trabajos de laboratorio, entre otros, son considerados de mediano a largo plazo. A largo plazo también se considera la posibilidad de manejar su propio negocio, cultivando sus productos agrícolas, creando y comercializando animales.

**Mapeo de servicios sector ALIMENTOS Y BEBIDAS
para la absorción LABORAL de la persona refugiada y solicitante de refugio**

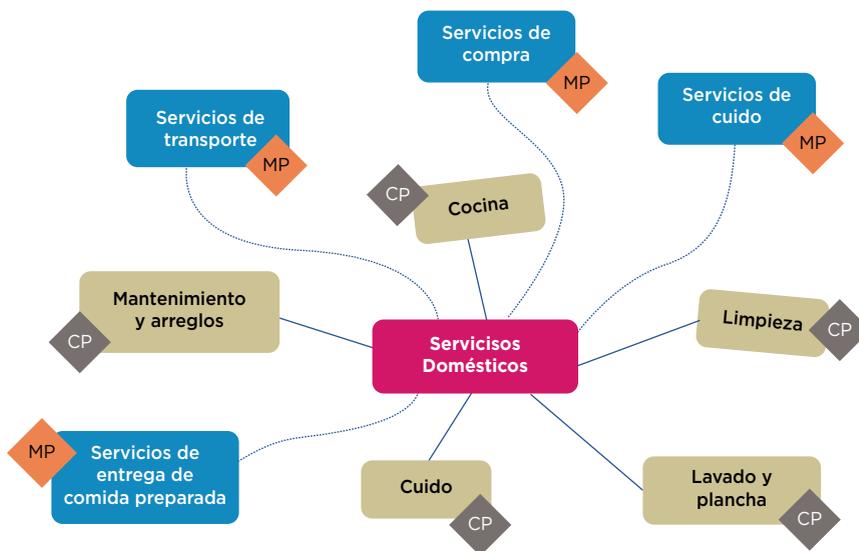


Una solución inmediata para acceder a empleos en el sector de alimentos y bebidas se encuentra en servicios que no requieren de elevada escolaridad ni preparación, tales como servicios de apoyo en el proceso de preparación (provisión de insumos, compras, transporte, almacenamiento), proceso de elaboración (logística interna, elaboración de alimentos, control de calidad de procesos, servicios de mantenimiento, servicios de limpieza y servicios de apoyo administrativo), y proceso de distribución (logística externa, empaque, transporte, apoyo administrativo y de mercadeo).

A corto plazo pueden realizar funciones en el proceso de fabricación relacionadas a lavado, troceado y picado, envasado, etc.

Otros servicios relacionados como el transporte y logística, el apoyo administrativo-contable-mercadeo y servicios de capacitación y entrenamiento pueden derivar en servicios más sofisticados que en el largo plazo pueden servir de fuentes de trabajo o para crear emprendimientos; tal es el caso de transporte, logística, manufactura de alimentos y servicios de comunicación y promoción.

Mapeo de servicios sector SERVICIO DOMÉSTICO
para la absorción LABORAL de la persona refugiada y solicitante de refugio

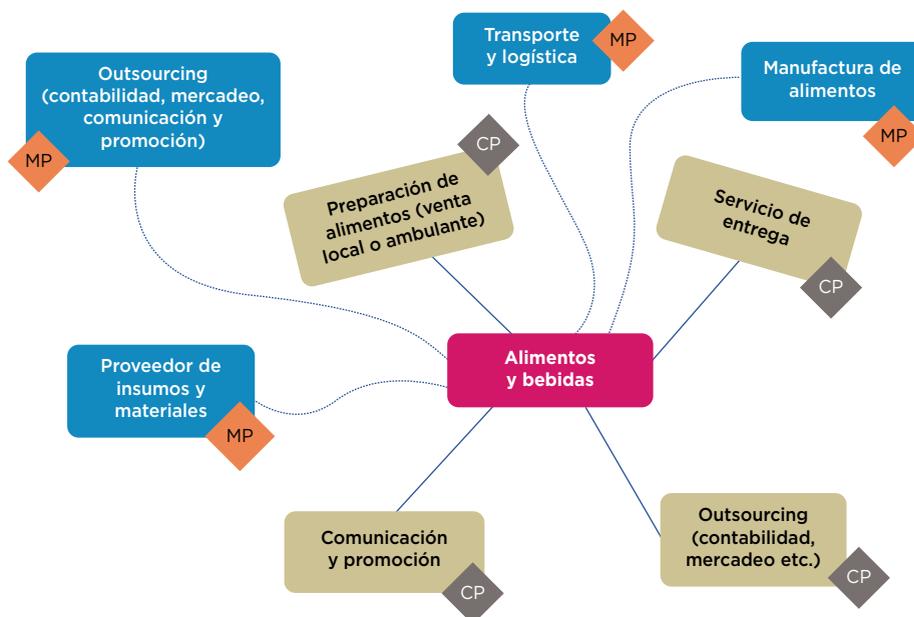


El servicio doméstico continúa siendo una opción viable como empleo en “hogares privados”, sin embargo, este tipo de trabajo requiere condiciones de empleo más claras, registradas y del alcance de la legislación laboral. Este tipo de puesto laboral permite trabajar a tiempo completo o parcial; puede trabajar para una sola familia o para más empleadores; puede vivir en el hogar del empleador. Las labores principales, que pueden ser alcanzados por los refugiados o solicitantes de refugio en el corto plazo, son: limpieza, lavado y planchado, cocina, cuidar de niños-adultos mayores, mantenimiento y arreglos, cuidado de jardines. En estos casos, la persona estará prestando sus servicios directamente a la familia.

Otros puestos laborales se encuentran en empresas que brindan servicios relacionados a servicios domésticos como, por ejemplo, servicios de apoyo para realizar compras, servicios de cuidado, servicios de transporte y de entrega de comida preparada.

B. Mapeo de sectores y subsectores para la empresariedad

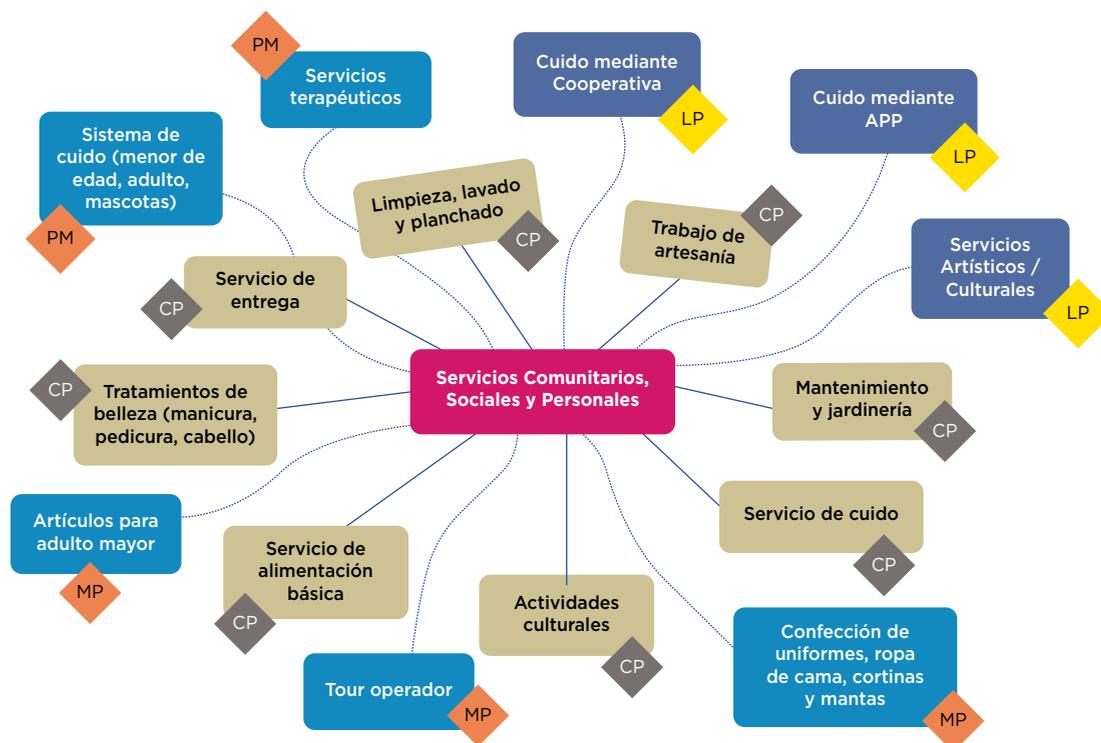
Mapeo de servicios sector ALIMENTOS Y BEBIDAS
para la absorción EMPRESARIAL de la persona refugiada y solicitante de refugio



A corto plazo se pueden generar actividades productivas (emprendimientos) en la preparación de alimentos para ventas locales o ambulantes, servicios de entrega en moto o bicicleta, servicios de outsourcing en administración-contabilidad-mercadeo, servicios de limpieza. Otros servicios relacionados como el transporte y logística en vehículo (requiere normalización de licencia de conducir), suministro de insumos y materiales como proveedor, el apoyo administrativo-contable, servicios de comunicación y promoción pueden derivar en servicios más sofisticados que en el mediano y largo plazo pueden servir para emprendimientos.

A largo plazo y con mayores inversiones, la persona puede invertir en una pequeña iniciativa de producción de alimentos y bebidas.

Mapeo de servicios sector SERVICIOS COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONALES para la absorción EMPRESARIAL de la persona refugiada y solicitante de refugio

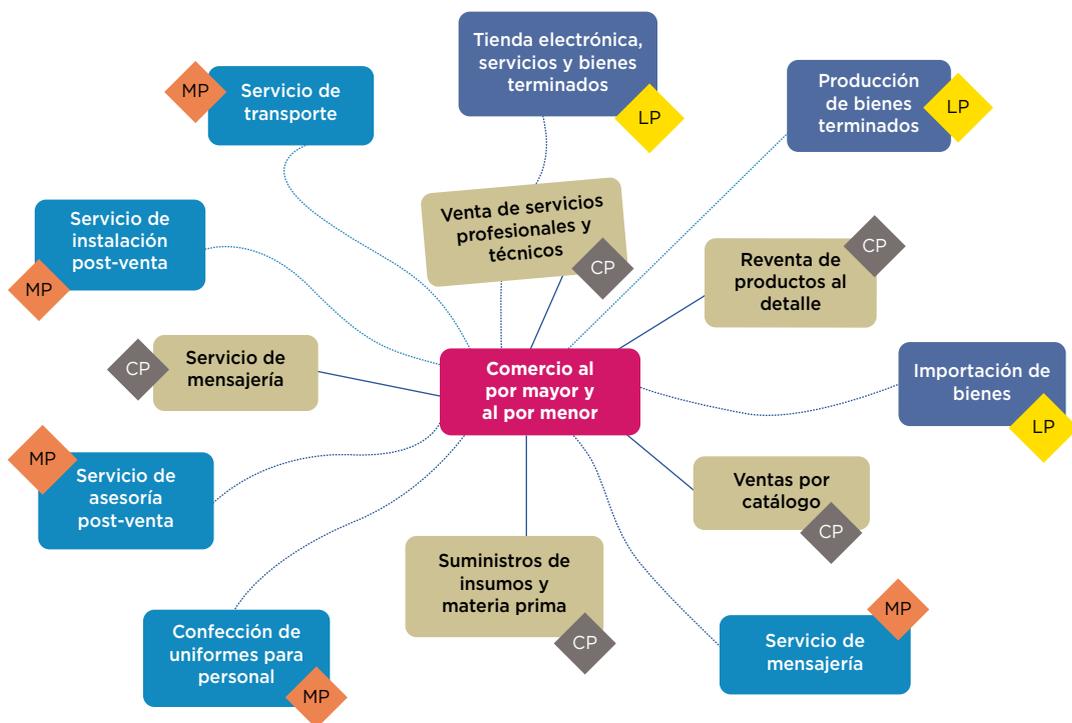


El sector de servicios comunitarios, sociales y personales está compuesto por los siguientes subsectores y posibles actividades a corto, mediano y largo plazo:

- Servicios de educación: servicio de tutoría y de apoyo a la educación primaria y secundaria (mediano y largo plazo).
- Servicios de salud: servicios de laboratorio y actividades veterinarias (mediano y largo plazo).
- Servicios recreativos: actividades culturales, incluyendo trabajos de artesanía (corto plazo), actividades deportivas (corto plazo), producción de películas, actividades de radio y televisión (largo plazo).
- Servicios de reparación de aparatos electrodomésticos, electrónico, de automóviles (mediano plazo).
- Servicio de saneamiento básico: centros de acopio de materiales reutilizables (mediano plazo).
- Otros servicios: lavado y limpieza (mediano plazo), peluquería y otros tratamientos de belleza (manicure, pedicura, lavado, etc.), actividades de funerales,

servicios de cuidado de menores de edad y mayores de edad, servicios de cuidado de animales (mediano y largo plazo).

Mapeo de servicios sector COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR para la absorción EMPRESARIAL de la persona refugiada y solicitante de refugio

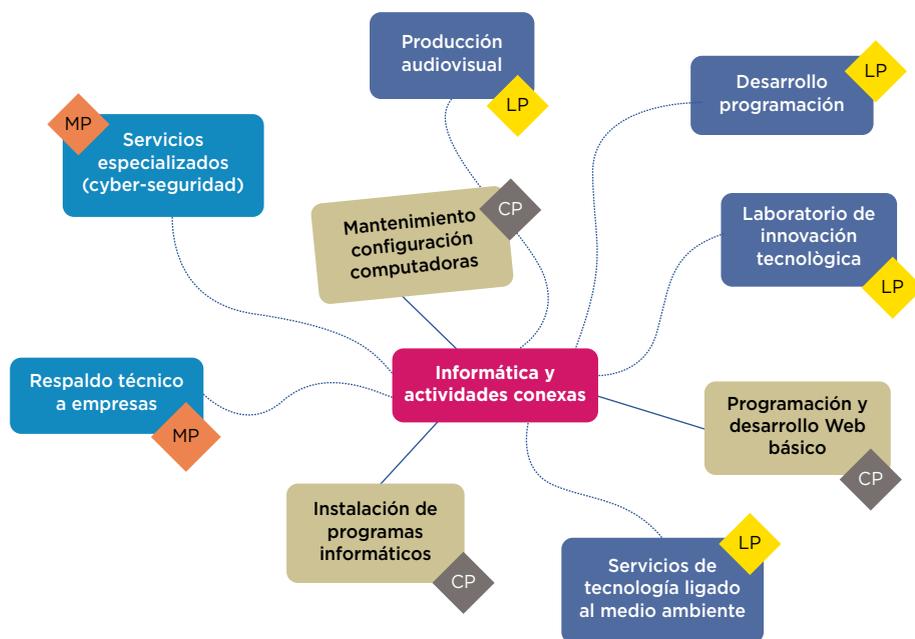


El sector de comercio al por mayor o al por menor permite crear emprendimientos a corto plazo, tales como servicios de mensajería en moto o bicicleta, reventa de productos al detalle, ventas por catálogo, suministro de insumos y materia prima que no requiere grandes inversiones, venta de servicios profesionales y técnicos conforme a la especialidad de la persona refugiada o solicitantes de refugio.

Otras actividades a mediano a largo plazo son los servicios relacionados a transporte y mensajería con vehículo, confección de uniformes para personal institucional (centros de salud, centros educativos, empresas, etc.), servicios de asesoría o instalación post-venta brindado a grandes tiendas comerciales.

Los tipos de negocios considerados a largo plazo son: tiendas de bienes terminados, negocio de importaciones de bienes, producción de bienes terminados.

**Mapeo de servicios sector INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES CONEXAS
para la absorción EMPRESARIAL de la persona refugiada y solicitante de refugio**

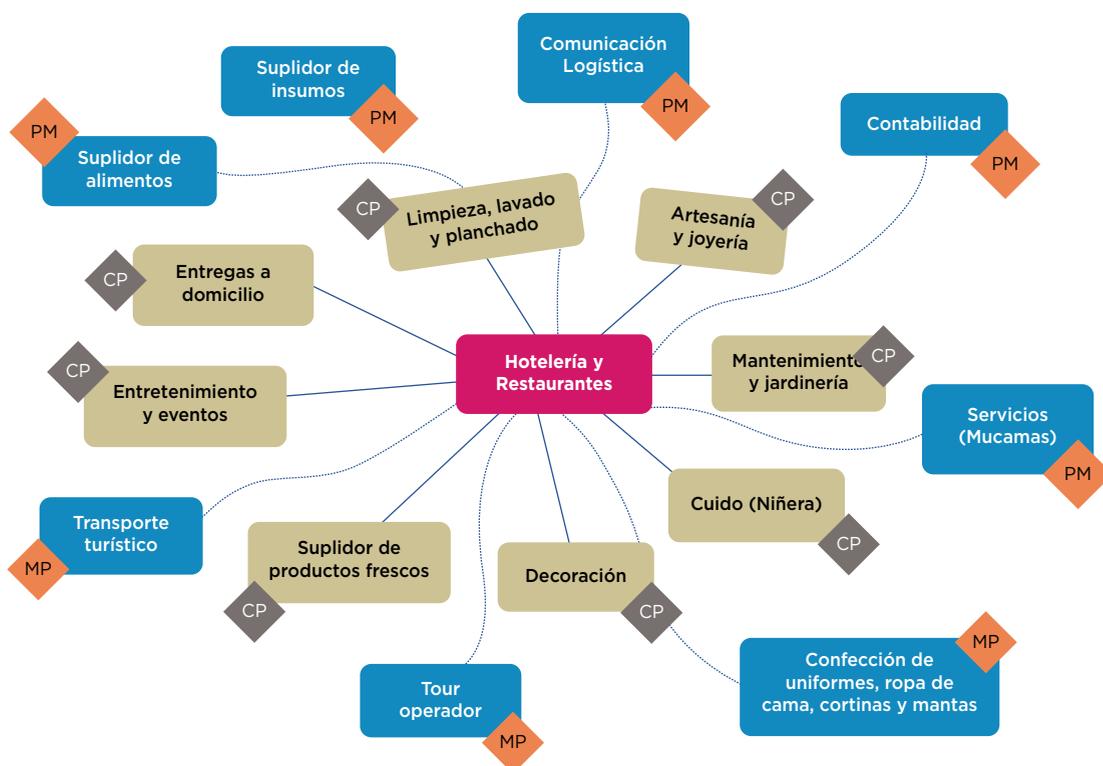


Se determinó que en el sector de informática y actividades conexas es posible generar iniciativas empresariales en el corto plazo, tales como el mantenimiento y configuración de computadoras, programación y desarrollo web a nivel básico e instalación de programas informáticos, los cuales eventualmente no exigen una gran cantidad de recursos de inversión inicial, por lo que podrían prestarse para que las personas refugiadas y solicitantes de refugio, den inicio y desarrollen sus acciones emprendedoras.

En el mediano plazo, podrían implementarse iniciativas relacionadas con el respaldo técnico a empresas y otros servicios especializados tales como “cyber – seguridad”.

Otras actividades en el largo plazo en las cuales podrían dedicar esfuerzos empresariales son la producción audiovisual, desarrollo y programación, laboratorios de innovación tecnológica y servicios de tecnología ligados al medio ambiente.

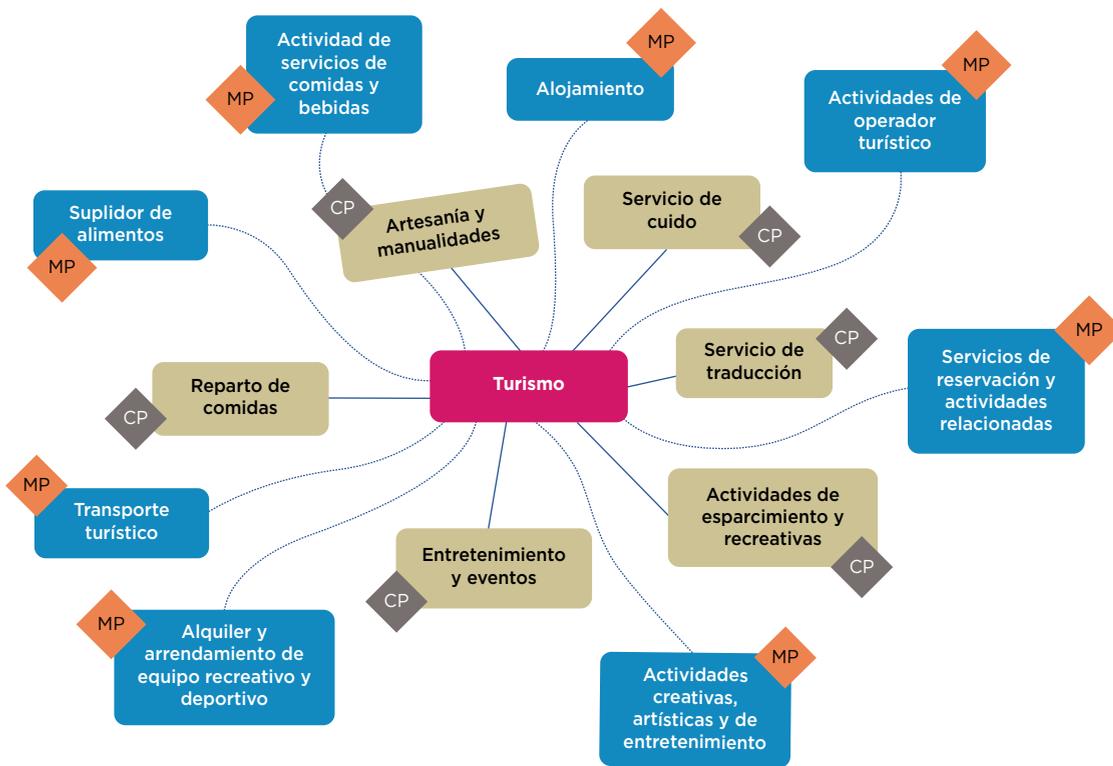
Mapeo de servicios sector HOTELERÍA Y RESTAURANTES para la absorción EMPRESARIAL de la persona refugiada y solicitante de refugio



En el sector de hotelería y restaurantes, para el corto plazo se identifican servicios tales como (post en amarillo): (1) limpieza, lavado y planchado; (2) elaboración de artesanía y joyerías; (3) servicios de cuidado; (4) decoración y mantenimiento (instalaciones y jardinería); (5) servicios de entretenimiento y eventos en hoteles; (6) servicios de transporte y entrega a domicilio en moto o bicicleta; (7) suplidor de productos frescos que no requieren de mayor inversión; permiten generar emprendimientos sencillos en la prestación de dichos servicios.

Otros servicios (post en celeste), tales como los servicios de back-office (soporte administrativo, contable, mercadeo, técnico), comunicación y de logística; servicios de mucamas para la limpieza en hoteles y restaurantes; servicios tour operador; servicios de transporte turístico en vehículos; suplidores de uniformes, ropa de cama, cortinas y mantas para hoteles y restaurantes, tienen la característica que pueden ser alcanzados en el mediano y largo plazo. Con mayores inversiones y preparación, pueden desarrollarse como suplidores de insumos y alimentos.

Mapeo de servicios sector TURISMO para la absorción EMPRESARIAL de la persona refugiada y solicitante de refugio



Actividades productivas que pueden generar ingresos a corto plazo, tales como: elaboración y ventas de artesanía y manualidades en lugares públicos frecuentados por turistas; reparto de comidas preparadas en restaurantes y cafeterías; venta ambulante de bebidas y comidas (agua de pipa, jugos, helados, comidas de consumo rápido); prestación de servicios de asistencia a los visitantes (suministro de información sobre los viajes, actividades de guías de turismo, actividades de promoción turística, servicios de traducción); venta de servicios de entretenimiento y eventos culturales y deportivos a hoteles, restaurantes, parques, parque central de centros urbanos, etc., presentando obras de teatro, espectáculos de danza y musical, actividades deportivas; actividades de restauración de obras de arte en lugares turísticos (iglesias, museos, centros culturales); servicios de mantenimiento y cuidado de jardines y reservas naturales frecuentadas por turistas; servicio de cuidado de personas y bienes; alquiler de bicicletas y equipos de deporte.

Las indicadas anteriormente son consideradas actividades productivas que no requieren de alta inversión económica para iniciar el arranque.

Otras actividades son de mediano a largo plazo, ya que ameritan mayores inversiones y cumplimiento con requisitos de operación. Ejemplos son: suministro de alojamiento con servicio diario de limpieza y preparación de comidas y bebidas; puesto de comidas y bebidas para consumo inmediato; tour operador y prestación de servicios de apoyo a hoteles y agencias de viaje; servicio de arrendamiento de canoas, bicicletas, cuadra-ciclo, hamacas y sombrillas para las playas, equipos de deporte, caballos; actividades creativas, artísticas y de entretenimiento para atender a los intereses culturales y de entretenimiento de los clientes (hoteles, restaurantes, municipalidad, empresas, etc.); suplidor de alimentos a hoteles, restaurantes, actividades culturales y celebraciones en la zona.

III.7. Validación de los sectores productivos a partir del grupo focal con Asociaciones de la Sociedad Civil

Se realizó un grupo focal dirigido a una muestra de representantes de organizaciones y agrupaciones de la sociedad civil que agrupan y/o representan a personas refugiadas y solicitantes de refugio, tales como la Alianza Venezuela Costa Rica, Matices, Ecos de Colombia, SOS Derechos Humanos Nicaragua, para medir las percepciones sobre el mercado laboral y empresarial potenciales para absorber a la población de refugiados y solicitantes de refugio.

El grupo focal permitió validar los sectores seleccionados como prioritarios en este estudio. Los representantes organizacionales, que poseen un amplio conocimiento sobre esta población estudiada, consideran que soluciones a corto plazo para la empleabilidad, se podrían dar en sectores considerados como tradicionales (construcción, servicios domésticos, comercio, venta de alimentos, principalmente). Estos sectores permiten generar ingresos rápidos en puestos que establecen pocos requisitos de absorción. A mediano o largo plazo, el escenario ideal es el de poder generar puestos laborales y posibilidades de creación de empresas en sectores considerados no tradicionales. Plantean los participantes la necesidad de una articulación entre la institucionalidad pública y la sociedad civil como medio de promover la inclusión y la integración.

III.8. Identificación de Obstáculos y Oportunidades de Superación por Sector

Una vez realizada esta caracterización (mapeo) general de cada sector seleccionado, se procedió a realizar un análisis de obstáculos y oportunidades de superación por área, cuya información, derivada de los comentarios realizados por los representantes institucionales participantes en el segundo grupo focal, se resume a continuación:

Tabla 12. Identificación de obstáculos y oportunidades de superación

SECTORES ECONÓMICOS		
ÁREA	OBSTÁCULO	OPORTUNIDAD DE SUPERACIÓN
LEGAL	Exceso de regulaciones institucionales y tramitología	Mejorar los procesos a nivel de la DGME (con el apoyo de ACNUR)
	Costoso y lento proceso de validación de documentos y homologación de títulos	Apoyo económico y acompañamiento para trámites
	Falta de títulos apostillados traídos a Costa Rica	Apoyo económico y acompañamiento para trámites
	Desconocimiento de las normativas (personas e instituciones)	Capacitación y sensibilización tanto a las personas refugiadas y solicitantes de refugio como al personal institucional y empresarial
ECONÓMICO / FINANCIERO	Necesidades socio-económicas urgentes	Incentivos económicos y acompañamiento para buscar empleo
	Recursos limitados para inversión en negocios	Acceso a programas de emprendimiento y financiamiento alternativo, capital ángel y capital de riesgo
	Tramitología para abrir negocio	Acceso a programas de emprendimiento y financiamiento (ventanilla única)
	Falta de garantías y avales	Acceso a programas de emprendimiento y financiamiento. Fondo de avales
	Acceso limitado a servicios financieros (no son sujeto de crédito)	Acceso a fondos de recursos no reembolsables
	Acceso a alternativas de apalancamiento (créditos)	Requisitos / reconcomiendo de documentos
	Ausencia de cuenta bancaria	Flexibilizar las exigencias
	Competencia desleal y e informalidad	Mayor regulación y supervisión prudencial

SECTORES ECONÓMICOS		
ÁREA	OBSTÁCULO	OPORTUNIDAD DE SUPERACIÓN
SOCIAL	Xenofobia	Programas de sensibilización y espacios de convivio entre las culturas
	Prejuicio y estigma	Programas de sensibilización y actividades de integración
	Salud mental afectada	Acompañamiento transversal inter-institucional
	Barreras de lenguaje	Actividades interculturales
	Adaptación cultural	Acompañamiento e inclusión
	Barreras de acceso a la salud	Sensibilización al recurso humano del sector salud
	Volatilidad (percepción riesgo en permanencia)	Sensibilización e inclusión
FORMACIÓN	Falta de conocimiento sobre el marco institucional	Charlas de inducción
	Falta de conocimiento sobre el mercado laboral	Charlas informativas y asesoría
	Falta de conocimiento sobre oportunidades de negocios y proceso para emprender	Charlas informativas y asesoría
	Habilidades blandas	Capacitación y acompañamiento dirigido
	Conocimiento técnico	Certificaciones de competencia y homologación de habilidades y experiencia
	Educación general básica	Capacitación y formación

III.9. Análisis de los requisitos laborales y empresariales por sector (ejemplos)

Referente a los requisitos laborales y empresariales y los documentos que deben cumplir o presentar la persona postulante a un puesto, se detalla a continuación algunas de estas obligaciones mínimas solicitadas por tipo de actividades económica (ver fichas por puesto de trabajo en anexo 4):

Sector: Hoteles y Restaurantes

PUESTO	REQUISITOS													
	Primaria	Secundaria	Bachiller Universidad	Licenciatura Universitaria	Formación Técnica	Inglés Básico	Inglés Avanzado	Computación (Office)	Manipulación de Alimentos	Licencia para conducir	Comunicación fluida	Servicio al Cliente	Capacid. Organizar y Dirigir	Disponib. Horario flexible
Cajero/a														
Salonero/a														
Jefe de cocina														
Ayudante de cocina														
Barista														
Bartender														
Misceláneo (Limpieza)														
Asistente administrativo/a														
Contador														
Administrador(a)/ Gerente														
Repartidor de comida														



Sector: Alimentos y Bebidas

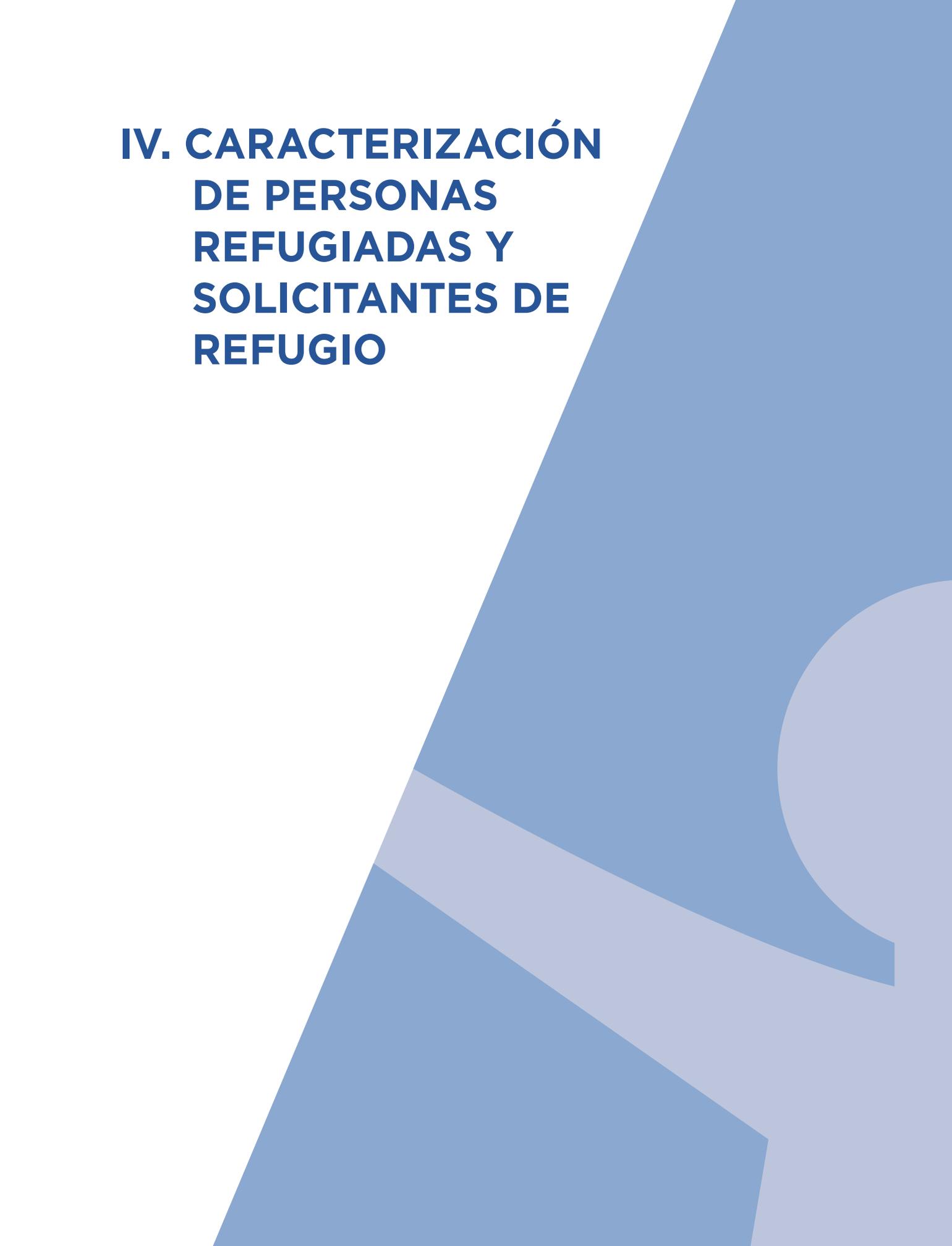
PUESTO	REQUISITOS													
	Primaria	Secundaria	Bachiller universidad	Licenciatura Universitaria	Formación técnica	Inglés básico	Inglés avanzado	Computación (Office)	Manipulación de alimentos	Licencia para conducir	Comunicación fluida	Servicio al Cliente	Capacid. Organizar y Dirigir	Disponib. Horario flexible
Administrador(a)/ Gerente														
Tecnólogo de alimentos														
Técnico de mantenimiento														
Secretaria administrativo/a														
Contador														
Auxiliar contable														
Oficial de seguridad														
Misceláneo (Limpieza)														
Auxiliar transporte y logística														

Sector: Construcción

PUESTO	REQUISITOS													
	Primaria	Secundaria	Bachiller universidad	Licenciatura Universitaria	Formación técnica	Inglés básico	Inglés avanzado	Computación (Office)	Experiencia en áreas especializadas	Licencia para conducir	Servicio al Cliente	Capacid. Organizar y Dirigir	Disponibilidad para trasladarse	Disponib. Horario flexible
Maestro de obra														
Técnico constructor														
Operario y ayudante de construcción														
Reparaciones y remodelaciones														
Arquitecto (diseño)														
Operador de máquinas y equipos														
Operador de máquinas y equipos pesados (grúa)														
Jardinería														
Cerrajería														
Ejecutivo de ventas														



IV. CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS REFUGIADAS Y SOLICITANTES DE REFUGIO



IV. CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS REFUGIADAS Y SOLICITANTES DE REFUGIO

En esta sección se incluye la caracterización de las personas refugiadas y solicitantes de refugio, como resultado de la aplicación de los cuestionarios a la muestra de personas seleccionadas de la población en estudio.

IV.1. Resultados de los Cuestionarios Aplicados

A. Datos demográficos

Tal y como se observa en la tabla siguiente, el 69% de las personas son de origen nicaragüense, el 11% son venezolano/as, el 10% de nacionalidad salvadoreña, cerca del 4% cubano/as, el 3% provienen de Colombia, mientras que el 1.3% vienen de Honduras y el 1.3% de otras nacionalidades (Guatemala y USA).

Tabla 13. Nacionalidad según género

Nacionalidad	Femenino	Masculino	Trans-género	Por ciento del total
Nicaragüense	40.0%	59.4%	0.6%	69.0%
Venezolana	66.7%	33.3%	0.0%	11.3%
Salvadoreña	50.0%	50.0%	0.0%	10.0%
Cubana	22.2%	77.8%	0.0%	3.8%
Colombiana	50.0%	50.0%	0.0%	3.3%
Hondureña	66.7%	33.3%	0.0%	1.3%
Otros	66.7%	33.3%	0.0%	1.3%
Total	44.4%	55.2%	0.4%	100.0%

Se observa también que el 55.2% del total son hombres y el 44.4% son mujeres. Llama la atención que esta relación se invierte en el caso de las personas venezolanas, hondureñas y de otras nacionalidades, ya que, en estos casos, dos terceras partes (66.7%) son mujeres. En el caso de los nicaragüenses, el 69.4% son hombres, el 40% son mujeres y el

0.6% transgénero. En el caso de los cubanos cerca del 78% son hombres, mientras que los salvadoreños y colombianos la relación es de 50/50 en ambos casos.

Los rangos de edades de las personas entrevistadas se muestran en la siguiente tabla. Se observa que cerca del 43% de la población entrevistada se encuentra en la categoría de jóvenes (18 a 35 años). Debe notarse también que el 59% de la población tienen entre 18 y 40 años, lo cual nos dice que la población es relativamente joven.

En lo que respecta a las mujeres, se observa que cerca del 38% se encuentra entre 18 y 35 años, o sea en edades con alto potencial laboral y empresarial. Cerca del 56% se encuentra entre 18 y 40 años. El 70% con edades inferiores a 46 años. En el caso de los hombres el 46.5% se encuentra entre 18 y 35 años. El 72.4% con edades inferiores a 46 años. La persona transgénero se encuentra entre 31 y 35 años.

Tabla 14. Rango de edad por género

Rango de edad	Femenino		Masculino		Transgénero		Total	
	Total	Acumulado	Total	Acumulado	Total	Acumulado	Total	Acumulado
18	1.8%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%
19 a 25	12.6%	14.4%	8.7%	8.7%	0.0%	0.0%	10.5%	11.3%
26 a 30	9.0%	23.4%	21.3%	29.9%	0.0%	0.0%	15.5%	26.8%
31 a 35	14.4%	37.8%	16.5%	46.5%	100.0%	100.0%	15.9%	42.7%
36 a 40	18.0%	55.9%	15.0%	61.4%	0.0%		16.3%	59.0%
41 a 45	14.4%	70.3%	11.0%	72.4%	0.0%		12.6%	71.5%
46 a 50	10.8%	81.1%	7.9%	80.3%	0.0%		9.2%	80.8%
51 a 55	9.0%	90.1%	12.6%	92.9%	0.0%		10.9%	91.6%
56 a 60	7.2%	97.3%	3.9%	96.9%	0.0%		5.4%	97.1%
60 a 65	1.8%	99.1%	0.8%	97.6%	0.0%		1.3%	98.3%
66 o más	0.9%	100.0%	2.4%	100.0%	0.0%		1.7%	100.0%
Total	100%		100%		100%		100%	

En lo que respecta al nivel de escolaridad, es importante mencionar que el 41% posee algún estudio universitario (siendo el 28% con educación universitaria completa y el 12.6% con preparación universitaria incompleta). Cerca del 16% posee educación secundaria completa, mientras que alrededor del 10% tiene secundaria incompleta. El 13.4% de la población entrevistada llegó hasta la primaria completa. Solamente el 4.2% de las personas no posee ningún tipo de estudios.

Tabla 15. Nivel de Escolaridad según país de origen

Nivel de escolaridad	Nicaragua	Venezuela	El Salvador	Cuba	Colombia	Honduras	Otras	Porcentaje del total
No tiene estudios	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%
Primaria incompleta	10.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	7.9%
Primaria completa	15.2%	0.0%	16.7%	0.0%	12.5%	33.3%	33.3%	13.4%
Secundaria incompleta	11.5%	3.7%	4.2%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	9.6%
Secundaria completa	12.1%	18.5%	20.8%	11.1%	50.0%	33.3%	33.3%	15.5%
Técnica incompleta	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
Técnica completa	6.7%	0.0%	12.5%	44.4%	12.5%	0.0%	0.0%	7.9%
Universitaria incompleta	12.1%	11.1%	29.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.6%
Universitaria completa	24.2%	66.7%	16.7%	44.4%	0.0%	0.0%	33.3%	28.0%
Total	100.0%							

Al observar los datos de escolaridad relacionados con el género de las personas entrevistadas, podemos concluir que el 38% de las mujeres tienen estudios universitarios (9% incompletos y cerca del 29% universidad completa), mientras que en el caso de los hombres el 42.5% tienen nivel universitario (cerca del 16% estudios incompletos y cerca del 27% estudios universitarios completos), en el caso de la persona transgénero tiene la Universidad completa. El dato con respecto a estudios de secundaria muestra que cerca del 28% de las mujeres tiene estudios de secundaria (12.6% incompletos y 15.3% completos), porcentaje que disminuye en el caso de los hombres ya que cerca del 23% tiene estudios secundarios (15.7 completos y 7.1% incompletos). En los que respecta al nivel de primaria el 23.4% de las mujeres tienen estudios en primaria, (18% primaria completa), mientras que los hombres el 19.6% tienen estudios al nivel de primaria (solamente 9.4% completa).

Tabla 16. Escolaridad general según género

Nivel de escolaridad	Femenino	Masculino	Transgénero	Total
No tiene estudios	4.5%	3.9%	0.0%	4.2%
Primaria incompleta	5.4%	10.2%	0.0%	7.9%
Primaria completa	18.0%	9.4%	0.0%	13.4%
Secundaria incompleta	12.6%	7.1%	0.0%	9.6%
Secundaria completa	15.3%	15.7%	0.0%	15.5%
Técnica incompleta	0.0%	1.6%	0.0%	0.8%
Técnica completa	6.3%	9.4%	0.0%	7.9%
Universitaria incompleta	9.0%	15.7%	0.0%	12.6%
Universitaria completa	28.8%	26.8%	100.0%	28.0%
Total	100%	100%	100%	100%

Esta información es relevante para considerar posibles estrategias para la inserción de esta población al mercado laboral o empresarial, pues su nivel académico es superior al de otras oleadas de personas refugiadas que han llegado al país, principalmente al analizar el nivel educativo de la población femenina y en lo que respecta a la nacionalidad resalta también la población nicaragüense. Debe tomarse en cuenta que, en el pasado, las mujeres en general y las personas nicaragüenses presentaban niveles académicos inferiores a los mostrados en esta oportunidad.

Obsérvese en la siguiente tabla el detalle de la escolaridad según género de la población nicaragüense en específico. En el caso de los hombres, aproximadamente una cuarta parte ha concluido sus estudios universitarios, mientras que el caso de las mujeres el 19.7% indica haber completado la universidad. El 23.9% de las mujeres indica haber llegado hasta la primaria completa, mientras que en el caso de los hombres el 9% señala haber llegado hasta la primaria completa. El 26.8% de las mujeres indica haber avanzado hasta la secundaria (16.9% no la concluyeron, mientras que el 9.9% sí la finalizaron). En lo que respecta a los varones, el 22% señala haber avanzado hasta la secundaria (8% incompleta y 14% la completó).

Tabla 17. Escolaridad según género de la población Nicaragüenses

Nivel de escolaridad	Género			Por ciento del total
	Femenino	Masculino	Transgénero	
No tiene estudios	7.0%	5%	0%	6%
Primaria incompleta	8.5%	13%	0%	11%
Primaria completa	23.9%	9%	0%	15%
Secundaria incompleta	16.9%	8%	0%	12%
Secundaria completa	9.9%	14%	0%	12%
Técnica incompleta	0.0%	2%	0%	1%
Técnica completa	4.2%	9%	0%	7%
Universitaria incompleta	9.9%	14%	0%	12%
Universitaria completa	19.7%	27%	100%	24%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Al valorar el estado civil de las personas entrevistadas, notamos que cerca del 44% de la población tiene alguna relación de pareja permanente (20.1% son casado/as y el 23.4% viven en unión libre). El 44.8% son soltero/as, el 5.4% divorciada/os y el 6.2% separados (5.4%) o viuda/os (0.8%).

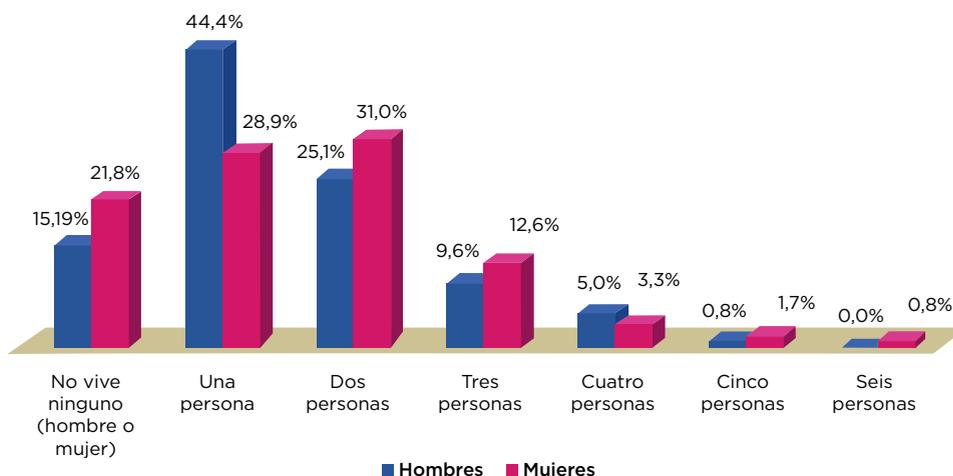
Tabla 18. Estado civil según nacionalidad

Nacionalidad	Estado Civil						Total
	Casada/o	Unión libre	Soltera/o	Divorciada/o	Separada/o	Viuda/o	
Nicaragüense	18.8%	23.0%	46.7%	5.5%	5.5%	0.6%	100.0%
Venezolana	29.6%	22.2%	40.7%	7.4%	0.0%	0.0%	100.0%
Salvadoreña	16.7%	41.7%	29.2%	4.2%	8.3%	0.0%	100.0%
Cubana	55.6%	22.2%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Colombiana	0.0%	0.0%	50.0%	12.5%	25.0%	12.5%	100.0%
Hondureña	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Otra	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Por ciento del total	20.1%	23.4%	44.8%	5.4%	5.4%	0.8%	100.0%

En cuanto al número de personas hombres o mujeres que conviven en el hogar, el 21.8% de las personas entrevistadas indica que no vive ninguna mujer, mientras que el 15.1% indica que no vive ningún hombre. Por su parte el 44.4% indicaron que habita un hombre, y cerca del 29% indicaron que el hogar lo conforma una mujer. El 25%

de las personas indicaron que en el hogar habitan dos hombres y el 31% indican que conviven dos mujeres, y así sucesivamente.

Gráfico 1. Cantidad de personas (Hombre - Mujeres) en el hogar



Fuente: de elaboración propia conforme a cuestionarios aplicados, 2020

Al combinar los datos anteriores para determinar cuántas personas en total (hombres y mujeres) conviven simultáneamente en el hogar, los datos se muestran a continuación:

Tabla 19. Cantidad de personas que conviven en el hogar

Cantidad de personas que conviven	Porcentaje
Una persona	25.1%
Dos personas	16.7%
Tres personas	22.6%
Cuatro personas	18.8%
Cinco personas	8.8%
Seis personas	3.3%
Siete personas	0.8%
Ocho personas personas	2.5%
Nueve personas	1.3%
Total	100.0%

El 25% indicó que vive solo, cerca del 17% señalaron que viven dos personas, alrededor del 23% manifiestan que conviven 3 personas y cerca del 19% que conviven 4 personas.

Se les consultó a las personas entrevistadas acerca del tiempo que llevan viviendo en Costa Rica, a lo que la mayoría (56%) manifestó tener entre 1 año y menos de 2 años; mientras que el 30.5%, señaló tener menos de un año de haber llegado.

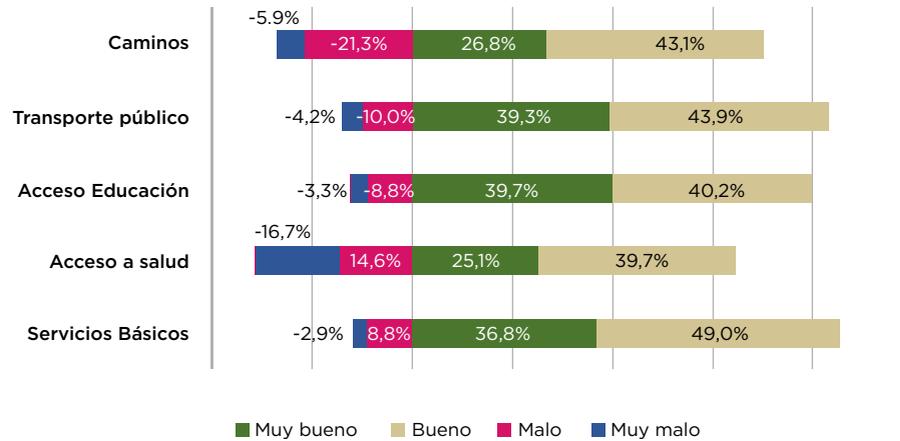
Tabla 20. Tiempo de estadía en Costa Rica

Años en Costa Rica	País de nacionalidad							Porcentaje del Total
	Nicaragua	Venezuela	Salvador	Cuba	Colombia	Honduras	Otra	
Menos de 1 año	25.5%	44.4%	33.3%	77.8%	25.0%	66.7%	0.0%	30.5%
1 año y menos de 2 años	65.5%	44.4%	41.7%	11.1%	25.0%	0.0%	33.3%	56.1%
2 años y menos de 3 años	4.2%	3.7%	4.2%	0.0%	25.0%	0.0%	33.3%	5.0%
3 años y menos de 4 años	1.2%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	2.9%
4 años y menos de 5 años	0.6%	3.7%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	1.3%
5 o más años	2.4%	3.7%	4.2%	11.1%	12.5%	33.3%	0.0%	3.8%
No indica	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: de elaboración propia con base en los cuestionarios aplicados, 2020.

Al solicitarles que calificaran algunas de las condiciones principales que caracterizan el entorno donde viven, cerca del 70% de los entrevistados brindó una calificación positiva (43.1% bueno y 26.8% muy bueno) al estado de los caminos, pero el 27.2%, lo valoró negativamente (21.3% malo y 5.9% muy malo). Otras variables calificadas fueron el transporte público, con un 83.35% de menciones positivas (44% bueno y 39.3% muy bueno). El acceso a la Salud es el factor que menos menciones positivas recibe, aunque el 65% le brinda una calificación positiva (40% bueno y 25% muy bueno).

Gráfico 2. Calificación del entorno cercano.

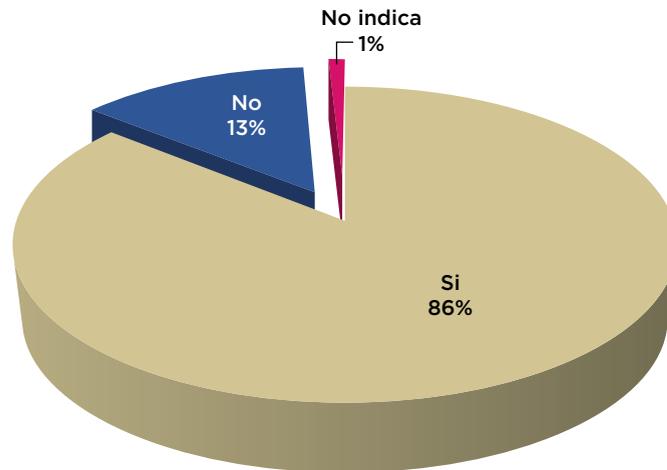


Fuente: de elaboración propia con base en los cuestionarios aplicados, 2020.

B. Datos relacionados con el refugio

Se les consultó a los entrevistados si era la primera vez que migraban fuera de su país, a lo que el 86% respondió afirmativamente, mientras que el 13% señaló que no era la primera vez que migraba. El 1% no brindó respuesta en ningún sentido.

Gráfico 3. Primera vez que migra fuera de su país



En cuanto a su condición migratoria, cerca del 90% de las personas entrevistadas son solicitantes de refugio con carné (permiso laboral) y solamente el 4.6% han sido

receptores de la condición de refugiado; mientras que el 5% se encuentran como solicitantes de refugio sin carné (cuentan con documento de solicitud de refugio, pero sin permiso laboral).

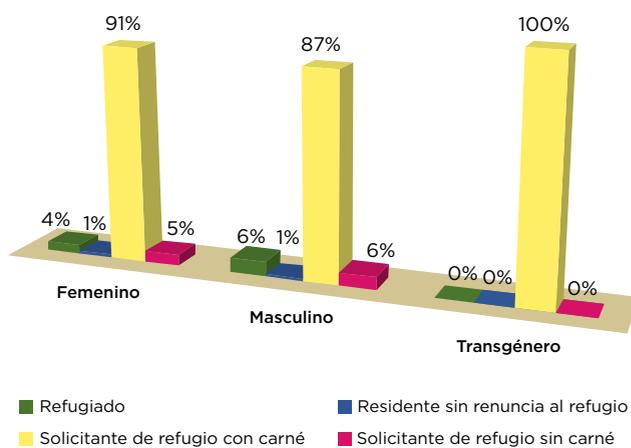
Tabla 21. Estatus migratorio según nacionalidad

Nacionalidad	Estatus Migratorio			
	Refugiado	Residente sin renuncia al refugio	Solicitante de refugio con carné (1)	Solicitante de refugio sin carné (2)
Nicaragüense	4.2%	0.0%	91.5%	4.2%
Venezolana	7.4%	0.0%	81.5%	11.1%
Salvadoreña	0.0%	0.0%	95.8%	4.2%
Cubana	0.0%	11.1%	88.9%	0.0%
Colombiana	12.5%	12.5%	62.5%	12.5%
Hondureña	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
Otra	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%
Total	4.6%	0.8%	89.5%	5.0%

(1) Permiso laboral, (2) Sin permiso laboral

En lo que respecta al estatus migratorio por género, el 91.0% de las mujeres tienen la categoría de solicitante de refugio con carné. Mientras que el 87% de los hombres tienen esa misma categoría. La persona transgénero también entra en esa categoría (solicitante de refugio con carné). Por otro lado, el 4% de las mujeres poseen el estatus de refugiadas, situación que aumenta ligeramente al 6% en el caso de los hombres.

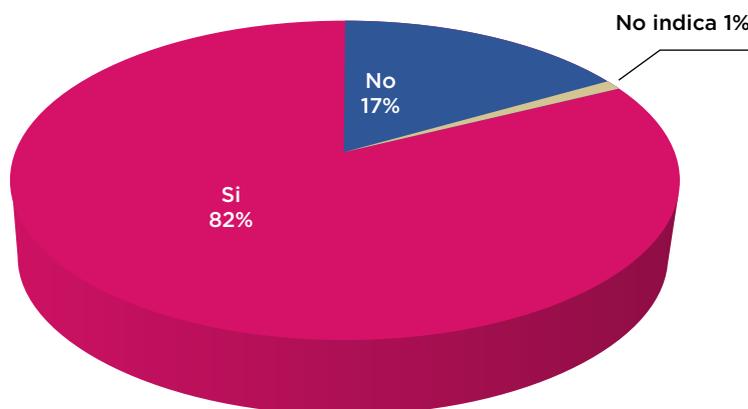
Gráfico 4. Estatus migratorio según género



Fuente: de elaboración propia con base en los cuestionarios aplicados, 2020.

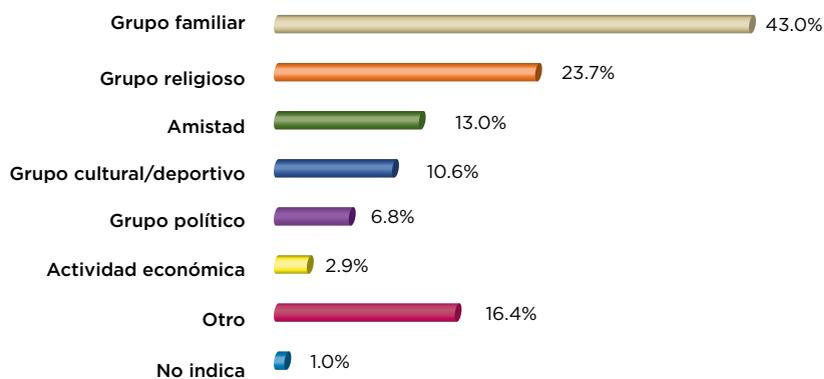
Al consultarles si tiene contacto con otras personas refugiadas o solicitantes de refugio, el 83% manifiesta que sí lo tiene y el 16% indica que no lo tiene. El 1% no manifiesta ningún criterio al respecto.

Gráfico 5. Tiene contacto con otras personas refugiadas o solicitantes de refugio



Aquellos que indicaron que sí tienen contacto, se subdividen en: Contacto familiar (43%), contacto por algún grupo religioso (23.7%), por amistad (13%), por pertenecer a algún grupo cultural o deportivo (10.6%), por estar integrados a algún grupo político (6.8%).

Gráfico 6. Tipo de contacto



En cuanto al motivo⁵ por el cual tuvieron que huir de su país, el 31.8% indican que por amenazas de agresión o muerte, el 24.4% por razones de discriminación, el 14.3% señala que por falta de recursos económicos y el 11.7% por falta de trabajo en su país de origen. Por su parte el 6.6% indicó que tuvo que salir porque le quitaron todos sus bienes, el 4.2% por persecución, el 3.4% por tortura y otro 3.4% por violencia de género.

Gráfico 7. Motivo del desplazamiento de las personas refugiadas y solicitantes de refugio

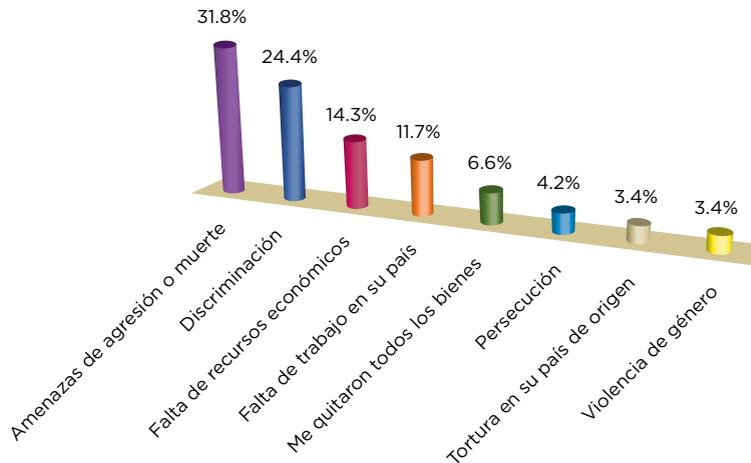
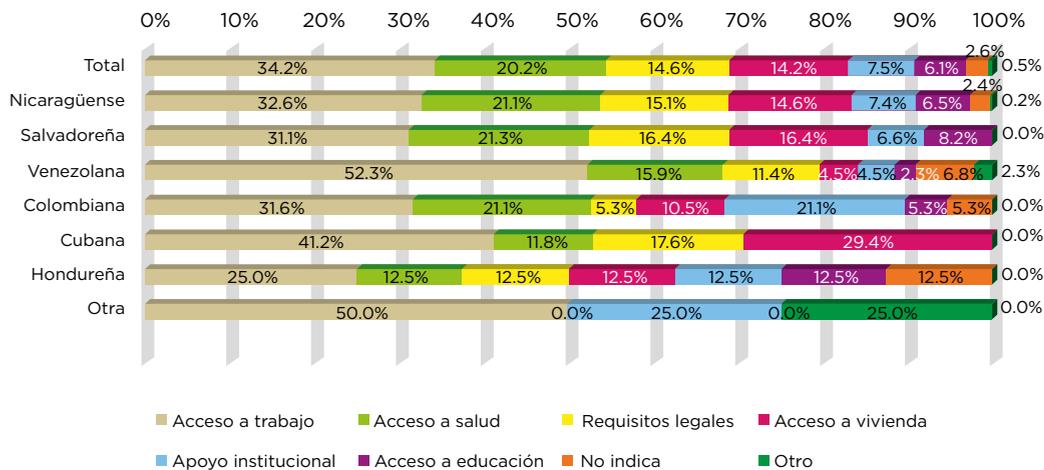


Gráfico 8. Barreras u obstáculos según nacionalidad



5 Los datos se obtuvieron al aplicar el cuestionario a la población muestral, con el consentimiento de las personas entrevistadas, en el entendido que la información no hace mención a una persona en específico sino a datos agregados, respetando la confidencialidad.

Por otra parte, según la opinión las personas refugiadas y solicitantes de refugio, las principales barreras u obstáculos que han de enfrentado en Costa Rica han sido el acceso al trabajo (33.7% de las personas entrevistadas), el acceso a la salud (20.3%), acceso a la vivienda (15%), los requisitos legales (13.8%), el apoyo institucional (9.3%) y el acceso a la educación (5.9%).

C. Datos relacionados con el empleo

El 83.0% de las personas entrevistadas indica haber sido trabajador como su principal ocupación en su país de origen. Cerca del 11% eran estudiantes universitarios y cerca del 5% eran estudiantes de secundaria.

Tabla 22. Ocupación principal en su país de origen

Ocupación principal	Total	País de origen						
		Nicaragua	Venezuela	Salvador	Cuba	Colombia	Honduras	Otra
Trabajador	83.5%	83.0%	81.3%	85.7%	88.9%	87.5%	80.0%	100.0%
Estudiante universitario	11.0%	11.2%	15.6%	10.7%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%
Estudiante de secundaria	4.4%	4.3%	3.1%	3.6%	11.1%	0.0%	20.0%	0.0%
No indica	1.1%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

A los que indicaron haber sido trabajadores se les preguntó sobre el tipo de ocupación laboral específica que tenían, el 30.9% señaló que se desempeñaban con profesionales o técnicos. Mientras que el 16% señaló que eran trabajadores en actividades elementales y de apoyo. Por su parte, cerca del 14% manifestó que eran comerciantes o en actividades relacionadas con las ventas.

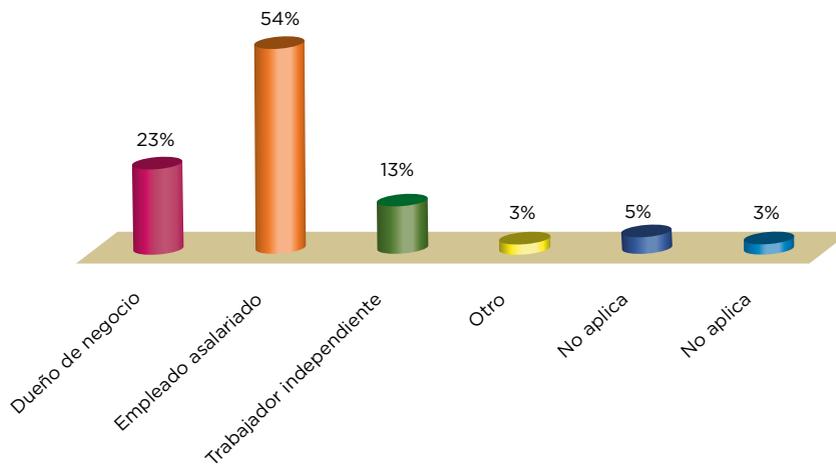
Tabla 23. Ocupación principal de los trabajadores

Ocupación principal	Total
10 Funcionarios, directores y jefes	1.5%
20 Profesionistas y técnicos	30.9%
30 Trabajadores auxiliares en actividades administrativas	6.7%
40 Comerciantes, empleados en ventas y agentes de ventas	13.9%
50 Trabajadores en servicios personales y vigilancia	8.2%
60 Trabajadores en actividades agrícolas, ganaderas, forestales, caza y pesca	7.2%
70 Trabajadores artesanales	4.6%

Ocupación principal	Total
80 Operadores de maquinaria industrial, ensambladores, choferes y conductores de transporte	5.2%
90 Trabajadores en actividades elementales y de apoyo	16.0%
No indica	5.7%
Total	100.0%

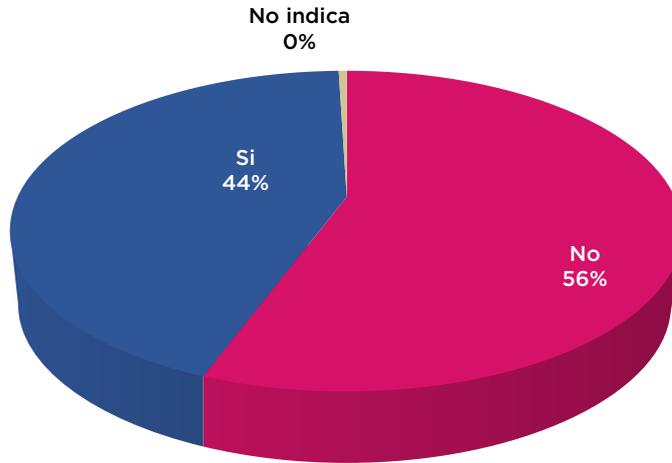
En cuanto a la posición que ocupaban en esa ocupación, el 54% especificó que eran empleados asalariados, el 23% eran dueños de su propio negocio y el 13% explicó que se desempeñaban como trabajadores independientes.

Gráfico 9. Posición en la ocupación?



Con el fin de completar el perfil de habilidades y conocimientos laborales y/o empresariales, también se indagó si en la actualidad tenían algún tipo de trabajo en Costa Rica, a lo que el 56% manifestó que no lo tenían. Por su parte el 44% indicó que sí tenía algún tipo de trabajo.

Gráfico 10. ¿Trabaja en Costa Rica?



A los que indicaron que si trabajan se les preguntó sobre el tipo de jornada de trabajo. El 37% indicó que tienen algún trabajo esporádico, a los que se suma el 15.2% que indica tener un trabajo por horas, para un total de 52% que tiene acceso a un trabajo poco estable. Por otro lado, el 33.3% indican tener un trabajo de tiempo completo. El 9.5% señala tener un trabajo de medio tiempo y el 1% de cuarto de tiempo.

Gráfico 11. Jornada de trabajo

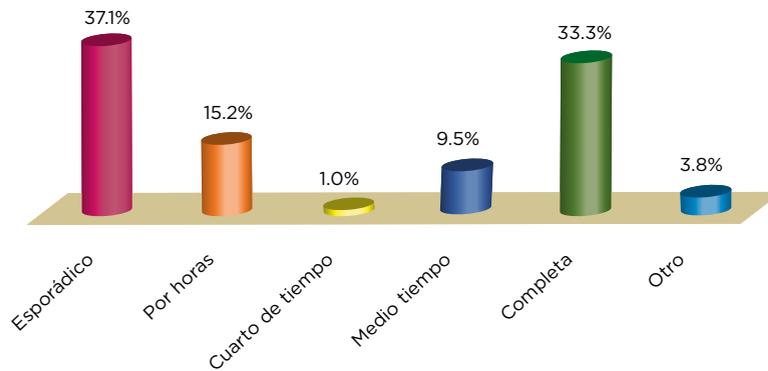


Tabla 24. Tipo de trabajo que realiza en Costa Rica

Tipo de trabajo	Total
10. Funcionarios, directores y jefes	1%
20. Profesionistas y técnicos	10%
30. Trabajadores auxiliares en actividades administrativas	3%
40. Comerciantes, empleados en ventas y agentes de ventas	8%
50. Trabajadores en servicios personales y vigilancia	11%
60. Trabajadores en actividades agrícolas, ganaderas, forestales, caza y pesca	4%
70. Trabajadores artesanales	15%
80. Operadores de maquinaria industrial, ensambladores, choferes y conductores de transporte	5%
90. Trabajadores en actividades elementales y de apoyo	22%
No indica (1)	22%
Total	100%

(1) La persona entrevistada no suministró información al respecto, por lo que no es posible inferir ninguna conclusión sobre este rubro.

A estas mismas personas que indicaron tener algún tipo de trabajo, se les preguntó sobre el tipo de trabajo que desempeñan; el 22% respondió que alguna diligencia relacionada con las actividades elementales y de apoyo (algunos en trabajos de carácter informal, principalmente). También, el 15% de las personas entrevistadas, indicó trabajar en alguna actividad relacionada con trabajadores artesanales. Otro sector en el que trabajan estas personas es el relacionado con servicios personales y vigilancia (11%). Por su parte, el 8% respondió desempeñarse en actividades comerciales y de ventas. El 10% como profesionales y técnico.

Igualmente, se les consultó sobre el nivel de ingresos mensuales que perciben, cuyas respuestas se muestran en la siguiente tabla.

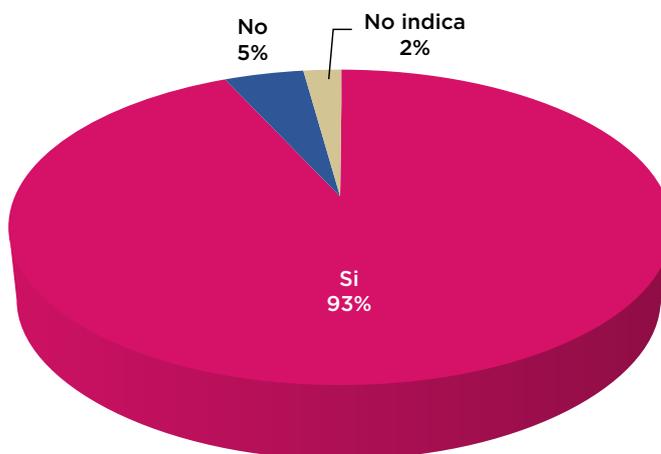
Se observa que el 75% de los entrevistados indican percibir menos de 250 mil colones al mes, siendo que el 37.1% recibe menos de 100 mil colones al mes (cuyos datos rozan los índices de pobreza) y 38.1% recibe entre 100 mil colones y menos de 250 mil colones (por debajo del salario mínimo). Cerca del 22% percibe entre 250 mil colones y menos de 500 mil colones. Estos datos reflejan la situación económica de subsistencia que enfrentan estas personas.

Tabla 25. Tipo de jornada

Tipo de jornada	Menos de 100 mil	De 100 mil a menos de 250 mil	De 250 mil a menos de 500 mil	De 500 mil a menos de 750 mil	No indica	Total
Esporádico	64.1%	33.3%	0.0%	0.0%	2.6%	100.0%
Por horas	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Cuarto de tiempo	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Medio tiempo	10.0%	60.0%	30.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Completa	11.4%	37.1%	45.7%	5.7%	0.0%	100.0%
Otro	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	37.1%	38.1%	21.9%	1.9%	1.0%	100.0%

A los que contestaron que no tenían trabajo en Costa Rica, se les consultó si deseaban cambiar u obtener trabajo en Costa Rica. El 93% respondió afirmativamente y solo el 5% indicó que no deseaba cambiar o lograr algún trabajo.

Gráfico 12. Desea cambiar u obtener trabajo



A los que indicaron que deseaban cambiar de trabajo u obtener algún trabajo, se les preguntó sobre el tipo de trabajo que realizaría según su experiencia previa. El 21% respondió que alguna actividad relacionada con servicios profesionales y técnicos. El 17% indicó que se desempeñaría como trabajador en alguna actividad elemental o de apoyo; por su parte el 14% señaló que podría desempeñarse como trabajador en alguna actividad relacionada con servicios de auxiliar en actividades administrativas; el 13% en actividades comerciales o de ventas, el 11% como trabajador en servicios personales y vigilancia.

Tabla 26. Tipo de trabajo que realizaría según su experiencia previa

Tipo de trabajo según experiencia	Total
10 Funcionarios, directores y jefes	5%
20 Profesionistas y técnicos	21%
30 Trabajadores auxiliares en actividades administrativas	14%
40 Comerciantes, empleados en ventas y agentes de ventas	13%
50 Trabajadores en servicios personales y vigilancia	11%
60 Trabajadores en actividades agrícolas, ganaderas, forestales, caza y pesca	3%
70 Trabajadores artesanales	7%
80 Operadores de maquinaria industrial, ensambladores, choferes y conductores de transporte	8%
90 Trabajadores en actividades elementales y de apoyo	17%
No indica	1%
Total	100%

D. Datos relacionados con empresariedad

Al preguntarles a las personas entrevistadas si poseen algún negocio en Costa Rica, el 87% manifestó que no, mientras que el 8% señaló que sí. De éstos últimos el 67% indicó que operaban en el sector comercio, el 17% en servicios, el 11% en artesanía.

Gráfico 13. ¿Posee negocio en Costa Rica?

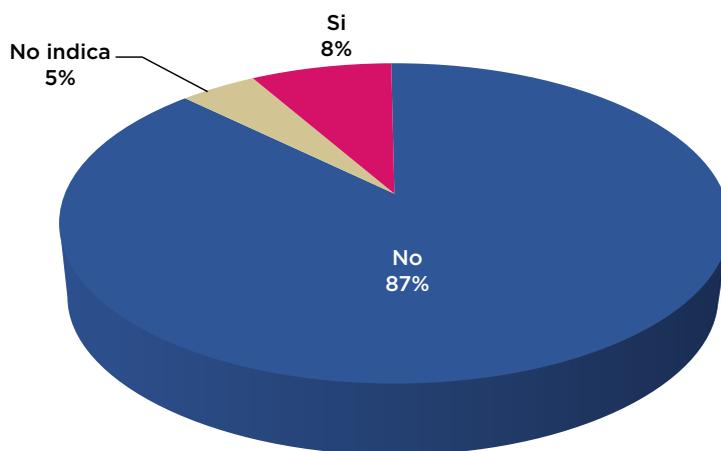


Gráfico 14. ¿En cuál sector?

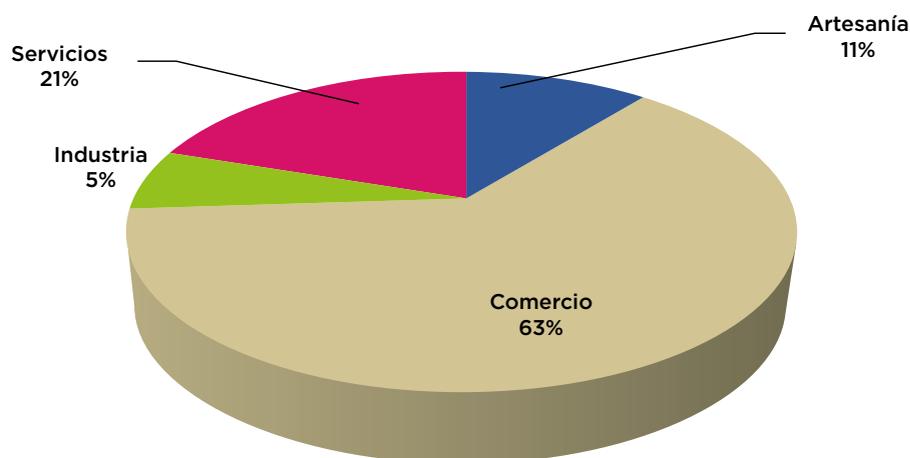


Tabla 27. Actividad en la que desarrolla su negocio

Actividad principal	Porcentaje
Restaurante y servicio de alimentos	28%
Elaboración de producto alimenticio	11%
Comidas internacionales	6%
Venta de artesanía y manualidades	6%
Venta ambulante	6%
Tienda de textiles, prendas de vestir y calzado	11%
Tecnología de Información y Comunicación	6%
Transporte	6%
Belleza y cuidado personal	6%
Envasados	6%
Fabricación de productos textiles	6%
Pulpería / supermercado	6%
Total	100%

También se les preguntó por la actividad específica en la que desarrollan su negocio, a lo que el 28% respondió que, en actividades de restaurante y servicio de alimentos, el 11% a la elaboración de productos alimenticios y el 6% a comidas internacionales. Lo anterior implica que el 45% desarrollan su negocio en el sector relacionado con los alimentos y bebidas. Por su parte, el 11% señaló desempeñarse en el sector textil o prendas de vestir. Otras actividades incluyen las ventas de artesanía y manualidades (6%) y ventas ambulantes (6%).

Se les pregunto a las que dijeron tener negocio sobre la cantidad de horas semanales que le dedicaban.

Tabla 28. Dedicación al negocio

Horas semanales que le dedica al negocio	Por ciento
2 a 5 horas	36.8%
6 a 12 horas	21.1%
13 a 24 horas	10.5%
Más de 40 horas	31.6%
Total	100.0%

El 36.8% respondió que le dedican de 2 a 5 horas, el 21.1% señaló que le asignan entre 6 y 12 horas, el 10.5% señaló que invierten de 13 a 24 horas y el 31.6% indicó que le dedican más de 40 horas a la semana.

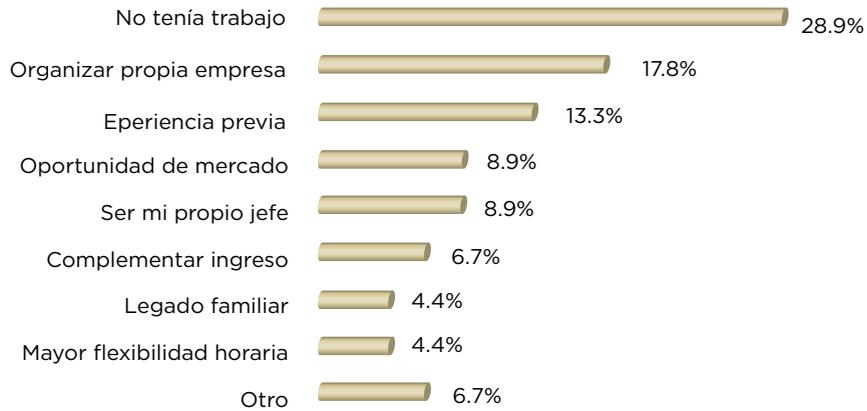
Tabla 29. Tiempo de operación

Tiempo de operación del negocio	Por ciento
Menos de 6 meses	36.8%
6 a menos de 12 meses	36.8%
12 a menos de 18 meses	5.3%
24 a menos de 36 meses	10.5%
No indica	10.5%
Total	100.0%

Al consultarles a dichas personas desde hace cuánto opera el negocio, el 36.8% indicó que menos de 6 meses y otro 36.8% señaló que de 6 a menos de 12 meses. O sea que cerca del 74% de los que indicaron tener negocio, lo manejan desde hace menos de un año. Otro 5.3% lo opera entre 12 y menos de 18 meses, el 10.5% entre 24 y menos de 36 meses, mientras que el 10.5% no indicó plazo de operación.

Las razones por las cuales iniciaron el negocio se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico 15. Razones por las que inició el negocio



Cerca del 29% señaló que iniciaron su negocio porque no tenían trabajo, alrededor del 18% para organizar su propia empresa, el 13% dada su experiencia previa acumulada, el 8.9% al identificar una oportunidad de mercado, el 8.9% para ser su propio jefe, el 6.7% para complementar el ingreso familiar. Por su parte el 4.4% indicó por tenerlo como legado familiar y otro 4.4% para tener mayor flexibilidad.

También se les consultó si en los últimos 12 meses han tenido alguna persona que les trabaje en la empresa, a lo que cerca del 90% indicó que no han tenido ninguna persona. Igualmente se preguntó si tienen socios en la empresa, a lo que el 84% señaló que no tienen y el 16% que sí tienen. En todos los casos la cantidad de socios para los que contestaros afirmativamente es de 1 socio.

Tabla 30. Medios para vender

Medios utilizados para vender productos	Por ciento
Facebook	24%
WhatsApp	24%
Entrega a domicilio	20%
Instagram	12%
Local físico	6%
Sitio web	4%
Otro	10%
No indica	2%
Total	100%

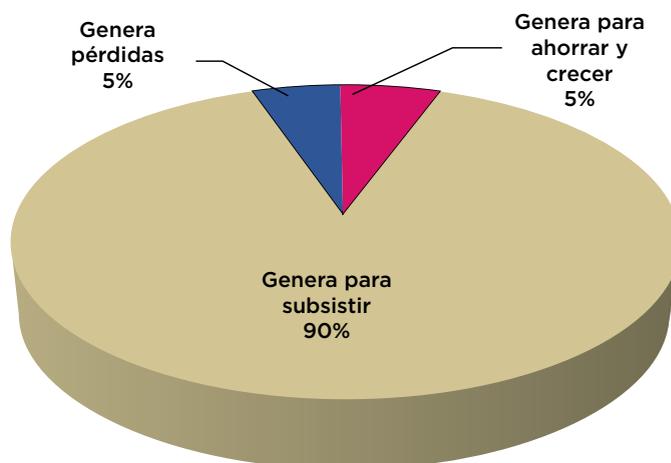
Monto por rangos	Ingresos	Gastos
Menos de 100 mil	32%	53%
De 100 mil a menos de 250 mil	42%	37%
De 250 mil a menos de 500 mil	16%	0%
De 500 mil a menos de 750 mil	5%	5%
De 1,5 millones a menos de 2 millones	5%	5%
Total	100%	100%

En lo relacionado con los medios que más utilizan para realizar las ventas de sus productos, el 24% señaló que Facebook, otro tanto similar (24%) indicó que el WhatsApp, mientras que el 20% hace entregas a domicilio y el 12% utiliza el Instagram.

Los datos financieros indican que el 32% de los negocios de los entrevistados genera ingresos mensuales en un rango inferior a los 100 mil colones, mientras que el 53% de los negocios tiene gastos en dicho rango inferior a los 100 mil colones. Por otro lado, el 42% presenta ingresos en un rango entre 100 mil y menos de 250 mil colones, el 37% presenta gastos en ese mismo rango. En el rango de 250 mil a menos de 500 mil colones, el 16% tiene ingresos, pero ninguno tiene gastos en dicho rango. En el rango de 500 mil a menos de 750 mil el 5% de los negocios se ubica tanto en ingresos como gastos. Porcentaje igual (5%) se presenta tanto para ingresos como gastos en el rango de 1.5 millones a menos de 2 millones.

Los datos anteriores, se reflejan en los resultados (ganancias/perdidas) de las empresas. El 90% de los que dijeron tener negocio manifiesta generar utilidades para subsistir, solamente el 5% genera para ahorrar y crecer, mientras que el 5% genera pérdidas.

Gráfico 16. Genera o no ganancias su negocio



Cabe agregar, por otro lado, que ninguna de las personas que tienen negocio ha pertenecido o ha tenido experiencia con algún grupo asociativo o con otras empresas.

Finalmente, se les preguntó sobre las necesidades que tienen sus empresas para mantenerse o crecer.

Gráfico 17. Necesidades de la empresa para mantenerse o crecer

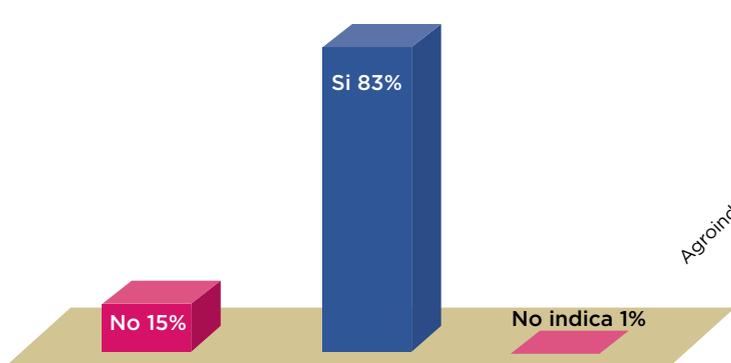


El 23% señala el acceso al crédito como su principal necesidad. El 13% indica el acceso a la capacitación como necesidad. El asociarse con otros negocios o personas, cambiar de ubicación, diversificar productos, aumentar el número de trabajadores y afiliarse a organizaciones asociativas, son mencionadas por el 9% de los entrevistados que poseen negocio. Por su parte el 6% manifiesta necesitar de inversionistas. El 2% manifiesta no necesitar nada y el 9% no dio respuesta a la consulta.

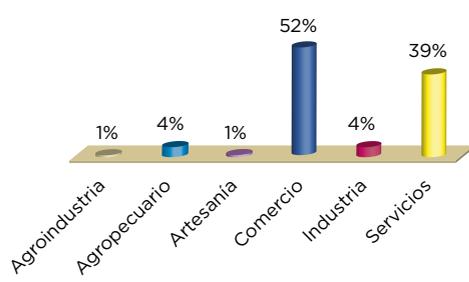
E. Interés por Empresariedad

A las personas entrevistadas se les preguntó si deseaban iniciar algún negocio. El 16% indicó que no le interesaba, mientras que el 82% se manifestó afirmativamente. A éstos últimos se les preguntó en cuál sector lo iniciarían, a lo que el 51% respondieron que en el sector comercio y el 40% en el sector de servicios.

Gráfico 18. Desea iniciar negocio



Sector en el que iniciarían el negocio



En concreto se les preguntó en cuáles actividades principales lo desarrollarían. En el sector comercio, el 37% señaló alguna actividad relacionada con el sector de alimentos (restaurante y servicio de alimentos - 21%, elaboración de productos alimenticios - 8%, comercio de panadería / repostería - 4%, frutas - 2%, y vegetales 1%). En el sector de servicios, el 30% indicó que iniciaría en alguna actividad del sector de alimentos y bebidas (restaurante y servicio de alimentos - 24%, elaboración de productos alimenticios - 4%, comercio de panadería / repostería - 1% y bebidas - 1%)

Tabla 32. Actividades principales en las que iniciaría algún negocio según sector de comercio o servicios

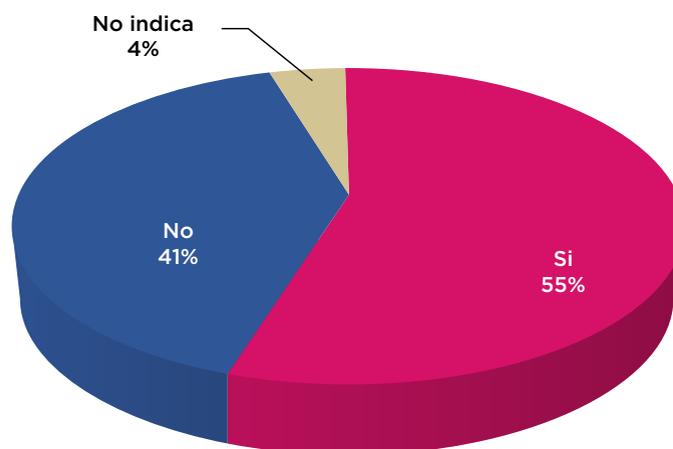
Actividades principales	Comercio	Servicios
Actividades de alojamiento	1%	1%
Restaurante y servicio de alimentos	21%	24%
Elaboración de producto alimenticio	8%	4%
Comercio de Panadería / repostería	4%	1%
Elaboración de bebida		1%
Frutas	2%	
Vegetales	1%	
Producción de café	1%	6%
Tienda y Fabricación de prendas de vestir y productos textiles	11%	
Fabricación de Productos de limpieza	1%	
Venta de perfumería, cosmética, medicina	1%	
Belleza y cuidado personal	3%	7%
Bazar / librería	2%	
Pulpería / supermercado	11%	

Actividades principales	Comercio	Servicios
Venta ambulante	2%	
Venta de artesanía y manualidades	2%	
Venta de productos culturales y recreativos	1%	
Venta por catálogo	2%	
Trabajos en madera		1%
Transporte		4%
Servicios profesionales		22%
Tecnología de Información y Comunicación		8%
Otro	10%	14%
No indica	15%	6%
Total	100%	100%

Otras actividades relevantes mencionadas por los entrevistados incluyen la actividad de pulpería /supermercado (11%) y tienda y fabricación de prendas de vestir (11%), ambas en el sector comercio. Por su parte en el sector servicio también se mencionan los servicios profesionales (22%) y las relacionadas con Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs (6%).

Al preguntarles a los que desean tener algún negocio, si tendrían un socio en su empresa, el 55% respondió afirmativamente, mientras que el 41% indicó que no tendría socios en su negocio. El 4% no indicó su preferencia.

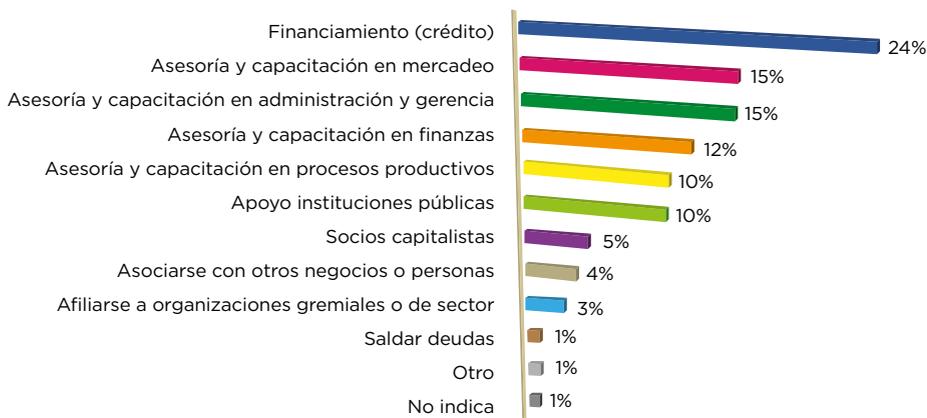
Gráfico 19. Tendría socios en la empresa?



En el campo de la empresariedad también se les consultó sobre las necesidades que tendrían para iniciar su negocio.

El 24% de las personas indica que requieren de financiamiento (crédito) para iniciar su negocio. La asesoría y capacitación tanto en mercadeo como en administración y gerencia es señalada como una necesidad por parte del 15% de las personas que desean iniciar su negocio. Por su parte, el 12% indica la asesoría y capacitación en finanzas, mientras que la Asesoría y capacitación en procesos productivos, así como el Apoyo de instituciones públicas es mencionado por el 10% de esas personas. En cuanto a requerir socios capitalistas, el 5% se manifiesta a favor de necesitarlos. Otras necesidades de menor importancia son las de Asociarse con otros negocios o personas (4%), Afiliarse a organizaciones gremiales o del sector (3%) y Saldar deudas (1%).

Gráfico 20. Necesidades para iniciar su negocio



Sobre las acciones que deberían implementarse para facilitar la integración laboral y/o empresarial de las personas refugiadas y solicitantes de refugio, las principales indicaciones y sugerencias propuestas por las personas entrevistadas, son las siguientes:

Acciones para facilitar la integración laboral / empresarial
Abrir más fuentes de trabajo
Flexibilizar los requisitos y simplificar trámites de diversa índole
Facilitar el acceso a la educación y reconocimiento de títulos
Facilitar acceso a trabajo
Facilitar el acceso a la salud
Mejorar los canales de comunicación y el suministro de información
Facilitar el acceso a financiamiento
Mejorar la asesoría y capacitación en diversos temas (legales, laborales, apertura de negocios, etc.)
Disminuir la discriminación
Agilizar el otorgamiento de permiso laboral

Finalmente, al preguntarles si estarían dispuestos a regresar a su país, en el caso hipotético de que todas las condiciones en sus países de origen se resolvieran, el 67% manifestaron no estar dispuestos a regresar, el 5% no se manifestaron y el 28% señaló que sí se regresaría dado el supuesto planteado. En el caso de las mujeres el 63% no se regresarían, mientras que en el caso de los hombres el porcentaje de los que no regresarían se eleva al 71% de los entrevistados. En el caso de la persona transgénero, ella indicó que sí retornaría.

Tabla 32. Regreso a su país de origen

Nacionalidad	Femenino				Masculino			
	No	No indica	Si	Sub total	No	No indica	Si	Sub total
Nicaragüense	59%	8%	32%	100%	67%	1%	32%	100%
Venezolana	50%	17%	33%	100%	100%	0%	0%	100%
Salvadoreña	92%	0%	8%	100%	83%	0%	17%	100%
Cubana	100%	0%	0%	100%	86%	14%	0%	100%
Colombiana	75%	0%	25%	100%	50%	0%	50%	100%
Hondureña	100%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
Otra	50%	0%	50%	100%	100%	0%	0%	100%
Total	63%	8%	29%	700%	71%	2%	27%	100%

Nacionalidad	Transgénero		Total			
	Si	Subtotal	No	No indica	Si	Total
Nicaragüense	100%	100%	64%	4%	32%	100%
Venezolana	0%		67%	11%	22%	100%
Salvadoreña	0%		88%	0%	13%	100%
Cubana	0%		89%	11%	0%	100%
Colombiana	0%		63%	0%	38%	100%
Hondureña	0%		67%	33%	0%	100%
Otra	0%		67%	0%	33%	100%
Total	100%	100%	67%	5%	28%	100%

El detalle por país y por género se incluye en la tabla anterior.

IV.2. Resultados de la Prueba de Competencia Aplicada

Conforme a lo expresado en los lineamientos de la prueba COMPETEA, se utiliza para este cálculo el baremo de Población General de Costa Rica. Es decir, se compara a la muestra con los baremos creados sobre los resultados de varios miles de costarricenses que han tomado esta prueba en procesos de selección de personal, desde el año 2009 a la fecha.

Para la aplicación de la prueba COMPETEA, se seleccionó una muestra de 18 personas empresarias, previamente seleccionadas de la siguiente forma: personas que tienen interés en emprender un negocio en Costa Rica y, aunque la situación mejore en su país origen, desean quedarse en el país; además, personas que han tenido alguna experiencia empresarial en su país de origen.

Las competencias que mide esta prueba se dividen en las siguientes 5 grandes áreas:

ÁREA INTRAPERSONAL	Se refiere a la forma en que la persona se relaciona consigo misma. Resume 3 competencias:
Autocontrol y estabilidad emocional	Capacidad para dominar las emociones y afectos, incluso en situaciones difíciles, adoptando firmeza y confianza en las capacidades propias y evitando reacciones emocionales negativas
Confianza y seguridad en sí mismo	Disposición para actuar con el convencimiento de ser capaz de realizar con éxito una función o trabajo.
Resistencia a la adversidad	Capacidad para mantener una acción a pesar de los obstáculos y dificultades

ÁREA INTERPERSONAL	Se refiere a la forma en que la persona se relaciona con los demás, principalmente en el entorno laboral. Engloba 5 competencias:
Comunicación	Capacidad para expresar ideas de forma clara y convincente.
Establecimiento de relaciones	Habilidad para establecer contactos con otras personas mostrando intuición y perspicacia social.
Negociación	Capacidad para escuchar, analizar, conciliar puntos de vista encontrados y alcanzar acuerdos satisfactorios.
Influencia	Habilidad para persuadir e influir sobre personas o situaciones, para producir un efecto y obtener una actitud positiva ante los cambios.
Trabajo en Equipo	Disposición favorable para trabajar de forma colectiva, cooperar e integrarse en un grupo para conseguir metas comunes.

ÁREA DE DESARROLLO DE TAREAS	Analiza 4 competencias que reflejan la forma en la que la persona tiende a realizar sus tareas y a actuar en sus cometidos laborales:
Iniciativa	Disposición a actuar de forma proactiva poniendo en marcha acciones por cuenta propia y asumiendo las responsabilidades derivadas de su acción.
Orientación a resultados	Disposición a alcanzar y superar los resultados previstos fijando metas exigentes
Capacidad de análisis	Capacidad para identificar y valorar situaciones y problemas y reflexionar sobre ellos de forma lógica y sistemática.
Toma de decisiones	Capacidad para elegir y adoptar una solución entre distintas posibilidades y actuar en consecuencia.
ÁREA DEL ENTORNO	Esta área analiza la forma en que el sujeto se relaciona con otras personas y entidades de su entorno laboral. Habla de 5 competencias:
Conocimiento de la empresa	Capacidad para entender las organizaciones y sus elementos y las relaciones de funcionamiento y de poder.
Visión y anticipación	Capacidad para adelantarse a los acontecimientos, visualizar escenarios futuros y formular perspectivas de negocio.
Orientación al cliente	Interés por conocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
Apertura	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente y aceptar, entender o introducir nuevos puntos de vista.
Identificación con la empresa	Interés por comprometerse con las necesidades y metas de la compañía.

ÁREA GERENCIAL	Esta área analiza la forma en que el sujeto actúa cuando tiene que gestionar u organizar algo y sobre todo cuando ha de dirigir a otras personas. Resume 3 competencias:
Dirección	Capacidad para conseguir un buen rendimiento y desempeño de los colaboradores.
Liderazgo	Capacidad para guiar las acciones de un individuo o grupo hacia el logro de una visión común y compartida, obteniendo su apoyo y compromiso
Planificación y organización	Capacidad para coordinar tareas y ordenarlas en prioridad para que se establezcan y cumplan planes de trabajo.

La prueba también cuenta con una variable de Sinceridad, que mide qué tan franca fue la persona a la hora de responder las preguntas. Entre más cercana al área promedio (50) esté este factor, más sinceras fueron las respuestas.

Las puntuaciones individuales se muestran en un gráfico cuya escala va de 1 a 99. El resultado numérico se interpreta como sigue:

Puntuaciones entre 1 y 9	Las competencias han sido desarrolladas en un nivel muy bajo .
Puntuaciones entre 10 y 29	Las competencias han sido desarrolladas en un nivel bajo .
Puntuaciones entre 30 y 49	Las competencias han sido desarrolladas en un nivel promedio bajo .
Puntuación igual a 50	Las competencias han sido desarrolladas en un nivel promedio .
Puntuaciones entre 51 y 69	Las competencias han sido desarrolladas en un nivel promedio alto .
Puntuaciones entre 70 y 89	Las competencias han sido desarrolladas en un nivel alto .
Puntuaciones entre 90 y 99	Las competencias han sido desarrolladas en un nivel muy alto .

Las competencias en el nivel más bajo que el promedio, **necesitan mejorarse** en una posición de dirección o gerencia.

Las competencias en un nivel Promedio **pueden ser flexibles** según las diferentes situaciones, y no deben verse como debilidades o fortalezas.

Las competencias por encima del promedio **son fortalezas y ventajas competitivas** en una posición directiva o gerencial.

En resumen, los principales resultados de la aplicación de la prueba son los siguientes:

- 33% de ellos puntúa en niveles Alto o Muy Alto en las competencias de **Capacidad de Análisis, Toma de Decisiones y Apertura**.
- 28% de ellos puntúa en niveles Alto o Muy Alto en las competencias de **Conocimiento de la Empresa y Visión y Anticipación**.
- 22% de ellos puntúa en niveles Alto o Muy Alto en las competencias de **Influencia, Dirección y Liderazgo**.
- 17% de ellos puntúa en niveles Alto o Muy Alto en la competencia de **Orientación al Cliente**.
- 22% de ellos puntúa en niveles Bajo o Muy Bajo en las competencias de **Autocontrol y Estabilidad Emocional y Trabajo en Equipo**.
- 17% de ellos puntúa en niveles Bajo o Muy Bajo en las competencias de **Confianza/Seguridad en Sí mismo, Comunicación, Toma de Decisiones, Conocimiento de la Empresa y Planificación y organización**.
- La competencia de **Establecimiento de Relaciones**, no aparece en Niveles Bajos ni en Niveles Altos, en ninguno de los respondientes.

De manera positiva, se rescata que los resultados generales de la muestra indican un puntaje superior al promedio en las competencias de Capacidad de Análisis, Toma de Decisiones y Apertura. Como posibles causas de esas puntuaciones por encima del promedio, se justifican precisamente en las historias de vida de la población refugiada, y de cómo son, de manera general, personas valientes que tomaron la iniciativa de huir de circunstancias amenazantes en su país de origen, y de manera decidida y abierta han reinventado su realidad y su vida en un nuevo país, creando nuevas experiencias e historia de vida.

Quizá precisamente esa historia de vida, y de sobrevivencia a circunstancias amenazantes en su país de origen, les hacen puntuar por debajo del promedio en las competencias de Autocontrol y Estabilidad Emocional, y Trabajo en Equipo. Los autores de la prueba definen a las personas que califican por debajo del promedio en Autocontrol y Estabilidad Emocional como la capacidad para dominar las emociones y afectos, incluso en situaciones difíciles, adoptando firmeza y confianza en las capacidades propias y evitando reacciones emocionales negativas. En el tema de Trabajo en Equipo, otra competencia considerada debajo del promedio, como aquellos que “prefieren trabajar individualmente y confían menos que los demás en los resultados de los equipos de trabajo”. Y de los que puntúan por debajo del promedio en Resistencia a la Adversidad, dicen que son a quienes “les cuesta más que a los demás reconocer sus errores y aceptar las críticas, así como a reponerse de fracasos, lo que puede suponer que ante las situaciones complicadas se muestren como una persona poco resolutiva”. Esto se explica en personas que han aprendido a luchar solas, pero que por sus experiencias muchas veces dolorosas, les cuesta más que a los demás reponerse de los yerros o trabajar bajo presión.

De esta manera, se recomienda enfocar los esfuerzos de generación de auto-empleo en áreas y puestos de trabajo, donde las competencias de Autocontrol y Estabilidad Emocional, y Trabajo en Equipo sean altamente valoradas. Además, se recomienda a las instituciones de apoyo reforzar la capacitación continua en esta población en temas de Autocontrol y Trabajo en Equipo, ambas orientadas hacia la realidad laboral costarricense.

Se recomienda apoyar a las personas a trabajar estas áreas para un crecimiento y adaptación a lo valoradas que son dichas habilidades, y generar auto empleo permitiéndoles manejar sus competencias de Capacidad de Análisis, Toma de Decisiones y Apertura.

**V. ESTRATEGIA
INTEGRAL
DE APOYO A
REFUGIADOS Y
SOLICITANTES DE
REFUGIO**

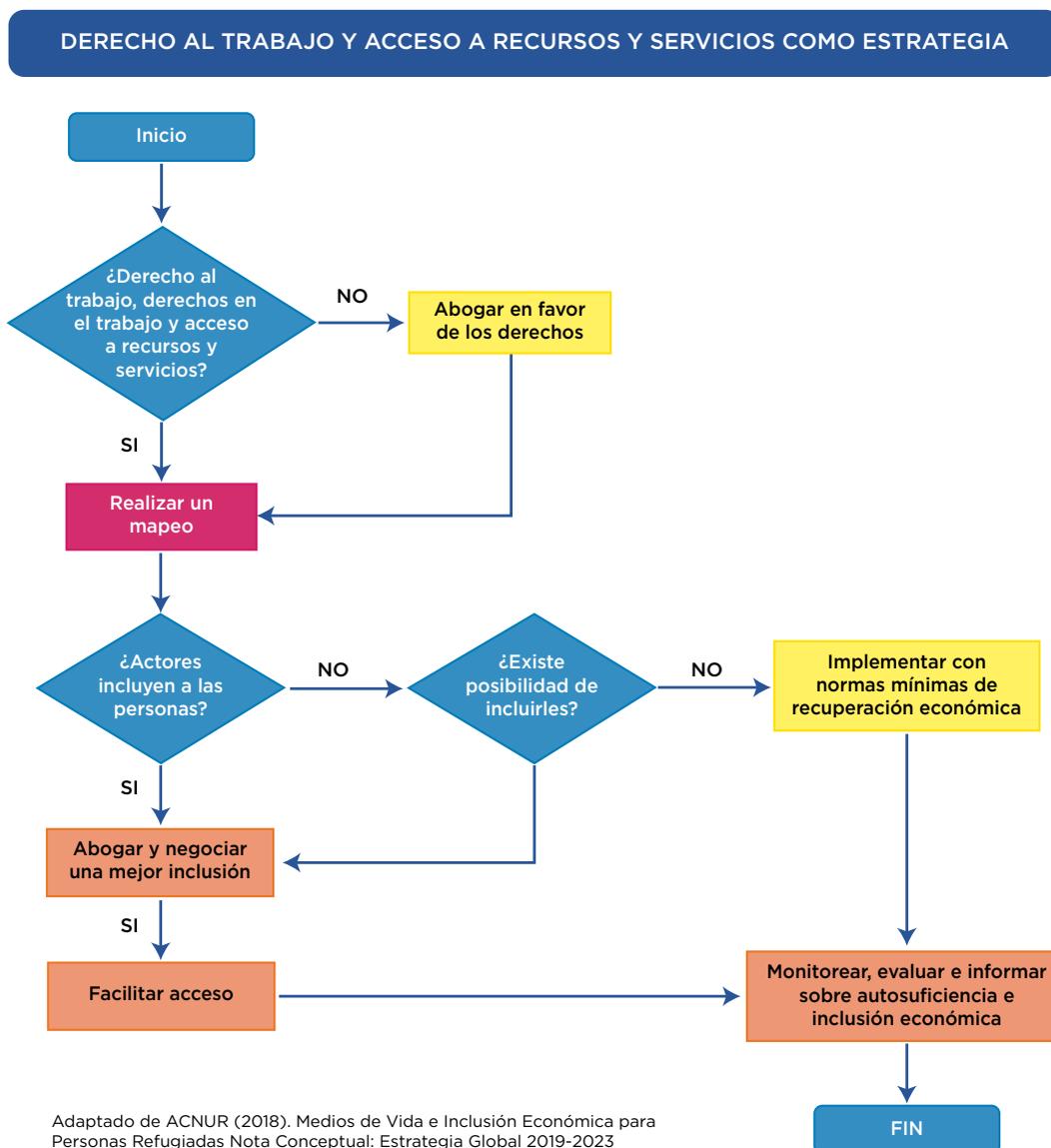


V. ESTRATEGIA INTEGRAL DE APOYO A REFUGIADOS Y SOLICITANTES DE REFUGIO

La Nota Conceptual del ACNUR (2018) para la Estrategia Global 2019-2023 sobre Medios de Vida en Inclusión Económica para Personas Refugiadas, establece el derecho al trabajo y el acceso a recursos y servicios, como eje medular para fomentar la incorporación de esta población a los mercados, ya sea por medio del empleo o del autoempleo.

Según lo indica la nota conceptual de referencia, “La inclusión en un sistema de mercado (tales como trabajo por cuenta propia o a través de trabajo asalariado) depende no solo del acceso a una amplia gama de servicios de apoyo que incluyen finanzas, capacitación, acceso a la educación en todos los niveles, asesoramiento y servicios de colocación, sino también depende de que exista un entorno adecuado conformado por reglas y reglamentos que tutelen los derechos y la seguridad.” (ACNUR, 2018)

Figura 6. Diagrama de Flujo Derecho al Trabajo



Lo propuesto por ACNUR para promover la inclusión económica de las personas refugiadas y solicitantes de refugio, se resume en el siguiente diagrama de flujo:

Tomando en consideración lo indicado anteriormente y de acuerdo con la caracterización general que se ha elaborado de la persona refugiada y solicitante de refugio en este documento, así como la valoración de los sectores económicos prioritarios definidos y analizados en este informe, la estrategia integral de intervención de apoyo para la inclusión económica de la población de interés debe contener, al menos, lo siguiente:

- Ajustes y mejoras en el marco legal,
- Capacitación para la inclusión económica,
- Acompañamiento para la empleabilidad,
- Capacitación en competencias blandas y técnicas,
- Capacitación y acompañamiento empresarial,
- Apoyo financiero viable,
- Apertura de espacios para el autoempleo.

Para ello deben considerarse algunos aspectos relacionados con los factores que mejoran la competitividad de los nichos identificados, así como las condiciones del macro entorno que les caracteriza.

V.1 Factores que aumentan o mejoran la competitividad en los nichos identificados

Igualmente, importante es señalar aquellos factores que se han considerado como de alta importancia para garantizar la competitividad de las empresas en los nichos particulares identificados.

Esos factores se detallan seguidamente:

- a. Capacitación (tanto en competencias blandas como en competencias técnicas y de carácter empresarial).
- b. Costos en general (tanto internos operativos y productivos, que disminuyen su margen de contribución y rentabilidad).
- c. Reglas claras (la normativa y regulaciones deben garantizar seguridad jurídica).
- d. Leyes y regulaciones de patentes (que pueden abaratar o encarecer según sea el caso, igualmente las licencias en término de los plazos y costos para obtenerlas).
- e. Tramitología (los extensos y tediosos trámites limitan la puesta en marcha del negocio y el cumplimiento de los requisitos de operación).
- f. La asociatividad para efectuar compras conjuntas o poder de negociación con proveedores y el establecimiento de precios.

Mención aparte requiere este último aspecto, dados los beneficios que pueden generar los modelos asociativos para las micro y pequeñas iniciativas empresariales,

ya que la asociatividad como mecanismo empresarial es una opción viable para que las pequeñas empresas desarrollen mecanismos de cooperación y acción conjunta que contribuyan a la mejora de su posición competitiva en el mercado, lo cual les permite tener una estructura más sólida y competitiva. Algunas de las ventajas del trabajo conjunto entre pequeñas empresas son: el acceso a servicios especializados de tecnología, compra de insumos, comercialización, diseño, procesos industriales, financiamiento compartido, acompañamiento colectivo, entre otras. Igualmente, la estrategia asociativa les facilita el surgimiento de economías de escala (compra de insumos de manera conjunta, que implica reducción de costos) que les permite tener acceso a los mercados con productos diferenciados y acceder a aquellos insumos estratégicos a los cuales estas iniciativas no tienen acceso de manera individual, debido a las limitaciones de tamaño y capacidad económica.

V.2 Análisis del Macro Entorno

Existen una serie de servicios de apoyo y funciones concretas de la articulación institucional y de actores clave del entorno que se categorizan dentro de un espectro con enfoque macro. Estas funciones tienen la particularidad que, una vez puestos al servicio, benefician a todos los actores de la cadena por igual, independientemente de su tamaño, foco de servicio, capacidad de influencia competitiva, etc.

Estas funciones y servicios son críticos que puedan ser aprovechados de manera oportuna y efectiva por las personas refugiadas y solicitantes de refugio, por lo que es prioritario una efectiva articulación institucional y de actores clave para garantizar, la información, los servicios, los recursos y el acceso de manera oportuna y en forma apropiada, en tiempo, disponibilidad y costo.



Esta consideración es crítica al diseñar el modelo de intervención, toda vez que además de identificar los actores que pueden brindar los servicios de apoyo, es

fundamental identificar la ruta más efectiva posible para que la persona refugiada y solicitante les pueda acceder.

Existen organizaciones y agrupaciones de la sociedad civil, tales como la Alianza Venezuela Costa Rica, Matices, Ecos de Colombia, SOS Derechos Humanos Nicaragua, que sirven de punto de referencia y contacto inicial para las personas refugiadas y solicitantes de refugio, que deben ser tomadas en cuenta como parte del proceso de inclusión e integración.

Además, existen programas de apoyo para la empleabilidad que son cubiertos por instituciones, indistintamente del sector económico o si se trata de personas refugiadas o no y que permean o están disponibles para todos los actores por igual.

Entre otros, se distinguen el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), institución que brinda apoyo y asistencia laboral en el país. En el campo de la capacitación y desarrollo de competencias se encuentra el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), con programas de capacitación y formación técnica y vocacional, las Universidades Públicas, con programas de formación, extensión y apoyo en investigación y desarrollo en general. En lo que respecta a los derechos y mejora de la calidad del trabajo para mujeres encontramos al Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU). En lo relacionado con los servicios de apoyo como por ejemplo el cuidado de menores, los CEN-CINAE cumplen una función fundamental. En lo que respecta a las ferias de empleo, esta tarea recae en las cámaras empresariales, el MTSS, principalmente. En cuanto a la educación y formación también encontramos al Ministerio de Educación Pública (MEP), las Universidades (públicas y privadas) y el CONARE como ente rector de universidades públicas.

Por otro lado, también existen gran cantidad de programas de apoyo a la empresarialidad. En este campo se encuentra el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la DIGEPYME, el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), que brinda apoyo para proyectos productivos, el MTSS con su programa PRONAMYPE y el PRONAE. En el campo de capacitación técnica y desarrollo PYMES también funcionan el INA, las Universidades Públicas, los Colegios Universitarios, el MEP y la Fundación Omar Dengo (FOD). Para los procesos de exportación en etapas avanzadas de las iniciativas empresariales PROCOMER es un apoyo muy importante.

Por su parte, en temas relacionados con el financiamiento encontramos el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), la banca comercial nacional (BN PYME, BN Mujer), la banca privada con sus programas de apoyo a MIPYMES, las microfinancieras, y los fondos especiales institucionales como “FOMUJERES” del INAMU, el fondo “CONICYT” y el fondo “PINN” en el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), el fondo del IMAS (FIDEIMAS e Ideas Productivas).

También existen diversas incubadoras de empresas como por ejemplo AUGE en la Universidad de Costa Rica, el Centro de Incubación de Empresas de Base Tecnológica UTN de la Universidad Técnica Nacional, las incubadoras privadas como PARQUETEC y Parque La Libertad. En el sector privado encontramos las Cámaras Empresariales que desarrollan programas de capacitación y desarrollo empresarial. Existen otras organizaciones que desarrollan concursos empresariales, como por ejemplo “Yo Emprendedor”, “Junior Achievement”, Fundación Omar Dengo, Fundación CITI, INTEL, etc.

V.3 Macro entorno y las personas refugiadas y solicitantes de refugio

Si bien existen todas estas instituciones, programas y servicios, es fundamental que se articulen de manera efectiva para que se puedan canalizar hacia las personas refugiadas y solicitantes de refugio.

En ese sentido toda Estrategia Nacional de Empleo y Producción, orientada a la creación de puestos de trabajo que procuren reducir la tasa de desempleo del actual 11,9% a una tasa inferior al 10%, debe ser un esfuerzo conjunto entre la institucionalidad pública y los sectores productivos y otras organizaciones relacionadas específicamente con la población de interés como la Dirección General de Migración y Extranjería, el ACNUR y la OIT.

El apoyo debe ser integral y vinculante por parte de todas las instituciones, garantizando una efectiva articulación institucional que permita contar con información suficiente y oportuna tanto de los servicios brindados por cada institución, como su grado de participación, que incorpore un protocolo del paso a paso para garantizar la verdadera inserción de la persona refugiada. Esto además implica desarrollar un Directorio Institucional, de programas y de servicios con información actualizada y diseminada.

Es fundamental para ello que cada institución interiorice y entienda la realidad de la persona refugiada, para que una vez que comprenda el perfil de la población incorpore en sus metodologías de trabajo un abordaje adecuado a esa realidad.

Esto debe ser complementado paralelamente con una efectiva sensibilización tanto a las empresas como a la sociedad en general sobre el potencial de las personas refugiadas en cuanto al empleo, la empresariedad y la cultura en general.

En ese sentido, el apoyo a la persona refugiada debe ser un tema transversalizado a todos los servicios y no necesariamente a uno en específico (no es necesario que se creen programas específicos, cuando lo que se requiere es incorporar en las

metodologías, programas y servicios el apoyo a una población específica, así como el acompañamiento respectivo).

Aunque existe una base legal apropiada, deberían realizarse ajustes para que su aplicación práctica sea más ágil y oportuna, de forma que se simplifique la tramitología y se reduzcan los costos derivados de esos trámites.

Esto debe venir acompañado de un aumento en los servicios y presupuestos asignados como parte de la política de empleo y la política de fomento a las MIPYMEs.

En ese sentido, los aspectos legales no se deben circunscribir solamente a los trámites migratorios, sino deben abarcar las posibilidades de incorporación e inserción a los mercados laborales y empresariales, con programas efectivos de acompañamiento y capacitación direccionados en el marco de sectores productivos potenciales de desarrollo.

Dado lo anterior deben fortalecerse políticas que fomenten el espíritu empresarial, mejoren los niveles educativos, incorporen la readecuación de procesos formativos para brindar oportunidades de crecimiento, fortalezcan los servicios de salud y fomenten las alianzas público-privadas.

Un factor importante para derribar las barreras que presentan las instituciones, el sector privado y la misma persona refugiada, tiene que ver con el nivel de información que se brinda tanto a la población en general como a las empresas, ya que existe un alto grado de desconocimiento sobre la realidad, derechos y potencialidades de la población refugiada. Esto se ve reforzado por los estigmas y estereotipos que se tienen acerca de la persona refugiada, ya que muchos los ven como una amenaza, vinculados a temas de seguridad ciudadana. Culturalmente se les aparta y se les mira con temor, principalmente debido a ese desconocimiento casi generalizado.

De allí la necesidad de entablar campañas de comunicación e información extensivas para sensibilizar a la población y desmitificar los preconceptos que limitan la incorporación efectiva.

Es preciso estructurar un programa efectivo de divulgación, información y promoción sobre las realidades, derechos y potencialidades de los refugiados. Este programa debe estar dirigido tanto al sector empresarial, como al institucional (público-privado) y hacia el refugiado mismo. El programa debe liderar campañas que derriben estereotipos y fomenten la conciencia sobre los derechos (obligaciones también) y las potencialidades y beneficios de insertar a los refugiados dentro de los esquemas de trabajo y empresariales.

Según se ha indicado, un aspecto fundamental es el de transversalizar el “tema” refugiado de manera sistémica en todos los programas de apoyo a poblaciones

vulnerables, incorporando una visión más integral e inclusiva, como “política país”, dentro del modelo de desarrollo.

El marco de servicios de apoyo al refugiado se limita en muchos casos a solventar su situación migratoria, lo cual se ha convertido en una de las grandes barreras para su inserción. Por tal motivo, aunque existe un “Convenio Marco de Cooperación Institucional” entre la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el marco de la política migratoria, en la práctica, debe ampliar su visión y cobertura hacia la verdadera inserción de la persona refugiada. Para ello es necesario desarrollar programas integradores y verdaderamente transversales que partan de un perfil ocupacional y un perfil empresarial de la persona refugiada (en el anexo 3 se incluye Prueba COMPETEA), y que tenga como contraparte un entramado institucional articulado de apoyo, con su propio “Directorio de Programas/Servicios” (para el empleo y para la empresariedad) a disposición del sector, que incluya no solo apoyo legal, sino capacitación y acompañamiento en competencias para el desarrollo de capital humano y el desarrollo del capital emprendedor.

Por su parte, el marco legal y de política debe sufrir ajustes para simplificar la tramitología, disminuir los costos y facilitar la inserción de los refugiados y sus hijos. Debe instrumentalizarse efectivamente la base legal para pasar “del papel a la práctica”, garantizando la equidad de oportunidades para formación, educación y acceso a servicios.

En ese sentido, la estrategia debe ir acompañada de mecanismos para permear el tema de “integración” en todos los servicios, con un enfoque de “desarrollo” y no solo “humanitario”, tanto para la intermediación laboral como para la promoción de MIPYMEs de refugiados.

Los principales obstáculos para la empleabilidad y la empresariedad se resumen a continuación:

1. Los servicios de apoyo al refugiado se limitan en muchos casos a solventar su situación migratoria, lo cual se ha convertido en una de las grandes barreras para su inserción.
2. El proceso implica la obligatoriedad de tener los papeles legales vigentes, lo cual a veces es complejo para las personas que abandonaron su país, muchas veces, sin documentos originales ni probatorio de su condición.
3. Limitado conocimiento por parte del sector empleador sobre los derechos y potencialidades de la persona refugiada y limitado acceso a información legal pertinente.

4. Limitada información y espacio sobre verdaderas oportunidades de empleo en el mercado
5. Limitada asesoría y limitado acceso a información relevantes para iniciar un negocio, tales como, tendencias y potencial de mercado, oferta institucional especializada, trámites y requisitos para crear una empresa.
6. Limitada información y acceso a fuentes alternativas de financiamiento (capital de trabajo para iniciar un negocio).
7. En resumen, de acuerdo con la investigación realizada, esta estrategia debe seguir una serie de pasos para lograr la inclusión económica efectiva de las personas refugiadas y solicitantes de refugio:
 - Definir el perfil (labora/ocupacional y empresarial) de la persona refugiada (oferta).
 - Identificar el perfil (labora/ocupacional y empresarial) que requiere llenar el sector empresarial (demanda).
 - Identificar brechas y definir un programa de fortalecimiento de competencias para reducir brechas entre oferta y demanda.
 - Aprovechar el bagaje de educación que poseen los refugiados y validarla y convalidarla de manera ágil y oportuna. Brindar un verdadero valor a la formación previa de las personas.
 - Establecer un programa para fortalecer las habilidades (blandas y empresariales) de la persona refugiada, que se fundamente en un código social/laboral/empresarial, que permita una incorporación y acceso a los servicios de cara a la realidad nacional.
 - Articular el entramado institucional de apoyo y servicios alrededor del proceso de integración de la persona refugiada al mercado laboral y empresarial. Se deben simplificar los trámites y disminuir los costos transaccionales para facilitar la incorporación.
 - El proceso debe ir acompañado de un programa de divulgación, información y concientización sobre los derechos, obligaciones de las partes involucradas, principalmente sobre la realidad de los refugiados y su verdadero potencial. Incluir campañas que vengán a derribar estereotipos y estigmas acerca de la persona refugiada.
 - Incorporar modificaciones al marco de la Política Migratoria y a la Ley de Migración y Extranjería, cuyo enfoque sea la integración y no solo resolver la situación migratoria, procurando el verdadero acceso a servicios como la educación, la salud, el crédito, acompañado de un fortalecimiento

de los programas institucionales que permitan una atención diferenciada hacia la población de refugiados.

- Implementar un proceso de monitoreo sobre el desempeño y logro de la estrategia.

Con base en lo anterior se plantea la presente estrategia de apoyo e inclusión, que pretende incorporar los pasos descritos previamente, para que sea utilizada como una herramienta estratégica para promover el apoyo a la persona refugiada.

V.4 Estrategia de apoyo para la inclusión económica de las personas refugiadas y solicitantes de refugio

Se han identificado los siguientes sectores productivos como prioritarios tanto para la empleabilidad como para la empresariedad:

Empleabilidad:

1. Hoteles y Restaurantes
2. Construcción
3. Comercio al por mayor y al por menor
4. Agricultura y pesca
5. Productos alimenticios y bebidas
6. Servicios domésticos remunerados.

Empresariedad:

1. Productos alimenticios y bebidas
2. Otros servicios comunitarios, sociales y personales
3. Comercio al por mayor y al por menor e Informática y actividades conexas
4. Hoteles y restaurantes
5. Otras actividades empresariales.

Todos estos sectores poseen potencial para solventar los problemas de pobreza por medio de la generación de empleo oportuno, que permita el acceso a nuevos nichos de mercado, nuevos canales de comercialización y una cierta productividad. Estos sectores se caracterizan por su relevancia para la población refugiada que puede involucrarse en las iniciativas del mercado.

Con base en estas consideraciones y estos lineamientos se ha definido esta estrategia de apoyo a la personas refugiadas y solicitantes de refugio, que pretende dar luz sobre el camino que permita la inclusión económica e integración al mercado laboral y/o al mercado de la empresariedad, según las competencias, características y necesidades tanto desde la perspectiva de la demanda como de la oferta.

Las necesidades que deben ser satisfechas desde la perspectiva de las personas refugiadas y solicitantes de refugio, de cara a cumplir con los requerimientos que demandan las empresas de los sectores analizados, parten del principio que se debe combinar un enfoque sobre el individuo (persona refugiada o solicitante de asilo) con uno de carácter sectorial. Esto último implica que los sectores señalados son aún susceptibles de crecimiento y de intervenciones público-privadas que potencien su desarrollo en beneficio de la absorción de empleo y la generación de iniciativas empresariales a lo largo de los eslabones de la cadena de valor y los servicios identificados. Por medio de HIAS se podría lograr el envío resumen de actividades de integración económica en la región que podrían adaptarse al contexto local.

Seguidamente se presenta una guía integral por áreas, tópicos, organizaciones de apoyo y necesidades para satisfacer las necesidades y requisitos tanto para la empleabilidad como la empresariedad.

V.5. Estrategia integral para la empleabilidad

V.5.1 Necesidades que deben ser solventadas para satisfacer demandas en Empleabilidad:

Capacitación	Asesoría	Acompañamiento	Financiamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Inglés básico e intermedio. • MS Office básico e intermedio. • Administración de empresas: mercadeo y ventas, finanzas, contabilidad, servicio al cliente. • Manipulación de alimentos. • Control de calidad. • Servicio al cliente. • Competencias personales: autoestima, liderazgo situacional, comunicación, negociación y manejo de conflictos, cooperación y trabajo conjunto, dirección de equipos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Legal (trámites) • Laboral • Inserción en el mercado laboral • Montar mi propio negocio. • Continuar estudiando. • Búsqueda de financiamiento. • Conocer las instituciones de apoyo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la adaptación al nuevo país • Legal • Psicológico (emocional) <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar condición de vida. • Crear ideas para generar fuente de ingresos y negocio propio. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguir estudiando. Vivienda. Ayuda económica mientras que busca trabajo. Ayuda económica para traer miembros familiares. Iniciar un negocio propio.

De acuerdo con las necesidades identificadas se plantea la siguiente guía integral en el área de empleabilidad.

V.5.2 Empleabilidad: Guía integral por Áreas, tópicos y organizaciones de apoyo

ÁREAS	CAPACITACIÓN			ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA		
	Temas	Organizaciones de Apoyo		Temas	Organizaciones de Apoyo	
		Coordinación	Ejecución		Coordinación	Ejecución
Formación Técnica	Inglés básico e intermedio	HIAS RET Fundación Mujer INA	INA CCCN Universidades Academia Sykes, PRONAE, RET			
	MS Office básico e intermedio	HIAS RET Fundación Mujer INA	INA FOD PLL			
	Fortalecimiento de habilidades atinentes al sector	HIAS RET Fundación Mujer	INA MTSS			
	Control de calidad	HIAS RET Fundación Mujer	INA FUNDES			
	Servicio al Cliente	HIAS RET Fundación Mujer	INA Universidades Manpower			
	Administración de empresas: - Finanzas y contabilidad - Mercadeo y ventas	HIAS RET Fundación Mujer	INA Manpower FUNDES	Administración de empresas: - Finanzas y contabilidad - Mercadeo y ventas	HIAS RET Fundación Mujer	Universidades/ Colegios Universitarios-Técnicos (TCU, Prácticas)

V

ÁREAS	CAPACITACIÓN			ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA		
	Temas	Organizaciones de Apoyo		Temas	Organizaciones de Apoyo	
		Coordinación	Ejecución		Coordinación	Ejecución
Desarrollo Humano (competencias humanas)	Autoestima	HIAS RET Fundación Mujer	HIAS RET Fundación Mujer INAMU, CONAPAM, CONAPDIS, Irka Casabierta	Derechos del refugiado	ACNUR HIAS RET Fundación Mujer	HIAS RET Fundación Mujer MTSS, CONAPDIS, CONAPAM
	Administración de Tiempo	HIAS	Academia INA	Sensibilización cultural	ACNUR HIAS RET Fundación Mujer	HIAS RET Fundación Mujer
	Liderazgo	HIAS	Academia INA	Terapia psicológica (individual, pareja, familiar)	HIAS RET Fundación Mujer	HIAS RET Fundación Mujer Otras organizaciones de apoyo: Cenderos, IRCA Casabierta (población LGBTI), CCSS
Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo	Comunicación	HIAS RET Fundación Mujer	INA Academia			
	Negociación y manejo de conflictos	HIAS RET Fundación Mujer	INA Academia			
	Cooperación y trabajo conjunto	HIAS RET Fundación Mujer	INA Academia			
	Dirección de equipos de trabajo	HIAS RET Fundación Mujer	INA Academia			

ÁREAS	CAPACITACIÓN			ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA		
	Temas	Organizaciones de Apoyo		Temas	Organizaciones de Apoyo	
		Coordinación	Ejecución		Coordinación	Ejecución
Aspecto Legal-Institucional	Derechos de la persona refugiada o solicitante de asilo	HIAS RET Fundación Mujer	HIAS RET Fundación Mujer Defensoría de los Habitantes, MTSS, Poder Judicial, CONAPAM, CONAPDIS, INAMU, DGME	Conocimiento de la oferta institucional	Migración MTSS ACNUR HIAS RET Fundación Mujer	Migración ACNUR HIAS RET Fundación Mujer
	Requisitos legales para lograr estatus de refugiado	DGME, ACNUR HIAS RET Fundación Mujer	HIAS RET Fundación Mujer	Tramitología (conocimiento y ejecución)	HIAS RET Fundación Mujer	HIAS RET Fundación Mujer Migración MTSS MEP CONARE, ACNUR
				Asesoría legal (en materia laboral, civil, penal y migratoria)	HIAS	HIAS RET Fundación Mujer DGME
Servicios de apoyo				Redes de Cuido		CENCINAI Centros de cuidado IMAS, INAMU, CONAPAM
				Intermediación de empleo / bolsas de empleo		HIAS RET Fundación Mujer Municipalidades MTSS otros
				Ferías de empleo		HIAS RET Fundación Mujer Otras organizaciones

Fuente: elaboración propia, 2020.



V.5.3. La estrategia de articulación para servicios de oportunidad de empleo

La estrategia de articulación de servicios para buscar oportunidades de empleo e insertar a los refugiados y solicitantes de refugio en el mercado laboral debe ser considerada como un proceso sistemático, permanente e integral, cuyo propósito general debe encaminarse a buscar las oportunidades laborales y preparar, desarrollar e integrar a las personas refugiadas al proceso productivo. Según el planteamiento a continuación se busca, mediante un proceso de capacitación, transferir conocimientos, desarrollar habilidades y actitudes necesarias para minimizar las brechas existentes entre el perfil y los requisitos básicos de los refugiados y las exigencias cambiantes del entorno y del momento y los requisitos mínimos de los diversos puestos de trabajo (ver anexo 4 - Fichas de Puesto de Trabajo).

Según el análisis realizado sobre los requisitos básicos e inmediatos de los refugiados y solicitantes de refugio, se detalla a continuación un plan de apoyo de empleabilidad que pretende disminuir las brechas entre el perfil actual de la población meta y los requerimientos del mercado, según las exigencias y requisitos de algunos puestos de trabajo prioritarios.

ÁREAS Y PUESTOS DE TRABAJO		NECESIDADES DE APOYO		ORGANIZACIONES DE APOYO
Tipo de puestos	Requisitos y competencias mínimas	Competencia Técnica	Competencia Blanda	
Servicios de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria completa • Experiencia al menos 1 año en puestos de limpieza. • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial. • Flexibilidad corporal • Flexibilidad de horario 	Primaria completa	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Iniciativa • Tolerancia 	INA, IMAS

ÁREAS Y PUESTOS DE TRABAJO		NECESIDADES DE APOYO		ORGANIZACIONES DE APOYO
Tipo de puestos	Requisitos y competencias mínimas	Competencia Técnica	Competencia Blanda	
Cocinero (Jefe)	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Curso de manipulación de alimentos al día • Experiencia de al menos 2 años en elaboración de menús, preparación y conservación de alimentos y bebidas • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial 	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Manipulación de alimentos • Chef de cocina • Control de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Creativo • Iniciativa • Tolerancia • Liderazgo • Comunicación • Organización y dirección 	INA, CACORE
Ayudante cocina	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Curso de manipulación de alimentos al día • Saber sobre la elaboración de platillos básicos • Saber picar verdura y otros alimentos además de la cocción de los alimentos • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial • Flexibilidad de horario 	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Manipulación de alimentos • Control de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Creativo • Iniciativa • Tolerancia 	INA, IMAS



ÁREAS Y PUESTOS DE TRABAJO		NECESIDADES DE APOYO		ORGANIZACIONES DE APOYO
Tipo de puestos	Requisitos y competencias mínimas	Competencia Técnica	Competencia Blanda	
Mesero/Salonero	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Inglés básico • Comunicación con lenguaje claro y profesional • Buena presentación • Persona dinámica y con flexibilidad corporal • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial • Flexibilidad horario 	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Inglés básico • Servicio al cliente • Control de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Iniciativa • Organización • Comunicación 	INA
Cajero	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Al menos un año de experiencia en servicio al cliente y ventas • Inglés básico • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial 	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Inglés básico • Servicio al cliente • Computación 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Organización • Comunicación 	INA
Barman/Barista	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Título de bartender • Inglés básico • Carné vigente de manipulación de alimentos • Control de calidad • Persona dinámica • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial 	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Nivel técnico de bartender • Inglés básico • Manipulación de alimentos • Servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Creativo • Iniciativa • Tolerancia • Liderazgo • Comunicación 	INA

ÁREAS Y PUESTOS DE TRABAJO		NECESIDADES DE APOYO		ORGANIZACIONES DE APOYO
Tipo de puestos	Requisitos y competencias mínimas	Competencia Técnica	Competencia Blanda	
Panadero / repostero	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomado técnico universitario • Manipulación de alimentos • Al menos 2 años de experiencia en el área • Saber de costeo de recetas y fichas técnicas • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial • Flexibilidad de horario 	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomado técnico de panadero/repostero • Manipulación de alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Creativo • Iniciativa • Tolerancia • Liderazgo 	INA, Colegios Universitarios
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Administración de Empresa o carrera afín. • Al menos 3 años de experiencia en el área administrativo • Inglés intermedio • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial 	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Administración de negocios • Inglés intermedio • Computación • Servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Organización y dirección • Creativo • Iniciativa • Tolerancia • Liderazgo • Comunicación 	INA, Universidades, Colegios Universitarios, Manpower FUNDES



ÁREAS Y PUESTOS DE TRABAJO		NECESIDADES DE APOYO		ORGANIZACIONES DE APOYO
Tipo de puestos	Requisitos y competencias mínimas	Competencia Técnica	Competencia Blanda	
Secretaria administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato. Poseer título de Secretaria • Experiencia mínima de 2 años, preferente en áreas similares • Conocimiento de software aplicativo • Responsable, con iniciativa, analítico, buena organización, capacidad y criterio en toma de decisiones • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial 	<ul style="list-style-type: none"> • Título de secretaria • Computación • Inglés básico • Servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Creativo • Iniciativa • Tolerancia • Liderazgo • Comunicación 	INA, Colegios Universitarios
Auxiliar contable	<ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato (graduado de Colegio Técnico Profesional) • Técnico Medio en Contabilidad o Administración de empresas o Contaduría Pública. • Experiencia mínima de 2 años en empresas de consumo de alimentos y bebidas, en el área contable • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico en contabilidad • Computación 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Creativo • Iniciativa • Tolerancia 	INA, Colegios Universitarios, Colegios Técnicos

ÁREAS Y PUESTOS DE TRABAJO		NECESIDADES DE APOYO		ORGANIZACIONES DE APOYO
Tipo de puestos	Requisitos y competencias mínimas	Competencia Técnica	Competencia Blanda	
Técnico mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Técnico en electrónica o mantenimiento afín • Experiencia en labores relacionadas con mantenimiento de edificios: soldadura, pintura, aires acondicionados, carpintería, fontanería y electricidad • Trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial • Flexibilidad de horario 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico en electrónico o mantenimiento afín 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Creativo • Iniciativa • Tolerancia 	INA
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Licencia de motocicleta al día. Tener moto propia (con flexibilidad para ponerle un cajón a la moto) • Flexibilidad de horario • Persona dinámica 	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Licencia para conducir • Servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Creativo • Iniciativa • Tolerancia • Comunicación 	INA COSEVI

ÁREAS Y PUESTOS DE TRABAJO		NECESIDADES DE APOYO		ORGANIZACIONES DE APOYO
Tipo de puestos	Requisitos y competencias mínimas	Competencia Técnica	Competencia Blanda	
Oficial de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • 9º año completo. • Documentos para trámite o portación de armas vigente (básico, psicológico, teórico práctico huellas, título mínimo 6 grado, hoja de delincuencia limpia) • Disponibilidad de horarios • Deseable experiencia de al menos 2 años. Dependiendo del tamaño de la empresa: conocimiento en Circuitos Cerrados de Televisión y Alarmas • Referencia serias y comprobables en lo personal y laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Concluido el 9º año • Documento de portación de armas 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Creativo • Iniciativa • Tolerancia 	INA Ministerio de Seguridad Pública

V.6. Estrategia integral para la empresariedad

V.6.1. Necesidades que deben ser solventadas para satisfacer demandas en Empresariedad:

Capacitación	Asesoría y Acompañamiento	Financiamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Elementos básicos en: <ul style="list-style-type: none"> - gestión empresarial (estrategia y visión de negocios, elementos de organización y toma de decisiones, gestión de calidad); - gestión contable-financiera (contabilidad, análisis financiero) - Gestión comercial (gestión comercial y de mercadeo, gestión de ventas). - Gestión de la innovación (empatizaje, ideación y prototipaje). • Formación técnica: <ul style="list-style-type: none"> - Inglés básico e intermedio. - MS Office básico e intermedio. - Manipulación de alimentos. - Control de calidad. - Servicio al cliente. - Administración de empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las instituciones de apoyo. • Conocer tramitología. • Constitución y registro de la empresa. • Registro de patentes, marcas y propiedad intelectual. • Identificación de nichos, clientes y competencia. • Identificación de aliados estratégicos para fortalecer asociatividad. • Conocer opciones de financiamiento. • Revisión de proceso y cadena de valor. • Modernización (mecanización) de la producción. • Planificación, desarrollo de productos, empaque, diseño. • Innovación en procesos, servicios y productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Capital inicial para montar un negocio propio. • Capital de trabajo. • Acceso a crédito para reinvertir, crecer y diversificar. • Capital para maquinaria, local e inventario. • Capital para modernización (mecanización) de la producción.

De acuerdo con las necesidades identificadas se plantea la siguiente guía integral en el área de empresariedad.

V.6.2. Empresariedad: Guía integral por Áreas, tópicos y organizaciones de apoyo

ÁREAS	CAPACITACIÓN			ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA		
	Temas	Organizaciones de Apoyo		Temas	Organizaciones de Apoyo	
		Coordinación	Ejecución		Coordinación	Ejecución
Formación Técnica	Inglés básico e intermedio	HIAS RET Fundación Mujer	INA CCCN			
	MS Office básico e intermedio	HIAS RET Fundación Mujer	INA FOD			
	Competencias específicas del sector	HIAS RET Fundación Mujer	INA			
	Control de calidad	HIAS RET Fundación Mujer	INA			
	Servicio al Cliente	HIAS RET Fundación Mujer	INA Academia			
	Administración de empresas: - Finanzas y contabilidad - Mercadeo y ventas	HIAS RET Fundación Mujer	INA Academia	Administración de empresas: - Finanzas/ contabilidad - Mercadeo y ventas	HIAS RET Fundación Mujer	Universidades, Colegios Universitarios, Colegios Técnicos (TCU, Prácticas)
Competencias blandas	Autoestima	HIAS RET Fundación Mujer	HIAS RET Fundación Mujer	Derechos del refugiado	HIAS RET Fundación Mujer	HIAS RET Fundación Mujer
Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo	Comunicación	HIAS RET Fundación Mujer	INA Academia			
	Negociación y manejo de conflictos	HIAS RET Fundación Mujer	INA Academia			
	Cooperación y trabajo conjunto	HIAS RET Fundación Mujer	INA Academia			
	Dirección de equipos de trabajo	HIAS RET Fundación Mujer	INA Academia			

ÁREAS	CAPACITACIÓN			ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA		
	Temas	Organizaciones de Apoyo		Temas	Organizaciones de Apoyo	
		Coordinación	Ejecución		Coordinación	Ejecución
Gestión Empresarial	Estrategia de negocios y visión del negocio (planificación)	HIAS, RET, Fundación Mujer	INA Academia	Estructuración de la estrategia del negocio en etapas	HIAS, RET, Fundación Mujer	Asesor acompañamiento
	Elementos de organización y toma de decisiones	HIAS, RET, Fundación Mujer	INA Academia	Organización y estructuración del negocio	HIAS, RET, Fundación Mujer	Asesor acompañamiento
	Gestión contable	HIAS, RET, Fundación Mujer	INA Academia	Elaboración de registros básicos y de flujo de caja	HIAS, RET, Fundación Mujer	Asesor acompañamiento
	Gestión de calidad	HIAS, RET, Fundación Mujer	INA Academia	Proceso productivo y buenas prácticas	HIAS, RET, Fundación Mujer	Asesor acompañamiento FUNDES
	Gestión comercial y de mercadeo	HIAS, RET, Fundación Mujer	INA Academia	Identificación de nichos, clientes y competencia	HIAS, RET, Fundación Mujer	Asesor acompañamiento Cámaras, PROCOMER
				Código de barras	HIAS, RET, Fundación Mujer	GS1
				Identificación de canales	HIAS, RET, Fundación Mujer	Cámaras
Gestión Legal	Requisitos para constitución y operación de la empresa		DIGEPYME-MEIC MTSS	Constitución y registro de la empresa	HIAS, RET, Fundación Mujer	DIGEPYME-MEIC Hacienda
				Cargas sociales y tributos	HIAS, RET, Fundación Mujer	Registro CCSS, MH
				Registro de patentes, marcas y propiedad intelectual	HIAS, RET, Fundación Mujer	CCSS TCU
Gestión Financiera	Educación básica financiera	HIAS, RET, Fundación Mujer		Fuentes de financiamiento (capital semilla, avales, crédito)	HIAS, RET, Fundación Mujer	
	Análisis financiero			Acceso a financiamiento tradicional y no tradicional	HIAS, RET, Fundación Mujer	Microfinancieras Pronamype SBD, FOMUJERES, IMAS (FIDEIMAS)

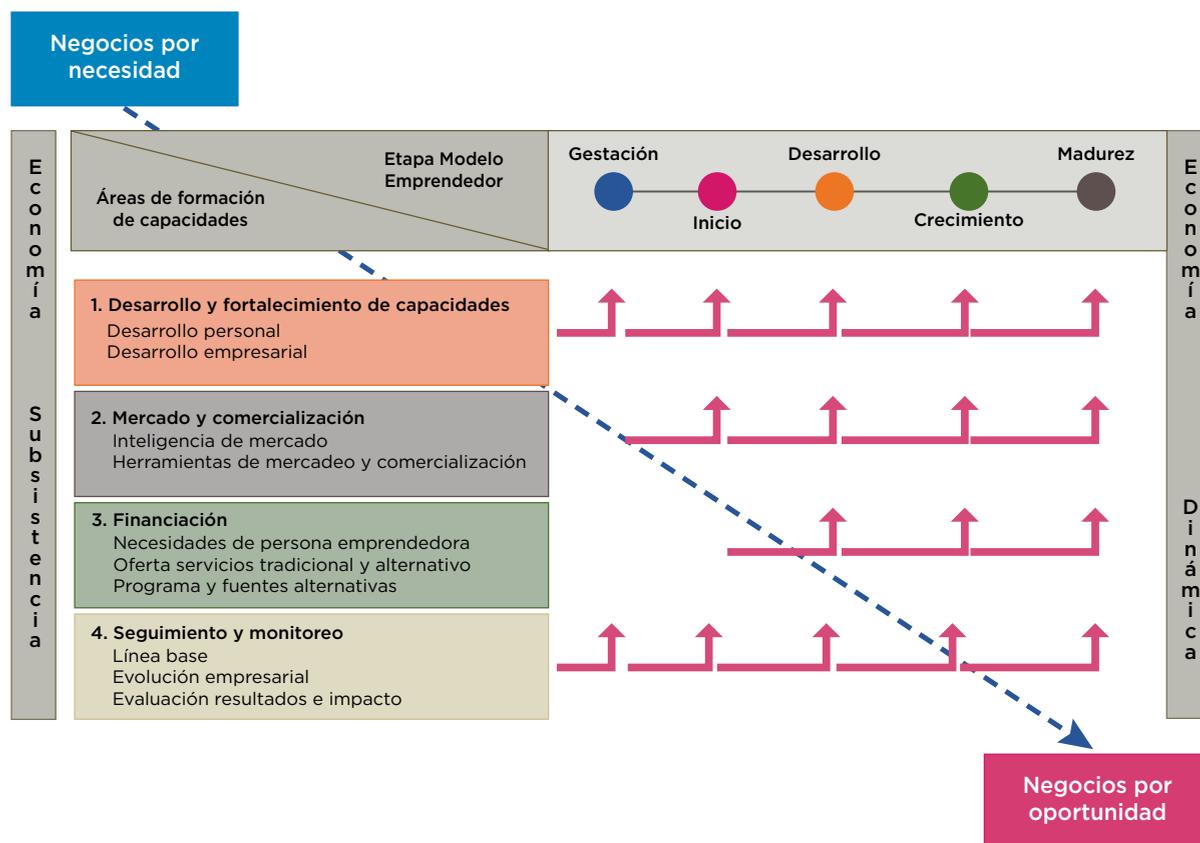
ÁREAS	CAPACITACIÓN			ACOMPañAMIENTO Y ASESORÍA		
	Temas	Organizaciones de Apoyo		Temas	Organizaciones de Apoyo	
		Coordinación	Ejecución		Coordinación	Ejecución
Gestión Comercial	Herramientas y técnicas de mercadeo y comercialización	HIAS, RET, Fundación Mujer	DIGEPYME-MEIC PROCOMER Cámaras	Inteligencia de mercado	HIAS, RET, Fundación Mujer	DIGEPYME-MEIC PROCOMER
				Búsqueda y articulación a mercados	HIAS, RET, Fundación Mujer	PROCOMER, AED
				Participación en ferias	ACNUR, HIAS, RET, Fundación Mujer	Cámaras INA INAMU DIGEPYME-MEIC Universidades PROCOMER
Tecnología e Innovación	Innovación y valor agregado	HIAS, RET, Fundación Mujer	Cámaras MICITT Universidades			
Redes de Apoyo				Redes de cuidado	INAMU, IMAS, HIAS, RET, Fundación Mujer	CENCINAI Centros de cuidado INAMU, IMAS
				Programas de apoyo		IMAS
				Red MIPYMEs MEIC		MEIC
				Asociatividad		Cámaras

Fuente: elaboración propia, 2020.

La estrategia de articulación para servicios empresariales

Como parte del rol de articulación público-privada, se debe procurar la ejecución de acciones que garanticen la correcta y efectiva implementación de los servicios de emprendedurismo a las iniciativas productivas y/o comerciales de la persona refugiada, en sus diversas etapas. Según se muestra en la siguiente figura 7, esto es, (1) gestación de emprendimientos, (2 y 3) inicio y desarrollo de las actividades empresariales y (4 y 5) crecimiento y madurez de emprendimientos. La propuesta de valor plantea pasar de una economía de subsistencia a una economía dinámica, que logre una transformación del enfoque de las empresas de refugiados, haciéndolas pasar de negocios por necesidad hacia negocios que surgen por oportunidad, fundamentados en las exigencias del mercado, atendiéndolo de manera innovativa en actividades que generen valor agregado y dinamicen la economía.

Figura 7. Servicios y etapas del modelo



Fuente: Elaboración propia, 2020.

En cada una de esas etapas, se busca garantizar que las áreas funcionales organizativas articuladas brinden oportunamente los servicios respectivos a cada una de ellas. La articulación inter e intra institucional (públicas y privadas), deberá actuar de manera efectiva, en interacción con las instituciones clave, para que se satisfagan las necesidades y áreas de formación de capacidades emprendedoras de las empresas de manera articulada y coordinada. Estas necesidades incluyen:

1. El desarrollo y fortalecimiento de capacidades de desarrollo personal y desarrollo empresarial.
2. Mercado y comercialización por medio de la provisión de servicios de búsqueda de mercados y de herramientas de mercadeo y comercialización.
3. Financiamiento dirigido a las necesidades de las empresas de refugiados, la oferta de servicios alternativos y tradicionales y programas alternativos de fondeo y capital semilla.

4. Seguimiento y monitoreo para garantizar que los servicios se brindan oportunamente y con la calidad requerida.

Oferta de servicios base

Los servicios que se abarcarán en cada uno de las etapas del proceso emprendedor se detallan a continuación:

Proceso de sensibilización y motivación

El proceso de sensibilización en este tema y la generación de nuevos emprendimientos es lenta y exige dedicación constante y perseverante. Esto genera la necesidad de fortalecer la cultura emprendedora como acción complementaria en el desarrollo de habilidades, competencias y capacidades empresariales. Mediante el proceso se promueve y se internaliza algunos valores esenciales de una persona emprendedora y se fomenta la creación de negocios por oportunidad (y menos por necesidad). El modelo propuesto podría actuar como agente catalizador y facilitador de intereses, como punto de encuentro, buscando intereses comunes y puntos de coincidencia; activando y fortaleciendo los procesos de motivación, sensibilización, visualización de oportunidades de negocios y de la cultura emprendedora en los beneficiarios del modelo de acompañamiento. El proceso de sensibilización debe realizarse de una forma permanente, con una actitud positiva y perseverante, en conjunto con otros agentes claves comprometidos con el tema (Municipalidades y asociaciones de desarrollo comunales, entidades académicas, fundaciones, universidades, instituciones nacionales, ministerios, ONGs especializadas, entre otros), mediante la implementación de las siguientes acciones:

- a. Charlas de sensibilización y motivación cortas sobre el tema de empresariedad y el quehacer y alcance del modelo emprendedor. Las charlas deben ser ejecutadas por promotores o gestores de proyectos mediante una charla presencial cada cuatrimestre (o de manera periódica según la evolución deseada) en las diferentes organizaciones relacionadas con el tema de refugiados y promovida mediante una campaña de mensajes en los medios locales de comunicación (periódicos locales, programas radiales, página web institucional, material promocional en redes sociales).
- b. Talleres de sensibilización de tres sesiones de trabajo de máximo 3 horas cada una, sobre temas generales de empresariedad, tales como:
 - pensamiento creativo: creatividad e innovación, los aspectos que limitan la creatividad, las etapas del proceso creativo, técnicas para producir ideas con elemento diferenciador, conceptualización de la innovación;

- mentalidad emprendedora: espíritu emprendedor, qué se necesita para convertirse en empresario, pensamiento empresarial y organizacional;
 - elementos básicos para emprender un negocio: conceptos y elementos relevantes para entender el mundo de negocio.
 - oferta institucional de apoyo a los emprendimientos, desde la etapa de gestación hasta la etapa de consolidación.
- c. Los talleres de sensibilización se pueden ejecutar mediante los gestores de proyectos en temas específicos con la periodicidad que se estime necesaria en la práctica.
- d. Charlas de emprendedores/empresarios refugiados “exitosos”, que relatan cómo piensan, cuál han sido su reto como emprendedor, mayores obstáculos, cómo han sido capaces de superarlos y reconocer oportunidades y cuál es la perspectiva que les permite transformar estas oportunidades en negocios. En vez de centrar la atención en planes de negocios y estados de resultados, es importante poder escuchar la historia verdadera de un refugiado empresario y de lo que en realidad se necesita para iniciar y hacer crecer con éxito un negocio nuevo.



Es fundamental establecer estrategias claras de inclusión de las empresas de refugiados en el afianzamiento de las acciones del modelo. Se deben establecer las características de la participación de estos diversos agentes según sus capacidades institucionales propias. Los promotores o gestores de proyectos, tienen un papel fundamental en mantener una relación entre las empresas y las instituciones y demás actores clave.

Proceso de identificación, selección y admisión

Las personas contactadas por las instancias asociadas que correspondan, son informadas sobre los alcances y los servicios del modelo emprendedor. Una vez que se logra el interés y la motivación por parte de los emprendedores refugiados por participar en el proceso de atención, se explora, en conjunto con el beneficiario y otras posibles instancias, las condiciones de vida, la idea del proyecto productivo y las necesidades específicas, a través de una ficha de información y perfil de proyecto. El perfil de proyecto se puede elaborar mediante una serie de preguntas con el fin de conocer acerca de la idea o proyecto de negocio. Por medio del documento, se debe identificar si: (a) tiene una idea viable, (ii) tiene o no la idea clara de su negocio, (iii) el tipo de actividad productiva, (iv) es un proyecto escalable, (v) el modelo de negocio permite agregar valor, (vi) la inversión es viable (cuanto se requiere para hacer viable el proyecto).

Los procesos de selección de emprendimientos no deben basarse en un plan de negocios, sino en el potencial de las personas que lo presentan. El proceso de selección analiza primero a las personas y su potencial de desarrollo.

Una vez que la actividad productiva es incorporada, se continúa en la formulación junto con las personas de la empresa de su Plan de Desarrollo Personal y Empresarial. El Plan parte de las necesidades de las personas y está orientado a definir las metas individuales, partiendo de que se requieren una serie de servicios integrados.

Servicios de desarrollo empresarial

El modelo de atención debe centrarse principalmente en el proceso de acompañamiento y módulos de capacitación en gestión empresarial, como mecanismos fundamentales para desarrollar las competencias empresariales necesarias para insertarse adecuadamente en el mercado. Se aplica un modelo de trabajo con personal altamente capacitado y especializado para convertir en realidad las ideas e iniciativas con valor agregado en la creación y consolidación de empresas viables y sostenibles, garantizando a la persona y su familia una fuente importante de ingreso y sustento.

Las áreas de experiencia y perfil de los asesores de acompañamiento y asesoría en desarrollo empresarial se resumen seguidamente:

ASESOR(A) EN DESARROLLO HUMANO (COMPETENCIAS PERSONALES)	
Experiencia Específica:	Experiencia en acompañamiento y asesoría a emprendedores y empresarios, en temas como diagnóstico de habilidades y competencia humana, acompañamiento y seguimiento de desarrollo humano, desarrollo e implementación de estrategias de desarrollo humano, basado en simulación dinámicas vivenciales y en la generación de un plan personal de mejora de las habilidades y actitudes del individuo.
Formación Académica	Licenciado en Psicología, Psicología Social o Administración de Empresas. Imprescindible manejo paquetes de cómputo.

ASESOR(A) EN DESARROLLO EMPRESARIAL (COMPETENCIAS EMPRESARIALES)	
Experiencia Específica:	Experiencia en acompañamiento y asesoría a emprendedores y empresarios en temas como la gestión empresarial, estrategias de innovación, gestión de negocios, el mercadeo de gestión y la comercialización de productos o servicios.
Formación Académica	Licenciado en Administración de Empresas o afines. Imprescindible manejo paquetes de cómputo.

Proceso de acompañamiento

El proceso de desarrollo emprendedor se debe centrar en dos aspectos principales: (a) el trabajo con la persona, y (b) el trabajo orientado al desarrollo de la empresa / producto o servicio; ambos interconectados entre sí.

Es necesario que el empresario pase por un proceso de evolución y fortalecimiento, que empieza por la propia persona (desarrollo humano), para luego aprender de mejor manera como es su negocio, donde se encuentra y como mejorarlo (mercadeo e innovación). Una vez establecidas estas destrezas, la persona se enfrenta a los retos que el mercado le señala, y que se orientan a los recursos, su habilidad para administrar la empresa y el desarrollo de productos / servicios que ofrezcan valor en el mercado.

Por lo anterior, el proceso de acompañamiento debe estar enfocado a las siguientes áreas específicas:

- a. Desarrollo Humano, que promueve mejoras en las habilidades, destrezas, actitudes, desempeño y competencia de la persona, a través de una metodología de trabajo activa-participativa a nivel individual y/o grupal. Se pretende fortalecer las capacidades de algunas de las competencias calificadas por debajo del promedio, según los resultados de la prueba COMPETEA, tales como “trabajar en equipo” y “resistencia a la adversidad”; esto se explica en personas que han aprendido a luchar solas, pero que por sus experiencias muchas veces dolorosas, les cuesta más que a los demás reponerse de los yerros o trabajar bajo presión.
- b. Innovación y Desarrollo Empresarial, con el fin de fortalecer las competencias empresariales, apoyando en la estrategia de la actividad productiva, el desarrollo del producto o servicio, de mercadeo y en las alianzas estratégicas de los empresarios con proveedores, instituciones, clientes, etc.

Las principales funciones y tareas a desarrollar por el proceso de acompañamiento son:

1. Se debe realizar una evaluación inicial para medir el nivel de madurez de las habilidades y competencias personales de la persona.
2. Diseñar un Plan de acompañamiento y desarrollo empresarial basado en el fortalecimiento de competencias “duras” de gestión empresarial en áreas críticas de la evolución del negocio.
3. Diagnosticar periódicamente (cada 4 meses) las competencias empresariales de la persona, analizando su nivel de madurez en los diferentes elementos de competencia (persona-producto/servicio-empresa).

4. Aplicar técnicas de evaluación, con el fin de valorar las conductas, habilidades y competencias de la persona, permitiendo encontrar los elementos que ayuden a incrementar o mejorar el desempeño y maximizar la obtención de resultados.
5. Diseñar un plan de capacitación basado en gestión por competencias emocionales y esenciales para el aprendizaje empresarial.
6. Desarrollar e implementar estrategias para promover mejoras en el desempeño, habilidades y desarrollo de los emprendedores.
7. Desarrollar acciones que incentiven y motiven a la persona en el desarrollo de sus iniciativas empresariales.
8. Realizar sesiones de trabajos quincenales a nivel individual y/o grupal con cada emprendimiento (en las organizaciones ejecutoras e *in situ* de la actividad productiva de la persona).

La metodología que se aplique en el proceso de acompañamiento debe ser una combinación de diagnóstico, análisis, planificación y ejecución dentro de un proceso cíclico de mejora continua del emprendedor, de su empresa y de su producto o servicio.

El proceso de acompañamiento se realiza mediante sesiones y talleres individuales y grupales y dependiendo de la naturaleza de los objetivos de aprendizaje a alcanzar, toda una serie de técnicas y acciones pedagógicas que posibilitan un esquema de desarrollo comunicativo y cognitivo.

Proceso de capacitación

Los cursos de capacitación deben estar en complemento con el proceso de acompañamiento.

Se pretende que la persona empresaria capacitada pueda realizar una gestión efectiva de su actividad. Se busca que el participante conozca sus potencialidades, posibilidades, limitaciones individuales y los que su empresa tenga, de esta forma, clara conciencia de las formas eficientes de gerenciar su actividad empresarial. Los temas básicos y sus objetivos que se abarcan en el núcleo de capacitación (paralelos al de acompañamiento) se detallan a continuación:

A. Proceso de inducción y sensibilización en

- Gestión emprendedora –espíritu emprendedor, creatividad, pensamiento lateral e innovación

B. Formación Técnica en:

- Inglés básico e intermedio
- Alfabetización digital (elementos básicos de computación)

C. Desarrollo Humano y Relaciones Interpersonales en:

- Autoestima y confianza en sí mismo
- Comunicación efectiva
- Negociación y manejo de conflictos
- Cooperación, trabajo conjunto y dirección de equipos de trabajo
- Liderazgo situacional
- D. Gestión Empresarial, Educación Financiera y Gestión comercial en:
- Estrategia de negocios y visión del negocio (planificación)
- Elementos Básicos de Organización (Introducción a la administración y proceso administrativo)
- Gestión de la producción, la calidad y la innovación
- Contabilidad básica de gestión y Fundamentos de administración financiera
- Educación básica financiera y análisis financiero
- Mercadeo de gestión y servicio al cliente
- Herramientas y técnicas de mercadeo y comercialización

D. Asesoría en temas específicos:

El acompañamiento y capacitación incluye también el apoyo y asesoría en diversas áreas, tales como asesoría técnica, legal, contable, búsqueda de financiamiento y apoyo para la elaboración del modelo de negocios y el seguimiento respectivo. Para la asesoría en temas específicos es importante poder contar con charlas informativas de las diferentes instituciones del ecosistema, tales como, MEIC, Cámaras, PROCOMER, INAMU, INA, etc.

Asesoría técnica (empresarial y desarrollo del producto o servicio)

A nivel empresarial: asesorar a los emprendedores en el uso de los mejores medios de recursos técnicos (sistemas informáticos) con lo que puede contar para un buen y eficiente manejo de la empresa o proyecto productivo. A nivel de proceso: asegurar el proceso de control de la calidad de los productos o servicios de tal forma que cumplan y estén acordes con los requerimientos de calidad del mercado.

Asesoría legal

Además de la asesoría legal para su estatus migratorio y otros derechos relacionados, se debe orientar a los emprendedores sobre cuáles son los aspectos básicos para la creación de una empresa formal, en cuanto a la legislación, trámites legales, seguridad social, licencias, registros y patentes, aspectos fiscales y labores, estructura, aportes, registro PYME ante el MEIC y sus ventajas y desventajas, etc.

Asesoría contable

Se brinda apoyo básico para que el emprendedor inicie sus fundamentos básicos en el registro de sus entradas y salidas; adquiera conocimientos básicos sobre su situación contable y organice y controle sus operaciones en cuanto a costos e ingresos básicos de su iniciativa o emprendimiento. Además, se brinda apoyo para que aprenda a interpretar los reportes financieros y valore su situación financiera por medio de análisis básico financiero.

Asesoría en búsqueda de financiamiento

Apoya a los emprendedores en la identificación de sus necesidades reales de capital de trabajo y a partir de esa información asesorarles en la identificación de las mejores alternativas o fuentes de apoyo financiero, dependiendo de su nivel de madurez y etapa de desarrollo de su negocio. Esta asesoría normalmente se brinda en etapas más avanzadas del proceso emprendedor y no al inicio del proceso; solamente cuando el emprendedor ya ha iniciado su proceso de estructuración y consolidación de la iniciativa empresarial; evitando de esta forma endeudar al emprendedor durante su etapa inicial de desarrollo empresarial.

Asesoría en elaboración de Modelo de Negocios y Plan de Negocios

Apoyar a los emprendedores en la elaboración de sus modelos de negocios y planes de negocios que definen claramente los objetivos del negocio y describe los métodos que se van a emplear para alcanzar los objetivos. La asesoría debe ser realizada durante la etapa de gestación de la empresa, en el cual y mediante un taller de acompañamiento semanal en el proceso formativo, el emprendedor interioriza la mecánica e importancia de definir su modelo de negocio y elaborar un plan de negocios. En este proceso se deben identificar oportunidades en el mercado.

E. Servicios de comercialización y difusión para ayudar a los productos de los nuevos emprendimientos

La persona debe contar con el apoyo necesario para dar a conocer sus productos y servicios en el proceso de introducción al mercado. Existen diversos medios e

información relevante para promocionar y dar a conocer los productos o servicios en el proceso de introducción al mercado:

- Bases de datos de prospectos (clientes)
- Proceso de prospección
- Ferias de ideas/proyectos
- Medios de comunicación local y masiva (redes sociales, radio y prensa)
- Revistas, prensas, boletines y sitios especializados
- Material publicitario.

V.7. Modelo de gestión de la estrategia integral

Conforme a lo establecido en las secciones precedentes, el objetivo de inserción laboral de refugiados en Costa Rica requiere de un proceso de asesoría y mejoramiento de capacidades, así como de vinculación con la oferta laboral y de negocios en el país. También, se ha reconocido que es importante el trabajo articulado de instituciones públicas y privadas.

Un modelo de gestión puede ser evaluado sobre la base de cinco factores de éxito⁶: Estrategia, Cooperación, Conducción, Procesos e Innovación y Aprendizaje. El análisis de las alternativas de gestión se realizará con base en estos elementos.

Modelo de Gestión: Factor Estrategia

La gestión se basa principalmente en el modelo integral de empleabilidad y empresarialidad propuesto en el presente estudio. Este se encuentra definido alrededor de dos ejes que buscan por un lado la inserción laboral y, por otro lado, la generación de negocios propios. El accionar estratégico implica un manejo reflexivo de las relaciones entre fines y medios. Para ello, ambos ejes orientan sus acciones al apoyo a las personas refugiadas y solicitantes de refugio en el cumplimiento de requerimientos legales para su inserción laboral, la asesoría para su integración y empleabilidad, la capacitación en competencias blandas, técnicas y empresariales; un apoyo financiero, así como la apertura de espacios para el autoempleo. Más adelante en esta sección se incluye el esquema resumen de los contenidos de la estrategia.

⁶ Capacity WORKS, GIZ

Objetivo	Empleabilidad y Empresariedad de personas refugiadas y solicitantes de refugio en Costa Rica
Ejes estratégicos	a. Inserción laboral b. Generación de negocios
Acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en el marco legal • Capacitación para la inclusión económica • Acompañamiento para la empleabilidad • Capacitación en competencias blandas y técnicas • Capacitación y acompañamiento empresarial • Apoyo financiero viable • Apertura de espacios para el autoempleo

Los objetivos se vinculan con el sistema y su entorno. En este sentido, las necesidades diferenciadas que presentan, por un lado, la inserción laboral y, por otro, el desarrollo de emprendimientos, conducen hacia la construcción de dos ejes estratégicos dentro del modelo de gestión, con un mismo paquete de acciones estratégicas, pero que en su intensidad, especificidad y conjunto de actores buscan cubrir los requerimientos y dinámicas de cada uno de los resultados esperados.

Este modelo responde también a un hallazgo importante en la caracterización de la población estudiada; ya que éstos presentan intereses cambiantes a lo largo de su proceso de integración. Personas solicitantes de refugio que han arribado recientemente al país, probablemente se verán obligados en el corto plazo a buscar oportunidades de empleo que le resuelvan sus necesidades básicas inmediatas; mientras que aquellos que ya se encuentran por un periodo más largo en Costa Rica tendrán más posibilidades para desarrollar iniciativas empresariales. En este sentido, los dos ejes buscan generar apoyos que se encuentren en esta lógica y con ello, sean más eficientes en el logro del objetivo.

La integralidad de los dos ejes estratégicos propuestos debe también fundamentarse en la generación de alianzas colaborativas con actores con especialización hacia la empleabilidad en el primer caso y el fomento empresarial en el segundo caso. Esta integración propicia reducir la complejidad de la red de actores y tareas por implementar y lograr un posicionamiento orientado hacia el resultado esperado de cada uno de esos ejes.

Modelo de gestión: Factor Cooperación

Alrededor del objetivo de integración laboral de la población meta se encuentran una serie de actores de apoyo, tanto públicos como privados. Por un lado, están aquellos

vinculados al apoyo a los refugiados o solicitantes de refugio en sus diferentes fases de integración; por otro lado, están aquellos vinculados al desarrollo de capacidades de la población en general y finalmente, está el sector privado con sus objetivos de incremento de la competitividad.

La siguiente tabla incluye los diferentes actores que intervienen en el proceso, con indicación de la orientación que brindan en función de su participación.

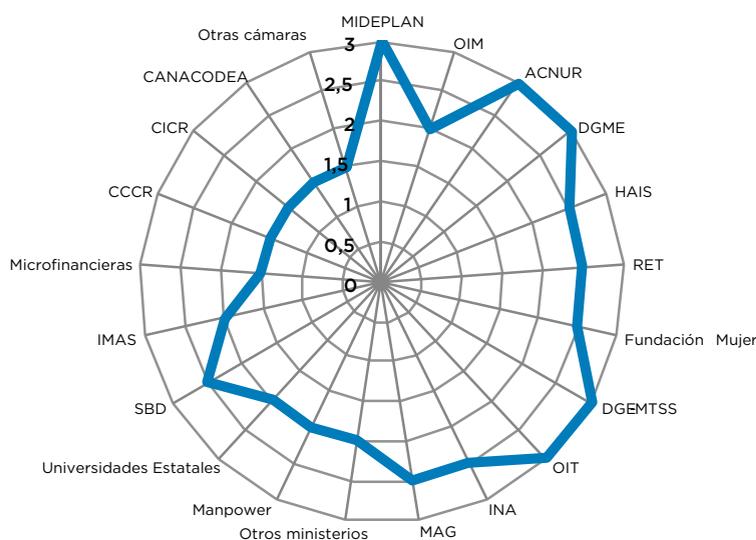
Institución	Orientación (en relación al objetivo propuesto)
Ministerio de Planificación Nacional (MIDEPLAN)	Articulador Institucional
Organización Internacional de Migraciones (OIM)	Atención general a refugiados
Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)	Atención general a refugiados
Dirección General de Migración y Extranjería (DGME)	Atención general a refugiados
HIAS Costa Rica	Atención general a refugiados
RET International	Atención general a refugiados
Fundación Mujer	Atención general a nacionales
Dirección Nacional de Empleo, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)	Fomento laboral
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Fomento laboral
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA-PYMES)	Formación técnica
Universidades	Desarrollo de capacidades
Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)	Financiamiento
Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	Financiamiento
Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (DIGEPYME-MEIC)	Fomento empresarial
Cámara de Comercio de Costa Rica (CCCR)	Fomento empresarial y laboral por disponibilidad de directorio de empresas asociadas y capacitación disponible
Cámara de Comerciantes y Detallistas (CANACODEA)	Fomento empresarial
Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines (CACORE)	Fomento empresarial y laboral
Cámara Costarricense de Industrias (CICR)	Fomento empresarial
Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED)	Fomento empresarial y laboral



El modelo de apoyo integral laboral y empresarial del presente estudio prevé la necesidad de cooperación por parte de las instituciones arriba presentadas. Esta cooperación puede verse en diferentes intensidades:

- Intercambio de información: Los actores intercambian conocimiento y experiencia que tienen disponibles. La participación en una red de actores o del modelo es baja, sin que éstos abandonen sus roles y funciones naturales. Los niveles de riesgo para estos actores dentro de la cooperación son bajos.
- Colaboración: Los actores participan en acciones puntuales dentro del modelo. Estas actividades son intermitentes. No llevan un rol de liderazgo y los apoyos realizados se circunscriben a funciones relacionadas al conjunto de competencias de cada actor participante.
- Cooperación y articulación: Varios actores acuerdan un objetivo común y conciben un proyecto en el que se distribuyen tareas y responsabilidades. La meta conjunta implica compartir riesgos e inversiones. El objetivo propuesto solo puede lograrse con el accionar conjunto de los actores participantes.
- Con el fin de establecer y acordar los alcances de la cooperación de cada actor participante, estos tres niveles de participación deben ser comprendidos y analizados en relación con el modelo de gestión propuesto. Sobre la base del modelo de apoyo diseñado, se puede realizar la siguiente valoración, donde 3 equivale a la cooperación, 2 a colaboración y 1 a un nivel relacionado con el intercambio de información:

Actores: Niveles de participación



Este análisis permite, a través del gráfico, visualizar a los actores que deben asumir el liderazgo en la red de cooperación y el desarrollo del modelo integral laboral y empresarial: Estos son MIDEPLAN como ente articulador y facilitador, DGME y la MTSS, en su calidad de autoridades nacionales para los temas relacionados a refugiados y empleabilidad, respectivamente; así como la ACNUR y OIT, como las instituciones de apoyo más relevantes para el modelo, y con ello, los líderes del direccionamiento estratégico. En un segundo grupo se encuentran ubicadas organizaciones con competencias relevantes para el desarrollo del modelo, como son la HIAS, RET, Fundación Mujer, INA, IMAS, SBD, OIM, Universidades Estatales, Manpower. Estos actores deberán ser vinculados al modelo a través de alianzas en las que se acuerden responsabilidades y actividades específicas relevantes para la implementación del modelo. En el tercer grupo, organizaciones como las cámaras empresariales y las microfinancieras, que apoyarán al modelo con su asesoramiento y servicios propios, en una intensidad menor a la del segundo grupo.

El MEIC, mediante la DIGEPYME, es el ente rector en el tema de emprendimiento y Pymes y por lo tanto tiene un papel importante para apoyar y fomentar la creación, desarrollo y formalización de emprendimientos y Pymes. A través de sus oficinas CIDEPYMES, ubicadas en diferentes zonas del país, posee una estructura de articulación con el INA, SBD y PROCOMER.

Modelo de Gestión: Factor Conducción

Todo programa necesita una estructura de conducción operativa. La forma de conducción que se seleccione implica sobre todo una decisión con respecto a determinada estructura. En el caso del modelo propuesto, la conducción debe estar basada en la comunicación e interacciones entre organizaciones que buscan un objetivo común, la inclusión económica de refugiados y solicitantes de refugio. Durante el proceso de conducción se deben tener en cuenta tres principios básicos:

- Diferenciar entre los niveles de conducción;
- Aprovechar las posibilidades de auto-organización; y
- Concentrar en temas clave.

Para aprovechar el potencial de auto-organización y auto-conducción, los actores responsables deben definir un marco orientativo claro, en este caso – el modelo integral de empleabilidad y empresarialidad, dentro del cual se pueden organizar los equipos de trabajo a través de los ejes estratégicos, en lo posible en forma autónoma. Para lo cual se requiere:

- Acuerdos claros y realistas sobre los objetivos y resultados propuestos;
- Compromisos vinculantes sobre los recursos (tiempo, personal y dinero); y

- La garantía de asistencia a los procesos operativos y de cooperación en los equipos de trabajo.

La tarea de la conducción implica la creación de condiciones para que los equipos de trabajo puedan cumplir con sus objetivos con la mayor flexibilidad posible. Los cuatro temas clave de análisis para la conducción son los siguientes:

- Cooperación: Selección de aliados, formas de cooperación y diseño participativo del modelo, con una participación regulada de todos los actores participantes.
- Diseño de procesos: Concentración en los procesos clave.
- Aprendizaje e innovación: Desarrollo de soluciones innovadoras y viables, y su formalización institucional.

Figura 8. Temas clave de análisis



El esquema gráfico anterior se instrumentaliza en la siguiente matriz:

Tema clave	Cooperación	Diseño de procesos	Aprendizaje e innovación
Empleabilidad Empresariedad	<p>Los actores clave de la conducción son MIDEPLAN, DGME y MTSS (en coordinación con ACNUR y OIT) para la implementación (eventualmente socios de ACNUR como HIAS podrían intervenir en etapas tempranas de apoyo).</p> <p>La DGME, ACNUR y HIAS tienen una historia de colaboración. La DGME es un actor que debe asumir el liderazgo en conjunto con el MTSS para la integración y articulación del proceso, bajo la coordinación con MIDEPLAN, tanto en la red funcional como en lo formal.</p> <p>Otros actores importantes son DIGEPYME-MEIC, INA, IMAS, SBD, Cámaras empresariales, quienes deben ser integrados en momentos específicos de la conducción (coordinación), como son la planificación estratégica y el monitoreo de avances.</p>	<p>Los procesos de concentración son:</p> <p>Trabajo en el marco legal.</p> <p>Capacitación para la integración.</p> <p>Acompañamiento para la empleabilidad.</p> <p>Capacitación en competencias blandas y técnicas.</p> <p>Capacitación y acompañamiento empresarial.</p> <p>Apoyo financiero viable.</p> <p>Apertura de espacios para el autoempleo.</p>	<p>La institucionalización del modelo dependerá de:</p> <p>Resultados del primer piloto del modelo.</p> <p>Beneficios para los actores participantes</p> <p>Relevancia política del modelo y los resultados alcanzados.</p> <p>Compromiso y apropiación de los actores.</p> <p>Promoción y divulgación apropiada y oportuna de los resultados e impactos.</p>



Modelo de gestión: Factor de éxito de procesos

La conducción de procesos de asesoramiento es una tarea clave para actores como ACNUR y OIT en el presente proyecto de inclusión económica de refugiados y solicitantes de refugio. Puede referirse a distintos aspectos de la calidad de asesoramiento, como por ejemplo a su utilidad, a la secuenciación de procesos o a la satisfacción de un determinado cliente.

Es importante plantear inquietudes alrededor de quién debe recibir la asesoría, la relación que existe y cómo debe realizarse la asesoría. Como primer paso debe plantearse entonces, cuál es el ecosistema de actores a asesorar. En este caso, está compuesto en primera línea por las autoridades en Migración y Trabajo, es decir DGME, MTSS, DIGEPYME-MEIC. Por otro lado, dada la vinculación con ACNUR en términos de organización implementadora, HIAS tiene una participación con carácter de

ejecutor del proyecto, sin detrimento que otras organizaciones participen de acuerdo con las necesidades del proceso. Complementariamente se encuentran otras organizaciones importantes para la implementación, tales como la Fundación Mujer, la OIT, el INA, el IMAS, RET, OIM, SBD, MAG, COSEVI en apoyo a requisitos, así como las cámaras empresariales.

La percepción de calidad de los servicios de asesoría debe fundamentarse en, al menos, los siguientes criterios:

Establecimiento y mantenimiento de una relación de confianza: El modelo requiere de una alianza estrecha entre ACNUR, DGME, MTSS y MEIC. En este caso se podría recomendar la organización de un comité ejecutivo con reuniones periódicas para el diseño final del modelo, la evaluación de avances y la planeación estratégica.

Comunicación con los receptores de la asesoría: La red de actores para el modelo propuesto es amplia y compleja, de tal forma que requiere una actitud abierta, flexible y transparente sobre diseño, avances y manejo de conflictos.

Aceptación profesional de la asesoría: Al seleccionarse el equipo de apoyo (incluyendo a organizaciones ejecutoras como HIAS, Fundación Mujer, RET o INA) se deben tomar en cuenta los requerimientos del modelo de inclusión económica, como son por ejemplo acreditaciones o reconocimiento de sus productos y servicios ante el sector económico en el que se integrarán los refugiados y solicitantes de refugio.

Oportunidad y adecuación de los métodos aplicados: El modelo integral de empleabilidad y empresariedad implica un esfuerzo de los actores para alinearse en un objetivo común, mantener la motivación a la participación en un proceso complejo y sostener una red de colaboración. ACNUR, DGME, MTSS y MEIC disponen de amplia experiencia en el manejo de procesos de asesoría y constituye un facilitador ideal con herramientas en materia de planificación, gestión de procesos, moderación, gestión de información, participación, etc.

Consideración del marco institucional: Un tema relevante para el buen desarrollo del modelo propuesto será la relevancia que éste tenga frente a las políticas del Gobierno y en consideración de otras prioridades que puedan tener MIDEPLAN, la DGME, MTSS y el MEIC.

Visibilidad de los resultados y reflexión periódica sobre resultados producto de la asesoría: Éstos son dos elementos muy importantes para el éxito del proceso y para la institucionalización del modelo. Es importante definir indicadores de éxito muy específicos y lograr un monitoreo adecuado, que permita comunicar los avances a los actores participantes.

Modelo de Gestión: Factor de éxito Innovación y Aprendizaje

La institucionalización de una innovación desarrollada, en este caso, la inclusión económica a través del modelo integral de empleabilidad y empresariedad a nivel del sistema social presupone que:

- Las experiencias sean procesadas al interior del modelo y se reduzcan a su contenido básico, generalizable e independiente del contexto;
- El modelo busque aliados eficientes, que puedan apoyar su institucionalización.

Es importante tomar en cuenta este aspecto ya en el diseño mismo del modelo, de tal forma que una decisión posterior sobre la permanencia en el tiempo del modelo o su réplica a otros sectores o países, pueda darse en condiciones favorables.

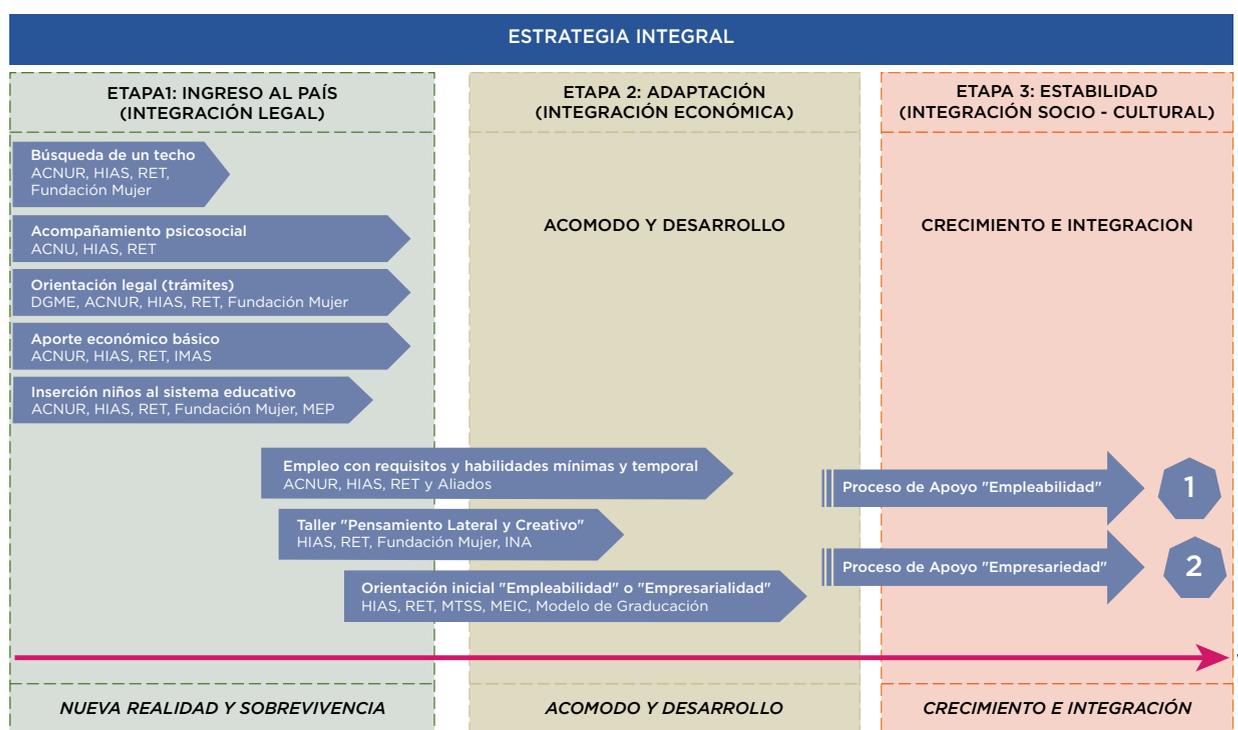
A continuación, se presentan recomendaciones sobre el abordaje de esta dimensión, en términos de difusión de conocimientos:

Etapa	Recomendación
1. Seleccionar el objeto de difusión	Determinar en forma concisa y clara la experiencia que será difundida
Preguntas guía: ¿Cuáles son las buenas prácticas generalizables o independientes del contexto? ¿Bajo qué condiciones financieras e institucionales sería generalizable?	
2 Formular una estrategia de difusión	Evaluar varios aspectos centrales y documentarlos en forma adecuada
Preguntas guía: ¿Cuál es la innovación? ¿Cuál es la hipótesis de trabajo? ¿Cuál es la estrategia de comunicación? ¿Cuál es la estrategia de negociación con los diferentes actores participantes?	
3. Seleccionar aliados para la difusión	Determinar actores que apoyarán el proceso
Preguntas guía: ¿Qué competencias fundamentales tienen los aliados? ¿Cómo realizan su gestión del conocimiento? ¿Qué nivel de asesoramiento político tienen?	
4. Invertir en el proceso	Poner a disposición recursos financieros y humanos para el proceso de difusión
Preguntas guía: ¿Se han previsto suficientes recursos financieros y humanos para el proceso? La red de actores participantes es suficientemente pequeña/grande?	
5. Monitorear el proceso	Hacer seguimiento y asegurar la calidad
Preguntas guía: ¿Contamos con una línea base? ¿Poseemos un sistema de indicadores claramente definidos? ¿Disponemos de soluciones adecuadas? ¿Los actores involucrados participan en forma activa? ¿Cumplimos los acuerdos?	

Seguidamente se propone un esquema de estrategia integral, aplicable a los sectores prioritarios identificados, que toma en cuenta:

- Los cinco factores del modelo de gestión estratégica descritos previamente, (Estrategia, Cooperación, Conducción, Procesos e Innovación y Aprendizaje).
- Los ejes de la estrategia (empleabilidad y empresariedad).
- Las etapas que enfrenta la persona refugiada o solicitante de refugio (y sus necesidades según la caracterización realizada).
- Los servicios que deben ser atendidos tanto para la empleabilidad como para la empresariedad.

Modelo de Gestión – Estrategia integral



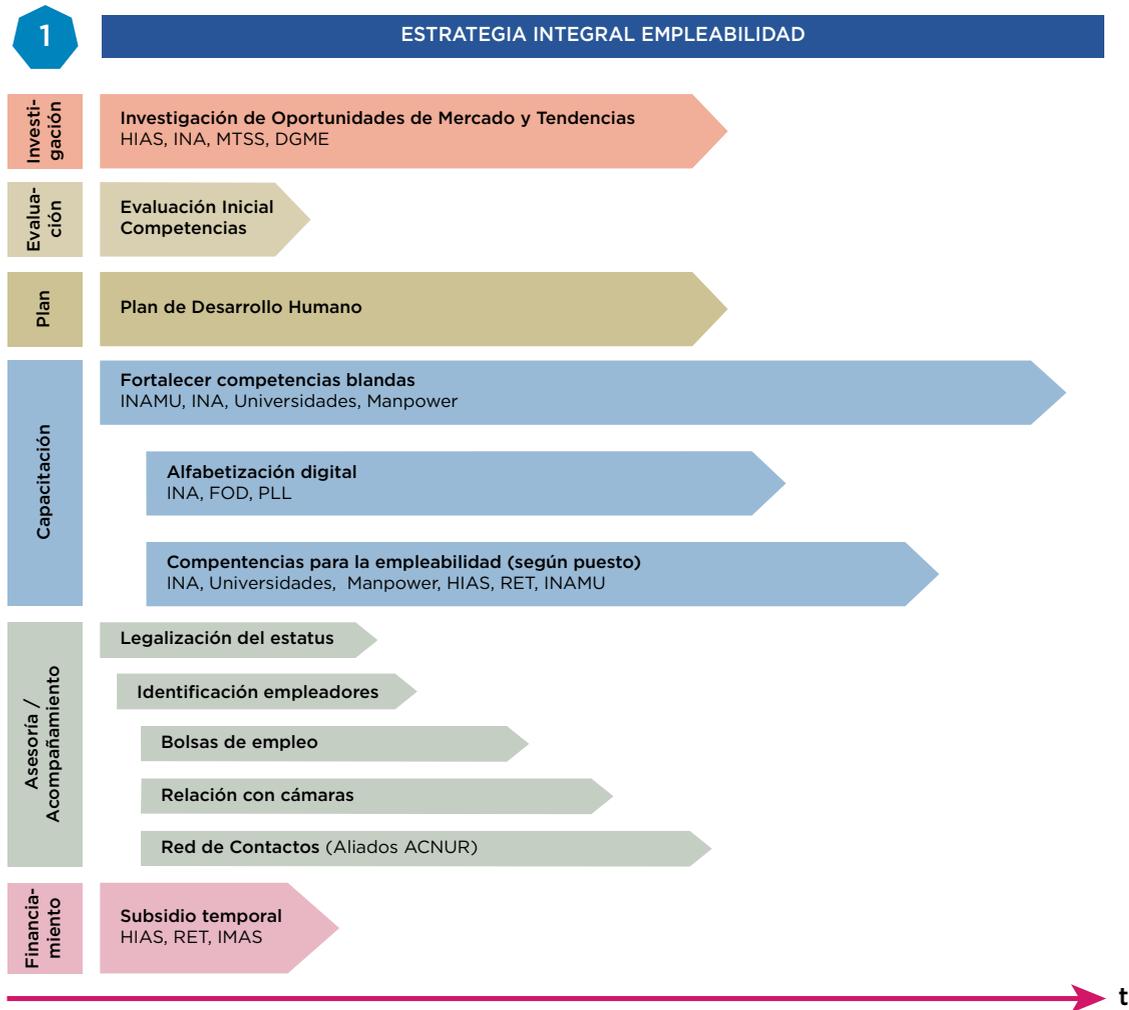
El modelo de gestión propuesto, también debe ser comprendido desde la perspectiva de las etapas que enfrenta la persona refugiada, según se ha indicado anteriormente.

- Etapa I: Ingreso al país; en la que primordialmente debe lograr su integración legal y solventar su estatus migratorio de manera formal.
- Etapa II: Adaptación; en la que básicamente procura su integración económica.
- Etapa III: Estabilidad; en la que procura su integración socio-cultural definitiva.

En ese sentido, el modelo de gestión es un proceso integral en el que intervienen diversas organizaciones según la etapa que debe cubrir la persona refugiada conforme

se logra una integración plena a la sociedad, economía y cultura del país. Se ha diseñado gráficamente la participación de las diversas organizaciones según esas etapas, de cara a la empleabilidad y la empresarialidad como estrategias integrales.

De esta forma, para efectos de la estrategia integral para la empleabilidad, existen una serie de servicios que deben ser cubiertos:



- Investigación de oportunidades de mercado,
- Evaluación inicial de competencias,
- Elaboración del Plan de Desarrollo Humano,
- Capacitación para fortalecer competencias blandas,
- Asesoría y acompañamiento para la empleabilidad, y

- Financiamiento, al menos en la forma de subsidio temporal.

La estrategia integral para la empresariedad, se presenta en el esquema gráfico de la siguiente página.

Referente al financiamiento, los modelos actuales de financiamiento tradicional no integran al emprendedor como parte de su mercado objetivo, por lo que los nuevos negocios de la etapa de gestación e inicio canalizan la búsqueda de sus recursos financieros, principalmente a través del autofinanciamiento, o recurren al apoyo financiero de familiares o amigos muy cercanos, condición no presente en el caso de las personas refugiadas y solicitantes de refugio.

Dado lo anterior, los fondos institucionales de recursos no reembolsables son considerados fuentes de financiamiento fundamentales para las etapas incipientes. Estos fondos tienen la particularidad de que no tienen costo financiero para el emprendedor y facilitan la evolución del negocio en sus etapas incipientes. Esto permite al empresario contar con recursos en sus etapas iniciales, sin que esos recursos constituyan una carga financiera que limite su permanencia en el mercado y su crecimiento.

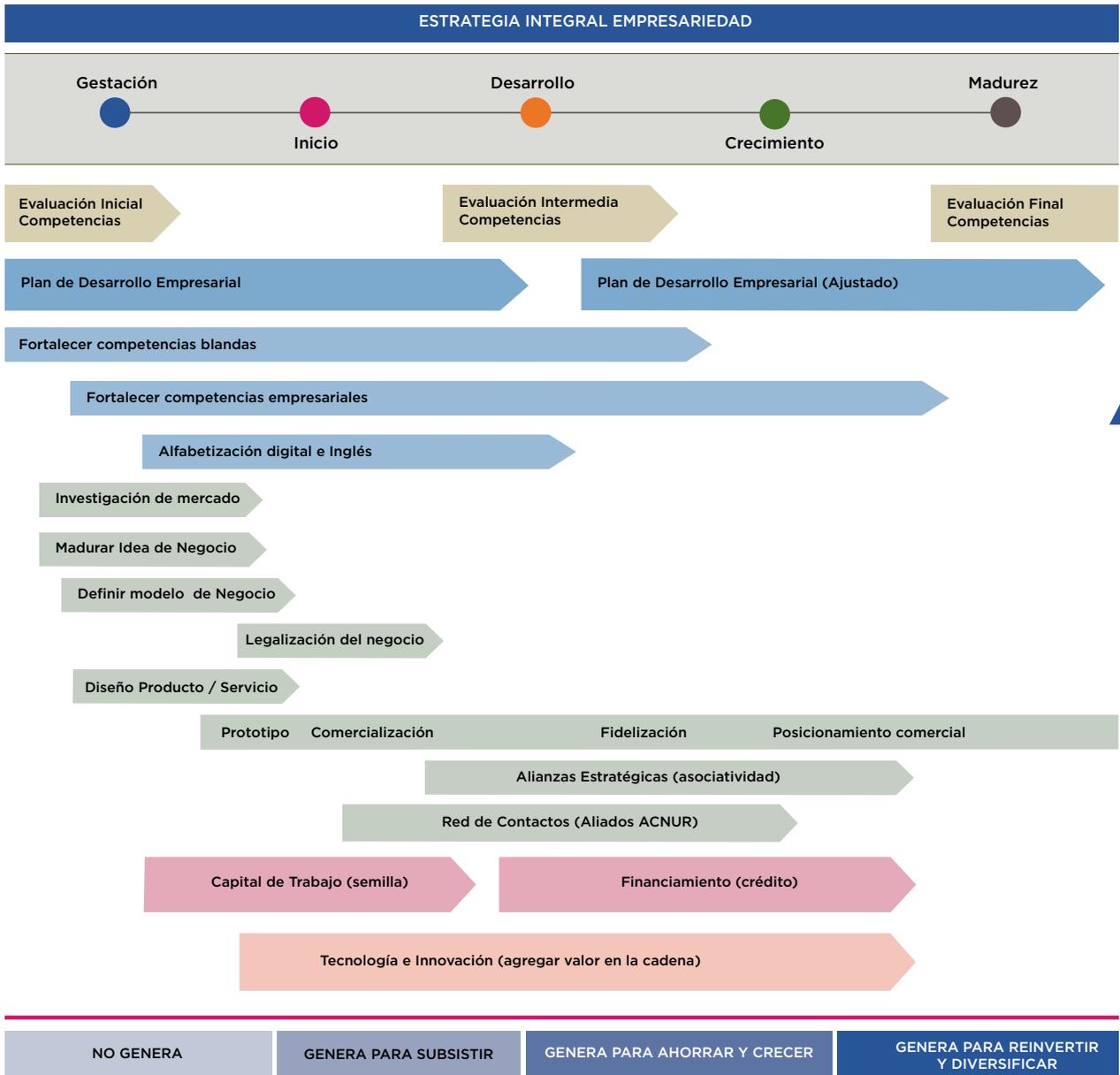
En esta etapa los mecanismos de financiamiento capital semilla y recursos no reembolsables son considerados importantes. Otro mecanismo de financiamiento para la etapa de inicio y desarrollo es el denominado “capital de riesgo”, que puede provenir de personas físicas (inversionistas privados o también conocidos por padrinos inversores) o de organizaciones especializadas (fondos de capital de riesgo).

Por lo tanto, es evidente que la estrategia debe estar apoyada por programas y políticas que fomentan y permiten el establecimiento y permanencia de iniciativas emprendedoras en su etapa temprana, aportando recursos de financiamiento no tradicional (capital semilla, fondo de avales, capital de riesgo). De esta forma la estrategia debe cumplir con una función clara de reducción de la brecha entre la oferta financiera tradicional y las necesidades por recursos de los emprendimientos en etapas tempranas.

Como se observa, se consideran 5 etapas de desarrollo de las iniciativas empresariales, según su nivel de madurez. Para efectos del apoyo integral para la empresariedad, también existen una serie de servicios que deben ser satisfechos por la institucionalidad planteada en el modelo de gestión.

- Evaluación de competencias (en diferentes momentos),
- Elaboración del Plan de Desarrollo Empresarial,
- Capacitación para fortalecer competencias empresariales,
- Asesoría y acompañamiento para la empresariedad,

- Financiamiento, no tradicional (fondo de avales, capital semilla) y tradicional (crédito), y
- Tecnología e innovación (que permita brindar valor agregado en la cadena).



VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Seguidamente se incluyen las principales conclusiones y recomendaciones del Estudio:

Conclusiones

1. Existen organizaciones nacionales y regionales que trabajan con población refugiada. Estas instituciones se encuentran bastante consolidadas e inciden en materia de articulación interinstitucional, legislación, promoción y protección de derechos, atención de violaciones a los derechos de las personas refugiadas, promoción de la organización de población refugiada, entre otras. No obstante, aún se requiere de mayor articulación por parte de estas organizaciones, con el fin de aprovechar y potenciar los recursos disponibles.
2. Si bien existe un marco institucional para promover emprendimientos y mejorar las condiciones de empleo y el respeto a los derechos laborales de las personas refugiadas y solicitantes de refugio en Costa Rica, la implementación de las estrategias, se vuelve compleja por la escasez de recurso humano y financiero; a lo anterior se une la gran afluencia de personas solicitantes de refugio que llegan al país en los años recientes, para lo cual no se contaba con la preparación institucional apropiada.
3. Cabe señalar que las instituciones públicas consultadas e investigadas no tienen programas específicos que consideren las condiciones particulares de la población refugiada, no obstante, todas manifiestan que esta población puede recibir la mayoría de los servicios que ofrecen; aunque en la práctica existen barreras para que dichos servicios se brinden de manera oportuna.
4. Dado lo anterior la población solicitante de refugio se ve limitada para recibir algunos servicios, sobre todo en caso de que medien requisitos obligatorios relacionados con documentación, educación formal, acceso a salud y transferencias monetarias.
5. Las estrategias seguidas hasta la fecha, para la atención de los refugiados y solicitantes de refugio son una muestra interesante de especialización en materia de servicios: por una parte, asistencia legal, social y psicológica para

la integración y en caso de que se interesen por el desarrollo de iniciativas económicas propias, ofrecen la alternativa de asistencia técnica, capacitación y acompañamiento, por medio de socios locales del ACNUR en la implementación, tal es el caso de HIAS, Fundación Mujer y RET.

6. Se precisa de fortalecer las alianzas con la institucionalidad pública, por ejemplo, con el MEP para validar el nivel de educación de una persona refugiada, de manera que pueda continuar estudiando, el INA para reforzar los conocimientos técnicos con los que cuentan, el MEIC con el fin de fortalecer las iniciativas empresariales que puedan surgir, el MTSS para desarrollar las posibilidades de incorporación laboral y garantizar los derechos de acceso a trabajo digno.
7. En general y a pesar de las limitaciones de recursos humanos y materiales, hay disposición por parte de las instituciones de involucrarse en acciones conjuntas dirigidas a población refugiada. No obstante, los niveles de articulación institucional son limitados y eso imposibilita un servicio más efectivo. Lo anterior también aplica para las agencias socias del Sistema de Naciones Unidas; allí es importante la articulación y coordinación entre ACNUR, OIT y OIM, para desarrollar iniciativas conjuntas que promuevan y faciliten la incorporación laboral y empresarial de esta población.
8. Se hace necesario entender que el apoyo a los refugiados debe ser un eje transversal en las instituciones claves de apoyo, con el fin de facilitar el acceso a los programas especializados de promoción de la empleabilidad y de emprendimientos en general (independientemente si son o no refugiados). Las acciones de apoyo a los refugiados, tales como la asesoría y acompañamiento durante la etapa inicial, pueden ser brindadas por instituciones especializadas en el tema de refugiados; sin embargo, en la medida que los refugiados y solicitantes de refugio avanzan a lo largo del proceso de empleabilidad y empresariedad, el nivel de participación, articulación, integración y apoyo debe pasar a otros agentes claves del marco institucional (MAG, INA, MEIC, MTSS, ICT, MEP, Universidades Pública, CCSS, etc.), cuya área de especialización sea compatible con el nivel de evolución de la persona refugiada, sea en la empleabilidad o en la empresariedad.
9. El estudio ha permitido determinar que la demanda por servicios de apoyo institucional, no se ve satisfecha completamente, primordialmente por dos razones: (1) el desconocimiento existente por parte de las personas refugiadas sobre la oferta institucional y (2) porque las instituciones no tienen una sensibilización hacia las necesidades y potencialidades de la persona refugiada, la atención efectiva más bien pareciera depender de la persona de turno que se encuentra detrás del mostrador, más que una práctica institucionalizada.

Se convierte en una necesidad hacer más visible y alcanzable la oferta de servicios institucional existente por parte de las instituciones proveedoras, así como capacitar y sensibilizar al recurso humano institucional.

10. Referente a las profesiones u oficios, se observa que la mayoría se desempeñan en los sectores de comercio y servicios, donde resalta primordialmente actividades relacionadas con el sector de alimentos y bebidas. Las profesiones más especializadas con formación en ingeniería, comunicación, contabilidad y administración se presentan, pero sin poder ejercer apropiadamente, principalmente por el limitante de reconocimiento de títulos.
11. La población que recientemente ha ingresado al país, tiene un mayor grado académico, pero no obstante muy pocos trabajan en su profesión sino como comerciantes o en servicios más especializados. Los de origen nicaragüense y otras nacionalidades centroamericanas, se dedican principalmente a actividades de comercio, tales como ventas ambulantes, sodas, comercio de artículos, ropa, etc.
12. En el campo de la empleabilidad, el sector privado presenta reservas para contratar a esta población, en algunos casos por desconocimiento sobre los derechos que tiene la persona refugiada o solicitante de refugio para acceso al trabajo y, en la mayoría de los casos, por el temor del empresario de que la persona contratada no permanezca en el trabajo una vez que se haya invertido en su capacitación e incorporación a la empresa.
13. En lo que respecta a las iniciativas de empresariales, la mayoría no presenta gran crecimiento y se perpetúan en la subsistencia, sin poder ahorrar y acumular recursos económicos para reinvertir y diversificar su propio negocio. A ello debemos agregar que las representaciones consulares en el país no ofrecen servicios para favorecer iniciativas productivas de sus ciudadanos, además que, por razones comprensibles, la persona refugiada o solicitante de refugio prefiere no acercarse a dichas representaciones.

En general, los mayores obstáculos encontrados para la inserción de la persona refugiada son:

- a. Falta de conocimiento de la oferta institucional por parte de la persona refugiada y solicitante de refugio.
- b. Falta de conocimientos de la institucionalidad, principalmente privada, sobre los derechos de la persona refugiada.
- c. Falta de orientación y ayuda durante los primeros pasos, asesorando en cuanto a las tendencias, nichos potenciales de crecimiento, proceso de legalización, mercado, etc.

- d. Falta de seguimiento y articulación institucional de apoyo tanto a las posibilidades laborales como a los emprendimientos y MIPYMEs.
- e. Situación económica del país, con altas tasas de desempleo, que limitan las posibilidades de absorción.
- f. Falta de recursos financieros alternativos para iniciar, crecer y diversificar el negocio.
- g. Financiamiento con mejores condiciones.

Recomendaciones

Determinar y decidir si algunas acciones propuestas en este estudio, para facilitar la inserción laboral de los refugiados y solicitantes de refugio, deben ser ejecutadas bajo una estrategia articulada y coordinada entre ACNUR, OIT, OIM, PNUD, PMA y FAO.

“La coordinación con agencias hermanas del sistema que tienen enlaces con programas de medios de vida (como la Organización Internacional del Trabajo, el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas, el Programa Mundial de Alimentos y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura con sus respectivos mandatos relacionados con la construcción de resiliencia, promoción de trabajo decente y reducción sostenible de la pobreza) pueden ayudar en la movilización de recursos y en unificar enfoques hacia la inclusión económica de las personas refugiadas.” (ACNUR, 2018).

Esta estrategia debe ejecutarse en unión con las Instituciones públicas relacionadas con el sector (DGME, MTSS y MEIC, como entes rectores en materia de migraciones, empleabilidad y empresariedad, respectivamente). Mediante la unión de estas entidades y con acciones conjuntas es más fácil acercarse y establecer estrategias efectivas que potencien los recursos y programas existentes y, además, puedan generar alianzas con aliados estratégicos.

Contribuir con la DGME para que se logre articular la implementación de acciones para fomentar el empleo y autoempleo por medio de programas de capacitación, acompañamiento, acceso a servicios diversos (salud, cuidado, educación, microcréditos y otros estímulos para la creación de proyectos productivos).

La gran mayoría de los servicios que ofrecen las instituciones del gobierno tienen como requisito estar regularizado, lo que le impide a la población refugiada y solicitante de refugio el acceso a esos servicios. Por ello, para facilitar la inclusión de la persona refugiada y solicitante de refugio, es necesario proponer y gestionar alguna alternativa que le permita a la población que se encuentra en proceso de

regularización recibir los servicios necesarios para su independencia económica y su integración socio-cultural.

Es necesario visibilizar los aportes, contribuciones y potencial de la población refugiada y solicitante de refugio en los campos económicos, sociales y culturales. Para tales efectos se deben establecer mecanismos claros y sistemáticos para medir y difundir esos aportes.

Establecer una estrategia de incidencia para que las autoridades competentes hagan valer los derechos laborales de la población refugiada. Esta estrategia de incidencia debe complementarse con la implementación de un marco programático público de apoyo a esta población, coordinado por el MIDEPLAN, que delimite las esferas de especialización por sectores o ejes de acción: Salud (Ministerio de Salud, CCSS, EBAIS), Educación (MEP, INA, Universidades Públicas), Trabajo (MTSS, INAMU, Gobiernos locales, Cámaras empresariales), Empresariedad (MEIC, INA, IMAS, INAMU, MAG, Cámaras empresariales, Gobiernos locales).

Este marco programático debe estar referido en una estrategia de intervención interinstitucional e intersectorial de apoyo a los negocios y actividades productivas lideradas por refugiados, llevándolos a lo largo de las diferentes fases de madurez o evolución empresarial (Gestación - Inicio - Desarrollo - Crecimiento - Madurez). Se debe tomar en cuenta los diferentes agentes claves que podrían apoyar con su experiencia en los diferentes eslabones y etapas de evolución empresarial.

Lo anterior también debe estar apoyado por una plataforma de acciones que incentiven, promocionen y divulguen la oferta de servicios institucionales de apoyo existentes, dirigidos a las personas empresarias refugiadas.

Los servicios deben plantearse y brindarse integralmente, liderados por una institución especializada según el sector o enfoque: MEIC (empresariedad), MAG (agricultura), ICT (turismo), MTSS (empleabilidad), DINADECO (integración comunal), INA (capacitación), entre otras, apoyadas por una estrategia de divulgación y comunicación que visibilice esos servicios, tanto a nivel de la persona refugiada como a nivel institucional y empresarial.

Enfocar los esfuerzos en los sectores productivos que este estudio ha identificado como prioritarios tanto para la empleabilidad como para la empresariedad, según se detalla:

Empleabilidad:

- Hoteles y Restaurantes
- Construcción
- Comercio al por mayor y al por menor
- Agricultura y pesca
- Productos alimenticios y bebidas
- Servicios domésticos remunerados.

Empresariedad:

- Productos alimenticios y bebidas
- Otros servicios comunitarios, sociales y personales
- Comercio al por mayor y al por menor e Informática y actividades conexas
- Hoteles y restaurantes
- Otras actividades empresariales.

Es por esto necesaria una estrategia que fomente la integración de la persona refugiada a la sociedad, la economía y la cultura costarricense, donde la institucionalidad público-privada se aglutine de manera coordinada alrededor de los servicios para apoyar el empleo y el autoempleo. Este estudio plantea una estrategia para la empleabilidad y otra estrategia para la empresariedad que pueden servir como referencia para la implementación y complemento de otras metodologías.

ANEXOS



ANEXO 1. LISTA DE ORGANIZACIONES PARTICIPANTES EN LAS DIVERSAS ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN (entrevistas a profundidad, grupos focales)

Entidades Públicas y Agencias de Cooperación	Fundaciones, Asociaciones y Empresas
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) • Ministerio de Trabajo y Seguro Social (MTSS) – “Vivir la Integración Dimensión Empleo”: <ul style="list-style-type: none"> – Viceministerio de Acción Social – Departamento de Migraciones Laborales – Dirección Nacional de Empleo • Dirección General de las PYME (DIGEPYME) Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) • Ministerio de Educación Pública (MEP) • Ministerio de Salud (MS) • Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) • Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) • Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) • Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) • Instituto de Desarrollo Rural (INDER) • Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) • Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) • Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) • Universidad de Costa Rica (UCR) / Escuela de Administración de Negocios (EAN) • Universidad Técnica Nacional (UTN) • Casa de Derechos, Municipalidad de Desamparados: Sofía Trigueros. • Municipalidades de Upala, Los Chiles y San José • Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) • Organización Internacional para las Migraciones (OIM) • Organización Internacional del Trabajo (OIT) • Sistema de Banca para el Desarrollo (SDB) • Banco Nacional (BN) • Banco Central de Costa Rica (BCCR) 	<ul style="list-style-type: none"> • HIAS • Fundación Ayuda en Acción Nicaragua (AeA) • Fundación Mujer • Refugee Education Trust (The RET) • Asociación Servicio Jesuita • Fundación Arias para la Paz • Fundación Centro de Derechos Sociales del Migrante (CENDEROS) • Alianza Venezuela Costa Rica • Matices • Ecos de Colombia • SOS Derechos Humanos Nicaragua • Asociación de Profesionales en Desarrollo para las personas en condición de pobreza (APRODE) • Asociación de Empresarios Colombianos (AECOL) • Asociación Nicaragüense Inmigrantes Costa Rica (ANICR) • Centro Internacional para los Derechos Humanos de los Migrantes (CIDEHUM) (Red nacional de organizaciones civiles que trabajan con población migrante) • Consultorio Jurídico de la Universidad La Salle. • Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL) • Colectivo de derechos humanos Nicaragua Nunca Más • Red Nacional de Organizaciones Civiles para las Migraciones de Costa Rica (RNOCM-CR) • Iglesia Luterana de Costa Rica • Cámaras (CICR, CCCR, CANACODEA, CACIA, CACORE, CCC, CANATUR, UCAEP) • Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) • Manpower Costa Rica • SYKES

ANEXO 2 . CÁLCULO DE MUESTRA⁷ Y MARCO CONCEPTUAL PARA EL CÁLCULO

Una parte fundamental para realizar un estudio estadístico de cualquier tipo es obtener resultados confiables y que puedan ser aplicables. Resulta casi imposible o impráctico llevar a cabo algunos estudios sobre toda una población, por lo que la solución es llevar a cabo el estudio, basándose en un subconjunto de ésta denominada muestra. Sin embargo, para que los estudios tengan la validez y confiabilidad buscada es necesario que tal subconjunto de datos, o muestra, posea algunas características específicas que permitan, al final, generalizar los resultados hacia la población en total.

Esas características tienen que ver principalmente con el tamaño de la muestra y con la manera de obtenerla y seleccionarla. El muestreo, implica algo de incertidumbre que debe ser aceptada para poder realizar el trabajo, pues estudiar una población resulta ser un trabajo en ocasiones demasiado grande, lo que conlleva limitantes de recursos y tiempo.

A la hora de determinar el tamaño que debe alcanzar una muestra hay que tomar en cuenta varios factores, población objetivo, la o las variables principales a estimar (objeto del estudio), el tipo de muestreo, el parámetro a estimar, el error muestral admisible, la varianza poblacional y el nivel de confianza. Por ello, antes de presentar el cálculo del tamaño muestral por medio del método citado, es conveniente delimitar estos factores.

Parámetro. Son las medidas o datos que se obtienen sobre la población. Valor poblacional.

Estadístico. Los datos o medidas que se obtienen sobre una muestra y por lo tanto una estimación de los parámetros. Valor muestral.

Error Muestral. Es la diferencia entre un estadístico y su parámetro correspondiente. Es una medida de la variabilidad de las estimaciones de muestras repetidas en torno al valor de la población, y que nos da una noción clara de hasta dónde y con qué probabilidad una estimación basada en una muestra se aleja del valor que se hubiera obtenido por medio de un censo completo. Siempre se comete un error, pero la naturaleza de la investigación nos indicará hasta qué medida podemos cometerlo (los

⁷ La explicación conceptual forma parte de un artículo escrito por Carlos Salas L, como parte de los documentos generados por el "Fondo Concursable de donaciones para la competitividad de las PYMES en Centro América y República Dominicana - ATN/ME-8291-RG / BID-FOMIN-INCAE", con fines ilustrativos y como guía para el levantamiento de la línea base de los proyectos del programa. INCAE, 2004. Se utiliza en esta consultoría por tratarse de una situación de cálculo estadístico similar.

resultados se someten a error muestral e intervalos de confianza que varían muestra a muestra). Varía según se calcule al principio o al final. Un estadístico será más preciso en cuanto y tanto su error es más pequeño. Podríamos decir que es la desviación de la distribución muestral de un estadístico y su fiabilidad.

Nivel de Confianza. Probabilidad de que la estimación efectuada se ajuste a la realidad. Cualquier información que queremos recoger está distribuida según una ley de probabilidad, así llamamos nivel de confianza a la probabilidad de que el intervalo construido en torno a un estadístico capte el verdadero valor del parámetro.

Varianza Poblacional. Cuando una población es más homogénea la varianza es menor y el número de entrevistas necesarias para construir un modelo reducido del universo, o de la población, será más pequeño. Generalmente es un valor desconocido y hay que estimarlo a partir de datos de estudios previos.

El método de muestreo para población finita

Es un método que permite determinar el tamaño estadístico de una muestra, a partir de un universo o población finita de elementos. Este método se utiliza cuando la población o universo es conocido o tiene un dato finito o se puede considerar muy cercano a finito.

Tamaño de muestra para estimar la proporción de la población. Para calcular el tamaño de muestra para la estimación de proporciones hemos de tener en cuenta los mismos factores que en el caso de la media. La fórmula que nos permitirá determinar el tamaño muestral es la siguiente:

Método Proporciones en Población Finita
(cuando se conoce la población)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot [P (1-P)]}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot [P (1-P)]}$$

Dónde: **Z** corresponde al nivel de confianza o seguridad elegido, **P** se refiere a proporción de una categoría de la variable, **E** es el error máximo deseado o permitido y **N** es el tamaño de la población o universo conocido o finito. Por supuesto que “n” es el tamaño de la muestra, estadísticamente representativa.

Para efecto del cálculo primero se debe establecer un nivel de seguridad/confianza (por lo general ronda el 95%, que contempla una desviación estándar de 1.96), en segundo lugar se debe estimar el error esperado para ese nivel de seguridad, o sea expresar en porcentaje el máximo error que estamos dispuestos a admitir en la estimación (éste oscila entre 3% al 10%, que va a depender de cuán heterogéneos sean los elementos de la población sujetos de investigación), finalmente se establece una proporción de población o de una categoría de variable.

Recordemos que para calcular el tamaño de una muestra hay que tomar en cuenta tres factores:

- El porcentaje de confianza con el cual se quiere generalizar los datos desde la muestra hacia la población total.
- El porcentaje de error que se pretende aceptar al momento de hacer la generalización.
- El nivel de variabilidad que se calcula para comprobar la hipótesis.

En lo que respecta al método de proporciones para Población finita, estos factores se resumen de la siguiente manera:

La **confianza** o el **porcentaje de confianza** es el porcentaje de seguridad que existe para generalizar los resultados obtenidos. Esto quiere decir que un porcentaje del 100% equivale a decir que no existe ninguna duda para generalizar tales resultados, pero también implica estudiar a la totalidad de los casos de la población. Para evitar un costo muy alto para el estudio o debido a que en ocasiones llega a ser prácticamente imposible el estudio de todos los casos, entonces se busca un porcentaje de confianza menor. Comúnmente en las investigaciones sociales se busca un 95%.

El **error** o **porcentaje de error** equivale a elegir una probabilidad de aceptar una hipótesis que sea falsa como si fuera verdadera (error tipo 2, probabilidad = β), o la inversa: rechazar una hipótesis verdadera por considerarla falsa (error tipo 1, probabilidad = α). Al igual que en el caso de la confianza, si se quiere eliminar el riesgo del error y considerarlo como 0%, entonces la muestra es del mismo tamaño que la población, por lo que conviene correr un cierto riesgo de equivocarse. Comúnmente se aceptan entre el 3% y el 10% como error, tomando en cuenta de que **no** son complementarios la confianza y el error.

La variabilidad es la probabilidad (o porcentaje) con el que se aceptó y se rechazó la hipótesis que se quiere investigar en alguna investigación anterior o en un ensayo previo a la investigación actual. El porcentaje con que se aceptó tal hipótesis se denomina **variabilidad positiva** y se denota por p , y el porcentaje con el que se rechazó la hipótesis es la **variabilidad negativa**, denotada por q . Hay que considerar que p y q son complementarios, es decir, que su suma es igual a la unidad: $p+q=1$. Además, cuando se habla de la máxima variabilidad, en el caso de no existir antecedentes sobre la investigación (no hay otras o no se pudo aplicar una prueba previa), entonces los valores de variabilidad es $p=q=0.5$.

Tamaño de la muestra y universo poblacional

La selección del tamaño de la muestra y su distribución representativa se ha realizado a partir de la conformación que presenta el universo poblacional, que en este caso ha partido de la base de datos suministrada por HIAS.

Se han considerado algunas variables importantes, tales como: país de origen, género y ubicación geográfica en Costa Rica.

Para efectos del país de origen se tomaron las nacionalidades de Nicaragua, Venezuela, El Salvador, Colombia, Cuba y Honduras, que son las de mayor cantidad de solicitantes de refugio y personas refugiadas. El resto de países se agrupan en la categoría de “otros”. Por su parte, el género se ha subdividido en Femenino, Masculino y Trans-género. Finalmente, lo que respecta a ubicación geográfica se ha considerado El Gran Área Metropolitana (GAM), Upala y Los Chiles, tal y como se solicitaba en los TDR de la Contratación.

El total del universo poblacional de acuerdo con la base de datos suministrada por HIAS es de 1,746 personas, cuya distribución absoluta y relativa se muestra a continuación:

Población Universo

Datos absolutos y relativos

Nacionalidad	Total	Por ciento del Total
Nicaragua	1,240	70%
Venezuela	224	13%
El Salvador	154	9%
Colombia	58	3%
Cuba	30	2%
Honduras	21	1%
Otros	19	1%
Total	1746	100%

Observe que el 70% de la población es de origen nicaragüense, mientras que el 13% es venezolana, el 9% salvadoreña el 3% colombiana, el 2% cubana, el 1% hondureña y el resto representa el 1%. Estos datos son importantes pues la misma proporcionalidad se mantiene para la distribución muestral.

El detalle del universo de la población sujeta de investigación, desagregada según las variables antes indicadas, se muestra seguidamente:

Población Universo																
Datos absolutos																
Nacionalidad	Gran Área Metropolitana				Aia - Upala				Aia - Los Chiles				Total			
	Femenino	Masculino	transgénero	Subtotal	Femenino	Masculino	transgénero	Subtotal	Femenino	Masculino	transgénero	Subtotal	Femenino	Masculino	transgénero	Total
Nicaragua	468	640	4	1.112	55	31	1	87	27	14	-	41	550	685	5	1.240
Venezuela	113	109	-	222	1	1	-	2	-	-	-	-	114	110	-	224
El Salvador	73	78	2	153	1	-	-	1	-	-	-	-	74	78	2	154
Colombia	20	37	1	58	-	-	-	-	-	-	-	-	20	37	1	58
Cuba	8	22	-	30	-	-	-	-	-	-	-	-	8	22	-	30
Honduras	11	9	-	20	-	1	-	1	-	-	-	-	11	10	-	21
Otros	6	13	-	19	-	-	-	-	-	-	-	-	6	13	-	19
Total	699	908	7	1614	57	33	1	91	27	14	0	41	783	955	8	1746

Población Universo																
Datos relativos																
Nacionalidad	Gran Área Metropolitana				Aia - Upala				Aia - Los Chiles				Total			
	Femenino	Masculino	transgénero	Subtotal	Femenino	Masculino	transgénero	Subtotal	Femenino	Masculino	transgénero	Subtotal	Femenino	Masculino	transgénero	Total
Nicaragua	42,1%	57,6%	0,4%	89,7%	63,2%	35,6%	1,1%	7,0%	65,9%	34,1%	0,0%	3,3%	44%	55%	0,4%	71,0%
Venezuela	50,9%	49,1%	0,0%	99,1%	50,0%	50,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	51%	49%	0,0%	12,8%
El Salvador	47,7%	51,0%	1,3%	99,4%	100,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	48%	51%	1,3%	8,8%
Colombia	34,5%	63,8%	1,7%	###	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	34%	64%	1,7%	3,3%
Cuba	26,7%	73,3%	0,0%	###	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	27%	73%	0,0%	1,7%
Honduras	55,0%	45,0%	0,0%	95,2%	0,0%	100,0%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	52%	48%	0,0%	1,2%
Otros	31,6%	68,4%	0,0%	###	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	32%	68%	0,0%	1,1%
Total	43,3%	56,3%	0,4%	92,4%	62,6%	36,3%	1,1%	5,2%	65,9%	34,1%	0,0%	2,3%	45%	55%	0,5%	100,0%

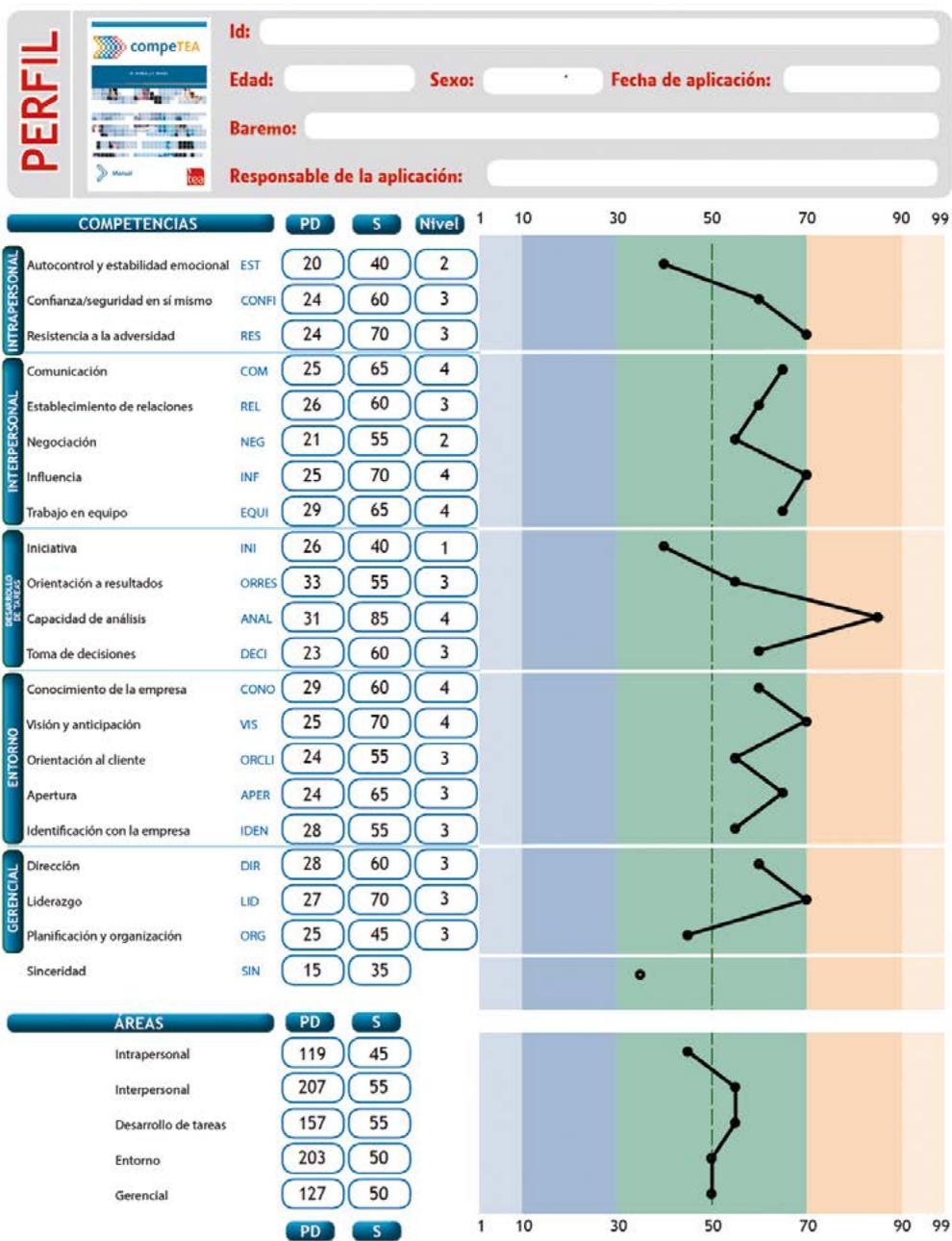
Utilizando el método señalado de proporciones para una población finita, el cálculo del tamaño de la muestra es el siguiente:

Estudio Mercado Personas Refugiadas y solicitantes de refugio - HIAS	
Cálculo de muestra para recolección de información	
Método de proporciones para una Población Finita	
Cálculos	
Proporción Población (P)	87%
Error o variación porcentual (E)	4%
Unidades Desviación Standar (Z)	1,96 Seguridad del 95%
Población - Total (N)	1.746
Método Proporciones en Población Finita (cuando se conoce la población)	$n = \frac{N * Z^2 * [P (1-P)]}{E^2 * (N-1) + Z^2 * [P (1-P)]}$
Muestra	235

Con base en estos datos y tomando en consideración la información del universo población antes descrito, la muestra representativa se detalla seguidamente:

Muestra																
Datos representativos																
Nacionalidad	Gran Área Metropolitana				Aia - Upala				Aia - Los Chiles				Total			
	Femenino	Masculino	transgénero	Subtotal	Femenino	Masculino	transgénero	Subtotal	Femenino	Masculino	transgénero	Subtotal	Femenino	Masculino	transgénero	Total
Nicaragua	63	86	1	150	7	4	0	12	4	2	-	6	74	92	1	167
Venezuela	15	15	-	30	0	0	-	0	-	-	-	-	15	15	-	30
El Salvador	10	11	0	21	0	-	-	0	-	-	-	-	10	11	0	21
Colombia	3	5	0	8	-	-	-	-	-	-	-	-	3	5	0	8
Cuba	1	3	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	-	4
Honduras	1	1	-	3	-	0	-	0	-	-	-	-	1	1	-	3
Otros	1	2	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	3
Total	94	122	1	217	8	4	0	12	4	2	-	6	105	129	1	235

ANEXO 3. PRUEBA COMPLETA



Nota: S, escala típica con media=50 y Dt=20.

PERFIL

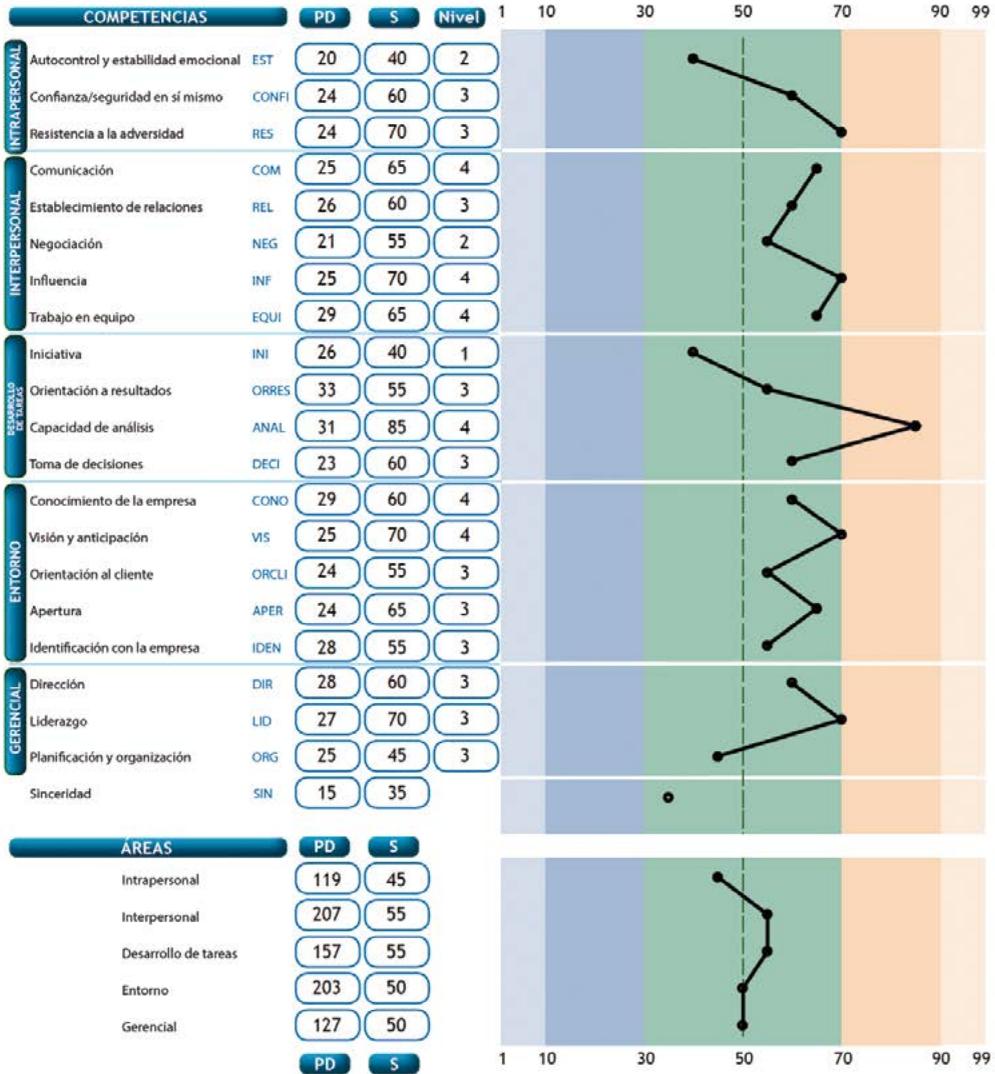


Id:

Edad: **Sexo:** **Fecha de aplicación:**

Baremo:

Responsable de la aplicación:



Nota: S, escala típica con media=50 y Dt=20.

PERFIL

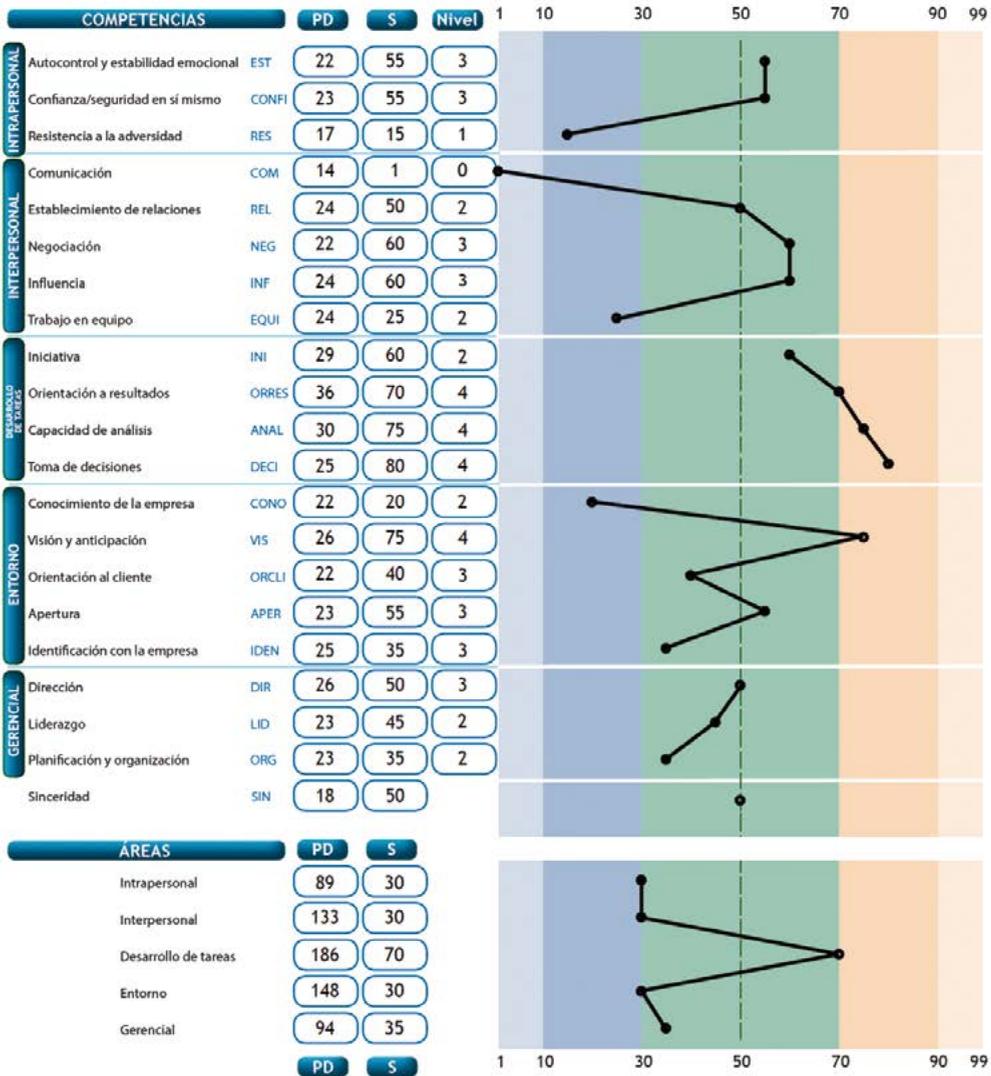


Id:

Edad: Sexo: Fecha de aplicación:

Baremo:

Responsable de la aplicación:



Nota: 5, escala típica con media=50 y Dt=20.

ANEXO 4 . FICHAS DE PUESTO DE TRABAJO

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO													
SECTOR: Alimentos y Bebidas													
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Director de Alimentos y Bebidas (empresa tamaño grande)													
FUNCIONES:													
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos</td> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Atención al cliente</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> RR.HH. / Administración</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Control de Calidad</td> <td><input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Logística externa (transporte)</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Logística interna</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Producción</td> <td><input type="checkbox"/> Seguridad</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Limpieza</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas	<input checked="" type="checkbox"/> Atención al cliente	<input checked="" type="checkbox"/> RR.HH. / Administración	<input checked="" type="checkbox"/> Control de Calidad	<input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén	<input checked="" type="checkbox"/> Logística externa (transporte)	<input checked="" type="checkbox"/> Logística interna	<input type="checkbox"/> Producción	<input type="checkbox"/> Seguridad	<input type="checkbox"/> Limpieza	<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas												
<input checked="" type="checkbox"/> Atención al cliente	<input checked="" type="checkbox"/> RR.HH. / Administración												
<input checked="" type="checkbox"/> Control de Calidad	<input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén												
<input checked="" type="checkbox"/> Logística externa (transporte)	<input checked="" type="checkbox"/> Logística interna												
<input type="checkbox"/> Producción	<input type="checkbox"/> Seguridad												
<input type="checkbox"/> Limpieza	<input type="checkbox"/>												
RESPONSABILIDADES:													
<ul style="list-style-type: none"> • La dirección del personal • Entrevistas con los nuevos integrantes • Control de horarios • Control de horas extras • Pedido de personal extra • Control de existencias (Elaboración de fichas) • Mantener activa comunicación con los demás departamentos de la organización • El manejo de las reservas de los clientes • La supervisión general de la atención al cliente 													
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO													
FORMACIÓN ACADÉMICA													
Licenciatura en Administración de Empresas (preferiblemente MBA). Título de Chef. Inglés Avanzado.													
COMPETENCIAS TÉCNICAS													
Experiencia de al menos 4 años en gastronomía, hotelería o empleos similares.													
COMPETENCIAS BLANDAS													
Persona capaz de asumir retos, creatividad, liderazgo, ímpetu en las actividades propuestas a realizar, tenga conocimiento de inventarios de alimentos y bebidas, sea capaz de tomar decisiones en los momentos que sean necesarias.													

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
SECTOR: Hoteles y Restaurantes / Alimentos y Bebidas	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Gerente Coordinador (empresa tamaño mediano o grande)	
FUNCIONES:	
<input checked="" type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos <input checked="" type="checkbox"/> Atención al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Control de Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Logística externa (transporte) <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input checked="" type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input checked="" type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/>
RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse del buen funcionamiento del restaurante por medio de la aplicación de estrategias y tácticas que optimicen los recursos, aplicando programas que le permitan a nuestros trabajadores su desarrollo personal y satisfacción laboral. • Contactar proveedores. • Autorizar los cheques. • Verificar que el cliente este bien atendido. • Autorizar las requisiciones de materia prima. • Autorizar la nómina. • Evaluar la información financiera analizada por la administración. • Citar nuevos proveedores. • Evaluar y corregir <u>estrategias</u> así como elaborar nuevos objetivos, metas, proyecciones y pronósticos. • Ejecutar medidas de corrección. • Autorizar capacitación y adiestramiento para su personal. • Aplicar programas de entrenamiento. • Fungir como representante legal de nuestra organización ante la cámara de la industria restaurantera. 	
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Licenciatura en Administración de Empresa o carrera afín.	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Administrativos y gerenciales. En el manejo de departamentos a nivel táctico.	
COMPETENCIAS BLANDAS	
Aprendizaje continuo, proactivo, innovador, orientado a objetivos, seguro.	

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
SECTOR: Alimentos y Bebidas	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Ayudante de Alimentos y Bebidas (empresa tamaño mediano o grande)	
FUNCIONES:	
<input type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos <input checked="" type="checkbox"/> Atención al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Control de Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa (transporte) <input type="checkbox"/> Producción <input checked="" type="checkbox"/> Limpieza	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input checked="" type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Seguridad
RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Servir platos de comida completos y bebidas alcohólicas a los huéspedes. • Poner mesas de acuerdo con el tipo de evento y normas de servicio. • Responder a preguntas sobre las selecciones del menú. • Comunicarse con la cocina con respecto a las preguntas del menú, la duración de la espera, volver a cocer los pedidos y la disponibilidad de productos. • Comunicar a la cocina requisitos adicionales, alergias, necesidades dietéticas y solicitudes especiales de comidas. • Registrar la transacción en el sistema en el momento del pedido. • Verificar con los huéspedes para asegurarse de que están satisfechos con cada plato o bebida. • Recoger bandejas y limpiar mesas según sea necesario para asegurar que el área del restaurante esté limpia. • Mantener limpia el área de trabajo, la vajilla, los platos, etc., durante todo el día • Mantener el aseo de las áreas de trabajo y de los huéspedes limpiando, recolectando y devolviendo los artículos de comidas y bebidas al área correspondiente. • Completar las tareas de cierre, incluyendo reabastecer artículos, apagar las luces, etc. • Presentar la cuenta física y precisa al huésped y procesar el pago de la misma. 	
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Secundaria completa. Inglés básico.	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Manipulación de alimentos, servicio al cliente, inglés básico.	
COMPETENCIAS BLANDAS	
Práctica para mover, levantar, transportar, empujar, arrastrar y colocar objetos con o sin asistencia (dependiendo del peso). Habilidad de comunicación fluida, buenas relaciones interpersonales, responsabilidad, atención, flexible y buenas condiciones físicas para estar de pie, sentarse o caminar durante períodos prolongados o durante el turno de trabajo completo. Flexibilidad de horario.	

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

SECTOR: Hoteles y Restaurantes

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Mesero / Salonero (empresa tamaño mediano o grande)

FUNCIONES:

<input type="checkbox"/>	Compras / provisión de insumos	<input type="checkbox"/>	Contabilidad / Finanzas
<input checked="" type="checkbox"/>	Atención al cliente	<input type="checkbox"/>	RR.HH. / Administración
<input type="checkbox"/>	Control de Calidad	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento & Almacén
<input type="checkbox"/>	Logística externa (transporte)	<input checked="" type="checkbox"/>	Logística interna
<input type="checkbox"/>	Producción	<input type="checkbox"/>	Seguridad
<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>	

RESPONSABILIDADES:

- Servir platos de comida completos y bebidas alcohólicas a los clientes.
- Poner mesas de acuerdo con el tipo de evento y normas de servicio.
- Responder a preguntas sobre las selecciones del menú.
- Comunicarse con la cocina con respecto a las preguntas del menú, la duración de la espera, volver a cocer los pedos y la disponibilidad de productos.
- Comunicar a la cocina requisitos adicionales, alergias, necesidades dietéticas y solicitudes especiales de comidas.
- Registrar la transacción en un sistema electrónico en el momento del pedido.
- Verificar con los clientes para asegurarse de que están satisfechos con cada plato o bebida.
- Recoger bandejas y limpiar mesas según sea necesario para asegurar que el área del restaurante esté limpia. Mantener limpia el área de trabajo, la vajilla, los platos, etc., durante toda la jornada.
- Mantener el aseo de las áreas de trabajo y de los clientes limpiando, recolectando y devolviendo los artículos de comidas y bebidas al área correspondiente.
- Completar las tareas de cierre, incluyendo reabastecer artículos, apagar las luces, etc.
- Presentar la cuenta física y precisa al huésped y procesar el pago de la misma.

COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Secundaria incompleta. Inglés básico.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Estar de pie, sentarse o caminar durante períodos prolongados o durante el turno de trabajo completo. Mover, levantar, transportar, empujar, arrastrar y colocar objetos que pesan 25 libras (11,25 Kg) o menos sin asistencia y objetos que pesan más de 50 libras (22,5 Kg) con asistencia. Agarrar, dar vuelta y manipular objetos de varios tamaños y pesos, lo que requiere habilidades motrices precisas y buena coordinación entre las manos y los ojos. Moverse por superficies inclinadas, desiguales o resbalosas así como subir y bajar escaleras y/o rampas de servicio. Alcanzar por encima de la cabeza y debajo de la rodillas, incluso agacharse, girar la cintura, arrastrar e inclinarse.

COMPETENCIAS BLANDAS

Acoger y reconocer a los clientes; anticipar y atender las necesidades de servicio; asistir a las personas con discapacidades y dar gracias a los huéspedes con sinceridad. Hablar usando un lenguaje claro y profesional. Cultivar y mantener relaciones de trabajo positivas; escuchar y responder apropiadamente a las inquietudes de otros empleados. Asegurarse del cumplimiento de las expectativas y los estándares de calidad.

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

SECTOR: Hoteles y Restaurantes

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Barman / Barista (empresa tamaño mediano o grande)

FUNCIONES:

<input type="checkbox"/>	Compras / provisión de insumos	<input type="checkbox"/>	Contabilidad / Finanzas
<input checked="" type="checkbox"/>	Atención al cliente	<input type="checkbox"/>	RR.HH. / Administración
<input type="checkbox"/>	Control de Calidad	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento & Almacén
<input type="checkbox"/>	Logística externa (transporte)	<input checked="" type="checkbox"/>	Logística interna
<input checked="" type="checkbox"/>	Producción	<input type="checkbox"/>	Seguridad
<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>	

RESPONSABILIDADES:

- Preparar las órdenes de bebidas para los clientes siguiendo las recetas especificadas y utilizando los sistemas de medición.
- Proporcionar, abrir y servir botellas de vino o champagne.
- Atender las mesas en el área para comer.
- Preparar y mantener limpios y en buenas condiciones el bar, la unidad del bar, las mesas y otros instrumentos.
- Preparar los aderezos frescos para las bebidas.
- Abastecerse de hielo, vasos y suministros de papel.
- Reaprovisionar el bar de licores y suministros.
- Transportar suministros al área de preparación del bar.
- Lavar los vasos sucios.
- Quitar los artículos sucios del bar y de las mesas y colocarlos en el área designada.
- Anticipar y comunicar las necesidades de reabastecimiento.
- Procesar todos los métodos de pago.
- Contar el dinero de caja al final del turno, completar los informes de cajeros designados, resolver cualquier discrepancia y asegurar la caja.
- Asegurar licores, cervezas, vinos, neveras, armarios y áreas de almacenamiento.
- Completar las tareas de cierre.
- Asegurarse de que tanto su uniforme como su aspecto personal sean pulcros y profesionales.

COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Secundaria completa. Título de bartender. Inglés básico. Carné vigente de manipulación de alimentos.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Mover, levantar, transportar, empujar, arrastrar y colocar objetos con un peso inferior a 25 libras (11,30 Kg) o su equivalente sin asistencia. Alcanzar por encima de la cabeza y debajo de las rodillas, incluso agacharse, girar la cintura, arrastrar e inclinarse. Estar de pie, sentado o caminar durante un período prolongado.

COMPETENCIAS BLANDAS

Acoger y reconocer a los clientes; anticipar y atender las necesidades de servicio; asistir a las personas con discapacidades y dar gracias a los huéspedes con sinceridad. Hablar usando un lenguaje claro y profesional. Cultivar y mantener relaciones de trabajo positivas; escuchar y responder apropiadamente a las inquietudes de otros empleados. Asegurarse del cumplimiento de las expectativas y los estándares de calidad.

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
SECTOR: Alimentos y Bebidas	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Cocinero / Cocinera (empresa tamaño mediano, tipo comedor estudiantil)	
FUNCIONES:	
<input type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos <input checked="" type="checkbox"/> Atención al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Control de Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa (transporte) <input checked="" type="checkbox"/> Producción <input checked="" type="checkbox"/> Limpieza	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input checked="" type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Seguridad
RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar menús. • Preparar lista de compras. • Preparar comida. • Delegar funciones a asistentes. 	
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Primaria completa. Curso de manipulación de alimentos al día. Carné de Ministerio de Salud al día.	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Experiencia de al menos 2 años en elaboración de menús, preparación y conservación de alimentos y bebidas.	
COMPETENCIAS BLANDAS	
Excelente servicio. Persona ordenada y dispuesta a mantener un lugar limpio.	

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

SECTOR: Hoteles y Restaurantes / Alimentos y Bebidas

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Auxiliar Contable (empresa tamaño mediano o grande)

FUNCIONES:

<input type="checkbox"/>	Compras / provisión de insumos	<input checked="" type="checkbox"/>	Contabilidad / Finanzas
<input type="checkbox"/>	Atención al cliente	<input type="checkbox"/>	RR.HH. / Administración
<input type="checkbox"/>	Control de Calidad	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento & Almacén
<input type="checkbox"/>	Logística externa (transporte)	<input type="checkbox"/>	Logística interna
<input type="checkbox"/>	Producción	<input type="checkbox"/>	Seguridad
<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>	

RESPONSABILIDADES:

- Apoyar la administración del proceso contable que garantice la exactitud, oportunidad y confiabilidad de la información financiera
- Conocimiento práctico de las normas, políticas y procedimientos contables y tributarios
- Polifuncional para que apoye en las tareas de CXC, CXP, Notas de Débito.
- Ingresar al sistema todo lo requerido por el departamento contable.

COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Bachillerato (graduado de Colegio Técnico Profesional): Técnico Medio en Contabilidad o Administración de empresas o Contaduría Pública.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Experiencia mínima de 2 años en compañías de consumo masivo, en el área contable.

COMPETENCIAS BLANDAS

Responsable, con iniciativa, analítico, buena organización, capacidad y criterio en toma de decisiones, buen manejo de relaciones interpersonales, habilidad numérica, capacidad de trabajo bajo presión, innovador y dispuesto a trabajar en equipo.

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
SECTOR: Hoteles y Restaurantes	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Dependiente de cafetería (cliente tipo Cafetería tamaño mediano o grande o cafeterías de supermercados grandes)	
FUNCIONES:	
<input checked="" type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos <input checked="" type="checkbox"/> Atención al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Control de Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Logística externa (transporte) <input checked="" type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input checked="" type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input checked="" type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Seguridad
RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el proceso completo de organización de una cafetería • Establecer procedimientos • Servicio al cliente • Administrar y controlar los resultados del área de cafetería, acorde con el presupuesto de ventas y gastos. • Garantizar que la producción y surtido de los alimentos ofrecidos a los/as clientes sean elaborados con los más estrictos estándares de higiene y calidad. 	
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Bachillerato de educación media concluido y Manipulación de Alimentos.	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Experiencia en Atención al Cliente en el Área de Alimentos y Bebidas / Manejo de Cajas y Efectivo / Preparación de Bebidas. Conocimientos en <u>Barismo</u> (deseable).	
COMPETENCIAS BLANDAS	
Persona proactiva, educada, empática, con buena presentación personal, ordenada y dinámica.	

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

SECTOR: Alimentos y Bebidas

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Cajero(a) (restaurantes y cafeterías tamaño mediano y grande)

FUNCIONES:

<input type="checkbox"/>	Compras / provisión de insumos	<input type="checkbox"/>	Contabilidad / Finanzas
<input checked="" type="checkbox"/>	Atención al cliente	<input type="checkbox"/>	RR.HH. / Administración
<input checked="" type="checkbox"/>	Control de Calidad	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento & Almacén
<input type="checkbox"/>	Logística externa (transporte)	<input type="checkbox"/>	Logística interna
<input type="checkbox"/>	Producción	<input type="checkbox"/>	Seguridad
<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>	

RESPONSABILIDADES:

- Realizar la gestión de venta y cobro de los productos.
- Recibir el dinero y dar el cambio correcto.
- Usar la máquina de tarjetas para obtener la aprobación por el monto de la compra.
- Realizar papel de anfitrión y guiar a los clientes a una mesa disponible en la sección adecuada.
- Manejar una caja registradora.
- Al final del turno, hacer la conciliación de los registros para asegurar que todos los movimientos de la caja cuadren correctamente.
- Calcular la propina para los trabajadores en el piso.

COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Bachiller en Educación Media.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Conocimiento básico del idioma Inglés. Al menos un año de experiencia en servicio al cliente y ventas.
Capacidad de manejar una caja registradora y màquina de tarjetas.

COMPETENCIAS BLANDAS

Persona dinámica con alto nivel de energía. Disponibilidad de Horarios, se trabaja los fines de semana inclusive. Con-
tar con Flexibilidad de Horario.

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
SECTOR: Hoteles y Restaurantes / Alimentos y Bebidas	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Panadero / Repostero	
FUNCIONES:	
<input type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos <input checked="" type="checkbox"/> Atención al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Control de Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa (transporte) <input checked="" type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Limpieza	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Seguridad
RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de hacer diferentes tipos de panes y postres en mediana cantidad. • Habilidad para decorar. • Hacer inventarios de productos y pedidos semanales. 	
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Diplomado técnico universitario.	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Experiencia de al menos 2 años en el área. Saber de costeo de recetas y fichas técnicas.	
COMPETENCIAS BLANDAS	
Horarios rotativos.	

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

SECTOR: Restaurantes

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Repartidor de comida

FUNCIONES:

<input type="checkbox"/>	Compras / provisión de insumos	<input type="checkbox"/>	Contabilidad / Finanzas
<input checked="" type="checkbox"/>	Atención al cliente	<input type="checkbox"/>	RR.HH. / Administración
<input type="checkbox"/>	Control de Calidad	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento & Almacén
<input checked="" type="checkbox"/>	Logística externa (transporte)	<input type="checkbox"/>	Logística interna
<input type="checkbox"/>	Producción	<input type="checkbox"/>	Seguridad
<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>	

RESPONSABILIDADES:

- Realizar la entrega de alimentos a los clientes
- Se debe cumplir con las rutas de las entregas.
- Velar por la entrega oportuna a los clientes.
- Elaborar un informe diario de lo ejecutado.

COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Título de 9no año como mínimo.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Licencia de motocicleta al día. Tener moto propia (con flexibilidad para ponerle un cajón a la moto).

COMPETENCIAS BLANDAS

Excelente actitud y disposición de servicio. Mínimo 2 años de experiencia

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
SECTOR: Hoteles y Restaurantes / Alimentos y Bebidas	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Ayudante de Cocina	
FUNCIONES:	
<input type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos <input type="checkbox"/> Atención al cliente <input type="checkbox"/> Control de Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa (transporte) <input checked="" type="checkbox"/> Producción <input checked="" type="checkbox"/> Limpieza	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input checked="" type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input checked="" type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Seguridad
RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona ayuda en el área de cocina que sea requerida por el chef • Mantener limpia la cocina • Sacar y separar la basura • Almacenar los alimentos en los lugares correspondientes • Ayudar en la preparación de platillos • Recepción de órdenes que entrega el mesero/salonero • Lavado y cortado de verduras que se cocinarán 	
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Concluido el 9º año.	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Saber sobre la elaboración de platillos básicos. Saber picar verdura y otros alimentos además de la cocción de los alimentos.	
COMPETENCIAS BLANDAS	
Iniciativa para desarrollarse dentro de la empresa y llevar a cabo su trabajo con satisfacción, trabajar en equipo, tolerancia, atento, sociable y servicial.	

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
SECTOR: Hoteles y Restaurantes / Alimentos y Bebidas	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Cocinero Chef	
FUNCIONES:	
<input checked="" type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos <input checked="" type="checkbox"/> Atención al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Control de Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa (transporte) <input checked="" type="checkbox"/> Producción <input checked="" type="checkbox"/> Limpieza	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Seguridad
RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de alimentos de tipo Gourmet. • Colocarse el uniforme • Realizar menú del día • Determinar requerimientos de materia prima • Preparación de alimentos Gourmet • Preparación de alta repostería • Preparación del menú para el aniversario de la empresa • Realizar el inventario de abarrotos y condimentos 	
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Formación profesional en operaciones culinarias y gastronómicas.	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Gastronómicos y culinarios. En elaboración de alimentos Gourmet y alta repostería.	
COMPETENCIAS BLANDAS	
Tener iniciativa para afrontar situaciones imprevistas, capacidad de desarrollar nuevas propuestas culinarias. Entusiasta, dinámico, activo, limpio y ordenado.	

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
SECTOR: Hoteles y Restaurantes / Alimentos y Bebidas	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: <u>Secretaria</u> administrativa	
FUNCIONES:	
<input type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos <input type="checkbox"/> Atención al cliente <input type="checkbox"/> Control de Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa (transporte) <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Limpieza	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input checked="" type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input checked="" type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Seguridad
RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y desarrollar las labores de <u>Secretaria</u>, brindando el apoyo administrativo que se requiera. • Asistir a los superiores en los aspectos de redacción, registro, archivo y otros documentos diversos del área. • Redactar documentos rutinarios y prepara el Despacho para la aprobación y firma de los superiores. • <u>Recepcionar</u>, clasificar y registrar la documentación que ingrese o salga de la oficina, así como las comunicaciones vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio. • Verificar y revisar la documentación preparada para la firma de los superiores. • Mantener actualizado el archivo del área. • Otras funciones que le sean asignadas. 	
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Bachillerato. Poseer título de <u>Secretaria</u> .	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Experiencia no menor de tres años, preferente en áreas similares. Conocimiento de software aplicativo. La función se refuerza si el puesto cuenta con una profesional bilingüe.	
COMPETENCIAS BLANDAS	
Responsable, con iniciativa, analítico, buena organización, capacidad y criterio en toma de decisiones, buen manejo de relaciones interpersonales, habilidad numérica y capacidad de trabajo bajo presión.	

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

SECTOR: Hoteles y Restaurantes / Alimentos y Bebidas

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Oficial de Seguridad

FUNCIONES:

<input type="checkbox"/>	Compras / provisión de insumos	<input type="checkbox"/>	Contabilidad / Finanzas
<input type="checkbox"/>	Atención al cliente	<input type="checkbox"/>	RR.HH. / Administración
<input type="checkbox"/>	Control de Calidad	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento & Almacén
<input type="checkbox"/>	Logística externa (transporte)	<input type="checkbox"/>	Logística interna
<input type="checkbox"/>	Producción	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguridad
<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>	

RESPONSABILIDADES:

- Vigilar los bienes de la empresa.
- Registrar los bolsos y maletas que porten las personas ajenas a la institución que se les permite el acceso temporal.
- Controlar los accesos de entrada a las instalaciones de la empresa.
- Dar atención e información a visitas y público en general.
- Cumplir con las funciones del cargo en cualquier puesto que le corresponda su jornada del día.
- Desarrollo de labores solicitadas por la gerencia respectiva

COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO

FORMACIÓN ACADÉMICA

9º año completo.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Documentos para trámite o portación de armas vigente (básico, psicológico, teórico práctico huellas, título mínimo 6 grado, hoja de delincuencia limpia). Disponibilidad de horarios. Deseable experiencia de al menos 2 años. Dependiendo del tamaño de la empresa: conocimiento en Circuitos Cerrados de Televisión y Alarmas.

COMPETENCIAS BLANDAS

Persona honesta y responsable. Excelente presentación personal. Muy buena condición atlética. Referencia serías y comprobables en lo personal y laboral.

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
SECTOR: Hoteles y Restaurantes / Alimentos y Bebidas	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Tecnólogo de Alimentos	
FUNCIONES:	
<input type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos <input type="checkbox"/> Atención al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Control de Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa (transporte) <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Limpieza	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/>
RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la construcción y diseño del sistema de aseguramiento de calidad e inocuidad en los programas de calidad de los productos y proyectos de mejora. • Administrar el Centro de documentación del sistema de gestión de calidad e inocuidad. • Responsable de llevar a cabo las auditorías internas y participar de forma activa en los procesos de certificación. • Responsable del programa de capacitaciones internas de los temas de calidad e inocuidad. • Administrar el Sistema de auditorías internas y realizar las acciones correctivas y preventivas. 	
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Licenciatura. Graduado en Tecnología de Alimentos.	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Al menos dos años de experiencia comprobada en el área y certificaciones de la industria alimentaria. Conocimientos sólidos en Office.	
COMPETENCIAS BLANDAS	
Responsable, con iniciativa, analítico, buena organización, capacidad y criterio en toma de decisiones, buen manejo de relaciones interpersonales, habilidad numérica, capacidad de trabajo bajo presión, innovador y dispuesto a trabajar en equipo.	

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

SECTOR: Hoteles y Restaurantes / Alimentos y Bebidas

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Misceláneo (servicio de limpieza)

FUNCIONES:

<input type="checkbox"/>	Compras / provisión de insumos	<input type="checkbox"/>	Contabilidad / Finanzas
<input type="checkbox"/>	Atención al cliente	<input type="checkbox"/>	RR.HH. / Administración
<input type="checkbox"/>	Control de Calidad	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento & Almacén
<input type="checkbox"/>	Logística externa (transporte)	<input type="checkbox"/>	Logística interna
<input type="checkbox"/>	Producción	<input type="checkbox"/>	Seguridad
<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>	

RESPONSABILIDADES:

- Mantener el orden y la limpieza de las áreas públicas para contribuir con la satisfacción al cliente.
- Manipular correctamente los productos de limpieza.

COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO

FORMACIÓN ACADÉMICA

Noveno año aprobado.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Experiencia en puestos de limpieza mínimo de 1 año.

COMPETENCIAS BLANDAS

Responsable. Ordenado. Puntual

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	
SECTOR: Hoteles y Restaurantes / Alimentos y Bebidas	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Técnico de mantenimiento (cliente tipo Hotel Grande)	
FUNCIONES:	
<input type="checkbox"/> Compras / provisión de insumos <input type="checkbox"/> Atención al cliente <input type="checkbox"/> Control de Calidad <input type="checkbox"/> Logística externa (transporte) <input type="checkbox"/> Producción <input checked="" type="checkbox"/> Limpieza	<input type="checkbox"/> Contabilidad / Finanzas <input type="checkbox"/> RR.HH. / Administración <input checked="" type="checkbox"/> Mantenimiento & Almacén <input type="checkbox"/> Logística interna <input type="checkbox"/> Seguridad
RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo todas las reparaciones que necesite el restaurante, hotel y además asiste en los proyectos que asigne la Jefatura. • Supervisar el trabajo de mantenimiento. 	
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Noveno año aprobado. Técnico en electrónica o mantenimiento afín.	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Experiencia en Supervisión de personal. Experiencia en labores relacionadas con mantenimiento de edificios: soldadura, pintura, aires acondicionados, carpintería, fontanería y electricidad.	
COMPETENCIAS BLANDAS	
Disponibilidad para trabajar horarios rotativos. Ordenada, dedicada a su trabajo y capaz de trabajar bajo presión de ser necesario. Esta persona debe ser honesta, cumplida, responsable por su trabajo, proactiva y con iniciativa, con espíritu de servicio, excelente presentación personal, trabajo en equipo, actitud positiva y habilidad manual.	

Para más información
HIAS COSTA RICA
TELÉFONO: (506) 4000-4427
CORREO: infocostarica@hias.org