

¿Cuál es el perfil profesional que actualmente buscan las compañías multinacionales del sector servicio que han ingresado al país en los últimos 5 años?

Mariela Umaña Rodríguez¹

Resumen:

Desde hace unos años, en nuestro país se han venido dando importantes cambios en el proceso empleado por las empresas para seleccionar y reclutar a su personal.

Es importante ver la relevancia que las empresas le están dando a los recursos humanos, ¿Por qué las empresas están tan interesadas en reclutar al personal adecuado? ¿Qué habilidades y aptitudes buscan en estas personas?

La creciente innovación tecnológica y los cambios que se requieren introducir, para sobrevivir en un mundo altamente competitivo y globalizado, tanto en procesos de producción de bienes como de gestión de servicios, están modificando, principalmente, las características del puesto de trabajo, el perfil profesional, las condiciones laborales, las experiencias de trabajo, e incluso, el propio concepto de trabajo.

Palabras clave:

Competencias, Conocimiento, Habilidades, Comunicación, Tecnología

Abstract:

Valuable changes have been taking place in our country lately. It is worthy to consider the importance that the firms are giving to human resource. Why are businesses so interested in recruiting competent personnel? What abilities and aptitudes are they looking for in these persons?

One of the critical aspects why companies, nowadays, are specially modifying the characteristics of job positions, the professional profile, working conditions, working experiences, and even the concept of work itself is because of the increase in technological innovation and the changes that must be adopted in order to survive in a highly competitive and globalize world, not only in the process used in the production of goods but also in the demand of services.

Keywords:

Competencies, Knowledge, Skills, Communication, Technology

¹ Bachiller en Administración de Empresas, candidata para optar por el título de Licenciatura en Comportamiento Organizacional. Correo electrónico: marielaur05@yahoo.com

Introducción

Históricamente, las empresas han considerado el área de Recursos Humanos como un área de soporte, sin embargo, cada vez más es considerada como un área de estrategia, puesto que el capital humano es el pilar de cualquier empresa.

Como lo indica Rosal (1997):

El concepto de la FP siempre se consideró como un tema en sí mismo, autosuficiente e independiente, sin embargo, en estos momentos no se puede hacer abstracción de su vertebración con lo social, lo económico y con los sistemas sociales. El concepto de formación profesional que orientaba las acciones formativas, dirigidas a la transmisión de conocimientos y al desarrollo de habilidades y destrezas propios de un puesto de trabajo productivo, se ha transformado por la formación de personas con potencialidades y competencias laborales que les permitan su inserción en el aparato productivo respondiendo a las demandas reales del mundo del trabajo.

Los cambios descritos exigen que los nuevos Recursos Humanos formados posean nuevos conocimientos y habilidades mucho más amplias y globales, para integrarse o mantenerse vigentes en los mercados laborales. Lo anterior impone una mayor escolaridad y una Formación Profesional basada en competencias, que sea complementaria y continua, lo que implica cambios en los sistemas educativos formales y no formales.

Muchas compañías extranjeras han llegado a invertir en nuestro país durante los últimos cinco años, contratando gran cantidad de personas en su mayoría en el sector servicios, principalmente personas jóvenes en los que esas empresas ven un gran potencial para el desarrollo y el crecimiento de la actividad económica.

I Evolución Socio-histórico de la fuerza laboral

Según Herrero (2003) la evolución socio-histórica se ha dado de la siguiente forma:

El inicio de las actividades económicas está en la agricultura y los servicios personales sencillos que se intercambian por productos industriales de las zonas más avanzadas. El siguiente paso consiste en el aprendizaje de las tareas industriales que se intercambian con la metrópolis por máquinas capaces de facilitar y permitir esa producción. El tercer paso consiste ya en producir las máquinas que requieren los procesos industriales avanzados. Por último, la población pasa a exportar servicios sofisticados, bien sea tecnología, entretenimiento, servicios financieros o servicios de distribución comercial (p 115).

A nivel mundial este proceso se ha dado de forma muy acelerada debido a la interrelación. Se inicia con una sociedad basada en la agricultura y la ganadería, la que va evolucionando hasta llegar a la actualidad, en la que se presenta una sociedad primordialmente situada en el sector servicios y productora de tecnología.

Costa Rica, debido a sus actividades económicas, se ubicaba hace algunos años atrás en el sector primario, ya que fundamentaba su economía en este sector; en donde el hombre trabajaba en la obtención de los recursos directamente de la naturaleza. Se incluye la agricultura, la ganadería, la pesca, explotación forestal, entre otros.

El sector secundario se da cuando el hombre toma los productos de la naturaleza y los transforma. Se refiere a las actividades que implican transformación de alimentos y materias primas a través de variados procesos productivos. A este pertenecen las artesanías y las industrias.

En el sector terciario se desarrollan las actividades económicas que utiliza el hombre y que no producen bienes materiales, sino servicios, ya sea en educación, transporte, salud, legales, financieros, comunicaciones, entre muchos otros. Las empresas del sector de los servicios se diferencian principalmente de las de la agricultura y de la industria en el sentido de que generan un valor económico sin crear bienes tangibles.

Los trabajadores costarricenses se han trasladado de sector económico conforme la economía evoluciona. Algunos años atrás mayor cantidad de personas se concentraba en el sector primario de la economía. Desde hace poco más de cinco años, el panorama ha cambiado para los tres sectores de la economía. El sector servicios se convirtió en el más importante.

Costa Rica es un país subdesarrollado, pero por el impulso que nuestros gobernantes han dado a la educación, cada día aumenta más el número de costarricenses que pertenecen al sector servicios. Este sector es uno de los más dinámicos en el país y el que más empleos ha generado en los últimos años. Empresas del sector de servicios demandan empleados bilingües en áreas como soporte técnico, contabilidad, servicio al cliente, ingenierías, diseño de software y finanzas.

El perfil profesional que buscan las empresas transnacionales, además del dominio del inglés, incluye tener conocimiento del uso de paquetes de cómputo y habilidades adicionales, como capacidad para trabajar en equipo, proactividad, buena comunicación, liderazgo e innovación.

Según Rosal (1997). "El cambio tecnológico demanda el aumento de la cantidad de aptitudes cognitivas y conocimientos teóricos que se requieren para la productividad en ocupaciones especializadas, lo que incrementa la necesidad de

que los trabajadores tengan una base más sólida de conocimientos que permita un readiestramiento más eficaz”.

Los cambios estructurales de las empresas del sector de servicios han influido en los cometidos, las funciones y las perspectivas laborales del personal profesional y de dirección. Los nuevos puestos de trabajo requieren niveles de conocimiento y de capacitación muy altos y una combinación de calificaciones más amplias que las requeridas anteriormente.

Entonces, las personas al buscar un empleo lo podían conseguir solo con tener un título o grado académico que las calificara para dicho puesto, y en algunos de estos, las personas se quedaban laborando hasta que se retiraban; además, se daba la oportunidad de ir subiendo de nivel en una estructura piramidal hasta cierto punto; el proceso era largo y tedioso, las personas tenían que laborar en un mismo puesto de trabajo por muchos años para poder optar por uno más alto.

El panorama que se observaba hace algún tiempo, el cual todavía se puede apreciar hoy, pero cada vez menos, es que en ocasiones algunas personas que estudiaban para obtener su bachillerato en enseñanza media, tenían que desertar del colegio para poder ayudar en sus casas a traer el sustento, y empezaban a trabajar a muy corta edad y con poco estudio.

Los que tenían más suerte, podían terminar el colegio y conseguir tal vez un mejor empleo. Los que lograban ingresar a la universidad contaban con la oportunidad de especializarse en la carrera que desearan. A la hora de ser contratadas, estas personas, se les seleccionaba de acuerdo con su título profesional y eran contratadas para hacer una labor específica, sin necesitar ninguna destreza adicional.

En la actualidad, la situación anterior ha evolucionado bastante, Rojas (2007) refiere que:

Los profesionales universitarios más buscados por las empresas y con más posibilidades de ser contratados son los que pertenecen a las áreas de Administración de Empresas, Contabilidad, Finanzas y Mercadeo. Pero, además de esos conocimientos, las firmas piden un dominio del idioma inglés entre el 75 y el 100 por ciento.

Como se deduce de lo anterior, ya no es suficiente contar con el bachillerato en educación media, sino que se necesita tener un título universitario que respalde un conocimiento más amplio o por lo menos haber adquirido distintas destrezas a lo largo de nuestra vida, así como algún nivel técnico que ayude a la persona a cumplir con el trabajo por el cual se contrata.

Las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en un ambiente laboral, no solo dependen del aprendizaje formal que se le ha enseñado en las escuelas, colegios o universidades; sino también del aprendizaje que ha

logrado obtener la persona de la experiencia en situaciones concretas de trabajo. Por lo mismo, se reconoce que no bastan los certificados, títulos y diplomas para calificar a una persona como competente laboral o profesionalmente.

Gallart y Jacinto (1995) indican,

La competencia no proviene de la aprobación de un currículum escolar formal, sino de un ejercicio de aplicación de conocimientos en circunstancias críticas. Este conocimiento necesario para la resolución de problemas, no es mecánicamente transmisible; algunos autores lo llaman “conocimiento indefinible” y es una mezcla de conocimientos tecnológicos previos y de experiencia concreta que provienen, fundamentalmente, del trabajo en el mundo real.

En nuestros días, como se mencionó con anterioridad, el currículum que la persona posea debe incluir conocimientos más allá de su propia educación formal, conocimientos globales, conocimientos profesionales; experiencias laborales y habilidades para reconocer las necesidades y problemas de la realidad.

Se pueden destacar tres niveles de competencias profesionales enumeradas a continuación, (Huerta, Pérez, Castellanos, 2000)

El modelo de competencias profesionales integrales establece tres niveles, las competencias básicas, las genéricas y las específicas, cuyo rango de generalidad va de lo amplio a lo particular. Las competencias básicas son las capacidades intelectuales indispensables para el aprendizaje de una profesión; en ellas se encuentran las competencias cognitivas, técnicas y metodológicas, muchas de las cuales son adquiridas en los niveles educativos previos (por ejemplo, el uso adecuado de los lenguajes oral, escrito y matemático). Las competencias genéricas son la base común de la profesión o se refieren a las situaciones concretas de la práctica profesional que requieren de respuestas complejas. Por último, las competencias específicas son la base particular del ejercicio profesional y están vinculadas a condiciones específicas de ejecución.

Por mucho que se valore la importancia de la formación dirigida a la adquisición de conocimientos técnico-científicos y culturales, hay una serie de competencias clave que se asocia más a unas conductas y a unas actitudes de las personas. Estas competencias son transversales porque afectan a muchos sectores de actividad, a muchos lugares de trabajo y, lo más relevante, están muy en sincronía con las nuevas necesidades y las nuevas situaciones laborales.

“La transversalidad fundamenta su carácter holístico es decir, con una perspectiva global y totalizante, mediante el compromiso con la educación a lo largo de la vida y la atención a la diversidad como fuente de riqueza humana, a partir de dimensiones socioculturales, políticas, ambientales, religiosas, étnicas e individuales”. (Ministerio de Educación Pública 2004).

El mundo ha venido cambiando gracias a la globalización. Anteriormente, lo que se necesitaba para empezar la vida laboral era el deseo de trabajar, una espalda fuerte y en algunos casos, el título de Bachillerato en Educación Media. Ahora, la realidad que se enfrenta es otra. El mundo actual exige una mente en crecimiento, personas con deseos de aprender cada día más, hombres y mujeres que cuenten con las habilidades para incluir el conocimiento en su propio trabajo y darle vida.

II Actores Sociales involucrados en la evolución y transformación de la fuerza laboral

a. Estado: El Plan Nacional de Empleo

La política de empleo se define como la aspiración y el deseo expreso de la sociedad costarricense de generar oportunidades para que la población pueda acceder a más empleos de calidad, generados por el crecimiento económico, promoviendo una mejor distribución del ingreso y una reducción de la desigualdad de los salarios.

El objetivo de la política de empleo es mejorar las condiciones y administrar adecuadamente el mercado de trabajo, mejorando las posibilidades de correspondencia entre la oferta y la demanda, tanto en calidad como en cantidad.

Asimismo, supone la orientación del empleo, en el sentido de informar adecuada y oportunamente, tanto a la fuerza laboral como a los entes formadores acerca de la situación del mercado de trabajo, en el sentido de la falta de personal debidamente capacitado, según la demanda, pero también en el sentido de un eventual exceso o saturación de la oferta.

La ejecución de la política de empleo es responsabilidad del Ministro de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), como ente rector de la política de empleo. En el año 2002, el Consejo Superior de Trabajo creó una Comisión Nacional de Políticas de Empleo, con el mandato expreso de definir una política nacional de empleo.

En esta instancia participaron representantes de la Central de Movimientos de Trabajadores Costarricenses (CMTC), la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada (UCCAEP), el Movimiento Solidarista, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN) y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

De acuerdo con la Comisión Nacional de Empleo, las funciones que esta comisión debe desempeñar son:

- ❖ Desarrollar un proceso integral de información, orientación e intermediación del recurso humano, que permita su inserción ventajosa en el mercado de trabajo y satisfaga las demandas de la sociedad para enfrentar los retos que impone la globalización.
- ❖ Realización periódica de estudios de mercado laboral, identificando la oferta y la demanda.
- ❖ Incorporar acciones específicas de intermediación para el fomento del empleo de jóvenes, mujeres, personas con discapacidades, adultos mayores y población en condiciones de extrema pobreza.
- ❖ Integrar servicios de empleo a nivel nacional y local, mediante una red de centros conectados para satisfacer las necesidades de cada área del país.
- ❖ Contribuir a la generación de lineamientos y sistematización de una política de migración que responda a las necesidades no cubiertas por la población nacional.
- ❖ Colaborar con las agencias privadas de empleo.
- ❖ Colaborar como servicio de apoyo a los programas de creación de empresas.

El objetivo principal de esta política es la creación de más empleos de calidad en la economía costarricense, esto es, puestos de trabajo cubiertos por la seguridad social y apegados al respeto de los derechos laborales.

b. Esfuerzo de CINDE

CINDE (Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo) es una organización privada, apolítica y sin fines de lucro, fundada en 1982 y declarada de interés público por el gobierno de Costa Rica desde 1984.

CINDE procura impulsar el desarrollo del país promoviendo la generación de inversión extranjera directa en Costa Rica. Los asociados y los miembros de la Junta Directiva de CINDE representan el sector privado y empresarial del país, lo que constituye una fortaleza para la institución, al contar con esa visión que atiende las necesidades del mercado y su entorno.

Se ha encargado de impulsar muchas empresas multinacionales en el país, ofreciéndoles varios factores importantes que han hecho que Costa Rica sea un destino muy atractivo de producción para sus operaciones remotas.

Costa Rica posee:

- ❖ Fuerza laboral altamente calificada, creativa, innovadora, educada y con gran productividad
- ❖ Una localización estratégica en el centro de las Américas
- ❖ Un historial caracterizado por la estabilidad política, social y económica
- ❖ Acceso preferencial a mercados estratégicos
- ❖ Regímenes de incentivo a la Inversión Extranjera
- ❖ Una infraestructura de negocios con estándares internacionales
- ❖ Alta calidad de vida
- ❖ Otros factores importantes

En el reporte de Competitividad Global del 2001 se coloca a Costa Rica como el país número uno de Latinoamérica en el índice de Tecnología por la calidad del ambiente para la innovación, la capacidad para recibir tecnología internacional y exportar bienes con alto contenido tecnológico, el grado de asimilación de nueva información y la tecnología disponible en las telecomunicaciones. Por otro lado, el mismo reporte coloca a Costa Rica como el segundo país de Latinoamérica más competitivo. Además, el Reporte de Desarrollo Humano coloca a Costa Rica dentro de los 25 países más altos del total examinado (de un total de 177) con respecto a inversión en tecnología, creación, lo cual evalúa años de escolaridad, gasto en Investigación y Desarrollo (I&D), gasto en científicos e ingenieros en I&D; y difusión de la tecnología: información y comunicación.

La educación es universal, gratuita y obligatoria desde 1870. Las escuelas primarias promueven un nuevo estilo de educación que va más allá de solo enseñar cómo leer y escribir, al desarrollar programas orientados a garantizar alfabetización de clase mundial en computación e inglés como segundo idioma. El Gobierno tiene un especial interés en proveer recursos crecientes para impulsar los programas existentes y crear nuevos programas de Inglés en toda la nación. Como resultado, el sistema gratuito y difundido de educación permite a las empresas encontrar una fuente de recursos humanos a diferentes niveles: desde los colegios técnicos hasta grados universitarios.

A nivel técnico, los programas gratuitos se han desarrollado con el fin de alcanzar adecuadamente los requerimientos tanto de las corporaciones nacionales como internacionales en sectores específicos, permitiendo a los técnicos costarricenses trabajar no solo con tecnologías de punta, sino también mantener al mismo tiempo una tasa de productividad 20% más alta que la de trabajadores en otros países de América.

Los ingenieros y técnicos también ofrecen perfiles sofisticados que garantizan productividad, baja rotación de personal y costos competitivos para operaciones de alta tecnología y alta demanda.

Costa Rica disfruta de acceso directo al mundo por fibra óptica a través de los cables submarinos Maya 1 y Arcos 1, que permiten una abundante red de fibra

óptica. Los servicios internacionales de comunicación son proveídos a través de una amplia gama de variedades para cumplir las necesidades específicas del cliente.

La provisión de energía eléctrica en Costa Rica es abundante y confiable. Además, más del 99% de la energía eléctrica es generada a partir de recursos limpios: Hidroeléctrica (92%), geotérmica (7%) y otras (1%). Costa Rica ofrece una abundante red eléctrica.

Las compañías establecidas son las siguientes:

Centros de llamadas:

Este ha sido el segmento del sector servicios más dinámico en Costa Rica. Los centros de llamadas pueden ser definidos en dos áreas principales: servicio al cliente y soporte técnico. Los centros de llamadas para servicio al cliente requieren de sus trabajadores la habilidad de hablar el idioma inglés y contar con un nivel técnico apropiado dependiendo de la labor que se realiza.

Shared Services & Back Offices:

Este tipo de proyectos se basan en el poder encontrar una localización que contenga una combinación de una fuerza laboral bilingüe calificada con una infraestructura en telecomunicaciones además de la cercanía con las oficinas principales. Específicamente, el conjunto de habilidades demandadas por estas empresas varían en una amplia gama de especialidades: Finanzas, contabilidad, tecnologías de información, leyes, recursos humanos en la mayoría de los casos.

Centros de Ingeniería y Diseños:

En este subsector es valioso mencionar el caso de Align Technology, la cual ha desarrollado un centro de diseño en 3D para sus productos que requieren tecnologías de diseños gráficos por computadora para el diseño y manufactura de artefactos ortopédicos personalizados para sus clientes. La gran productividad de los técnicos dentales en Costa Rica le permitirá a la compañía antes mencionada recortar su fuerza de trabajo en un 35% sin disminuir su producción.

Desarrollo de Software:

En años recientes, la industria del software en Costa Rica ha emergido como una de las industrias más dinámicas en Latinoamérica. En años recientes, como parte de un esfuerzo de la empresa privada, el Centro de Formación en Tecnologías de Información (CENFOTEC) fue creado para proveer entrenamiento suplementario en soluciones para la industria del software. Este esfuerzo ha sido exitoso y también se ha convertido en una institución de educación con propósitos especiales, ofreciendo una infraestructura flexible para una rápida respuesta a las necesidades del mercado.

c. Educación Formal Universitaria

Instituto Nacional de Aprendizaje (INA):

El INA, como entidad rectora de la formación y capacitación de los recursos humanos que demanda el país, fundamenta su trabajo en el siguiente postulado: El Instituto Nacional de Aprendizaje es un ente público que prepara personas mediante la capacitación y formación profesional para el trabajo productivo y propicia la generación de empresas con calidad y competitividad.

El INA juega un papel importante a través de la capacitación técnica dirigida a miles de costarricenses con el objeto de ofrecer capital humano adecuado a las demandas laborales existentes y de esta manera lograr una mayor vinculación con el sector productivo del país y su incorporación efectiva dentro de la sociedad del conocimiento.

Los dirigentes del INA se han dado la tarea de visitar e investigar empresas transnacionales, para constatar de primera mano cuáles son las necesidades de recurso humano que requieren dichas empresas, a fin de capacitar a estudiantes del INA en las áreas que el mercado laboral realmente requiere. Algunas de estas visitas se realizan a solicitud de CINDE, por ejemplo, Oberg Industries, ubicada en la Zona Franca Metropolitana, está dispuesta a recibir personal docente del INA para que hagan pasantías, así como estudiantes que realicen la etapa productiva.

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT):

Desde su concepción, ULACIT no se limita solamente a fomentar conocimientos y destrezas para las diversas profesiones ya existentes, sino que también crea nuevos programas, diseñando y ejecutándolos con el fin de ampliar la calidad, la equidad y la cobertura de los servicios profesionales que se ofrecen en la región. ULACIT abre las opciones de estudio que otras instituciones de educación superior no brindan.

La educación en ULACIT forma personas autónomas y creativas, capaces de generar nuevas ideas y romper paradigmas, dispuestas a asumir su papel como ciudadanos responsables y generadores de empleo. Pretende, asimismo, formar seres humanos integrales, brindándoles, en primera instancia, el conocimiento y las destrezas necesarias para investigar de forma metodológica, resolver problemas y tomar decisiones lógicas y éticas. En una amplia gama de actividades profesionales. ULACIT se propone inculcar el hábito de aprender de forma autónoma, con el propósito de que sus graduados puedan mantenerse vigentes en el ámbito laboral el resto de sus vidas.

ULACIT se caracteriza por evaluar permanentemente la pertinencia de la oferta curricular, mediante el diseño y ejecución de programas que amplíen la calidad, la equidad y la cobertura de los servicios profesionales. Así como incursionar en nuevas carreras ya sean técnicas o diplomados que requiera el mercado laboral, como por ejemplo: técnico en supervisor bilingüe de centros de contacto (Call Canter), técnico en operador bilingüe de Call Center, diplomado en asistencia dental, así como otros cursos libres que también imparte, con el objetivo de atender las necesidades e intereses de formación de diversos sectores de la sociedad.

El Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR):

El Instituto Tecnológico de Costa Rica es una institución nacional autónoma de educación superior universitaria, dedicada a la docencia, la investigación y la extensión de la tecnología y ciencias conexas para el desarrollo de Costa Rica. Tiene como misión la de: "Contribuir al desarrollo integral del país, mediante la formación de recursos humanos, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico-tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanistas y ambientales, desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional"

No es casual el hecho de que esta institución gradúe más de 700 profesionales al año, en programas de capacitación, educación técnica, ingenierías y tecnologías de alto nivel y que más del 90% de dichos graduados se hallen incorporados en el mercado de trabajo -nacional e internacional- en los campos de su área de estudio. Tampoco es casual el éxito de la Institución en los procesos de acreditación internacional de sus carreras.

El interés por la educación y el desarrollo del país hizo que, desde hace 10 años, el Instituto Tecnológico de Costa Rica y Componentes Intel de Costa Rica unieran esfuerzos. Los resultados: mejores programas de estudio, laboratorios con la última tecnología, capacitación y actualización constantes.

Profesores de altura e ingenieros de calidad son el principal legado de la alianza estratégica entre el ITCR e Intel.

Además, charlas, talleres y pasantías constantes para los profesores y estudiantes; así como apoyo a desarrollo de investigaciones. También se destaca el fortalecimiento de los programas de estudio en Ingeniería en Computación, la creación del diplomado en Electrónica, la creación del énfasis de Microelectrónica en la carrera de Ingeniería de los Materiales y el desarrollo del Programa de Doctorado en Tecnología Electrónicas Aplicadas.

III Impacto de las transformaciones del escenario laboral en los perfiles de profesionales

Rojas (2007) revela lo siguiente:

Ricardo Charpentier, director de Expoempleo, indicó que el 71,8 por ciento de las empresas afirmó que lo que más requieren son profesionales universitarios en Administración de Empresas. Un 53,8 por ciento indicó Contabilidad y Finanzas; un 48,7 por ciento, Mercadeo; un 46,2 por ciento, Ingeniería Industrial, y un 46,2 por ciento, Ingeniería en Sistemas. En cuanto a carreras técnicas, que se obtienen a través de diplomados, los requerimientos son similares. Un 43 por ciento afirmó que necesitan principalmente técnicos en Contabilidad y Finanzas; un 35,9 por ciento en Ventas; un 25,6 por ciento en Administración de Empresas, y un 25,6 por ciento en Ingeniería en Sistemas.

Costa Rica ha crecido mucho en el sector servicios gracias a la inversión de muchas empresas extranjeras que han logrado ver en el país un valor agregado en el mercado laboral; no solamente son personas con estudios sino que se destacan por tener distintas habilidades en el trato con el cliente, en su forma de dar opciones, con dominio principalmente del idioma inglés, paquetes informáticos y el apoyo y compromiso con la empresa.

Estas empresas multinacionales lo que requieren es personal más preparado y calificado, que consiga en gran medida aprovechar las oportunidades que ofrece un entorno económico en rápida evolución y cada vez más competitivo.

Actualmente, las empresas están dejando atrás las estructuras piramidales y nuevas estructuras más armoniosas, niveladas y flexibles han conducido a una reducción de las categorías de personal directivo y a la contratación de diversos servicios profesionales y técnicos a empresarios independientes.

Se espera del personal que adopte nuevas prácticas de trabajo flexibles en un entorno empresarial radicalmente diferente y en constante cambio. Se trata de distribuir la carga horizontalmente y los mandos intermedios han de asumir ahora funciones múltiples en las empresas. Estos nuevos puestos de trabajo multifuncionales exigen una gama más amplia de calificaciones profesionales.

La actividad profesional se caracterizará con toda probabilidad por una movilidad mayor en la empresa y entre empresas. El desarrollo profesional ya no se definirá solamente como un ascenso en la estructura jerárquica, sino que presupondrá cada vez más un cambio de empleador, de actividad e incluso de profesión. Los profesionales tendrán que enfrentarse con nuevas situaciones y por ello será indispensable que adquieran constantemente nuevas habilidades para adecuarse a la demanda.

Algunos ejemplos de lo que se necesita en estas nuevas compañías del sector servicios, que con la ayuda de CINDE se han posicionado en el país, están las siguientes: en el caso de Intel se necesitan Ingenieros de Software, Desarrolladores de Aplicaciones, Ingenieros de Sistemas y Analistas de Negocios, Administradores de bases de datos, especialistas para Call Center, habilidades de comunicación en inglés.

Para la compañía Fiserv, CBS World Wide; se necesitan Programadores, Analistas Bancarios, Ingenieros de Desarrollo de Software, Consultores, Implementadores, Project Managers y Traductores.

En el caso de la compañía Hewlett Packard, ellos lo que buscan en su personal es una fuerte experiencia en análisis “Object-oriented” y diseño, sólida fundamentación en los procesos y metodologías de ingeniería de software, excelentes destrezas de comunicación verbal y escrita en inglés, habilidad para trabajar en ambientes de equipos de trabajo dispersos geográficamente y de diversidad cultural. Algo muy importante es que la persona sea proactiva, que pueda organizar tareas bajo esquemas de trabajo de muy corto plazo y un enfoque de “entrega a tiempo” con el esperado nivel de calidad.

En Costa Rica, en los últimos cinco años gracias a estas empresas multinacionales del sector servicios, se han creado muchos empleos en general para las personas jóvenes, y todavía esperan generar más empleos en los siguientes años. Las carreras o áreas más buscadas por estas compañías multinacionales según lo investigado por CINDE, son las siguientes: Ingeniero en Sistemas, Analista de Negocios, programadores, Ingenieros de Desarrollo, Consultores, Application Developers, SAP/People Soft y Project Managers.

Impacto en la formación profesional

Lo importante no es qué determinados conceptos la persona posea, sino el uso que esa persona haga de estos. Para una persona es más representativo si la teoría cobra sentido a partir de la práctica; es decir, si los conocimientos teóricos que se han adquirido por medio de la educación, se abordan en función de las condiciones concretas del trabajo y si se pueden identificar como situaciones originales. La competencia laboral implica poseer una serie de atributos para realizar un excelente trabajo en distintos contextos y bajo diferentes situaciones que se puedan presentar.

El Informe SCANS (1992) identificó cinco categorías generales de competencias: gestión de recursos, relaciones interpersonales, gestión de información, comprensión sistémica y dominio tecnológico. El informe incluyó la desagregación para las competencias de cada categoría.

Desarrollo de Competencias Transversales

- ❖ Gestión de recursos: tiempo, dinero, materiales y distribución, personal.
- ❖ Relaciones interpersonales: trabajo en equipo, enseñar a otros, servicio a clientes, desplegar liderazgo, negociar y trabajar con personas diversas.
- ❖ Gestión de información: buscar y evaluar información, organizar y mantener sistemas de información, interpretar y comunicar, usar computadores.
- ❖ Comprensión sistémica: comprender interrelaciones complejas, entender sistemas, monitorear y corregir desempeños, mejorar o diseñar sistemas.
- ❖ Dominio tecnológico: seleccionar tecnologías, aplicarlas en la tarea, dar mantenimiento y reparar equipos.

Esas actitudes y habilidades, descritas previamente, conforman las competencias claves que necesitan poseer los profesionales de hoy y del futuro; estas competencias deben incorporarse en el currículo de la formación profesional como elementos identificadores de una actitud profesional adecuada a los tiempos modernos.

Las compañías multinacionales del sector servicios, según CINDE, han encontrado en la fuerza laboral muchos aspectos positivos que fomentan el interés por invertir en el país y generar empleo, entre ellos están:

- ❖ excelente conocimiento técnico y nivel de educación
- ❖ habilidades técnicas en tecnologías de Microsoft (Net, SQL)
- ❖ facilidad para aprender nuevas herramientas y tecnologías
- ❖ adaptabilidad y flexibilidad para introducir cambios
- ❖ alta competitividad
- ❖ capacidad de innovación y retar el “status-quo
- ❖ comunicación empática y orientación al cliente
- ❖ en Ingenieros Eléctricos y Electrónicos: buena base de hardware
- ❖ compromiso con la organización, dedicación y responsabilidad
- ❖ buena experiencia en programación, banca, tarjetas de crédito

A pesar de contar con las ventajas mencionadas en nuestra fuerza laboral, también se necesita darle más importancia al desarrollo de otros aspectos en los que todavía no se ha logrado cumplir con lo que las compañías multinacionales requieren. CINDE ha recolectado algunos de esos puntos importantes que es necesario mejorar o implementar:

- ❖ A pesar de que, en general se tiene un buen nivel de inglés, se necesita un mayor dominio en el área de conversación y la habilidad para expresar ideas.

- ❖ También es importante concentrarse en mejorar las habilidades de comunicación oral y escrita en español.
- ❖ Se necesita que las personas desarrollen más destrezas para garantizar la calidad de los servicios que ofrecen.
- ❖ Se necesita capacitar a los jóvenes desde muy temprana edad para enfrentar las situaciones, los cambios y la ambigüedad de una forma más constructiva y positiva, que sean capaces de manejar situaciones impredecibles y de hacerlo de una forma eficaz y efectiva.
- ❖ Se necesita promover la diversidad de género.
- ❖ En la educación se necesita mayor profundidad y menos anchura, lo que se quiere decir es, mas especialización y menos “generalitas”
- ❖ Se necesita mayor entendimiento de la organización; se tiene mucho conocimiento de Tecnología e Innovación (TI), pero no entienden procesos funcionales.
- ❖ Escaso conocimiento de conceptos de Ingeniería de SW y programación en Ingenieros Eléctricos o Electrónicos.
- ❖ A nivel de las universidades: las compañías multinacionales piensan que se necesitan esquemas de pasantías de mediano y largo plazo (los estudiantes trabajan en una empresa, reciben un salario “simbólico” y podrían recibir créditos académicos).
- ❖ Es importante que los jóvenes piensen en desarrollar una visión de carrera, que se pregunten, ¿qué oportunidades tengo? ¿Seré programador toda mi vida? ¿Qué necesito aprender fuera de las aulas y adónde puedo llegar? Esto sería un proceso de entrenamiento y retroalimentación “coaching” desde la Universidad, en conjunto con las empresas. Implementar planes de desarrollo post-universidad y ofrecer seminarios de actualización en temas técnicos

Es claro que la mayor y mejor educación conduce a mejorar la productividad. También es evidente que la competencia internacional exige a las distintas categorías de trabajadores, ubicados en los mismos (o similares) niveles de escolaridad, ser más productivos para no salirse del mercado. Y ahí juega no solo el número de cursos aprobados, sino también la calidad de la educación recibida.

Formación en habilidades sociales

La actual demanda de formación de recurso humano debe responder a las exigencias del trabajo productivo, procurando que los trabajadores actuales y los del futuro accedan a la información, que puedan aprender a aprender; aprender a investigar y aprender a trabajar, para adecuarse, anticiparse y propiciar los cambios que exige la globalización. Se requiere de una formación que valore la capacidad de producir más y mejor, que se apropie del saber tecnológico en permanente cambio, que mejore su comunicación, motivación, relaciones laborales y el trabajo en equipo.

Actualmente, las compañías multinacionales del sector servicios, cuando necesitan buscar nuevo personal, no se basan únicamente en el título de bachiller de educación media, de universidad o cualquier otro título o diploma. Estas compañías se interesan más por las otras capacidades que las personas que quieran optar por un puesto de trabajo poseen. A la hora de seleccionar a su personal, a estas compañías les interesa evaluar los siguientes puntos:

- ❖ La capacidad de resolución de problemas, es decir, la disposición y habilidad para enfrentarse y dar respuesta a una situación determinada y o la aplicación de una estrategia, la identificación del problema, diagnóstico, formulación de soluciones y evaluación.
- ❖ La disposición y habilidad para crear las condiciones adecuadas de utilización de los recursos humanos o materiales existentes para desarrollar las tareas con el máximo de eficacia y eficiencia.
- ❖ La capacidad de involucrarse en el trabajo. La habilidad y disposición para tomar decisiones sobre propuestas o acciones, para determinar si estas propuestas van en la línea de mejorar el proceso productivo, el servicio a los clientes o el producto. Mayor poder de decisión.
- ❖ Capacidad para trabajar en equipo. ¿Trabaja y colabora con otros demostrando compromiso para el logro de objetivos de grupo? ¿Entiende las necesidades y objetivos de los otros, adaptando sus propios puntos de vista y conducta cuando es necesario?
- ❖ Se toma en cuenta que la persona pueda o tenga la capacidad de realizar una tarea de forma independiente, ejecutándola de principio hasta el final, sin necesidad de recibir ninguna ayuda o apoyo. Esta capacidad de trabajar de forma autónoma no quiere decir que, en ciertas etapas o tareas concretas, esta persona no pueda ser asesorada.
- ❖ La relación interpersonal. Si cuenta con la capacidad de comunicación oral y escrita; resolución de problemas de trabajo en equipo. La disposición y habilidad para comunicarse con los otros con el trato adecuado, con atención y simpatía. Si sabe cómo comunicarse, si tiene buenos esquemas de comunicación.

Una de las características que se debe incluir en el proceso de formación es afrontar permanentemente el cambio, la movilidad, tener una cultura amplia y estar dispuesto a aceptar diferentes maneras de contratación y remuneración, generar una cultura capaz de aceptar la diversidad.

La formación debe incidir sobre los procesos sociales y de trabajo que permitan elevar la empleabilidad, incrementar la productividad y eficiencia así como la propia creatividad individual y colectiva, promoviendo la experimentación de nuevas formas de organización del trabajo y de asociación para la producción.

Conclusión

Se necesita preparar a la juventud costarricense respecto de los desafíos de la globalización; así como para la sociedad del conocimiento. Se necesita garantizar una educación donde se puedan transmitir los conocimientos, las habilidades y competencias profesionales pertinentes a las nuevas exigencias laborales y que los jóvenes se puedan insertar exitosamente en el mundo productivo del futuro, enmarcado en procesos de globalización, apertura comercial y alta competitividad.

Se requiere el surgimiento de nuevas opciones educativas, el desarrollo de una educación técnica de calidad, que alcance el nivel superior universitario, enmarcada en una estrategia de vinculación efectiva y eficaz, de esa nueva educación con el mundo del trabajo. Se requiere la oferta de carreras técnicas cortas que puedan darle la oportunidad al joven trabajador o al estudiante, para el desempeño laboral efectivo e inmediato, pero que provean, al mismo tiempo, los fundamentos de una educación integral, que le permita acceder a más altos niveles de formación y que también incluya competencias transversales.

En la nueva economía global, cada vez es más necesaria la educación técnica formal. Para lograr mayor cantidad de empresas costarricenses de clase mundial, es necesario proveer capacitación de la mejor calidad, con los últimos adelantos tecnológicos y de formación.

La educación, al igual que la economía y la sociedad en general, se ha visto afectada como consecuencia de las nuevas tecnologías de la información. Los avances tecnológicos, sobre todo los acontecidos en campos tales como: microelectrónica, telecomunicaciones, informática, biotecnología, ingeniería genética, y otros, han adquirido una relevancia importante principalmente en la educación superior. Las Universidades se han convertido en el principal medio para formar profesionales y generar nuevos conocimientos para hacer frente a los cambios de la sociedad tanto a corto plazo como a largo plazo.

Es evidente que una buena base de conocimientos de cultura general es indispensable. Está claro que para ejercer una profesión se deben tener conocimientos técnicos especializados. También, parece comprobado que cualquier profesional debe tener un nivel aceptable de idiomas, especialmente el inglés, conocimientos informáticos y de Internet.

El proceso de formación profesional deberá permanecer a lo largo de toda la vida activa y en este, ocupa un lugar importante el adquirir nuevos conceptos e informaciones mediante el lenguaje audiovisual de las nuevas tecnologías.

La tendencia implica retos para el país, entre ellos, fortalecer la educación para generar más servicios de alta productividad e invertir en la infraestructura necesaria.

Referencias Bibliográficas

- Antunes R. (2001). ¿Adiós al Trabajo? Brasil: Cortez.
- Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE). Recuperado el 16 de junio del 2007, de <http://www.cinde.org>
- Herrero M. (2003). Sociedad del Trabajo y Sociedad del Conocimiento en la Era de la Globalización. Madrid: Prentice Hall.
- Huerta, Pérez, Castellanos. (2000). Características de las competencias. Recuperado el 30 de junio del 2007, de <http://educacion.jalisco.gob.mx>
- Gallart y Jacinto. (1995). Competencias Laborales: Tema clave en la articulación educación-trabajo. Recuperado el 16 de junio del 2007, de <http://biblioteca.cipet.ac.cr/files/>
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). Recuperado el 23 de junio del 2007, de <http://www.ina.ac.cr/noticias>
- Instituto Tecnológico de Costa Rica. (ITCR). Recuperado el 23 de junio del 2007, de <http://www.itcr.ac.cr>
- Ministerio de Educación Pública. (2004). Los temas transversales en el currículo costarricense. Recuperado el 29 de junio del 2007, de <http://www.mep.go.cr/>
- Rodríguez G. (2007). ¿Qué son las competencias laborales? Recuperado el 10 de junio del 2007 de, <http://www.eumed.net/ce/>
- Rojas J. (1997). Tendencias del mercado laboral. Recuperado el 19 de junio del 2007, de <http://www.eempleo.co.cr>
- Rosal M. (1997). La formación profesional como puente para el empleo y la inserción laboral de los jóvenes: Perspectiva de la cooperación internacional. Recuperado el 16 de junio del 2007, de <http://portal.oit.or.cr/index>
- SCANS (1992) Lo que el trabajo requiere de las escuelas. Informe de la Comisión SCANS para América 2000. Washington: Departamento de Trabajo de los Estados Unidos.
- Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT). Recuperado el 23 de junio del 2007, de <http://www.ulacit.ac.cr>