

	<b>Procedimiento de calidad</b>	P.C.DP-01 Edición 02
	<b>Programación y Ejecución de Investigaciones de Mercados Laborales</b>	1 de 13

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos que se aplican en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad - INTECAP-, para la programación y ejecución de investigaciones de mercados laborales, para proveer información para orientar la actualización y nueva oferta formativa, así como la pertinencia de los servicios institucionales.

## 2. Alcance

Aplica para Detecciones de necesidades de capacitación (DNC), Consultas de necesidades de capacitación (CNC), Evaluaciones de impacto (EI), Estudios prospectivos, Estudios de diferente índole relacionados con los mercados laborales, todos éstos realizados con personal del INTECAP o por contratación de terceros.

## 3. Responsabilidad

La jefatura de la División de Planificación, la jefatura del Departamento de Investigación e Innovación Tecnológica, el personal de dicho departamento, así como las jefaturas de División de apoyo a la operación, jefaturas de División Regional y la Gerencia, deben aplicar el presente procedimiento.

## 4. Definiciones

**Aceptar propuesta de investigaciones:** acción enfocada a la validación de la Comisión de Investigaciones, quien posterior al análisis de la propuesta generada por los requerimientos generales, en conjunto con la jefatura del Departamento de Investigación e Innovación Tecnológica, depuran y aceptan las mismas.

**Analizar propuesta de investigaciones:** actividad que consiste en estudiar las propuestas de investigaciones presentadas y evaluar si responden a las necesidades de información de acuerdo con requerimientos puntuales.

**Analizar variables:** es la acción que se realiza antes de diseñar los instrumentos de recolección de datos y consiste en examinar características o propiedades de los miembros de una población o contexto objeto de estudio, susceptibles de tomar determinados valores mediante un proceso de medición.

**Boleta o cuestionario:** instrumento de recolección de datos que consta de cuestionamientos o preguntas que son llenados con la información proporcionada por la persona encuestada. Puede diseñarse una o más boletas para: informantes clave, representantes de empresas, ejecutivos, trabajadores, familias, ciudadanos comunes, etcétera y según las características de la población objeto de estudio y del alcance del estudio a realizar. Esta puede ser física (en papel) o digital.

**Censo:** Estudio que analiza todos los elementos disponibles de una población definida.

**Complementar propuesta de investigaciones:** acción que consiste en incluir, a requerimiento de las jefaturas internas, investigaciones adicionales. Es realizada en conjunto por la jefatura de la División de Planificación y la jefatura del Departamento de Investigación e Innovación Tecnológica.

**Consulta de necesidades de capacitación (CNC):** Investigación generalmente de índole cualitativo, sobre las necesidades de formación de nuevos trabajadores y de complementación/actualización técnica de trabajadores en funciones, en un sector o actividad económica, una región geográfica o una especialidad, a fin de orientar el diseño y desarrollo de programas de formación técnica ocupacional, capacitación laboral y asistencia técnica, destinados al grupo objeto del estudio.

**Consultor externo:** proveedor de servicios profesionales para el desarrollo o apoyo en cualquiera de las etapas del desarrollo de la investigación.

	<b>Procedimiento de calidad</b>	P.C.DP-01 Edición 02
	<b>Programación y Ejecución de Investigaciones de Mercados Laborales</b>	2 de 13

**Consultor interno:** personal responsable de ejecutar actividades de planificación, programación, elaboración, coordinación, asistencia y seguimiento en procesos del desarrollo de investigaciones de mercados laborales.

**Crterios para priorizar propuestas de investigación:** elementos de los requerimientos o propuestas de investigación que se considerarán para definir si se incluyen en la matriz de investigaciones: a) enfoque en mejora de la productividad; b) pertinencia de la oferta formativa. c) alineación estratégica (si la investigación se orienta al cumplimiento del objetivo estratégico de incremento de la cobertura de los servicios institucionales y sus pilares de alineación); d) orientación (al conocimiento y análisis de: demanda de capacitación, asistencia técnica o certificación laboral; al conocimiento y análisis de la competencia del INTECAP, al conocimiento y determinación de las características de los territorios y poblaciones en las que el INTECAP pueda prestar sus servicios, a conocer el presente o futuro de las actividades económicas que representen demanda de servicios del INTECAP, propuestas y diseño de nuevos servicios para atender demandas insatisfechas, orientación a la evaluación y seguimiento de las acciones del INTECAP); e) alcance geográfico (centro de capacitación, departamento, región, nacional, internacional); f) justificación o grado de necesidad (orientación a la solución de un problema urgente o carencia de la institución -corto plazo-, orientación a la atención de un aspecto estratégico de la institución); g) características del requerimiento o propuesta (claridad, definición y delimitación del tema; coherencia entre el tema, la justificación y objetivos; y objetivos viables y medibles).

**Deteccción de necesidades de capacitación (DNC):** estudio orientado a detectar la necesidades de capacitación en forma cualitativa y/o cuantitativa, en las que potencialmente puede formarse a las personas por insertarse en el mercado laboral y la brecha entre los requerimientos del puesto de trabajo y las competencias del trabajador en funciones (en una actividad económica, sector económico o región específica); las cuales pueden surgir por la expansión de las empresas, de su desarrollo económico y tecnológico, de la incorporación de nueva mano de obra o de la promoción de los trabajadores.

**Divulgar los resultados de la investigación:** consiste en dar a conocer los principales resultados de la investigación a los clientes internos y externos de la División de Planificación, interesados en la utilización de los mismos, empleando diferentes medios como reuniones, presentaciones, documentos impresos, documentos digitales, CDs, correo electrónico y dentro de la intranet institucional (Banco de Investigaciones en el SharePoint institucional).

**Encuesta:** técnica destinada a obtener datos de una muestra de personas cuyas opiniones individuales interesan al proceso de investigación. Se utiliza boleta o cuestionario, previamente diseñado, que se entrega a los sujetos de estudio, con el fin que respondan en ese mismo medio.

**Encuestador:** persona que realiza una o más encuestas y es el responsable de entregar, supervisar y recolectar las mismas llenas y completas, por personas seleccionadas como sujetos de estudio.

**Entrevista:** técnica que consiste en un diálogo entablado entre dos o más personas con el fin de obtener información. El entrevistador o entrevistadores dirigen la entrevista valiéndose de guía de preguntas, impresa o electrónica, con preguntas definidas previamente a la cual él o los entrevistados responden. La entrevista puede realizarse cara a cara, telefónicamente, a través de video llamada u otra herramienta tecnológica que lo permita.

**Entrevistador:** persona que realiza una o más entrevistas y es responsable de entregar los registros de las mismas.

**Estudio de oferta de empleo:** análisis de la cantidad y calidad de los requerimientos de trabajadores por parte de los empresarios de los diferentes sectores económicos, realizada en una región determinada con el fin de cubrir diferentes puestos de trabajo.

**Estudio de oferta de capacitación:** análisis de la cantidad y naturaleza de las carreras y cursos que ofrecen las diferentes entidades dedicadas a la formación profesional, en una región determinada.

	<b>Procedimiento de calidad</b>	P.C.DP-01 Edición 02
	<b>Programación y Ejecución de Investigaciones de Mercados Laborales</b>	3 de 13

**Estudio prospectivo:** analiza las necesidades de formación emergentes, para asegurar su adecuación con el empleo; se basa en la observación del mercado laboral, la identificación de tendencias tecnológicas, organizacionales y ocupacionales, así mismo en la pertinencia de sus impactos en las estrategias y programas de formación profesional.

**Evaluación de impacto (EI):** proceso mediante el cual se mide la efectividad y pertinencia de la formación profesional, tanto a nivel de egresados como de las empresas atendidas, que conforman los diferentes sectores productivos del país.

**Formación profesional:** esfuerzo sistemático y planificado para modificar o desarrollar las competencias que debe poseer un individuo, para lograr una actuación óptima en el mundo laboral.

**Fuente de información:** son documentos de distintos tipos y orígenes que proporcionan datos y recursos sobre un tema o área determinada. Las fuentes primarias proporcionan acceso directo al tema de investigación, tales como cartas, manuscritos, discursos, entrevistas, memorias, autobiografías, tesis, informes, mapas, noticias; y las fuentes secundarias proporcionan información de segunda mano y comentarios de otros investigadores, por ejemplo, monografías, revistas, enciclopedias y diccionarios, directorios, fuentes biográficas, fuentes estadísticas, bibliografías, catálogos.

**Investigación de mercados laborales:** búsqueda intencionada de conocimientos o soluciones relacionadas con las principales variables del mercado laboral que, proveen información fundamental para el desarrollo de las acciones formativas Institucionales. Comprende las investigaciones de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), Evaluación de Impacto (EI), Consulta de Necesidades de Capacitación (CNC), Estudios prospectivos (EP) y Estudios de diferente índole (Estudio de seguimiento a egresados, Estudio de Vocación de Centro, Estudios de oferta de demanda de capacitación, entre otros).

**Justificación de la propuesta de investigaciones:** información derivada de un análisis de variables macroeconómicas, sociodemográficas, de exportaciones e importaciones, de producción, así como del mercado laboral, de la oferta y demanda de capacitación y de las políticas nacionales en materia de trabajo, incluye la resolución de problemas generales del INTECAP, en las actividades de capacitación, asistencia técnica, certificación laboral y otros que se consideren de interés institucional y/o nacional, citando además los agentes solicitantes del estudio.

**Marco teórico:** es un conjunto de conocimientos, supuestos, principios y teorías que sirven de base para la investigación, proporciona el contexto y la base conceptual necesarios para comprender y abordar un tema específico. Es la recopilación de antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas, en las que se sustenta un proyecto de investigación, análisis, hipótesis o experimento.

**Mercado laboral:** es el punto de encuentro, físico o virtual, entre el empleo disponible (demanda) y las personas en búsqueda de trabajo (oferta); el equilibrio entre la oferta de trabajo y la demanda de empleo está condicionado por las leyes laborales y por la situación económica de cada territorio.

**Método:** conjunto de pasos ordenados lógicamente con el afán de alcanzar el objetivo [ejemplo: Lógicos (lógico deductivo, hipotético deductivo, inductivo, analógico), empíricos (observación, medición, experimento)].

**Metodología:** manifestación del proceso que se aplicarán para alcanzar los objetivos. Es la manera de conocer y comprender los objetos y el conjunto de supuestos teóricos que respaldan al método. Incluye el marco teórico (leyes, teorías, modelos, es la justificación que fundamenta la selección de los métodos y técnicas de investigación a utilizar, variables a considerar), métodos (técnicas y estrategias de investigación, selección de la muestra, procedimiento de recolección de datos), el objeto de estudio (unidad de análisis) y el marco conceptual (antecedentes, justificación, determinación del problema (definición del problema, alcances y límites).

**Muestra:** porción o subconjunto de la población que va a ser estudiada. La muestra es estadísticamente representativa de la población universo, que permita hacer generalizaciones.

	<b>Procedimiento de calidad</b>	P.C.DP-01 Edición 02
	<b>Programación y Ejecución de Investigaciones de Mercados Laborales</b>	4 de 13

**Proyecto de investigación:** documento que contiene la planificación de las distintas actividades que deberá realizar el investigador durante el proceso de la investigación; incluye principalmente la descripción de los objetivos, la metodología y los recursos humanos, financieros y materiales necesarios. Es el documento base de la investigación que el consultor, técnico o investigador elabora y la jefatura del Departamento de Investigación e Innovación Tecnológica lo avala.

**Población:** conjunto total de elementos o unidades que será sujeto de investigación, definido por una o más características de las que gozan todos los elementos que la componen. Dicho conjunto de unidades, de las que se desea obtener cierta información, puede ser de personas, familias, estudiantes, viviendas, escuelas, organizaciones, artículos, entre otros. Se considera infinita aquella población formada por más de 100,000 unidades o individuos.

**Población objetivo:** es aquella sobre la cual el investigador desea establecer una conclusión. Por ejemplo, si se desea determinar la oferta de empleo para la población adulta del municipio de Guatemala, la población objetivo estará representada por todas las personas adultas que residen en ese municipio.

**Procedimiento:** conjunto ordenado de actividades que describe paso a paso el desarrollo de un proceso. Los procedimientos son los componentes del método que se adecúan a las condiciones específicas, en las que se va a desarrollar el método, es decir, es el modo de desarrollar las operaciones.

**Proceso:** conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con una finalidad. Ejemplo, el Proceso de programación y ejecución de investigación de mercados laborales consta de dos subprocesos: la programación y la ejecución de investigaciones de mercados laborales.

**Programación de investigaciones:** cronograma de las investigaciones que se seleccionan y priorizan para su ejecución, sobre la base de la propuesta de investigaciones que somete la jefatura de la División de Planificación a consideración de la Gerencia para su aprobación. Este constituye el plan de trabajo del Departamento de Investigación e Innovación Tecnológica y contiene la designación de los responsables de su ejecución.

**Propuesta inicial de investigaciones:** propuesta que presentan la Gerencia y las Jefaturas de División o Departamento al Departamento de Investigación e Innovación Tecnológica de la División de Planificación, a través de medios de comunicación interna como memorandos, formularios o correos electrónicos institucionales para que, se realicen investigaciones laborales específicas.

**Prueba piloto:** prueba inicial de uno o más aspectos del diseño de investigación. Las pruebas piloto también pueden ayudar a verificar si los sujetos de investigación comprenden el instrumento de recopilación de información, si las preguntas son claras y suficientes, y si el lenguaje, la redacción o la adaptación cultural son congruentes. El número de boletas que se utilizan para esta prueba son de 5 a 10. La prueba piloto aplica para investigaciones cuantitativas o mixtas, en las que se usan boletas de encuesta y se obtiene información cuantificable que se tabula en una base de datos. No aplica para las investigaciones cualitativas, en las que se recopila información no cuantificable por medio de cuestionarios de entrevistas y el resultado se plasma en anotaciones de lo manifestado por el entrevistado. En estos casos no es necesario establecer los aspectos contenidos en la prueba piloto.

**Reprogramación de investigaciones:** actualización de la programación de investigaciones.

**Requerente de la investigación:** persona o entidad que solicita la investigación y que está obligado a acompañar durante todo su desarrollo, evaluar la satisfacción con la misma y el impacto y decisiones tomadas con base en ella. Puede ser cualquier miembro de Junta Directiva, Gerencia, jefaturas de divisiones regionales, jefaturas de unidades operativas, jefaturas de divisiones de apoyo a la operación o cualquier otra jefatura institucional, así también representantes de organizaciones relacionadas al qué hacer institucional (a través de requerimiento por conducto de la Gerencia del INTECAP).

	<b>Procedimiento de calidad</b>	P.C.DP-01 Edición 02
	<b>Programación y Ejecución de Investigaciones de Mercados Laborales</b>	5 de 13

**Seguimiento:** acciones del personal del DII con el propósito de establecer que los trabajos que se realicen para la elaboración de una investigación, se desarrollen de acuerdo a lo establecido en el proyecto de investigación, términos de referencia, contratos y que cumplan con los requerimientos de la institución.

**Taller de opinión participativa:** técnica grupal de investigación cualitativa que permite generar situaciones de intercambio colectivo en torno a opiniones, percepciones, vivencias y experiencias.

**Técnica de investigación:** conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos que se utilizan para obtener información y conocimiento. Se utilizan de acuerdo a los protocolos establecidos mediante una metodología de investigación determinada.

**Unidad de análisis:** parte de un proceso, sistema u organización del que se obtiene información, o el objeto de investigación mismo. Por ejemplo, en el caso de una Detección de Necesidades de Capacitación en una región determinada, la unidad de análisis estará constituido por los puestos de trabajo u ocupaciones y calificaciones emergentes del sector empresarial, en cada área investigada.

**Unidad de muestreo:** unidades elementales agrupadas según un determinado criterio, tienen las mismas características que los elementos de la población.

**Unidad de información:** persona que provee información al momento de una entrevista o a través de un cuestionario.

## 5. Descripción

El presente procedimiento consta de tres subprocesos, que contemplan la programación, la ejecución, discusión y encuesta de satisfacción de las investigaciones de mercados laborales.

El subproceso 1: Programar investigaciones de mercados laborales, se ejecuta con la periodicidad que requiera la institución, con un mínimo de un año, e incluye el proponer investigaciones, analizarlas, complementar la propuesta, consolidar, priorizar y programar.

El subproceso 2: Ejecutar investigaciones de mercados laborales, la cual describe las etapas que deben seguirse, para llevar a cabo una investigación de mercados laborales. Termina con la entrega del informe final y la discusión de resultados y acciones sugeridas derivadas de la investigación con las jefaturas de las unidades requirentes o involucradas.

El subproceso 3: consiste en las fases posteriores a la realización y entrega de la investigación. Incluye la encuesta de satisfacción con la investigación y la evaluación de impacto.

## 6. Fuentes válidas de información para los estudios

### Primarias

- Informantes clave (representantes de asociaciones empresariales o gremiales, expertos en el tema de la investigación, líderes comunitarios, autoridades civiles y religiosas, representantes de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, entes cooperantes, representantes de instituciones educativas, etcétera).
- Personas directamente involucradas al objeto de la investigación (trabajadores de un sector u ocupación, colectivos específicos).

- Representantes de empresas y organizaciones, cuyas actividades están directamente relacionadas con el objeto de la investigación. (jefes de departamentos, gerentes, supervisores, etcétera).

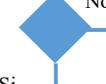
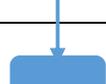
### Secundarias

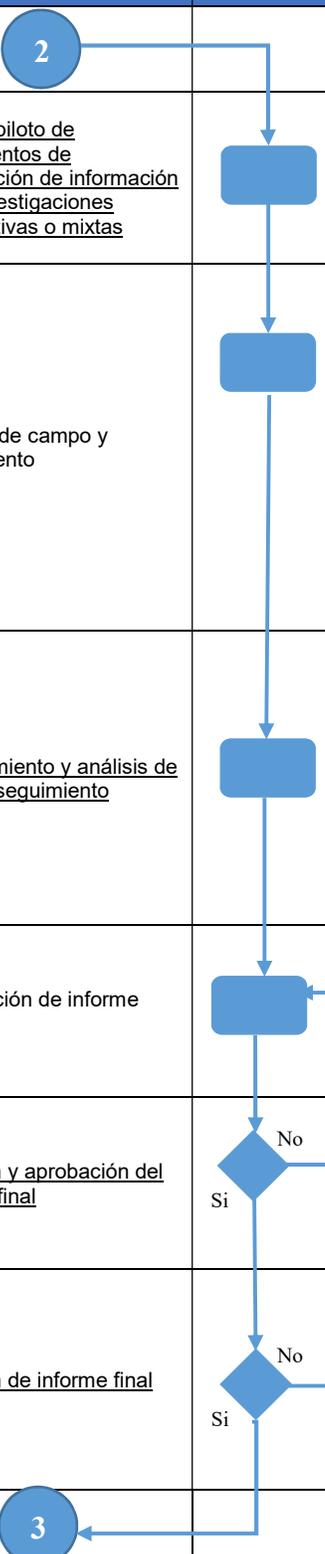
Documentos internos y externos relacionados con la investigación y publicaciones de estudios, informes de otras investigaciones, reportes estadísticos, entre otros, que provengan de fuentes estandarizadas virtuales o documentales, fiables y reconocidas a nivel nacional e internacional vinculadas con los mercados laborales.

Nota: Entre las principales fuentes de información utilizadas, están además de los documentos de consulta para investigación de fuentes secundarias, los estudios e investigaciones realizados en el INTECAP. Opcionalmente pueden emplearse otras fuentes de información.

## 7. Diagrama de flujo

No.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO CONSULTADO	DOCUMENTO GENERADO	DESCRIPCIÓN
						
1.	<u>Requerimientos de investigaciones</u>		JD / GE / JDR / JUO / JDA / JDP / JII / OE		1	<u>Los requerimientos o propuestas de investigaciones se hacen por identificación de problemas, ideas, oportunidades y necesidades de las distintas unidades del INTECAP. Se hace por medio del registro de requerimientos de investigación que distribuye el JII por medio de correo electrónico.</u>
2.	<u>Definición del tema de investigación, justificación, objetivo y alcance de la investigación</u>		JII	1, 25	2	<u>El JII prioriza y delimita los requerimientos de investigación recibidos, de conformidad con los criterios definidos en la Matriz de priorización de investigaciones; de acuerdo al plan estratégico del INTECAP, la metodología y criterios de investigación que aplica el II, según la guía Metodología para investigaciones de mercados laborales.</u>
3.	<u>Análisis y priorización de propuestas de investigación</u>		COI	2	3, 4	<u>El JII presenta la propuesta a la Comisión de Investigaciones quienes analizan la pertinencia, relevancia y oportunidad de las propuestas de investigaciones, dando énfasis a las que tengan un enfoque en la mejora de la productividad y la pertinencia de la oferta formativa.</u>
4.	<u>Aprobación de Programación de investigaciones</u>		GE	3, 4	4	La Gerencia aprueba la programación de investigaciones.
						

No.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO CONSULTADO	DOCUMENTO GENERADO	DESCRIPCIÓN
						
5.	Elaboración de proyecto de investigación		CI	4, 5	6	El consultor interno elabora el proyecto de investigación según la Guía para elaborar proyecto de investigación.
6.	<u>Revisión de proyecto de investigación</u>		JII	6	7	<u>El JII revisa, solicita ajustes y aprueba el proyecto de investigación.</u>
7.	<u>Revisión de proyecto de investigación</u>		JD / GE / JDR / JUO / JDA / JDP / JII / OE	6	8	<u>El requirente revisa el proyecto de investigación para que cumpla con los objetivos y satisfaga las necesidades de la investigación. Se otorgará un período de 5 días hábiles para recibir los resultados de la revisión de parte de las jefaturas requirentes. En caso de no recibir respuesta en ese período se tomará por validado el proyecto de investigación. Para la revisión el CI convocará a una reunión en la que se invitará al consultor externo propuesto para la investigación para discutir y aclarar los requerimientos y las especificaciones técnicas del proyecto de investigación.</u>
8.	<u>Elaboración de Términos de Referencia –TDR-</u>		CI / JII	6	9	<u>Los términos de referencia incluyen las especificaciones del trabajo a realizar: Nombre del trabajo a realizar, alcances, objetivos, actividades, resultados, entregables, perfil del contratado, lugar, plazo, honorarios y forma de pago.</u>
9.	<u>Gestión de contratación de consultor externo</u>		CI / JII	6	10	<u>El consultor interno y el JII conforman el expediente para la aprobación de la contratación de consultor externo según procedimiento de la División de Recursos Humanos.</u>
10.	<u>Inducción y traslado de información a consultor externo</u>		CI / CE	6, 9, 10		<u>El consultor interno traslada el proyecto de investigación y TDR al consultor externo, se aclaran los objetivos y metodología de la investigación.</u>
11.	Diseño de instrumentos de recopilación de información		CI o CE	6	11	Elaborar los cuestionarios de encuestas o guías de preguntas para entrevistas, u otro, que responda a los objetivos específicos de la investigación y al cuadro de operativización de variables de la investigación.
12.	<u>Revisión de instrumentos de recopilación de información</u>		JD / GE / JDR / JUO / JDA / JDP / JII / OE	11	12	<u>El requirente o quien delegue, revisa los instrumentos de recopilación de información para determinar si éste responde al requerimiento de la investigación y sus objetivos. Se otorgará un período de 5 días hábiles para recibir los resultados de la revisión de parte de las jefaturas requirentes. En caso de no recibir respuesta en ese período se tomará por validados los instrumentos de recopilación de información.</u>
						

No.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO CONSULTADO	DOCUMENTO GENERADO	DESCRIPCIÓN
						
13.	<u>Prueba piloto de instrumentos de recopilación de información para investigaciones cuantitativas o mixtas</u>		CI o CE	11	13	<u>Si la investigación es cuantitativa o mixta, se realiza una prueba para determinar si el contenido, el orden, la interpretación, congruencia y cumplimiento con los objetivos del instrumento diseñado son adecuados. Se excluye de esta prueba a las investigaciones cualitativas.</u>
14.	Trabajo de campo y seguimiento		CI o CE / JII		14, 15	Realización de las encuestas, entrevistas u otra técnica indicada en el proyecto de investigación, de acuerdo con los instrumentos de recopilación de información diseñados y validados. El CI asignado hará el seguimiento del trabajo de campo para establecer que se realice de acuerdo a lo establecido en el proyecto de investigación. <u>Se mantendrá comunicación con el CE o encuestadores/entrevistadores para establecer el grado de avance y se requerirá el envío de cuestionarios llenos o anotaciones de entrevistas hechas para establecer si la calidad de la información obtenida es la adecuada.</u>
15.	<u>Ordenamiento y análisis de datos y seguimiento</u>		CE o CI / JII		16, 17	Se reúne, ordena y analiza todos los datos recopilados en el trabajo de campo para generar información. En el seguimiento se observa que los datos recopilados sean colocados correctamente en las bases de datos o matrices de categorías correspondientes. <u>De la base de datos o listados entregados, se seleccionan registros aleatoriamente, para verificar que se les haya contactado para entrevista o encuesta, en las investigaciones que incluyan encuestas o entrevistas.</u>
16.	Elaboración de informe final		CI o CE	18	19, 20	Se elabora el informe final de acuerdo a lo estipulado en el proyecto de investigación y términos de referencia de la contratación. <u>Se elabora una matriz de coherencia para determinar la alineación del nombre, objetivos, conclusiones y recomendaciones de la investigación.</u>
17.	<u>Revisión y aprobación del informe final</u>		CI o JII	18, 19, 20		<u>Se revisa que el informe final de investigación esté completo, que sea coherente (según la matriz de coherencia) que responda a los objetivos planteados y que cumpla los requisitos establecidos en el proyecto de investigación y términos de referencia de la contratación.</u>
18.	<u>Revisión de informe final</u>		JD / GE / JDR / JUO / JDA / JDP / JDT / JII / OE	19	21	<u>El requirente o quien delegue, revisa el informe final de investigación para que cumpla con los objetivos y satisfaga las necesidades de la investigación. Se otorgará un período de 5 días hábiles para recibir los resultados de la validación de parte de la jefatura requirente. En caso de no recibir respuesta en ese período se tomará por validado el informe final de investigación.</u>

No.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO CONSULTADO	DOCUMENTO GENERADO	DESCRIPCIÓN
		3				
19.	<u>Reevaluación de Consultor Externo</u>	[Diagrama]	JII	10	22	<u>El JII evalúa al CE según los aspectos considerados en el sistema del INTECAP.</u>
20.	<u>Autorización de pago de honorarios de consultor externo</u>	[Diagrama]	JII		23	<u>El expediente de la investigación y los documentos del consultor externo se trasladan junto al memorando de solicitud de pago a la División de Recursos Humanos.</u>
21.	<u>Divulgación</u>	[Diagrama]	CI / CE / JII			<u>Se realiza divulgación de la investigación por medio de su publicación en el Banco de investigaciones en SharePoint, página de Office 365 del INTECAP.</u>
22.	<u>Entrega de informe final de investigación</u>	[Diagrama]	CI / JII		24	<u>El informe final de investigación se traslada al requirente, otras partes involucradas e interesadas en la investigación.</u>
23.	<u>Encuesta de satisfacción de investigación</u>	[Diagrama]	JD / GE / JDR / JUO / JDA / JDP / JII / OE		26	<u>El JII envía al requirente la encuesta de satisfacción, este debe responder la misma con el grado de satisfacción con los resultados de la investigación, sus aportes y las decisiones que visualiza tomar derivado de la investigación.</u>
24.	<u>Evaluación de impacto de investigación</u>	[Diagrama]	JD / GE / JDR / JUO / JDA / JDP / CI / JII / OE		27	<u>En un período máximo de 18 meses posteriores a la entrega del informe final, el CI o a quien se contrate para tal efecto, en conjunto con el requirente (o quien delegue), realizará la evaluación de impacto de la investigación (se exceptúan las evaluaciones de impacto que realice el II), según el contenido del anexo 1.</u>
		FIN				

### Referencia del Diagrama de Despliegue

No.	Código	Nombre del documento
1	<u>R.E.DP-07</u>	<u>Requerimientos de investigación</u>
2	<u>R.E.DP-06</u>	<u>Matriz de priorización de investigaciones</u>
3	R.E.DP-01	Propuesta de investigaciones
4	R.E.DP-02	Programación de las investigaciones
5	U.E.DP-01	Guía para elaborar Proyecto de investigación
6	n/a	Proyecto de investigación
7	n/a	Correo de aprobación de proyecto de investigación
8	n/a	Correo o firma de validación del proyecto de investigación
9	n/a	Términos de referencia -TDR-
10	n/a	Contrato de servicios profesionales
11	n/a	Instrumento de recopilación de información
12	n/a	Firma de validación de instrumentos de recolección de información
13	<u>R.E.DP-03</u>	<u>Lista de chequeo para evaluar prueba piloto de investigaciones cuantitativas o mixtas</u>
14	n/a	Registros de encuesta electrónica, anotaciones de entrevistas, grabaciones de audio, videos, fotografías o cualquier otra evidencia del desarrollo del trabajo de campo.

	<b>Procedimiento de calidad</b>	P.C.DP-01 Edición 02
	<b>Programación y Ejecución de Investigaciones de Mercados Laborales</b>	10 de 13

15	n/a	Correos electrónicos de seguimiento, fotografías, audios o cualquier otra evidencia del seguimiento al trabajo de campo.
16	n/a	Bases de datos, matriz de categorías o cualquier otra herramienta que contenga los datos recopilados.
17	n/a	Correos electrónicos de seguimiento o cualquier otra evidencia del seguimiento al ordenamiento y análisis de datos, <u>lista de encuestados o entrevistados contactados para la verificación de la encuesta o entrevista.</u>
18	R.E.DP-04	Estructura del informe final de las investigaciones
19	n/a	Informe final
20	<u>R.E.DP-05</u>	<u>Matriz de coherencia para revisión de informes de investigación</u>
21	n/a	Correo o firma de validación del informe final de investigación
22	R.A.DH-20	Reevaluación de proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales
23	n/a	Memorando de solicitud de pago
24	n/a	Memorando de entrega de la investigación
25	<u>U.E.DP-03</u>	<u>Metodología para investigaciones de mercados laborales</u>
26	<u>R.E.DP-08</u>	<u>Encuesta de satisfacción de investigaciones</u>
27	<u>R.E.DP-09</u>	<u>Evaluación de impacto de la investigación</u>

### Catálogo de Abreviaturas en el diagrama

No.	Abreviatura	Definición
1	JD	Junta Directiva
2	GE	Gerencia y Subgerencia
3	JDR	Jefatura División Regional
4	JUO	Jefatura Unidades Operativas
5	JDA	Jefatura de División de apoyo a la operación
6	JDP	Jefatura División de Planificación
7	JII	Jefatura de Departamento de Investigación e Innovación Tecnológica
8	OE	Organizaciones externas
9	II	Departamento de Investigación e Innovación Tecnológica
10	COI	Comisión de investigaciones
11	CI	Consultor interno
12	CE	Consultor externo

## ANEXO 01

### Evaluación de impacto de investigaciones

El procedimiento y los indicadores se describen a continuación, sin embargo, algunos aspectos importantes a considerar son:

- a) Actualmente se realizan algunas evaluaciones que miden el impacto que los servicios del INTECAP respecto a las personas y empresas atendidas (objetivos del INTECAP):
  - De la formación certificable y no certificable en los egresados
  - De mediano plazo de la formación certificable en los egresados
  - De la capacitación en la productividad de las empresas atendidas
  - De la asistencia técnica en la productividad de las empresas atendidas

	<b>Procedimiento de calidad</b>	P.C.DP-01 Edición 02
	<b>Programación y Ejecución de Investigaciones de Mercados Laborales</b>	11 de 13

- De la certificación laboral en la productividad de las empresas atendidas
- b) Se propone hacer evaluaciones de impacto en las investigaciones que tienen incidencia en los servicios que brinda la institución, los cuales sirven para que el INTECAP alcance sus objetivos:
- Detecciones de necesidades de servicios
  - Seguimiento (deserción, evaluación de la prestación de servicios)
  - Estudios de mercado
  - Estudios en territorios (vocación, localización/propuestas de nuevos centros de capacitación)
  - Propuestas de nuevos proyectos
- c) Se considerará cada investigación como parte de un proyecto que es más amplio que la investigación en sí misma. Esto requiere identificar:
- Los propósitos u objetivos del proyecto
  - Las unidades requirentes, interesadas, potencialmente interesadas y beneficiarias del proyecto
  - Los departamentos o unidades de posible intervención en las que se determinará el impacto de la investigación
  - Indicadores de impacto a utilizar
  - Datos de línea base
- Algunos ejemplos de proyectos pueden ser: adecuación de la oferta formativa del centro de capacitación, incremento en la cobertura del centro de capacitación, construcción de centro de capacitación, etcétera.
- d) Los criterios de evaluación de impacto y los indicadores se incluirán en el proyecto de investigación (ficha de evaluación de impacto, ver tabla 1). De igual manera se incluirán datos de línea base para hacer la evaluación en el mismo documento.
- e) Para hacer la evaluación de impacto se requiere del compromiso y apoyo de las unidades en donde se realizarán las intervenciones o acciones derivadas de las investigaciones, y para ello, se necesita el apoyo y empoderamiento de la Alta Dirección, derivado de que el Departamento de Investigación e Innovación Tecnológica no tiene autoridad sobre esas unidades.
- f) Se utilizarán diferentes tipos de indicadores dependiendo del tipo de investigación:
- Detecciones de necesidades de servicios: aplicabilidad de la capacitación: (%) carreras o cursos establecidos / recomendados; aplicabilidad AT: (%) áreas de asistencias técnicas ejecutadas / recomendadas; aplicabilidad CL: (%) certificaciones con diseño de normas terminado, en proceso o aplicadas / recomendadas; innovación en la capacitación: (%) carreras o cursos recomendados inexistentes / existentes previo a la investigación; cobertura: (%) aumento de participantes en nuevas carreras o cursos recomendados / cantidad de participantes previo a la investigación; utilización de capacidad instalada: (%) incremento utilización de capacidad instalada / utilización de capacidad instalada antes de la investigación; contactabilidad: (%) de empresas contactadas (contribuyentes y no contribuyentes), interesadas en servicios de AT u otros servicios / total de empresas de la base de datos que se traslade de parte de DII.
  - Seguimiento (deserción, evaluación de la prestación de servicios: aplicabilidad general: (%) recomendaciones aplicadas o ejecutadas / recomendaciones contenidas en la investigación; utilización de capacidad instalada: (%) incremento utilización de capacidad instalada / utilización de capacidad instalada antes de la investigación; alcance de las soluciones

propuestas: (puntos) evaluación del impacto de la propuesta en varios aspectos relacionados con el INTECAP.

- Estudios de mercado: aplicabilidad general: (%) recomendaciones aplicadas o ejecutadas / recomendaciones contenidas en la investigación; contactabilidad: (%) Cantidad de empresas contactadas (contribuyentes y no contribuyentes), interesadas en servicios de AT u otros servicios / total de empresas de la base de datos que se traslade de parte de DII; poder de mercado: grado de participación del INTECAP en el mercado de la capacitación en el área geográfica a cubrir.
- Vocación/propuestas de nuevos centros de capacitación: aplicabilidad de la capacitación: (%) carreras o cursos establecidos / recomendados; aplicabilidad AT: (%) áreas de asistencias técnicas ejecutadas / recomendadas; aplicabilidad CL: (%) certificaciones con diseño de normas terminado, en proceso o aplicadas / recomendadas; utilización de capacidad instalada: (%) incremento utilización de capacidad instalada / utilización de capacidad instalada antes de la investigación; aplicabilidad diseño: (%) áreas incluidas en el de diseño / cantidad de áreas propuestas en la investigación; eficacia: grado de aprobación de la información de la investigación por parte del Sistema Nacional de Inversión Pública – SNIP- como el inverso del número de veces que se presente el expediente hasta obtener su aprobación (ejemplo: 1 intento 1/1=100%; 2 intentos 1/2=50%), atribuibles a la investigación; contactabilidad: (%) cantidad de empresas contactadas (contribuyentes y no contribuyentes), interesadas en servicios de AT u otros servicios/total de empresas de la base de datos que se traslade de parte de DII.
- Propuestas de nuevos proyectos: aplicabilidad general: (%) recomendaciones aplicadas o ejecutadas/recomendaciones contenidas en la investigación; alcance de las soluciones propuestas: evaluación del impacto de la propuesta en varios aspectos relacionados con el INTECAP (ver tabla 2)

- g) Las evaluaciones de impacto se ejecutarán sobre el resultado de las decisiones y acciones tomadas por parte de las partes involucradas (unidades operativas o administrativas) derivadas de las investigaciones.
- h) Para el seguimiento las decisiones y acciones que se tomen, así como para incrementar la probabilidad de éxito de los proyectos, se recomienda el involucramiento del encargado de proyectos de Gerencia en tal actividad.
- i) En caso de que el resultado de los indicadores calculados no sea satisfactorio se recomienda evaluar el desarrollo de las decisiones, acciones y resultados de la investigación para encontrar las posibles causas y tomar las acciones de mejora que correspondan.

## 8. Control de cambios

Edición	Sección del documento	Cambios
2	Objetivo y responsabilidad	Se modificó el objetivo y responsabilidad del proceso.
	Definiciones	Se revisaron y agregaron definiciones de acuerdo a las actividades planteadas en el procedimiento.
	Descripción	Se amplió la actividad del procedimiento con los subprocesos 2 y 3 que se integran al diagrama de flujo.
	Diagrama de flujo	Se incluyen las actividades de requerimientos de investigaciones, priorización de propuestas de investigaciones, revisión de los proyectos de investigación, gestión de la contratación del proveedor de servicios técnicos, revisión de instrumentos de recopilación de información,

	<b>Procedimiento de calidad</b>	P.C.DP-01 Edición 02
	<b>Programación y Ejecución de Investigaciones de Mercados Laborales</b>	13 de 13

		prueba piloto, seguimiento del trabajo de campo e información de registros de la investigación, revisión del informe final, reevaluación del proveedor, divulgación de la investigación y evaluación de la satisfacción de la investigación así como del impacto de la investigación. Se generan nuevos registros del proceso.
--	--	---

<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Subgerencia	10-04-2024	