



**MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

**Viceministerio de Planificación Institucional y
Coordinación Regional**
Dirección de Planificación Institucional
Departamento de Estudios e Investigación Educativa

Insumos para definición de criterios en la asignación de códigos de conserjería en centros educativos públicos

Informe de investigación



Equipo Investigador:

Wendy Jiménez Asenjo

Jorge Villalobos Ramírez

2026



371.3

J61i

Jiménez Asenjo, Wendy; Villalobos Ramírez, Jorge

Insumos para definición de criterios en la asignación de códigos de conserjería en centros educativos públicos / Ministerio de Educación Pública, Viceministerio de Planificación y Coordinación Regional, Dirección de Planificación Institucional, Departamento de Estudios e Investigación Educativa; Wendy Jiménez Asenjo, Jorge Villalobos Ramírez. -- 1a. ed. -- San José, Costa Rica : Ministerio de Educación Pública, 2026.

65 páginas; peso 1,74 megabytes.

ISBN: 978-9977-60-649-1 (digital)

1. PLANIFICACIÓN DE LA EDUCACIÓN. 2. HIGIENE.
3. CONDICIONES DE TRABAJO. 4. INSTALACIÓN EDUCATIVA.
5. CENTROS EDUCATIVOS. 6. COSTA RICA. I. TITULO.



Tabla de contenidos

Índice de figuras	4
Índice de tablas	4
Lista de abreviaturas y siglas.....	5
Presentación.....	6
Resumen ejecutivo.....	7
Capítulo 1. Introducción.....	9
1.1. Antecedentes de la investigación.....	10
1.2. Criterios incompletos para la asignación de códigos de conserjes: un acercamiento al problema de investigación	14
1.3. ¿Cuál es la necesidad institucional que aborda esta investigación?	15
Capítulo 2. Marco de referencia	17
Capítulo 3. Diseño metodológico	24
Capítulo 4. Análisis y discusión de datos	31
4.1. Universidad de Costa Rica.....	31
4.2. Universidad Nacional	34
4.3. Instituto Tecnológico de Costa Rica	39
4.4. Universidad Técnica Nacional.....	40
4.5. Instituto Nacional de Aprendizaje	44
4.6. Insumos técnicos para la toma de decisiones: Aplicación del benchmarking al modelo de conserjería	48
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones	58
Referencias	61



Índice de figuras

Figura 1. Condiciones para la asignación de recargos.....	22
Figura 2. Objetivos de investigación	25
Figura 3. Criterios para seleccionar el corpus documental.....	26
Figura 4. Instituciones seleccionadas para revisar su corpus documental.....	27
Figura 5. Cuatro componentes para el análisis del corpus documental.....	27
Figura 6. Criterios de rigurosidad del proceso investigativo.....	28
Figura 7. Principales aspectos para designación de códigos de conserjes según instancia educativa.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Cantidad de códigos de conserje según rangos de secciones o grupos.	20
Tabla 2. Estructura y variables de la matriz de cálculo para la determinación de horas de conserjería en la Universidad de Costa Rica	33
Tabla 3. Cuadro sinóptico de las características del puesto de conserjería según institución educativa.....	51
Tabla 4. Benchmarking de modelos de gestión de conserjería y propuesta para el MEP	56



Lista de abreviaturas y siglas

APSE	Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza
DEIE	Departamento de Estudios e Investigación Educativa
DGSC	Dirección General de Servicio Civil
DPI	Dirección de Planificación Institucional
DDSE	Departamento de Desarrollo de Servicios Educativos
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje
ITCR	Instituto Tecnológico de Costa Rica
MEP	Ministerio de Educación Pública
UCR	Universidad de Costa Rica
UNA	Universidad Nacional
UTN	Universidad Técnica Nacional



Presentación

La gestión educativa eficiente requiere que la asignación de recursos se base en análisis técnicos que aseguren equidad y condiciones adecuadas para el aprendizaje. Bajo este principio, el Ministerio de Educación Pública (MEP) presenta este informe para ofrecer insumos que permitan a los cuerpos técnicos de la institución la actualización de los criterios de dotación del personal de conserjería en los centros educativos públicos.

Tradicionalmente, este recurso se ha asignado según la matrícula y el número de secciones; sin embargo, la complejidad de la infraestructura actual y las normativas de salud y seguridad laboral exigen modelos con mayor precisión técnica. Por ello, el Departamento de Estudios e Investigación Educativa (DEIE), a solicitud del Departamento de Desarrollo de Servicios Educativos (DDSE), elaboró esta investigación basada en el análisis documental y la aplicación de la técnica benchmarking.

Presentamos este informe de investigación con la certeza de que modernizar nuestros modelos de gestión es fundamental para garantizar centros educativos seguros, saludables y eficientes.

Natalie Pickering Méndez
Jefatura
Departamento de Estudios e
Investigación Educativa

Yahaira Solís Chaves
Directora
Dirección de Planificación
Institucional



Resumen ejecutivo

Este estudio responde a la necesidad del Ministerio de Educación Pública (MEP) de cerrar la brecha existente entre los criterios técnicos vigentes para la asignación de personal de conserjería y la demanda operativa real de los centros educativos, con el fin de generar insumos que permitan al Departamento de Desarrollo de Servicios Educativos (DDSE) redefinir estos parámetros bajo principios de equidad y legalidad.

El objetivo general se centró en sistematizar la información disponible sobre dicha asignación para facilitar el establecimiento de criterios actualizados, utilizando para ello un enfoque cualitativo descriptivo basado en el análisis documental y la técnica de benchmarking para contrastar el modelo del ministerio con las mejores prácticas de las universidades estatales y el Instituto Nacional de Aprendizaje.

Los principales hallazgos de la investigación revelan una brecha metodológica entre el modelo de asignación del MEP y el de las universidades estatales, ya que mientras el ministerio utiliza indicadores de matrícula y secciones, instituciones como la UCR y la UNA emplean ingeniería de procesos basada en cronometría y métrica espacial para determinar la carga laboral real.

En este sentido, se identificó que el modelo universitario transforma la plaza de una concesión administrativa a una variable matemática verificable, donde cada código responde a una capacidad instalada de limpieza técnica que considera el levantamiento físico de áreas y la intensidad de uso según horarios de operación. Por su parte el ITCR, la UTN y el INA mantienen perfiles polifuncionales que integran tareas de logística, mensajería y mantenimiento.

Se concluye que la eficiencia operativa institucional depende de la transición hacia una variable matemática verificable basada en la capacidad instalada de limpieza y no únicamente en estimaciones poblacionales, reconociendo la labor de conserjería como una función esencial de salud pública.



Por tanto, se recomienda al DDSE diseñar un modelo que integre variables de infraestructura física en la fórmula de asignación para corregir distorsiones en centros con áreas extensas, además de desarrollar herramientas técnicas que permitan justificar cada plaza ante las autoridades presupuestarias mediante datos medibles y actualizar la normativa vigente para formalizar la polifuncionalidad operativa del puesto.





Capítulo 1. Introducción

El Ministerio de Educación Pública (MEP), a través del Departamento de Desarrollo de Servicios Educativos (DDSE), desempeña una función relevante en la dotación de recursos humanos no docentes a las instituciones educativas del país.

Este departamento se encarga específicamente de asegurar que la oferta educativa sea oportuna y pertinente, lo que incluye la gestión y provisión de servicios administrativos docentes, siendo crucial la asignación eficiente y equitativa de códigos y/o recargos de funciones para el personal de conserjería, ya que este garantiza condiciones esenciales de salubridad, higiene, seguridad y operatividad diaria en los centros educativos públicos.

La gestión administrativa de estos recursos se rige por criterios técnicos definidos en coordinación entre el DDSE y la Dirección de Planificación Institucional (DPI). Sin embargo, la efectividad de esta asignación se ha visto comprometida por la existencia de una brecha crítica entre los criterios técnicos formales vigentes y la demanda operativa real de mantenimiento y limpieza de los centros.

La base de asignación actual, basada predominantemente en indicadores simples como la matrícula y la cantidad de secciones, otorgando códigos o en su defecto dos recargos por infraestructura adicional.

Esta situación se ha transformado en un riesgo de gestión pública, evidenciado por las quejas sobre la sobrecarga laboral y el irrespeto a los derechos del personal. Es en este contexto que, mediante oficio DVM-PICR-DPI-DDSE-2105-2025 del 24 de octubre del 2025, el DDSE solicita al Departamento de Estudios e Investigación Educativa (DEIE) la realización de una investigación sobre la contratación de servicios de limpieza para cumplir con lo solicitado por la Junta Paritaria de Relaciones Laborales.

Ante esta petitoria, el DEIE propone una investigación que sistematice la información disponible para la asignación de códigos de conserjería, a fin de generar un insumo que facilite al DDSE la revisión y el establecimiento de criterios técnicos actualizados para dicha asignación.



Con respecto a la estructura del presente documento, este comprende cinco capítulos, el primero es introductorio y en él se desarrollan los antecedentes, el problema de investigación y la justificación; el segundo capítulo presenta el marco de referencia que sustentará el análisis; el tercer capítulo expone el diseño metodológico propuesto para alcanzar los objetivos; seguidamente, el cuarto capítulo expone los hallazgos, por último, el quinto capítulo, establece las conclusiones y recomendaciones.

1.1. Antecedentes de la investigación

Este análisis establece el contexto legal, administrativo y sociolaboral del servicio de conserjería en los centros educativos públicos del MEP. La comprensión de la situación actual depende de la evolución regulatoria, las políticas de gestión de recursos humanos del ministerio y la Dirección General del Servicio Civil (DGSC) y la conflictividad generada por la sobrecarga laboral.

El puesto de conserje en los centros educativos públicos posee un marco regulatorio especializado que lo distingue de otras clases de puestos en la Administración Pública. La base normativa que rige este servicio es el Reglamento de Conserjería de las Instituciones Educativas Oficiales, contenido en el Decreto Ejecutivo N° 29773-MEP (Ministerio de Educación Pública [MEP], 2001), el cual derogó y sustituyó al anterior Decreto Ejecutivo N° 21709-MEP (MEP, 2001; MEP, 1992).

Una especificidad administrativa fundamental de este marco legal es su aplicación exclusiva a los conserjes que laboran en los centros educativos, lo que implica que sus puestos están clasificados por aparte y son conceptualmente distintos de otras clases laborales operativas, como los Oficiales de Seguridad (Tacsan Loria & Chaves Pérez, 2017). El reglamento especializado detalla las condiciones laborales, incluyendo las obligaciones fundamentales, el régimen de jornada y las prohibiciones (MEP, 2001; MEP, 1992). Entre las obligaciones inherentes al puesto se establece la necesidad de prestar los servicios de forma regular y continua, velar por el buen uso y conservación de los implementos de limpieza proporcionados, y ejecutar las labores con eficiencia, lo que



incluye el aseo y limpieza de la planta administrativa cuando así se asigne (MEP, 2001; MEP, 1992).

En virtud del principio de jerarquía normativa y de especialidad, el mismo reglamento prevé que, en aquellos ámbitos donde la regulación específica sea omisa, se aplicarán de manera supletoria el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, el Reglamento Interior de Trabajo del MEP y el Código de Trabajo (Tacsan Loria & Chaves Pérez, 2017).

A pesar de la existencia de esta regulación específica y protectora, el perfil formal del puesto, tal como se describe en los sistemas de clasificación, establece que su propósito primario es ejecutar labores de limpieza, actividades sencillas de oficina y apoyo en mensajería, lo que sugiere una labor de índole fundamentalmente operativa, que demanda esfuerzo físico e impone pocas relaciones de trabajo (Poder Judicial, n.d.). Esta rigidez regulatoria se convierte en un precursor de la sobrecarga funcional, ya que el puesto, aunque legalmente diseñado para tareas sencillas, termina absorbiendo exigencias administrativas y operativas de mayor complejidad.

La distancia entre la descripción formal del puesto de conserje y las realidades operativas impuestas por la dinámica de los centros educativos ha generado una crisis en la clasificación administrativa que la DGSC ha intentado paliar mediante sobresueldos temporales (DGSC, 2013). Cabe destacar que durante el proceso de validación de este estudio, el DDSE aclaró que esta situación se da ante ausencia de códigos específicos.

La administración central ha reconocido la necesidad de que el personal operativo, incluida la conserjería, ejecute labores de mayor complejidad funcional. Esta situación se materializó mediante la Resolución DG-138-2013 (DGSC, 2013), la cual prorrogó una resolución anterior y autorizó al MEP a asignar sobresueldos por el ejercicio de funciones administrativas, propias de puestos sujetos al Título I del Estatuto de Servicio Civil (DGSC, 2013; DGSC, 2012). Esta medida se justificó explícitamente en la necesidad de brindar continuidad al servicio público, al considerar que la ejecución de estas labores, aunque de índole operativo y calificado, era imprescindible para el buen funcionamiento de los centros



y la garantía del proceso educativo (DGSC, 2013; DGSC, 2012). Durante el proceso de validación de este estudio, el DDSE aclaró que cada año se actualiza la aprobación de asignación de recargos y que para el año 2026 se presentó la Resolución DGSC-DG-20-2026.

Específicamente para la clase de puesto de Conserje de Centro Educativo, el sobresueldo se justifica, en parte, por la amplitud y cuantía de la infraestructura del centro educativo, incluyendo espacios como gimnasios, bibliotecas, laboratorios, talleres, cocinas y bodegas, los cuales requieren una limpieza continua para conservar los bienes del Estado (DGSC, 2013; DGSC, 2012). La verificación de esta complejidad, previo a la autorización del sobresueldo, recae en el DDSE del MEP, mediante los mecanismos de control que se establezcan (DGSC, 2013; DGSC, 2012).

Desde una perspectiva administrativa, el sobresueldo no puede exceder el cincuenta por ciento del salario base de la clase de puesto correspondiente (DGSC, 2013; DGSC, 2012). Sin embargo, el mecanismo conlleva una implicación legal significativa: su temporalidad. La Resolución DG-138-2013 establece taxativamente que, dada su naturaleza transitoria, los sobresueldos autorizados no constituyen un derecho adquirido (DGSC, 2013; DGSC, 2012).

Ante esta situación la administración desea mejorar la metodología utilizada para determinar la dotación de personal, la cual históricamente ha carecido del rigor técnico necesario para establecer una distribución de carga equitativa. Si bien el MEP utiliza rangos de matrícula y número de secciones para la asignación de personal docente (MEP, 2024), la dotación de conserjes se ve afectada por factores operacionales, como la recurrente omisión de nombrar sustitutos cuando las conserjes son readecuadas a otras labores (Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza [APSE], 2014; APSE, 2015). Se resalta que durante el proceso de validación de este estudio, el DDSE aclara que las sustituciones se manejan aparte por Departamento de Gestión de Talento Humano (DGTH); es decir, no se dan puestos nuevos para sustituciones.



La APSE (2014, 2015) atribuye la percepción de sobrecarga laboral a la ausencia de métricas técnicas para evaluar con precisión el desempeño y la demanda de tareas en el sector. Por su parte, la DGSC ha desarrollado guías para la realización de estudios de cargas de trabajo en instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, cuyo objetivo es determinar el número óptimo de funcionarios basándose en la medición de tiempos y métodos (DGSC, 2015; DGSC, 2017).

La metodología técnica define el tiempo estándar como el periodo requerido por un operario calificado para ejecutar una tarea específica a un ritmo normal, bajo condiciones y métodos normalizados (DGSC, 2017). Para garantizar la objetividad en la medición, la clasificación técnica distingue entre estándares subjetivos que están basados en la experiencia, estadísticos que son derivados de promedios históricos y técnicos que son determinados mediante ingeniería de métodos. En este contexto, la omisión de estándares técnicos en las funciones de conserjería constituye una falla estructural que subestima la carga laboral y promueve el déficit de personal (DGSC, 2017).

La relación entre la disponibilidad de personal de conserjería y la garantía de condiciones sanitarias en los centros educativos ha sido objeto de análisis por parte de la Sala Constitucional (2025). Según consta en la sentencia N° 2025029391, el Tribunal identifica una discrepancia entre la demanda real de limpieza en instituciones con alta matrícula y la respuesta administrativa del Ministerio de Educación Pública. El criterio judicial describe como insuficiente la gestión basada en soluciones de carácter expectante o supeditadas a disponibilidad presupuestaria, al considerar que estas no neutralizan los riesgos sanitarios identificados. Asimismo, la jurisprudencia señala que la omisión en la asignación de plazas, ante solicitudes técnicas formales, se traduce en una vulneración de los estándares de diligencia exigibles para la protección del entorno escolar y la salud de la población estudiantil (Sala Constitucional, 2025).

La falta de correspondencia entre el marco normativo, la clasificación formal y la dotación adecuada ha generado un historial de conflicto laboral sostenido y documentado por las organizaciones sindicales. Desde al menos 2014, los conserjes afiliados a



organizaciones como la APSE han denunciado violaciones a sus derechos laborales (APSE, 2014; APSE, 2015).

En resumen, el servicio de conserjería en el MEP se rige por un marco normativo especializado establecido en el Decreto N° 29773-MEP que define el puesto como una labor operativa de ejecución de tareas. No obstante, existe una brecha entre esta descripción formal y la realidad operativa, lo que ha generado una situación de sobrecarga laboral denunciada por organizaciones sindicales. Para enfrentar esta dinámica y garantizar la continuidad del servicio, la DGSC ha autorizado al MEP la asignación de sobresueldos por el ejercicio de recargos de funciones, medida que se actualiza anualmente y que para el año 2026 se rige por la Resolución DGSC-DG-20-2026. Esta disposición administrativa, de naturaleza transitoria y no constitutiva de derechos adquiridos, responde a la necesidad de cubrir las exigencias operativas de los centros educativos ante la ausencia de códigos específicos y la falta de métricas técnicas que permitan una dotación de personal basada en estándares de tiempos y cargas de trabajo.

1.2. Criterios incompletos para la asignación de códigos de conserjes: un acercamiento al problema de investigación

El personal de conserjería garantiza las condiciones esenciales de salubridad, higiene y operatividad diaria en los centros educativos, por ello, la asignación eficiente y equitativa de códigos para este personal es un proceso crítico.

Actualmente, la normativa para la distribución de plazas se basa en manuales técnicos coordinados por el DDSE y la DPI. Sin embargo, la eficacia de esta distribución depende intrínsecamente de la solidez y la vigencia de los criterios técnicos utilizados para medir la carga de trabajo real. Cuando estos criterios se vuelven inconsistentes, obsoletos o incompletos, la gestión administrativa se compromete, derivando en desajustes operacionales y conflictos laborales recurrentes.



En este contexto, el problema de investigación se centra en la existencia de una brecha entre los criterios técnicos formales empleados por el MEP para dimensionar la plantilla de conserjería y la demanda operativa real de los centros educativos.

La falta de criterios técnicos para la asignación de códigos provoca una disparidad significativa entre la dotación de personal disponible y las necesidades funcionales de las instituciones. Este desajuste se magnifica porque el modelo de asignación actual está anclado predominantemente en la matrícula estudiantil y la cantidad de secciones o grupos; así como, las disposiciones de la autoridad presupuestaria donde limitan la creación de nuevos puestos.

La administración de los servicios de conserjería en los centros educativos enfrenta desafíos operativos relacionados con la organización de las tareas y la atención de la demanda de servicios de salubridad y mantenimiento. Estos aspectos de gestión representan áreas de atención para la equidad laboral y la seguridad jurídica institucional. Ante este escenario, surge la necesidad de contar con parámetros técnicos y estándares de medición que fortalezcan la gestión de la dotación de personal, brindando insumos que permitan una planificación técnica de las cargas de trabajo bajo criterios de eficiencia.

De esta problemática se deriva la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los criterios técnicos de asignación de códigos de conserjería empleados por otras instituciones del sector educación costarricense que serían relevantes para la reformulación de los criterios para el DDSE?

1.3. ¿Cuál es la necesidad institucional que aborda esta investigación?

El desarrollo de esta investigación se justifica al abordar una necesidad institucional que consiste en aportar los insumos técnicos requeridos por el DDSE para redefinir los criterios de asignación de códigos de conserjería, garantizando la equidad y legalidad en la dotación de personal. El servicio, regulado por el Decreto Ejecutivo N° 21709-MEP y sus reformas (MEP, 2001), sustenta su codificación en dos criterios: una dotación inicial basada en matrícula según el Manual de Códigos y Recargos Administrativos del Ministerio de



Educación Pública (MEP, 2024) y una compensación como el sobresueldo autorizado por la Resolución DG-138-2013 de la DGSC (DGSC, 2013).

No obstante, estos recargos, concebidos por la APSE como soluciones paliativas, se han convertido en una práctica recurrente ante la insuficiencia de los códigos base. Según la APSE (2015), la asignación actual deriva en una carga de trabajo desequilibrada que impide al personal desempeñar sus funciones adecuadamente, generando denuncias por irrespeto a horarios, recargo de funciones y falta de implementos. En este sentido, la sistematización de la información y la actualización de los criterios técnicos representan un ajuste administrativo y una herramienta indispensable para prevenir futuros litigios laborales, mitigando así el riesgo legal y reputacional para el MEP.

El alcance de este estudio se delimita al ámbito normativo y técnico de la dotación de códigos de conserjería dentro de los centros educativos públicos, con un foco principal en la revisión, sistematización y propuesta de insumos técnicos que permitan al DDSE redefinir los criterios de asignación de personal.

La viabilidad se sustenta en la disponibilidad de documentación institucional y normativa, así como en la evidencia pública de la problemática, lo que facilitará un enfoque primordialmente documental y analítico-normativo.

Finalmente, una dotación adecuada impacta directamente en la mejora de la calidad del servicio educativo, pues la salubridad y el mantenimiento de las instalaciones son factores cruciales para un ambiente educativo propicio, constituyendo una acción estratégica de modernización de la administración pública costarricense y alineándose con el mandato institucional del DDSE.



Capítulo 2. Marco de referencia

La dotación de personal de conserjería en los centros educativos públicos de Costa Rica está regulada mediante manuales y reglamentos, los cuales resultan indispensables ante la creciente demanda de servicios y las limitaciones presupuestarias que enfrenta el MEP (Ministerio de Educación Pública [MEP], 2024, p. 4). En este marco, la DPI, a través del DDSE, pone a disposición el Manual para la Asignación de Códigos y Recargos Administrativos en Centros Educativos, cuyo propósito principal es sustentar la asignación de recursos administrativos a nivel nacional (MEP, 2024, p. 5).

Este manual constituye un instrumento técnico-administrativo que establece los procedimientos necesarios para la dotación de personal en todas las modalidades y niveles del sistema educativo costarricense. Cabe destacar que esta normativa entró en vigor el 1 de junio de 2024, derogando versiones anteriores (MEP, 2024, p. 13).

Un aspecto relevante dentro del manual es la diferenciación conceptual entre códigos y recargos. El MEP establece una distinción clara entre ambos:

- Recargos de funciones: surgen como respuesta a tareas impostergables (docentes, técnico-docentes o administrativas) en situaciones donde las restricciones presupuestarias impiden la creación de plazas a tiempo completo, o cuando el volumen de trabajo no justifica una jornada completa (MEP, 2024, p. 5).
- Naturaleza temporal: según la jurisprudencia de la Sala Constitucional, los recargos tienen carácter temporal y responden a la necesidad del servicio, no del servidor, por lo que no generan derechos adquiridos (MEP, 2024, p. 6).
- Remuneración: implica un reconocimiento económico, limitado a que la suma total de recargos no supere el 50% del salario base correspondiente. Esta disposición se fundamenta en el artículo 118 inciso J del Código de Educación (MEP, 2024, p. 5).
- Disponibilidad presupuestaria: tanto los códigos como los recargos están sujetos a la disponibilidad presupuestaria del MEP. Además, la administración puede suprimir estos recursos si las condiciones del centro educativo cambian y ya no cumplen con los requisitos normativos vigentes (MEP, 2024, p. 6).



En cuanto al puesto de conserje, este se clasifica dentro del grupo de Puestos Administrativos del MEP, según su naturaleza, funciones y requisitos. Su función principal consiste en ejecutar labores de aseo, limpieza y mensajería en los centros educativos públicos (MEP, 2024).

De acuerdo con el Manual de Clases del Servicio Civil, el propósito del puesto es realizar diversas tareas manuales relacionadas con el aseo, la limpieza y la mensajería en instituciones educativas (Dirección General de Servicio Civil [DGSC], s.f., p. 2). Los resultados esperados incluyen:

1. Aseo y limpieza en la planta física de un Centro Educativo; así como de instrumentos, materiales, mobiliario y equipo de oficina utilizado, y recolección de los desechos y basura que se originan dentro del mismo.
2. Colaboración en el traslado y acomodo de materiales, mobiliario y equipo, en el normal desarrollo de las actividades, así como para eventos o actos especiales dentro del Centro Educativo.
3. Ejecución de labores de mensajería y pagos por servicios públicos, propios de la institución.
4. Recolección, resguardo y entrega de los objetos olvidados por estudiantes o profesorado del Centro Educativo.
5. Revisión del estado de los conductos de evacuación de aguas de la planta física y realizar pequeños arreglos de mantenimiento, reportando los desperfectos, averías o daños que se observen y que puedan alterar el buen funcionamiento de las actividades desarrolladas en el Centro Educativo.
6. Ejecución de labores administrativas inherentes al cargo que desempeña, tales como: resolver consultas y suministrar información; tocar la sirena o campana en los horarios de entrada, cambios de lección y salida correspondientes; encender y apagar luces de las instalaciones, colaboración a personal conserje; aplicar principios prácticos y normas de su campo de acción.
7. Otros resultados acordes con el propósito de la clase. (DGSC, s.f., p. 2).



Complementariamente, el Reglamento de Servicio de Conserjería de las Instituciones Educativas Oficiales (N° 29773-MP) establece funciones específicas y límites claros. Este reglamento aplica a todos los centros educativos bajo la dependencia del MEP (MEP, 2001, Art. 3°, pp. 1-2). Entre las tareas específicas de aseo y limpieza se incluyen:

- Barrer y limpiar, con mecha húmeda, las aulas que se le asignen una vez concluidas las lecciones, incluyendo la planta física y las zonas verdes internas (MEP, 2001, Art. 3°, a.1, a.2, p. 1).
- En centros con dos o más jornadas, los conserjes están obligados únicamente a barrer las aulas en el intermedio (MEP, 2001, Art. 3°, a.1, p. 2).
- Limpiar los servicios sanitarios después de cada recreo y al finalizar la jornada de trabajo (MEP 2001, Art. 3°, a.4, p. 2).
- Limpiar ventanas y paredes, siempre y cuando la altura no ponga en riesgo su salud física; en caso de mucha altura, la institución debe facilitar los implementos adecuados, sin recurrir al uso de escaleras o artículos que puedan causar accidentes laborales (MEP, 2001, Art. 3°, a.3, p. 2).
- Realizar el aseo y limpieza en las aulas de atención especial (MEP, 2001, Art. 3°, a.5, p. 2).

Asimismo, el reglamento establece tareas excluidas que son fundamentales para el análisis técnico del puesto, ya que el conserje no está obligado a realizarlas (Art. 5°, p. 3):

- Cumplir con las funciones de un compañero incapacitado (aunque el Director puede solicitar colaboración si no se extralimita la carga de trabajo) (MEP, 2001, Art. 5°, a, p. 3).
- Abrir y cerrar portones, ni permanecer cuidando de los mismos durante la jornada, salvo fuerza mayor (MEP 2001, Art. 5°, b, p. 3).



- La limpieza de comedores escolares, zonas aledañas donde existan sodas dentro de la institución, ni realizar funciones no estipuladas en el Capítulo II del Reglamento (MEP, 2001, Art. 5º, c, p. 3).

En cuanto a los requisitos académicos para el puesto de conserje en centros educativos, se establece que el nivel mínimo exigido es haber concluido el Segundo Ciclo de la Enseñanza General Básica (sexto grado), o bien contar con certificados de finalización de ciclos de Educación Especial, tales como Prevocacional, Diversificada Vocacional, III y IV Ciclo de Educación Especial, o equivalentes (DGSC, s.f., p. 4).

Respecto a los criterios de asignación de códigos y recargos para el personal de conserjería, el MEP los detalla en la sección 3.4 del Manual para la Asignación de Códigos y Recargos Administrativos en Centros Educativos. La regla general para la asignación de códigos se basa en la cantidad de secciones o grupos oficialmente reportados: se asigna un código por cada 10 grupos o secciones (MEP, 2024, p. 58).

La escala general de asignación es la siguiente:

Tabla 1. *Cantidad de códigos de conserje según rangos de secciones o grupos.*

Rango de secciones/grupos	Cantidad máxima de códigos
Hasta 10 secciones	1 conserje
De 11 a 20 secciones	2 conserjes
De 21 a 30 secciones	3 conserjes
De 31 a 40 secciones	4 conserjes
De 41 a 50 secciones	5 conserjes
Más de 50 secciones	6 conserjes

Nota: Elaboración propia a partir de datos del MEP (2024, p. 58).

Esta normativa aplica a una amplia variedad de centros educativos, incluyendo Preescolar, Enseñanza General Básica (Unidocente, 1 a 5, y Educación Indígena), Escuelas



Laboratorio, Centros de Enseñanza Especial, Liceos Rurales, UP/IEGB, Colegios Artísticos, Colegios Laboratorio y Secciones Académicas Nocturnas (MEP, 2024, p. 58).

En cuanto a las consideraciones y excepciones para la asignación de códigos, se contemplan los siguientes casos:

- Colegios Académicos y Técnicos Profesionales: En el caso de Colegios Académicos (categorías 1, 2 y 3), se toma en consideración la conformación de talleres en las modalidades de Orientación Tecnológica y Orientación Ambientalista. Para los Colegios Técnicos Profesionales (categorías 1, 2 y 3), se consideran los talleres de especialidad.
- Liceos Bilingües: La cantidad de secciones para la asignación de códigos en Liceos Bilingües (categorías 1, 2 y 3) se calcula tomando la totalidad de secciones más un 30% adicional, debido a la división de secciones en medios grupos para ciertas asignaturas.
- CINDEA e IPEC: En el caso de los CINDEA/IPEC (incluidos los de Educación Indígena), la condición para autorizar el código se basa en la matrícula convencional y educación técnica dividida entre 25. El máximo de códigos asignables es de 4 (MEP, 2024, pp. 58-59).

Por otro lado, existen exclusiones específicas en los criterios de priorización. No se consideran para asignación de códigos los Satélites de los CINDEA-IPEC, los Satélites en Educación Indígena y las Secciones Técnicas Nocturnas (MEP, 2024).

En este marco, el DDSE aplica criterios de priorización para la asignación de códigos de conserjería, dando preferencia a:

- Centros educativos que no tengan códigos asignados y que cuenten con mayor cantidad de grupos o secciones.
- Centros educativos que cuenten con mayor infraestructura.



- Centros educativos que cuenten con Orden Sanitaria emitida por el Ministerio de Salud (MEP, 2024, p. 59).

En lo que respecta a la asignación de recargos, esta también se fundamenta en la cantidad de secciones. Los recargos se otorgan a centros que no cuentan con el total de códigos que les correspondería según la normativa. La regla establece que por cada cinco grupos se puede asignar un recargo de medio tiempo o dos recargos de un cuarto de tiempo (MEP, 2024). Existen criterios especiales para asignar recargos en casos excluidos de códigos, como:

Figura 1. *Condiciones para la asignación de recargos.*



Nota. Elaboración propia a partir de datos expuestos por Ministerio de Educación Pública, 2024, pp. 59-60.

La regla es que cada 5 grupos se puede asignar un recargo de ½ tiempo o dos de ¼ de tiempo. Existen criterios especiales para recargos en Satélites y Secciones Técnicas Nocturnas (que estaban excluidas de códigos): Satélites de CINDEAS/IPEC y Secciones Técnicas Nocturnas: Se puede asignar 1 recargo si la matrícula convencional alcanza los 150 estudiantes. El DDSE valorará la posibilidad de asignar un segundo o tercer recargo si la matrícula supera los 150 o 250 estudiantes, respectivamente (MEP, 2024).



Además, se contempla una excepción adicional bajo criterio del DDSE, que permite dotar de recursos extraordinarios (hasta un código o su equivalente en recargos) si las condiciones de la institución lo justifican. Esto incluye factores como el número de espacios administrativos, oficinas de supervisión educativa, instalaciones deportivas y talleres. Para ello, la institución debe presentar un croquis y la asignación estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria (MEP, 2024).

Por otra parte, el Reglamento de Servicio de Conserjería establece el marco normativo que regula las relaciones laborales entre el MEP y el personal de conserjería en los centros educativos oficiales (MEP, 2001, art. 1).

En relación con la jornada laboral, se dispone que los conserjes deben cumplir ocho horas diarias de lunes a viernes, completando una jornada semanal de cuarenta horas. El horario se ajustará a las necesidades de cada institución y será responsabilidad del director distribuirlo, respetando los días y horas establecidos (MEP, 2001, arts. 24-25).

Respecto a los tiempos de alimentación, en jornadas continuas se otorgan cuarenta minutos para el almuerzo, considerado parte efectiva de la jornada laboral (MEP, 2024, art. 26). Asimismo, se conceden diez minutos en la mañana y diez minutos en la tarde para el refrigerio, también contabilizados como tiempo efectivo de trabajo (MEP, 2024, art. 27).

La información expuesta corresponde a la normativa oficial que orienta la asignación de códigos y recargos administrativos en los centros educativos públicos. Los lineamientos, criterios y disposiciones contenidos en el Manual para la Asignación de Códigos y Recargos, el Manual de Clases del Servicio Civil y el Reglamento de Servicio de Conserjería constituyen la base normativa vigente que el MEP utiliza para definir la dotación de personal de conserjería, considerando variables como la matrícula institucional, la infraestructura disponible y la capacidad presupuestaria. Estos documentos conforman el marco técnico que sustenta las decisiones administrativas en esta materia.



Capítulo 3. Diseño metodológico

Este capítulo presenta el diseño metodológico implementado para analizar el marco normativo y técnico relativo a la asignación de códigos de conserjería en los centros educativos públicos.

La investigación se adscribe a un enfoque cualitativo, buscando una comprensión contextualizada del corpus normativo y técnico que rige la asignación de códigos de conserjería. Este enfoque es el más idóneo para el análisis de políticas públicas y marcos regulatorios, ya que permite interpretar la complejidad, la lógica interna y los matices inherentes a los documentos formales (Flick, 2018).

Se adoptó un alcance descriptivo bajo un diseño transeccional; lo que implica que se analizará un corpus documental constituido por leyes, reglamentos e informes oficiales vigentes que serán descritos y contextualizados para cumplir con el propósito de esta investigación.

A partir de estas consideraciones, se establecen como objetivos de la investigación los siguientes:



Figura 2. *Objetivos de investigación*



Nota. Elaboración propia, 2026.

Para responder estos objetivos se aplicará la técnica de análisis documental, que requiere la conformación rigurosa de un corpus que estará compuesto exclusivamente por documentos oficiales emitidos por el MEP y otras instituciones públicas del sector educativo costarricense.

Los criterios para la selección de los documentos fueron definidos para garantizar la pertinencia y rigurosidad del análisis:



Figura 3. *Criterios para seleccionar el corpus documental*



Nota. Elaboración propia, 2026.

A partir de estos criterios para elegir el corpus documental, se seleccionan las instituciones públicas de las que se analizará la documentación que permitirá contrastar los criterios del MEP con modelos de gestión de talento humano formalmente establecidos. Además, actúan como una fuente clave de triangulación documental (Patton, 2015), enriqueciendo el insumo final con modelos operativos y legalmente sólidos dentro del sistema administrativo costarricense.

Las instituciones seleccionadas fueron las siguientes:



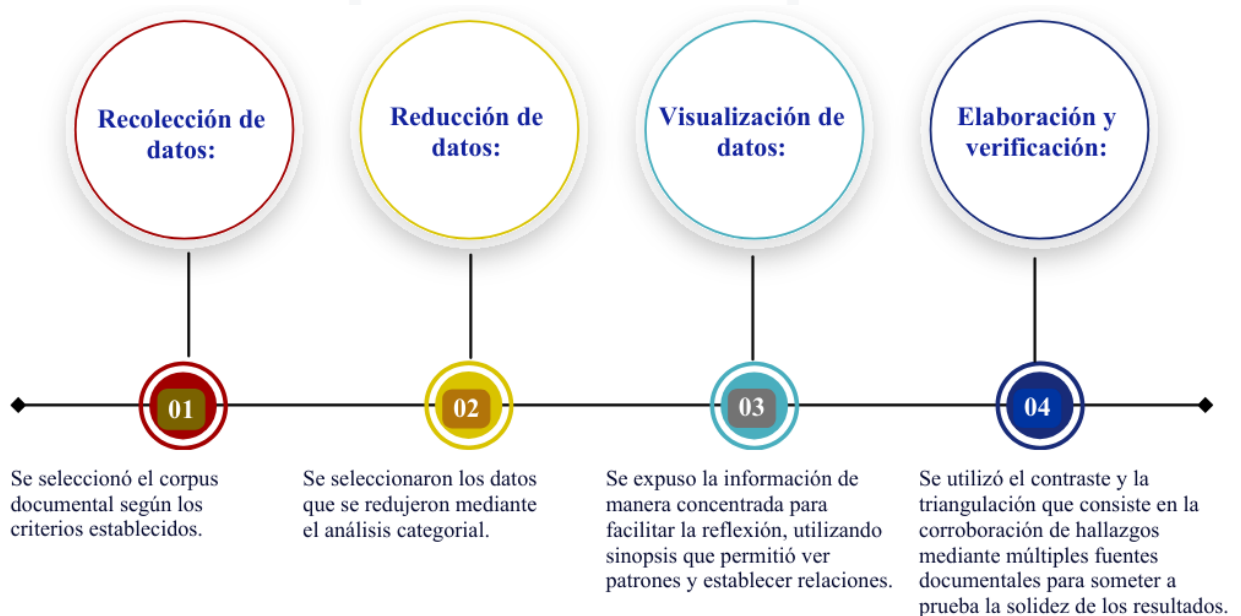
Figura 4. Instituciones seleccionadas para revisar su corpus documental



Nota. Elaboración propia, 2026.

El proceso de análisis se estructuró siguiendo los cuatro componentes propuestos por Matthew B. Miles y A. Michael Huberman (2014).

Figura 5. Cuatro componentes para el análisis del corpus documental



Nota. Elaboración propia, 2026.



Para asegurar la solidez y la calidad del proceso investigativos, se aplicaron los criterios de rigurosidad propuestos por Sarah J. Tracy (2021):

Figura 6. *Criterios de rigurosidad del proceso investigativo*



Nota. Elaboración propia, 2026.

Para esta investigación se definieron como categorías de análisis que respondan al objetivo uno que refiere a determinar los criterios vigentes en la normativa del MEP, las categorías de análisis serán de matrícula y número de secciones o grupos. Mientras que para responder al objetivo dos que refiere a la identificación de criterios que otras instituciones públicas del sector educación costarricense utilizan para la asignación de



códigos de conserjería, se trabajó con categorías emergentes. Finalmente, para responder al objetivo tres que remite al contraste de criterios para la asignación de códigos de conserjería, se trabajó con las categorías de análisis definidas en los objetivos uno y dos.

Para realizar el análisis comparativo entre los modelos de las universidades estatales y la normativa vigente del MEP, se utilizó la técnica del Benchmarking. Esta metodología se define como un proceso sistemático de procesos de trabajo de organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas.

La selección del benchmarking como herramienta principal responde a tres necesidades operativas y didácticas fundamentales de esta investigación:

- **Transferencia de Innovación:** El sector universitario estatal ha desarrollado modelos de ingeniería de procesos en la asignación de personal, por lo que el benchmarking permitiría al MEP adoptar estas lecciones aprendidas sin necesidad de iniciar un proceso de ensayo y error desde cero.
- **Objetivación del recurso humano:** La técnica permite demostrar que la asignación de códigos de conserjería no debe ser una decisión administrativa subjetiva, sino una respuesta a parámetros de eficiencia técnica validados como la cronometría y la métrica espacial.
- **Enfoque Didáctico y Operativo:** A diferencia de un análisis comparativo tradicional, el benchmarking se centra en el cómo. Esto facilita que el MEP visualice la operatividad de los modelos matemáticos como una solución práctica y justa para equilibrar las cargas laborales reales de las personas conserjes.

En este sentido, el uso de esta técnica garantiza que la propuesta final del DDSE no sea una simple observación de diferencias, sino una hoja de ruta técnica fundamentada en estándares de alto desempeño, orientada a la equidad distributiva y el respaldo científico ante las autoridades presupuestarias.



El ejercicio de benchmarking en esta investigación no pretende una réplica literal de los modelos universitarios, sino que funciona como una herramienta de apertura técnica para que el Ministerio de Educación Pública tenga acceso a un espectro más amplio de información. El propósito fundamental es identificar procesos exitosos en la medición de tiempos que han demostrado su funcionalidad en las instituciones en estudio, permitiendo al MEP revisar la pertinencia de sus criterios actuales y fundamentar la toma de decisiones en parámetros de eficiencia validados. Por tanto, el análisis no dicta un mandato de ejecución, sino que ofrece insumos técnicos para que el ministerio, desde su propia realidad operativa y presupuestaria, pueda seleccionar y contextualizar aquellas mejores prácticas que garanticen una distribución del talento humano más equitativa y bajo criterios rigurosos.

Para el análisis del corpus documental y con el fin de asegurar una sistematización rigurosa de los hallazgos, se incorporó el uso de inteligencia artificial generativa a través del modelo Gemini 1.5 Flash de Google. Esta herramienta se empleó como soporte tecnológico para el procesamiento masivo de datos, la identificación de patrones temáticos y el apoyo en la estructuración lingüística del informe. Cabe destacar que todo el contenido generado fue sometido a un proceso de validación, contraste y edición crítica por parte del equipo investigador, garantizando así la coherencia técnica y la veracidad de los resultados presentados.

Tras finalizar la fase de procesamiento y análisis de los datos, el documento preliminar fue sometido a un proceso de validación con el DDSE, en su condición de ente solicitante. Dicha instancia realizó una revisión del informe preliminar y sus observaciones fueron valoradas para ser integradas en el presente documento, lo cual confiere a los datos un alto grado de consistencia, credibilidad y validez institucional, asegurando que las conclusiones y recomendaciones aquí expuestas se encuentran alineadas con las normativas y realidades operativas de la institución.



Capítulo 4. Análisis y discusión de datos

El presente capítulo expone el análisis de la información suministrada por la UCR, UNA, ITCR, UTN e INA. Dicho análisis se estructuró a partir de cuatro criterios: nombre del puesto, requisitos y competencias clave, actividades y criterios para la asignación o creación de códigos. Como resultado de esta sistematización, se presenta un cuadro sinóptico comparativo que evidencia el comportamiento y las particularidades de estas variables en cada institución. El propósito de este contraste es brindar insumos técnicos que faculten al DDSE para revisar y valorar sus propios parámetros, con el fin de enriquecer y actualizar la normativa que rige la asignación de códigos de conserjería en los centros educativos públicos.

4.1. Universidad de Costa Rica

En este apartado se presenta el análisis técnico y riguroso de la información contenida en el documento SAA-529-2025, emitido por la Sección de Análisis Administrativo de la Vicerrectoría de Administración de la Universidad de Costa Rica, que se elaboró en respuesta del oficio VRA-7164-2025 con fecha 4 de diciembre de 2025, emitido en respuesta al requerimiento DVM-PICR-DPI-0709-2025. En dicha comunicación, la Sección de Análisis Administrativos de la institución detalló el procedimiento técnico vigente para la gestión del talento humano en esta área, mediante la metodología denominada “Aplicación del Modelo para Determinar la Cantidad de Horas Conserje Requeridas”.

La información remitida por la UCR evidencia un procedimiento técnico fundamentado en la cuantificación de cargas de trabajo reales, el cual se estructura en cuatro fases lógicas:

- 1. Activación y Diagnóstico Preliminar:** El proceso no es estático; se activa bajo tres supuestos específicos: la apertura de nueva infraestructura, la ampliación de la planta física existente o la necesidad de sustitución de personal por motivos de salud.



La metodología exige una validación in situ, que implica la coordinación directa con la unidad solicitante para realizar recorridos de campo y la revisión obligatoria de planos arquitectónicos. Esto permite cuantificar con exactitud las áreas de intervención en metros cuadrados y comprender la distribución funcional del espacio.

1. **Ponderación de Variables Críticas (Horarios y Uso):** El modelo incorpora la variable temporal como un factor determinante para establecer la frecuencia de limpieza. Se realiza una distinción clara entre los horarios administrativos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los horarios académicos 7:00 a.m. a 9:50 p.m., incluyendo fines de semana. El análisis reconoce que la intensidad de uso del edificio, dictada por su horario de operación, condiciona directamente la recurrencia de las tareas de mantenimiento.
2. **Instrumentación Técnica y Estandarización:** El cálculo de la necesidad se procesa mediante una herramienta estructurada en una hoja de cálculo que integra cuatro dimensiones de datos:
 - *Descripción de la actividad:* Tarea específica a realizar.
 - *Área física:* Medición exacta en metros cuadrados sujeta a factores de corrección.
 - *Frecuencia:* Cantidad de veces que se debe ejecutar la tarea en función del uso del espacio.
 - *Parámetro en tiempo estándar:* Tiempos de ejecución predefinidos que están homologados con las normas internacionales del trabajo y alineados con los derechos y principios de seguridad y salud ocupacional establecidos en la Convención colectiva de trabajo de la institución.
3. **Determinación Matemática del Recurso:** La asignación final del código es el resultado aritmético del procesamiento de datos. El modelo suma la totalidad de horas requeridas por día basadas en área, frecuencia y estándar de tiempo convirtiendo este total en tiempos completos. Así, la cantidad de conserjes asignados corresponde estrictamente a la demanda operativa demostrada.



A continuación, se presenta la estructura de la matriz de cálculo utilizada para la determinación de la carga laboral. Esta tabla sistematiza las variables críticas del modelo, desglosando la descripción de cada actividad de limpieza, la superficie física a intervenir en metros cuadrados, el parámetro de tiempo estándar para la ejecución y la frecuencia del servicio. La integración matemática de estos datos permite obtener como resultado final la cuantificación exacta de las horas de trabajo requeridas por cada piso o nivel de la edificación.

Tabla 2. Estructura y variables de la matriz de cálculo para la determinación de horas de conserjería en la Universidad de Costa Rica

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA VICERRECTORIA DE ADMINISTRACION SECCION DE ANALISIS ADMINISTRATIVO DETERMINACION DEL NUMERO DE HORAS CONSERJE. NUEVAS INSTALACIONES UAED Psicosocial											
PISO	ACTIVIDAD	AREA	PARAMETRO	FRECUENCIA	T-CONSERJE- SEG* DIA	T-CONSERJE- MIN* DIA	T-CONSERJE- MIN* SEMANA	T-CONSERJE- MIN* MES	T-CON- HORA* MES	T-CON- HORA* SEMANA	T-CON- HORA* DIA
	LIMPIEZA MOBILIARIO Y EQUIPO	81,24	6,60	1	536,18	8,94	44,68	178,73	2,98	0,74	0,15
	BARRIDO INTERNO	223,58	13,20	1	2951,26	49,19	245,94	983,75	16,40	4,10	0,82
	TRAPEADO INTERNO	223,58	12,00	1	2682,96	44,72	223,58	894,32	14,91	3,73	0,75
Primer	ENCERADO INTERNO	0,00	39,60	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Piso	ASPIRADORA	0,00	6,60	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	PIZARRAS	5,00	20,40	1	102,00	1,70	8,50	34,00	0,57	0,14	0,03
	BARRIDO-ENCERADO- EXTERNO	196,10	6,60	1	1294,26	21,57	107,86	431,42	7,19	1,80	0,36
	TRAPEADO EXTERNO	68,60	6,00	1	411,60	6,86	34,30	137,20	2,29	0,57	0,11
	BAÑOS-PISOS	22,15	25,20	3	1674,54	27,91	139,55	558,18	9,30	2,33	0,47
	BAÑOS-PIEZAS	10,00	10,69	3	320,70	320,70	1603,50	6414,00	106,90	26,73	5,35
	RECOLECCION DE BASURA	1,00	10,00	2	20,00	20,00	100,00	400,00	6,67	1,67	0,33
	LIMPIEZA DE COMEDOR	15,26	20,00	2	610,40	10,17	50,87	203,47	3,39	0,85	0,17
							2558,77	10235,07	170,58	42,65	8,53

Nota: Tomado de Universidad de Costa Rica, 2025, p.3.

En síntesis, el modelo de gestión de la UCR se caracteriza por ser un sistema técnico y cuantitativo cuya metodología fundamenta la creación de códigos en el cálculo matemático de la carga laboral real, integrando variables críticas como el levantamiento físico de áreas y la intensidad de uso según los horarios de operación, procesadas bajo estándares de tiempo de ejecución homologados con normas internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). De este modo, la definición del recurso humano no es una estimación a priori, sino la resultante directa de convertir la totalidad de horas de servicio requeridas en jornadas de tiempo completo, asegurando que cada código asignado cuente con un respaldo operativo verificable y ajustado a la demanda específica de cada edificio.



4.2. Universidad Nacional

Para el presente análisis se tomó como insumo la información remitida por el Área de Organización del Trabajo, Clasificación y Valoración de Puestos (AOTCV) del Programa Desarrollo de Recursos Humanos de la UNA.

Aunque la solicitud original sobre los criterios técnicos para la asignación de códigos de conserjería se dirigió a la Sección de Documentación y Archivo, dicha instancia determinó, mediante el oficio UNA-SDA-OFIC-819-2025 suscrito por Luis Cambroner Arce, que la competencia correspondía al Programa de Recursos Humanos.

En consecuencia, el 16 de diciembre de 2025 se elevó la gestión ante el señor Roger Varela Esquivel. Tras una reunión de seguimiento realizada por la plataforma Teams el 30 de enero de 2026 con la participación de los señores Roger Varela y Esteban Carazo, la documentación solicitada fue remitida oficialmente vía correo electrónico el 3 de febrero de 2026, completando así el expediente para el análisis correspondiente.

El protocolo para labores de limpieza por tipo de área, emitido en julio de 2013 por el Programa de Desarrollo de Recursos Humanos de la UNA, establece una normativa estandarizada para garantizar la higiene, salubridad y seguridad en la institución. Este instrumento, diseñado con la participación de conserjes mediante pruebas de simulación, busca organizar el trabajo y dotar de herramientas de control al personal administrativo.

El documento jerarquiza las necesidades de limpieza en tres niveles: Alta prioridad como servicios sanitarios, pasillos, comedores y aulas, mediana prioridad como oficinas, salas de reuniones, bibliotecas, auditorios y laboratorios y baja prioridad como ventanales y superficies altas.

En cuanto a la ejecución operativa por áreas, el protocolo detalla procedimientos específicos:

- **Servicios sanitarios:** Requieren limpieza dos veces al día, en la mañana y en la tarde, con posible refuerzo nocturno. El proceso implica el uso de equipo de



protección personal, desinfección total de inodoros y lavatorios, y el cierre del recinto por 15 minutos para el secado. La basura se retira diariamente, pero la bolsa se cambia semanalmente o cuando alcanza su capacidad máxima.

- **Oficinas y cubículos:** Se limpian una vez al día, abarcando desempolvado de equipos, sin líquidos en electrónicos, vaciado de papeleras y limpieza de pisos moviendo el mobiliario. Se estipula una limpieza profunda semanal para superficies complejas como vidrios, paredes y el interior de electrodomésticos.
- **Áreas comunes y de tránsito:** Pasillos y vestíbulos se atienden de una a tres veces diarias, enfatizando la señalización de piso mojado para prevenir accidentes.
- **Ventanales:** Su limpieza es quincenal, exigiendo la revisión de estabilidad de escaleras y el reporte inmediato de daños.
- **Comedores:** Se limpian dos veces al día e incluye la higiene de mesas, fregaderos y microondas, así como la revisión de alimentos en refrigeradoras los viernes. Se exige que los conserjes que manipulen alimentos o café cuenten con el curso de manipulación de alimentos aprobado.
- **Bibliotecas y aulas:** Tienen una frecuencia de una a tres veces al día, en bibliotecas la limpieza de estanterías con colecciones debe ser supervisada por el encargado del área.
- **Salas de reuniones y auditorios:** Se atienden una o dos veces al día, requiriendo ventilación y la colocación de un aviso de cierre temporal durante la limpieza. En auditorios con alfombra se debe usar aspiradora.
- **Laboratorios:** Se dividen en Tipo A (cómputo), donde se prioriza el cuidado de equipos electrónicos, y Tipo B (científicos y clínicos). En estos últimos, el personal de limpieza debe recibir una capacitación obligatoria sobre normas de seguridad y riesgos biológicos o químicos impartida por el responsable del laboratorio.

Finalmente, el protocolo dicta consideraciones de seguridad laboral rigurosas. Se obliga al uso de equipo de protección personal específico como lentes de seguridad para aspersión, guantes de nitrilo reutilizables o desechables según la tarea, y respiradores N95



para polvo. Se prohíbe mezclar productos químicos, manipular equipos eléctricos con manos mojadas o comer en áreas de trabajo. Además, se instruye sobre ergonomía, almacenamiento seguro de insumos y la prohibición de usar cuartos eléctricos como bodegas.

En otro orden de cosas, el documento "Estudio integral de cargas de trabajo de labores de conserjería", elaborado por el Programa de Desarrollo de Recursos Humanos de la UNA en el 2014, surge de una solicitud de la Rectoría para determinar técnicamente la cantidad de personal necesario en cada instancia universitaria, con el fin de estandarizar procesos y fundamentar la toma de decisiones sobre nombramientos y propiedades.

El estudio se fundamentó en la recolección de insumos métricos relacionado con dimensiones de espacios, validaciones en sitio y cronometraje de actividades en diversos campus como Omar Dengo, Benjamín Núñez, Sedes Regionales, etc.

Para el cálculo de requerimientos, se definió la jornada productiva mediante una fórmula que deduce tiempos de alimentación y un 7% de tiempos ociosos como fatiga, necesidades fisiológicas, resultando en 6,94 horas que corresponden a 416,4 minutos efectivos diarios.

Se establecieron estándares de limpieza específicos (m^2/min) para cada tipo de área, reconociendo que no es lo mismo limpiar una oficina que un servicio sanitario o un laboratorio clínico debido a la presencia de desechos bio-infecciosos o sustancias químicas. También se contemplaron variables de ausentismo por vacaciones e incapacidades.

Para establecer esos parámetros, se estableció un cuestionario de inspección, control y valoración de rutinas de limpieza, que es un instrumento técnico diseñado por el Programa de Desarrollo de Recursos Humanos de la UNA para auditar y estandarizar la calidad del servicio de conserjería.

La herramienta inicia con la recolección de datos logísticos fundamentales para la trazabilidad del control, incluyendo la fecha, hora, edificación, el área específica



inspeccionada, y la identificación tanto del conserje evaluado como del funcionario evaluador.

El cuerpo de la evaluación se estructura en ocho categorías detalladas que verifican el cumplimiento mediante una escala dicotómica (Sí/No) y un apartado de observaciones:

- **Aspectos generales:** Se fiscaliza la presentación personal como el uso de uniforme, la organización del carrito de limpieza, la correcta clasificación de desechos en los basureros, la seguridad en el manejo de equipos eléctricos y el etiquetado adecuado de los productos de limpieza.
- **Limpieza de pisos:** Se exige un barrido y fregado exhaustivo que incluya esquinas y zonas detrás de las puertas, asegurando la ausencia de manchas, chicles y suciedad en los rodapiés.
- **Oficinas y cubículos:** La inspección abarca la eliminación de polvo en escritorios, teléfonos y equipos de cómputo, así como la limpieza de vidrios, paredes, interruptores y la remoción de telarañas. También se verifica el vaciado y limpieza de papeleras.
- **Servicios sanitarios:** Este apartado es meticuloso en la higiene de inodoros y orinales libres de manchas y sarro, la limpieza de lavatorios y grifería, así como, el estado de los espejos. Además, se controla el abastecimiento de dispensadores de jabón y papel, la limpieza de paredes, puertas y pisos, y la ausencia de malos olores.
- **Cocineta y comedor:** Se evalúa la higiene de pilas, mesas y sillas, así como, la limpieza interna y externa de electrodomésticos como microondas y refrigeradoras, junto con el manejo de basureros.
- **Pasillos y gradas:** Se revisa el barrido y fregado de pisos, así como la limpieza de pasamanos, paredes y la eliminación de telarañas.
- **Aulas, laboratorios y auditorios:** Se verifica que el mobiliario (pupitres y sillas) esté limpio y libre de chicles, el estado de las pizarras (borradores y piloterías), y la higiene general de pisos y basureros.



- **Áreas externas:** Incluye la revisión de aceras, zonas verdes, caños y la recolección de basura en el perímetro.

En síntesis, el marco normativo se sustenta en el Protocolo para labores de limpieza por tipo de área (UNA, 2013), un instrumento estandarizado que organiza el trabajo mediante una jerarquización de prioridades alta, media y baja. Operativamente, este protocolo define frecuencias y procedimientos específicos, exigiendo, por ejemplo, limpieza diaria y cierre temporal en sanitarios, atención diaria en oficinas con énfasis en el cuidado de equipos electrónicos, y protocolos de seguridad diferenciados para laboratorios de cómputo y científicos. Asimismo, establece rigurosas medidas de seguridad ocupacional, incluyendo el uso obligatorio de equipo de protección personal y normas de ergonomía y manejo de químicos.

Para dimensionar el recurso humano necesario, se incorporó el "Estudio integral de cargas de trabajo" (UNA, 2014). Este análisis técnico, basado en validaciones métricas in situ en diversos campus, definió la jornada productiva en 6,94 horas efectivas correspondientes a 416,4 minutos, deduciendo tiempos de alimentación y fatiga. El estudio asignó estándares de rendimiento específicos (m^2/min) según la complejidad del área, diferenciando claramente los tiempos requeridos para limpiar un servicio sanitario frente a una oficina o laboratorio clínico.

Finalmente, para garantizar el cumplimiento de estos estándares, la institución diseñó un cuestionario de Inspección que es una herramienta de auditoría que evalúa ocho categorías críticas. Mediante una escala dicotómica, este instrumento fiscaliza desde aspectos generales, como la presentación personal y el estado del equipo, hasta la higiene minuciosa en pisos, mobiliario, sanitarios y áreas externas, asegurando la trazabilidad y calidad del servicio de conserjería.



4.3. Instituto Tecnológico de Costa Rica

En lo que respecta al ITCR, los resultados que se exponen se derivan del análisis de la información contenida en el oficio GTH-026-2026, emitido el 28 de enero de 2026 por el Departamento de Gestión del Talento Humano de dicha institución. En él, informan sobre la gestión de servicios de conserjería, fundamentado en el Manual Descriptivo de Clases de Puestos por Competencias que utilizan.

A partir del documento suministrado por el Departamento de Gestión del ITCR, se detalla el perfil del puesto de Conserje, clasificado como Auxiliar Operativo y cuyo rol es mantener la limpieza de las instalaciones, así como realizar el traslado de activos, materiales y mobiliario para propiciar un espacio físico agradable y saludable que favorezca el desarrollo de las actividades institucionales.

Las funciones sustantivas del cargo se distribuyen equitativamente en cinco actividades principales, cada una con un peso del 20%: realizar trabajos variados de aseo y limpieza según el área asignada; acomodar mobiliario para actividades especiales y protocolarias; controlar los suministros requeridos para la atención de las zonas a cargo; atender solicitudes de traslado de materiales, equipo o mobiliario dentro y fuera de la institución; y reportar a quien corresponda cuando los vehículos o maquinaria requieran mantenimiento preventivo o correctivo. Adicionalmente, el puesto contempla actividades generales como colaborar con la recolección y traslado de material de reciclaje, brindar información al público, participar en reuniones de la dependencia y velar por el mantenimiento preventivo de equipos asignados.

En términos de competencias y requisitos, el perfil exige un nivel académico de Tercer Ciclo de Enseñanza General Básica o preparación específica emitida por el MEP o el INA, sin requerir experiencia laboral previa. Las competencias actitudinales clave son la "Actitud de Servicio", con un impacto del 60%, y la "Calidad de Gestión", con un 40%, mientras que el desempeño se mide en dimensiones del saber (10%), saber hacer (30%) y saber actuar (60%). Las responsabilidades se caracterizan por labores sencillas y variadas bajo procedimientos estandarizados, con supervisión periódica y responsabilidad por el uso



racional de materiales y equipos, teniendo un impacto bajo donde los errores pueden corregirse con facilidad.

En otro orden de cosas, las condiciones de trabajo implican una carga física derivada de desplazamientos constantes, movimientos repetitivos y la aplicación de fuerza física con peso moderado, exponiendo al funcionario a riesgos por agentes físicos, químicos, biológicos y ergonómicos. El perfil de capacitación necesario para el puesto incluye actualización en el uso de herramientas y normas de seguridad e higiene en nivel intermedio, así como manejo de sustancias químicas y etiqueta y protocolo en nivel básico, mostrando una correlación alta (70%) con los ejes estratégicos de personas usuarias finales y aprendizaje y crecimiento institucional.

En síntesis, el modelo de gestión del ITCR define el puesto de Conserje bajo la clasificación de Auxiliar Operativo, orientando su función no solo a la higiene de las instalaciones, sino también al soporte logístico mediante el traslado de activos y mobiliario. El perfil destaca por ser un puesto de entrada que no requiere experiencia laboral previa, exigiendo únicamente el Tercer Ciclo de Educación General Básica o una formación técnica equivalente. Su estructura ocupacional equilibra la carga de trabajo en cinco actividades sustantivas equiponderadas (20% cada una), que abarcan desde la limpieza rutinaria y el control de suministros hasta la atención de eventos protocolarios y el monitoreo del estado de vehículos y maquinaria. Asimismo, el puesto se fundamenta en un alto componente de esfuerzo físico y en competencias conductuales específicas, priorizando la actitud de servicio como pilar para garantizar un entorno adecuado para la comunidad educativa.

4.4. Universidad Técnica Nacional

Para el caso de la UTN, la información se fundamenta en lo expuesto mediante el oficio RSI-714-2025. Según lo informado, los procesos de contratación en esta institución se rigen por normativa de carácter general, específicamente por el Manual Descriptivo de



Clases de Puestos y las Normas de Reclutamiento y Selección para Funcionarios de la UTN. Es importante señalar que la institución no cuenta con normativa específica, manuales de procedimientos particulares, reglamentos internos diferenciados, modelos de gestión propios ni estudios de cargas laborales exclusivos para el puesto de conserjería; por tanto, las gestiones de nombramientos para este cargo se enmarcan en las disposiciones generales aplicables a todos los puestos administrativos.

Al respecto y de acuerdo con el Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la Universidad Técnica Nacional (UTN), el personal encargado de realizar las funciones de conserjería se ubica bajo la clasificación de Auxiliar Operativo 1. La naturaleza de este trabajo consiste en la ejecución de labores manuales variadas de alguna dificultad que no requieren un adiestramiento previo, abarcando campos como la limpieza, servicios misceláneos, mantenimiento de zonas verdes y mensajería.

Dentro de las funciones específicas asignadas a este puesto, destaca la realización de labores de limpieza, aseo y orden en las instalaciones físicas, áreas de trabajo, zonas verdes, fincas, talleres y áreas adyacentes. Asimismo, el personal es responsable de preparar, limpiar y dar mantenimiento a los equipos, instrumentos, materiales y herramientas requeridos para la ejecución de sus labores, debiendo reportar cualquier avería que presente el equipo o maquinaria que utiliza. El perfil del puesto es polifuncional, ya que además de la limpieza, se incluye la colaboración en el acarreo de productos operando vehículos livianos dentro de las instalaciones, la distribución de correspondencia interna y externa, la realización de trámites bancarios menores, y el apoyo en labores administrativas básicas como recepción de mensajes y brindar información al público. También deben mantener controles actualizados sobre sus labores y velar por el cumplimiento de los planes establecidos.

En cuanto a la responsabilidad y supervisión, el funcionario trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones precisas sobre métodos y sistemas de trabajo. Es responsable por el cumplimiento eficiente, puntual y oportuno de los servicios asignados y por el adecuado empleo de los equipos y materiales bajo su cargo. La actividad demanda relaciones constantes con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser



atendidas con tacto y discreción. Además, en ocasiones deben portar dinero, valores o documentos y deben someterse a programas de capacitación para el desempeño eficiente del puesto.

Para ocupar este cargo, la institución establece como requisitos académicos haber aprobado el segundo ciclo de la Enseñanza General Básica (primaria completa). En términos de experiencia, se solicita un año en labores relacionadas con el puesto. Dependiendo de la especificidad del cargo, puede requerirse adicionalmente el Curso de Manipulación de Alimentos y el respectivo carné del Ministerio de Salud. Finalmente, las competencias técnicas exigidas para el desempeño de estas funciones incluyen diligencia, calidad, responsabilidad, buenas relaciones interpersonales, cooperación, actitud de servicio al cliente, discrecionalidad, compromiso, tolerancia, trabajo en equipo y respeto.

De acuerdo con las Normas de Reclutamiento y Selección de los Servidores de la Universidad Técnica Nacional (UTN), el proceso para la contratación de personal que realiza funciones de conserjería, al ser considerado parte del estamento administrativo, se rige por disposiciones específicas gestionadas por la Dirección de Gestión de Desarrollo Humano en coordinación con la jefatura inmediata de la plaza vacante. Para ingresar a laborar en este tipo de puestos, los candidatos deben cumplir con requisitos generales como ser mayores de edad, contar con cédula de residencia o permiso de trabajo si son extranjeros, poseer la capacidad y conocimientos acreditados según el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, aprobar las pruebas aplicadas, no tener parentesco hasta el tercer grado con la jefatura y formar parte del registro de elegibles u oferentes.

El procedimiento se inicia con la solicitud de la jefatura inmediata mediante un formulario de pedimento de personal, tras lo cual la Dirección de Gestión de Desarrollo Humano coordina las especificaciones técnicas, verifica la información de los oferentes en el sistema automatizado y realiza la publicación de la vacante. La selección se puede dar mediante la promoción por carrera administrativa, en la cual pueden participar servidores en propiedad o interinos con al menos un año de continuidad que hayan ingresado por concurso, o mediante concurso público si no aplica la carrera administrativa.



Para la evaluación de los candidatos en procesos de carrera administrativa, los requisitos de admisibilidad representan 80 puntos, mientras que los 20 puntos restantes se distribuyen en factores ponderados: experiencia (5 puntos), evaluación del desempeño (3 puntos), cursos de actualización (2 puntos), pruebas técnicas o psicométricas (8 puntos) y la entrevista (2 puntos). En el caso específico de puestos como el de conserje, donde el requisito de formación académica suele ser inferior al Bachillerato en Enseñanza Media, la normativa establece la obligatoriedad de realizar una prueba práctica relacionada con el cargo para determinar la idoneidad. Además, para la calificación de la experiencia se reconoce tanto la laboral interna y externa como el voluntariado, siempre que esté debidamente certificado, y para la evaluación del desempeño en el estamento administrativo se asignan puntajes que van desde 3 puntos para calificaciones excelentes (95-100) hasta 0 puntos para calificaciones regulares o inferiores.

Si el proceso se realiza mediante concurso externo, la ponderación de los 20 puntos adicionales varía ligeramente: experiencia (5 puntos), cursos de actualización (2 puntos), factores adicionales como atestados extra (5 puntos) y la aplicación de pruebas (8 puntos). La jefatura inmediata juega un rol activo al realizar la entrevista a los integrantes de la terna o nómina, la cual debe circunscribirse a aspectos laborales y técnicos sin incurrir en discriminación, y posteriormente comunica el nombre de la persona seleccionada justificando su decisión para el nombramiento definitivo. En situaciones donde no existan candidatos idóneos que cumplan los requisitos, la institución puede declarar inopia y dispensar los requisitos excepcionalmente a personas que demuestren buen desempeño por conocimientos prácticos, o declarar el concurso desierto y proceder a un nombramiento interino mientras se resuelve un nuevo concurso.

En síntesis, el modelo de gestión de la UTN clasifica al personal de conserjería bajo la categoría de Auxiliar Operativo 1. Este puesto se define por su carácter polifuncional, ya que, si bien su naturaleza central es la ejecución de labores manuales de limpieza y mantenimiento de instalaciones y zonas verdes, el perfil incorpora responsabilidades de apoyo logístico y administrativo, tales como la conducción de vehículos livianos, distribución de correspondencia y atención básica al público. Para ocupar el cargo, se



requiere el Segundo Ciclo de Educación General Básica y un año de experiencia, operando bajo normas estrictas de supervisión y con una alta exigencia en competencias conductuales como la discrecionalidad y la actitud de servicio.

El proceso de contratación, regulado por la Dirección de Gestión de Desarrollo Humano, asigna un peso determinante del 80% al cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, mientras que el 20% restante se distribuye en factores como experiencia, desempeño y capacitación. Un aspecto distintivo para este puesto es que, al tener un requisito académico inferior al Bachillerato en Educación Media, la normativa exige obligatoriamente la aplicación de una prueba práctica para validar la idoneidad técnica del candidato. Finalmente, la jefatura inmediata desempeña un rol activo en la selección final mediante la entrevista y la justificación del nombramiento, existiendo mecanismos como la declaratoria de inopia para contratar personal competente por su conocimiento práctico en ausencia de candidatos con los atestados formales.

4.5. Instituto Nacional de Aprendizaje

En relación con el INA, la información se desprende del oficio URH-PDRH-53-2026 del 9 de enero del año en curso, en el cual se indica que la institución se encuentra incorporada al Régimen de Clases Anchas del Servicio Civil. En ese marco, para la atención de las labores de apoyo operativo y servicios generales, se utiliza la clase Misceláneo de Servicio Civil, perteneciente a la Serie Miscelánea, conforme a la normativa y lineamientos técnicos definidos por la Dirección General de Servicio Civil. Para atender la solicitud planteada, se remitió el documento que contiene la descripción oficial de dicha Serie, tomada directamente de la página oficial del Servicio Civil, la cual incluye el propósito de la clase, resultados esperados, responsabilidades, condiciones de trabajo y requisitos, constituyendo este el referente técnico aplicable para esta clase de puesto en el INA.



El propósito fundamental de esta clase es la ejecución de labores manuales de aseo, limpieza y mensajería dentro de centros o instituciones educativas. Sus resultados esperados se centran en el mantenimiento de la higiene de la planta física, el mobiliario, equipos y materiales, así como la recolección de desechos.

Adicionalmente, la persona conserje colabora en la logística operativa, trasladando y acomodando mobiliario para el desarrollo normal de actividades o eventos especiales. Sus funciones administrativas incluyen la ejecución de mensajería, el pago de servicios públicos institucionales, la gestión de objetos olvidados, recolección, resguardo y entrega, y tareas de apoyo como tocar la sirena o campana para los cambios de lección, encender luces y resolver consultas básicas. También se espera que realicen revisiones preventivas de conductos de agua y reparaciones menores de mantenimiento, reportando averías que afecten el funcionamiento del centro.

El conserje actúa bajo la supervisión directa de la dirección de la institución. Es responsable por el uso adecuado y mantenimiento de los activos e insumos asignados, debiendo reponer aquellos que sufran deterioro por dolo o culpa. Su gestión conlleva responsabilidad administrativa, dado que errores en su desempeño pueden ocasionar pérdidas económicas, daños a la salud pública o atrasos operativos. En ocasiones, puede corresponderle portar dinero o valores.

El puesto exige una interacción constante con estudiantes, personal, padres de familia y público en general, relaciones que deben manejarse con respeto, tacto y discreción. La labor requiere sumo cuidado, precisión y confidencialidad dentro del marco ético del servidor público.

El entorno de trabajo puede exponer al funcionario a condiciones ambientales adversas como cambios drásticos de temperatura, polvo, humedad, ruido y posibles contaminaciones, lo que obliga al cumplimiento estricto de normas de seguridad e higiene. Físicamente, la actividad demanda esfuerzo, movimientos repetitivos y posturas incómodas por periodos prolongados. Asimismo, el puesto está sujeto a horarios variables, rotación o ampliación de jornada según la necesidad del servicio.



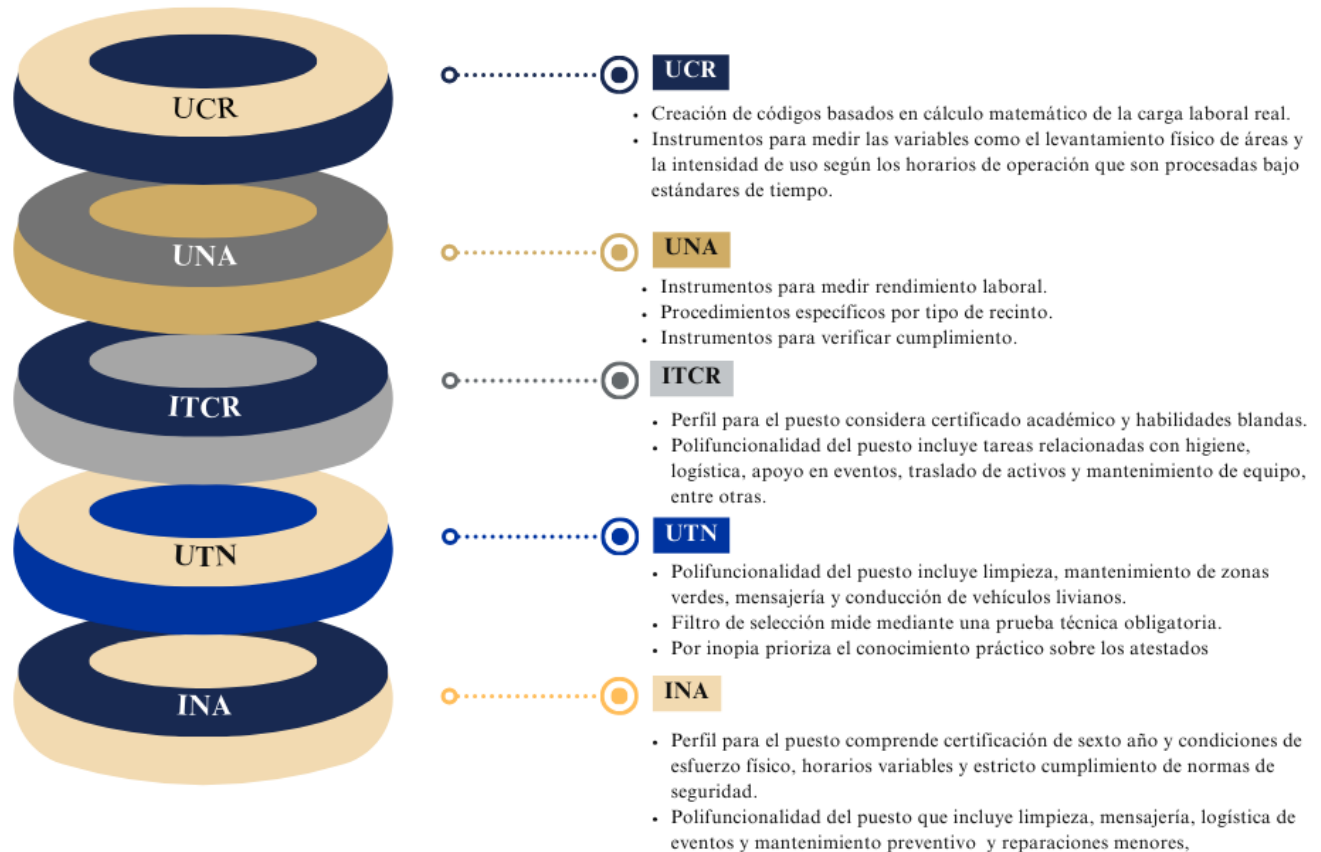
El perfil requiere competencias transversales de compromiso con el servicio público e integridad de nivel básico, y competencias del grupo ocupacional enfocadas en calidad y productividad de nivel avanzado, así como dominio práctico y trabajo colaborativo de nivel básico.

Para ocupar el cargo, se requiere como base académica el Segundo Ciclo de la Enseñanza General Básica o certificados equivalentes de Educación Especial o Vocacional. No se exige experiencia previa en funciones ni en supervisión. Legalmente, debe cumplir con permisos o licencias según lo demande el cargo específico, y en territorios indígenas, puede requerirse el dominio de la cultura e idioma originario.

En resumen, el modelo de gestión del INA se rige por el régimen del Servicio Civil, específicamente bajo la clase de Misceláneo, cuyo propósito principal es la higiene y el mantenimiento operativo de las instalaciones educativas. El perfil se caracteriza por su polifuncionalidad, integrando labores manuales de limpieza y recolección de desechos con tareas de mensajería, logística de eventos, mantenimiento preventivo de infraestructura y apoyo administrativo básico, como la gestión de servicios públicos. Operativamente, el puesto demanda un alto compromiso ético y discreción en la interacción con la comunidad educativa, desarrollándose bajo condiciones físicas exigentes y horarios variables. Para su ingreso, se requiere únicamente el Segundo Ciclo de la Enseñanza General Básica, sin exigirse experiencia previa, fundamentando la idoneidad en el cumplimiento de los lineamientos técnicos definidos por la Dirección General de Servicio Civil.

Para sintetizar los hallazgos analizados en cada una de las instancias en estudio, se presenta un análisis comparativo que sintetiza las particularidades operativas y metodológicas de las instituciones de educación superior estatal y el INA en cuanto a la gestión de sus servicios de conserjería. La Figura 7 ilustra los modelos de trabajo vigentes en cada entidad, los cuales abarcan desde la implementación de cálculos matemáticos de carga laboral y rendimientos métricos en la UCR y la UNA, hasta enfoques orientados a la polifuncionalidad logística, el soporte en eventos y el mantenimiento preventivo en el ITCR, la UTN y el INA.

Figura 7. Principales aspectos para designación de códigos de conserjes según instancia educativa



Nota. Elaboración propia, 2026.

La Figura 7 expone de manera detallada la configuración operativa actual que rige los servicios de conserjería en las diversas instituciones analizadas, permitiendo identificar los instrumentos de medición, los perfiles de puesto y los mecanismos de selección que cada instancia aplica de manera independiente para garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

En el caso de la UCR, la gestión se fundamenta en la creación de códigos a partir de un cálculo matemático de la carga laboral real, utilizando instrumentos técnicos que procesan variables como el levantamiento físico de áreas y la intensidad de uso según los horarios de operación bajo estándares de tiempo definidos. Por su parte, la UNA emplea



instrumentos diseñados para medir el rendimiento laboral y verificar el cumplimiento operativo, apoyándose en procedimientos específicos según el tipo de recinto y protocolos de bioseguridad que garantizan la trazabilidad del servicio.

En una línea orientada hacia la versatilidad, el ITCR define un perfil que equilibra los certificados académicos con las habilidades blandas, promoviendo una polifuncionalidad donde las tareas de higiene conviven con el soporte logístico, el apoyo en eventos y el traslado de activos. De manera similar, la UTN integra en su perfil labores de limpieza, mantenimiento de zonas verdes y conducción de vehículos livianos, diferenciándose por un filtro de selección basado en una prueba técnica obligatoria que valida la idoneidad práctica, permitiendo incluso la contratación por inopia al priorizar el conocimiento sobre los atestados formales. Finalmente, el modelo del INA comprende una certificación de sexto año y se enfoca en condiciones de esfuerzo físico y el cumplimiento de normas de seguridad, manteniendo un enfoque polifuncional que abarca desde la mensajería y la logística de eventos hasta el mantenimiento preventivo y las reparaciones menores.

4.6. Insumos técnicos para la toma de decisiones: Aplicación del benchmarking al modelo de conserjería

La investigación emplea el benchmarking como herramienta para contrastar los modelos de asignación de códigos de conserjería de las universidades estatales con los del Ministerio y de esta manera transferir conocimientos operativos y mejores prácticas institucionales que doten de sustento técnico a la propuesta de mejora para el MEP.

Se considera que los criterios utilizados por las instituciones en estudio, analizados bajo la óptica del benchmarking permitirán contrastar los modelos actuales del MEP frente a parámetros de eficiencia validados, generando así las luces necesarias para que la institución pueda revisar la pertinencia de sus criterios existentes o, en su defecto, expandir



su matriz de asignación integrando nuevas variables técnicas que garanticen una distribución del recurso humano más equitativa y fundamentada en la carga real de trabajo.

El análisis de la gestión del talento humano en el área de conserjería dentro del sector público educativo y técnico revela una brecha metodológica significativa entre las instituciones de educación superior y las entidades sujetas a regímenes de servicio civil o normativa general.

En este sentido, la brecha se manifiesta en la objetivación de la carga laboral. Mientras que las entidades regidas por normativa general o el Servicio Civil suelen asignar el recurso humano basándose en una estructura orgánica predefinida o en la disponibilidad presupuestaria como un modelo de dotación por catálogo, las universidades han migrado hacia la ingeniería de procesos.

Instituciones como la UCR y la UNA utilizan la cronometría y la métrica espacial, por lo que la plaza deja de ser una concesión administrativa para convertirse en una variable matemática, donde cada código de conserjería responde a una capacidad instalada de limpieza técnica verificable.

El modelo universitario reconoce la especificidad del entorno en el que deben realizarse las labores de conserjería. La existencia de protocolos diferenciados para laboratorios científicos, áreas de cómputo y espacios administrativos demuestra que el talento humano no es gestionado como un insumo genérico, sino como un personal técnico capaz de mitigar riesgos biológicos, químicos y ergonómicos específicos. Esta tecnificación del riesgo eleva el estatus del puesto de una labor manual a una función de salvaguarda institucional.

Con respecto al paradigma de selección y evaluación, las instituciones en estudio están sujetas a normativa general priorizando el cumplimiento de requisitos formales como filtro de entrada. En contraste, el modelo de gestión ejemplificado por el ITCR, otorga pesos determinantes a la actitud de servicio y someter a los candidatos a pruebas prácticas



obligatorias, estas instituciones aseguran que la idoneidad técnica prevalezca sobre la mera acreditación académica.

En síntesis, las instituciones en estudio reflejan el paso de una administración de personal basada en la obediencia a manuales estáticos, a una gestión del talento basada en el rendimiento operativo y la eficiencia métrica. Esta sofisticación técnica en las universidades ofrece un horizonte de mejora para el DDSE, permitiendo fundamentar la futura normativa en criterios técnico científico mediante el uso de métricas.

4.6.1. Metodología de asignación y cargas de trabajo

Se identifica a la UCR y a la UNA como los referentes de mayor sofisticación técnica. Ambas instituciones utilizan modelos matemáticos:

- **UCR y el modelo de precisión:** Utiliza una matriz de cálculo basada en metros cuadrados, frecuencias de uso y tiempos estándar homologados por la OIT. Su proceso es reactivo a la infraestructura ya sea por apertura de nuevas sedes o ampliación de las edificaciones existentes.
- **UNA y el modelo de priorización:** Implementa un protocolo que jerarquiza las áreas por nivel de riesgo y necesidad clasificadas en alta, media o baja. Además, define una jornada productiva real, deduciendo tiempos de fatiga, lo que permite un cálculo de personal ajustado a la productividad humana.
- **Aplicación de manuales:** En el extremo opuesto, la UTN y el INA carecen de estudios de cargas laborales específicos, rigiéndose por manuales descriptivos de puestos generales. Por su parte, el ITCR mantiene la estructura del manual de puestos de la institución.

Se evidencia que, para que el DDSE actualice su normativa de manera eficiente, debe transitar hacia los modelos de la UCR y la UNA. La adopción de la fórmula de carga laboral real basada en la aplicación de modelos de medición sería un mecanismo que permitiría la repartición de plazas y garantizar la equidad en centros educativos con



infraestructuras complejas y usos múltiples; además, de justificar técnicamente la inversión de recursos ante las autoridades presupuestarias, basándose en datos científicos.

4.6.2. Definición del perfil y funciones sustantivas

Al comparar las funciones, se observa una transición desde la limpieza como función primordial hacia la polifuncionalidad operativa:

Tabla 3. Cuadro sinóptico de las características del puesto de conserjería según institución educativa

Institución	Clasificación del Puesto	Enfoque Principal
UCR y UNA	Operativo Técnico	Limpieza, sanitización especializada y rendimientos métricos.
ITCR	Auxiliar Operativo	Limpieza (20%) + Soporte logístico y traslado de activos (80%).
UTN	Auxiliar Operativo 1	Polifuncional: limpieza, mensajería, trámites bancarios y conducción.
INA	Misceláneo de Servicio Civil	Limpieza + apoyo escolar (tocar sirena, gestión de objetos perdidos).

Nota: Elaboración propia, 2026.

El análisis de benchmarking sobre la evolución funcional del puesto de conserjería evidencia que la naturaleza del cargo no es uniforme, sino que responde a modelos de gestión institucional con objetivos operativos contrapuestos.

El referente de alta especialización lo lideran la UCR y la UNA, donde el puesto se despoja de tareas accesorias para concentrarse en un perfil de operativo técnico. Bajo este modelo, la función se profesionaliza a través de la sanitización especializada y el cumplimiento de rendimientos métricos. Aquí, el valor agregado de la persona trabajadora es la eficiencia en el mantenimiento de estándares de higiene, fundamentales para la continuidad de la actividad académica y de investigación.



Por el contrario, el ITCR presenta el punto de ruptura más drástico hacia la polifuncionalidad logística. Al destinar solo un 20% de la carga laboral a la higiene y un 80% al soporte operativo y traslado de activos, la institución redefine al conserje como un eslabón clave en la movilidad y gestión física del campus, alejándolo del rol tradicional de limpieza.

La técnica de benchmarking permite concluir que existe una asimetría funcional mientras la UCR y UNA apuestan por la estandarización técnica de la limpieza, el ITCR, la UTN y el INA utilizan el código de conserjería como un recurso multipropósito para cubrir brechas en la mensajería, el transporte y el apoyo administrativo básico.

4.6.3. Requisitos académicos e idoneidad

Existe un consenso en el nivel de escolaridad básico, pero varían los mecanismos de selección:

- **Requisito Mínimo:** La mayoría exige primaria completa, a excepción del ITCR y la UCR que elevan el estándar al noveno año.
- **Experiencia:** La UTN es la más rigurosa al exigir un año de experiencia previa. La UNA, el ITCR y el INA no la requieren, enfocándose en la capacitación interna.
- **Pruebas Técnicas:** La UTN destaca por la obligatoriedad de una prueba práctica para candidatos con escolaridad inferior al bachillerato, asegurando la idoneidad técnica sobre la académica.

El análisis de los perfiles de ingreso revela una tensión entre la acreditación académica y la idoneidad técnica dentro del sector. No obstante, el hallazgo más relevante es la brecha en la valoración de la experiencia y la práctica, dado que, la mayoría de las instituciones optan por la formación interna, sólo la UTN se posiciona como el referente de mayor rigor operativo al exigir experiencia previa y una prueba práctica obligatoria. Este último mecanismo resulta ser el filtro para garantizar la competencia real en el puesto, priorizando el saber hacer sobre el título académico y ofreciendo un modelo de selección



por mérito técnico que podría servir de base para estandarizar la idoneidad en el resto del sistema educativo.

4.6.4. Seguridad ocupacional y estándares de calidad

La UNA se posiciona como el líder en normalización de seguridad, con protocolos específicos para el uso de respiradores N95, guantes y manejos diferenciados para laboratorios clínicos y de cómputo. Asimismo, la UNA es la única que presenta un cuestionario de inspección para auditar la calidad del servicio, permitiendo una trazabilidad del desempeño.

Se evidencia que para optimizar la normativa del MEP, es imperativo transitar hacia el modelo de la UCR y la UNA, donde la asignación de códigos no dependa de la matrícula o el tamaño del centro per se, sino de la carga laboral real. Esto garantiza que cada código asignado tenga un respaldo técnico verificable y sea financieramente eficiente.

La transición del MEP hacia un modelo de asignación de códigos de conserjería basado en la carga laboral real, siguiendo la exitosa estela de la UCR y la UNA, no debe entenderse como la imposición de una fórmula rígida, sino como la adopción de un sistema de equidad técnica.

Operacionalizar este enfoque en centros educativos donde la población estudiantil es menor de edad y las aulas poseen un carácter multiuso requiere una adaptación metodológica en tres niveles:

- **El diagnóstico basado en el ecosistema escolar:** Mientras que el benchmarking con la UCR nos muestra una matriz fundamentada en metros cuadrados administrativos, el MEP debe evolucionar hacia una matriz de carga escolar. Esto implica que la frecuencia de limpieza no se determina por un calendario estándar, sino por la intensidad de uso pedagógico. En centros de primaria y secundaria, el aula es un espacio de alta rotación donde el factor de suciedad



estacional como barro, polvo y el factor de obstrucción relacionado con la densidad de pupitres por m² deben actuar como multiplicadores del tiempo estándar de ejecución. De este modo, la asignación de personal deja de ser un número derivado de la matrícula para convertirse en una respuesta a la demanda física del edificio.

- **La estandarización de tiempos con enfoque de salud pública:** La operacionalización técnica requiere que el MEP defina tiempos estándar diferenciados. El análisis comparativo con la UNA subraya la importancia de los protocolos de bioseguridad. En el MEP, esto se traduce en blindar los tiempos de limpieza de baterías sanitarias y comedores, donde la higiene es un determinante de la salud pública. Al establecer que un conserje requiere cierto número de minutos por cada batería sanitaria bajo un protocolo estricto, el MEP garantiza que la cantidad de funcionarios asignados sea suficiente para prevenir brotes infecciosos, asegurando un entorno saludable para la infancia y la adolescencia.
- **El algoritmo de asignación:** Para que este modelo sea funcional, se propone la creación de un instrumento técnico de carga laboral que sistematice las variables críticas identificadas en el benchmarking: a) *Levantamiento físico:* Áreas exactas de aulas, pasillos, comedores, oficinas, entre otras. b) *Frecuencia operativa:* Definida por el número de turnos diurno y/o nocturnos; además, de la polifuncionalidad de las aulas. c) *Actividades complementarias:* Cuantificación de tiempos para tareas exclusivas del entorno escolar, como la vigilancia de portones y la gestión de residuos.

La implementación de este modelo garantiza que cada código de conserjería cuente con un respaldo técnico verificable. Al igual que en las universidades públicas, esta metodología elimina la arbitrariedad y permite al MEP defender sus requerimientos de plazas ante la autoridad presupuestaria con datos medibles. En última instancia, la operacionalización de la fórmula asegura que el recurso humano sea distribuido donde la infraestructura y la dinámica escolar realmente lo demandan, optimizando el gasto público



y dignificando la labor del personal de conserjería como un pilar esencial del proceso educativo.

El ejercicio de benchmarking identifica a la UNA como el referente líder en normalización de seguridad y control de calidad. Su ventaja competitiva radica en la implementación de protocolos de bioseguridad diferenciados y en el uso de un cuestionario de inspección. Este instrumento trasciende la evaluación del desempeño tradicional permitiendo una trazabilidad técnica de la calidad del servicio.

A partir de este contraste, se determina que la optimización de la normativa del MEP requiere abandonar la asignación de plazas basada en la matrícula para transitar hacia el modelo de carga laboral real similar al aplicado por la UCR y la UNA. Esta transición se propone como un sistema de equidad técnica que garantiza la eficiencia financiera y el respaldo de modelos métricos ante las autoridades presupuestarias.

A continuación, se presenta la Tabla 4, la cual sistematiza el benchmarking de modelos de gestión de conserjería y la propuesta técnica para el MEP. Este recurso visual sintetiza los hallazgos analizados en cada una de las instancias en estudio, contrastando sus metodologías de asignación, enfoques funcionales, requisitos académicos y factores diferenciadores. A partir de este comparativo, se expone la propuesta de mejora para el Ministerio, orientada a una gestión del talento humano basada en el rendimiento operativo, la métrica espacial y la demanda específica de la infraestructura escolar.



Tabla 4. *Benchmarking de modelos de gestión de conserjería y propuesta para el MEP*

CRITERIOS	Metodología de asignación	Enfoque funcional	Requisitos académicos	Factor diferenciador
UCR	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de precisión con matriz matemática. 	<ul style="list-style-type: none"> Operativo técnico: Limpieza y sanitización especializada. 	<ul style="list-style-type: none"> 9 año. 	<ul style="list-style-type: none"> Ingeniería de procesos pues al asignación de códigos se basa en una matemática verificable.
UNA	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de priorización por riesgo y jornada real. 	<ul style="list-style-type: none"> Operativo técnico: Enfoque en bioseguridad y riesgos químicos y biológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Primaria completa. 	<ul style="list-style-type: none"> Control de calidad mediante cuestionario de inspección.
ITCR	<ul style="list-style-type: none"> Manual de puestos institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Logístico operativo: 20% higiene y 80% soporte y traslado de activos. 	<ul style="list-style-type: none"> 9 año. 	<ul style="list-style-type: none"> Pruebas prácticas y valoración del servicio al cliente.
UTN	<ul style="list-style-type: none"> Manuales descriptivos sin estudios de carga laboral específicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Polifuncional: Limpieza, zonas verdes, mensajería y conducción. 	<ul style="list-style-type: none"> Primaria completa. 	<ul style="list-style-type: none"> Obligatoriedad de examen práctico para validar el saber hacer.
INA	<ul style="list-style-type: none"> Modelo basado en disponibilidad presupuestaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Asistencial: Limpieza básica y apoyo escolar, tocar sirena. 	<ul style="list-style-type: none"> Primaria completa. 	<ul style="list-style-type: none"> Se basa en cumplimiento de requisitos formales.
Propuesta para el MEP	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación del modelo UCR y UNA al ecosistema escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> Operativo: limpieza y apoyo logístico. 	<ul style="list-style-type: none"> Primaria completa con miras a tecnificación. 	<ul style="list-style-type: none"> Asignación por demanda física y uso pedagógico del edificio.

Nota: Elaboración propia, 2026.

El análisis de benchmarking integrado en la Tabla 4 revela una transición fundamental desde una administración de personal basada en manuales generales hacia una gestión del talento fundamentada en el rendimiento operativo y la eficiencia métrica. En el eje de asignación, se identifica un contraste marcado entre los modelos de precisión de la UCR y la UNA, que utilizan variables matemáticas y jornadas reales de productividad, frente a esquemas basados en disponibilidad presupuestaria o requisitos formales como el del INA.

En cuanto a la naturaleza del puesto, el estudio evidencia que la conserjería ha evolucionado de una labor asistencial básica hacia perfiles de operativo técnico especializado en bioseguridad o de soporte logístico integral, donde la idoneidad se valida mediante pruebas prácticas obligatorias como en el caso de la UTN. Finalmente, esta caracterización permite fundamentar la propuesta para el MEP, la cual busca eliminar la discrecionalidad en la repartición de plazas al adoptar un modelo de demanda física y uso



pedagógico del edificio, garantizando así una distribución del recurso humano técnica, equitativa y financieramente eficiente.

La propuesta para el MEP, sistematizada en la Tabla 4, plantea una transición de un modelo de asignación basado en la disponibilidad presupuestaria, cantidad de grupos o secciones e infraestructura adicional hacia una metodología de carga laboral real, adaptada específicamente al ecosistema escolar. Este enfoque propone que la determinación del recurso humano no sea una respuesta a la matrícula, sino la resultante de un algoritmo que integre el levantamiento físico de las áreas, la intensidad de uso pedagógico y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad en espacios críticos como aulas, comedores y baterías sanitarias. Al adoptar esta métrica, inspirada en los modelos de precisión de la UCR y la UNA, el MEP podría garantizar una distribución del personal fundamentada en datos científicos y verificables, asegurando que cada código asignado responda a la demanda operativa real del edificio y contribuya directamente a la salud pública y la eficiencia institucional.



Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

En este apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis comparativo de los perfiles, requisitos y metodologías de asignación del puesto de conserjería en el sector de educación superior pública UCR, UNA, TEC, UTN y el INA.

Se concluye que existe una brecha metodológica significativa entre el modelo actual del MEP y las mejores prácticas del sector universitario estatal UCR y UNA. Mientras el régimen general opera bajo una dotación por catálogo basada en disponibilidad presupuestaria, las universidades han migrado hacia la ingeniería de procesos. La adopción del benchmarking permite identificar que el éxito institucional radica en transformar la asignación de plazas de una concesión administrativa a una variable matemática verificable, eliminando la discrecionalidad técnica.

La investigación determina que la UCR y la UNA representan los referentes de mayor sofisticación, al aplicar modelos basados en cronometría y métrica espacial. Se concluye que la eficiencia operativa del DDSE depende de la adopción de cálculos matemáticos, considerando que la jornada productiva real garantiza que la distribución del recurso humano sea equitativa y fundamentada en la capacidad instalada de limpieza técnica y no en estimaciones poblacionales o de matrícula.

Se identifica una asimetría funcional en el sector. Mientras que el ITCR, la UTN y el INA mantienen perfiles polifuncionales o logísticos donde la limpieza representa solo un 20% en el caso de la UCR y la UNA han profesionalizado el cargo hacia un operativo técnico especializado. Esta especialización es clave para la mitigación de riesgos biológicos y químicos, elevando el estatus del puesto de una labor manual a una función esencial de salvaguarda institucional y salud pública.

El análisis revela que la acreditación académica de Primaria o de Tercer Ciclo es insuficiente por sí sola para garantizar la eficiencia. Se concluye que el modelo de la UTN, que exige experiencia previa y pruebas prácticas obligatorias, es el estándar más robusto para asegurar la idoneidad técnica. Priorizar el saber hacer sobre el título académico



permite reducir la curva de aprendizaje y asegurar que el personal posea la competencia real necesaria para el entorno educativo.

Aunque el modelo del MEP garantiza una cobertura estandarizada a nivel nacional basada en la demanda educativa relacionada con la matrícula, la adopción de criterios técnicos de medición de cargas de trabajo similares a los de la UCR y la UNA dotaría al DDSE de herramientas más precisas para optimizar la distribución de códigos en una planta física cada vez más compleja.

Considerando las conclusiones expuestas y con el propósito de fortalecer la gestión del DDSE se plantean las siguientes **recomendaciones** dirigidas al DDSE que están orientadas a la optimización de los criterios de asignación y el perfilamiento del recurso humano en conserjería:

Se recomienda al DDSE diseñar e implementar un plan piloto que integre variables de infraestructura física en la fórmula de asignación de plazas, complementando el criterio actual basado exclusivamente en la matrícula y tipología de dirección. Es imperativo adoptar un modelo híbrido que pondere los metros cuadrados de construcción y el tipo de acabados, tal como lo evidencia el modelo de ingeniería de métodos de la UCR y la UNA. Esta medida permitirá corregir las distorsiones actuales donde centros educativos con baja matrícula, pero extensa infraestructura física opera con un déficit de personal de limpieza, asegurando así una distribución más equitativa y técnicamente justificada de la carga laboral.

Se sugiere adoptar metodologías de ingeniería industrial, análogas a las utilizadas por la UCR y la UNA para fundamentar las solicitudes presupuestarias de nuevos códigos. El DDSE debe proponer a las autoridades del MEP, el desarrollo de una herramienta técnica que permita calcular la demanda real de horas-conserje basada en las características del entorno como aulas, zonas verdes, baterías sanitarias, entre otras. Esto dotará a la administración de un mecanismo de auditabilidad robusto, capaz de justificar técnicamente cada plaza ante la Autoridad Presupuestaria, transitando de una asignación basada en rangos demográficos estáticos a una fundamentada en la carga de trabajo real y medible.



Se debe reconocer formalmente que las labores de la persona conserje trascienden la limpieza básica, abarcando funciones de logística, apoyo en eventos y mantenimiento menor. Esta actualización normativa no solo legitimaría las tareas que el personal en algunos casos ya realiza, sino que permitiría valorar competencias de saber estar y servicio al cliente como lo presenta el modelo presentado por el ITCR.

El DDSE debe transitar hacia un modelo de trazabilidad técnica, tomando como referencia los protocolos de bioseguridad y el Cuestionario de Inspección de la UNA. Este enfoque permite superar la evaluación de desempeño subjetiva y anual, sustituyéndola por una auditoría de calidad constante que garantice entornos saludables para los menores de edad, especialmente en áreas críticas como comedores y baterías sanitarias.

Por último, se recomienda considerar que la optimización normativa del MEP requiere un diagnóstico basado en el ecosistema escolar y esto implica adaptar la métrica universitaria a la realidad de centros educativos. La implementación de un instrumento técnico de carga laboral no solo optimizará el gasto público, sino que otorgará al DDSE el sustento científico necesario para defender la creación de plazas ante la autoridad presupuestaria.



Referencias

- Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza [APSE]. (2015, 4 de agosto). *MEP violenta derechos de conserjes y agentes de seguridad*. <https://apse.cr/2015/08/mep-violenta-derechos-de-conserjes-y-agentes-de-seguridad/>
- Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza [APSE]. (2015, 2 de agosto). *APSE logra respeto a conserjes*.
- Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza [APSE]. (2018, 31 de julio). *APSE rechaza las nuevas disposiciones sobre el lugar donde deben desempeñarse las personas reubicadas por salud y con readecuación de funciones* (Circular DRH-006-2018).
- Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza [APSE]. (2024a, 2 de julio). *APSE Informa sobre vacaciones de conserjes de centros educativos y asistentes de educación especial*.
- Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza. [APSE]. (2024b). *APSE en defensa de los trabajadores de la educación*. APSE. <https://apse.cr/2024/07/apse-en-defensa-de-los-trabajadores-de-la-educacion/>
- Asociación de Profesores de Segunda Enseñanza [APSE]. (2025, 29 de enero). *APSE informa: conserjes nombrados antes del 10 de marzo 2023 no pueden ser convocados a limpiar antes del inicio de las clases el próximo 05 de febrero*.
- Boxwell, R. J. (1994). *Benchmarking for competitive advantage*. McGraw-Hill.
- Camp, R. C. (1989). *Benchmarking: The search for industry best practices that lead to superior performance*. ASQC Quality Press.
- Dirección General de Servicio Civil. [DGSC]. (2012). *Resolución DG-291-2012 Autorización para sobresueldos por funciones administrativas en puestos operativos*.



Autor.https://www.dgsc.go.cr/ts_salarios/Resoluciones%20Salariales%202013/II%20Semestre%202013/Resoluciones/DG-138-2013%20Prorroga%20DG-291-2012.pdf

Dirección General de Servicio Civil [DGSC]. Área de Salarios e Incentivos. (2013, 13 de setiembre). *Resolución DG-138-2013 [Prórroga de sobresueldos para el Ministerio de Educación Pública]*. Autor.

https://www.dgsc.go.cr/ts_salarios/Resoluciones%20Salariales%202013/II%20Semestre%202013/Resoluciones/DG-138-2013%20Prorroga%20DG-291-2012.pdf

Dirección General de Servicio Civil [DGSC]. (2015). *Informe CCD-I-004-2015. Propuesta de un Modelo Integrado de Empleo Público en el Estado Costarricense*. Autor.

https://www.dgsc.go.cr/documentos/transparencia/informes/INFORME_PRESIDENTE_2015.pdf

Dirección General de Servicio Civil. [DGSC]. (2017). *Guía para la realización de Estudios de Cargas de Trabajo en las Instituciones cubiertas por el RSC*. Autor.

<https://www.dgsc.go.cr/documentos/desarrollo/Investigacion-Estudios-de-Cargas-de-Trabajo-en-las-Instituciones-cubiertas-por-el-RSC.pdf>

Dirección General de Servicio Civil. (s.f.). *Serie Miscelánea: Servicio Civil*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.dgsc.go.cr/ts_clases/Manuales/1%20Manual%20de%20Clases%20actualizado%20al%2012-11-2025/SERIE%20MISCELANEA.pdf

Flick, U. (2018). *El diseño de la investigación cualitativa*. Ediciones Morata.

Instituto Nacional de Aprendizaje. (2026). *Oficio URH-PDRH-53-2026*. Unidad de Recursos Humanos. Programa Desarrollo de Recursos Humanos.

Instituto Tecnológico de Costa Rica. (2025). *Oficio GTH-026-2026*. Departamento de Gestión del Talento Humano. Vicerrectoría de Administración.



Instituto Tecnológico de Costa Rica. (2026). *Perfil de puesto: Conserje* [Anexo al oficio GTH-026-2026]. Departamento de Gestión del Talento Humano; Vicerrectoría de Administración.

Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido: Teoría y práctica*. Paidós.

La Nación. (2009, 4 de febrero). *APSE pide a conserjes no limpiar escuelas antes de inicio de clases*.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.

Ministerio de Educación Pública. [MEP]. (1992). *Decreto Ejecutivo N° 21709-MEP*.

Ministerio de Educación Pública. [MEP]. (2001). *Decreto Ejecutivo N° 29773-MEP: Reglamento de Servicio de Conserjería de las Instituciones Educativas Oficiales*
https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=47076&nValor3=49928&strTipM=TC

Ministerio de Educación Pública. [MEP]. (2016). *Informe de brechas de necesidades de formación*. Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano.
https://idp.mep.go.cr/sites/all/files/idp_mep_go_cr/publicaciones/informe_de_brechas_de_necesidades_de_formacion_1.pdf

Ministerio de Educación Pública [MEP]. (2024). *Manual para la asignación de códigos y recargos administrativos en centros educativos*. Dirección de Planificación Institucional, Departamento Desarrollo de Servicios Educativos.

Ministerio de Educación Pública. [MEP]. (2024). *Rango de Matrícula según número de secciones (Resolución 2728-MEP-2017)*.
<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-10/Resolucion2728-MEP-2017RangosMatricula.pdf>



Patton, M. Q. (2018). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage Publications.

Quiros, A. (2024, 23 de mayo). *Derechos y condiciones laborales de los conserjes de centros educativos*. APSE Noticias.

Sala Constitucional. (2025). *Sentencia No. 2022-4532. Insuficiencia de personal de conserjería, impacto en salud y ambiente sano*. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/sen-1-0007-1333580>

Spendolini, M. J. (1992). *The benchmarking book*. AMACOM.

Tacsan Loria, E., & Chaves Pérez, M. (2017). *DAJ-060-C-2017*. Dirección de Asesoría Jurídica, MEP. <https://mep.go.cr/sites/default/files/media/DAJ-060-C-2017.pdf>

Tracy, S. J. (2021). Calidad cualitativa: ocho pilares para una investigación cualitativa de calidad. *Márgenes, Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 2(2), 173-201. <https://doi.org/10.24310/mgnmar.v2i2.10016>.

Universidad de Costa Rica. (2025). *Oficio SAA-529-2025*. Sección de Análisis Administrativo; Vicerrectoría de Administración.

Universidad Nacional. (2013). *Cuestionario de inspección: Control y valoración de rutinas de limpieza*. Programa Desarrollo de Recursos Humanos.

Universidad Nacional. (2013). *Protocolo para labores de limpieza por tipo de área*. Programa Desarrollo de Recursos Humanos.

Universidad Nacional. (2014). *Estudio integral de cargas de trabajo de labores de conserjería*. Vicerrectoría de Desarrollo; Programa Desarrollo de Recursos Humanos.



Universidad Nacional. (2014). *Resultados y recomendaciones del estudio integral del servicio de conserjería: Plan y estrategia de implementación*. Vicerrectoría de Desarrollo; Programa Desarrollo de Recursos Humanos.

Universidad Técnica Nacional. (2025). *Manual descriptivo de clases de puestos*. Rectoría; Dirección de Gestión del Talento Humano.

Universidad Técnica Nacional. (2025). *Normas de reclutamiento y selección de los servidores de la UTN*. Consejo Universitario.

Universidad Técnica Nacional. (2025). *Oficio RSI-714-2025*. Dirección de Gestión del Desarrollo Humano.

Watson, G. H. (1993). *Strategic benchmarking: How to rate your company's performance against the world's best*. John Wiley & Sons.

