


COMPETITIVIDAD LABORAL EN COSTA RICA
ESTEBAN FALLAS QUIRÓS¹, ULACIT,
2015

¹ Bachiller en Enseñanza y Traducción de inglés, Profesional en Recursos Humanos, Candidato a Licenciatura en Comportamiento Organizacional, Ulacit. Correo: nabetse87@gmail.com



SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

El Seminario de Investigación pretende la aplicación de los métodos apropiados para responder a la pregunta de investigación. ¿Cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en nuestro país del sector productivo? para obtener y analizar los datos necesarios, para derivar conclusiones bien sustentadas que puedan hacer públicas, contribuyendo así al mejoramiento de la competitividad y desarrollo del país.²

VISIÓN GENERAL

Tema:	Competitividad Laboral en Costa Rica
Enfoque	Colegios Técnicos Profesionales del MEP
Mercado:	Centros de Servicios Compartidos
Población	Estudiantes y egresados

² Descripción Cursos, Sílabo Seminario Graduación Ulacit, 2015.

CONTENIDO

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN	1
VISIÓN GENERAL.....	1
RESUMEN EJECUTIVO	4
ABSTRACT.....	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I.....	8
ANTECEDENTES.....	8
JUSTIFICACIÓN.....	14
PROBLEMA.....	15
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	16
OBJETIVO GENERAL	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
HIPÓTESIS.....	17
ALCANCES	17
LIMITACIONES.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
Competitividad	19
Competitividad Laboral.....	20
Competencia Laboral	20
Competitividad Laboral en costa rica.....	21
Ventaja Competitiva en las personas	22
Educación Técnica en Costa Rica.....	23
Colegios Técnico-Profesionales del Ministerio de Educación Pública.....	24
Centros de Servicios Compartidos	28
CAPÍTULO III.....	31
MARCO METODOLÓGICO	31
Tipo de Investigación	31
Enfoque	32
Población	33
Muestra.....	34
Fuentes.....	34
Variables.....	34
CAPÍTULO IV	36
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	36
CAPÍTULO V	58
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS	64
ANEXOS.....	67

Tablas

Tabla 1 - Colegios Técnico- Profesionales por Dirección Regional Educativa.....	10
Tabla 2 - Matrícula y graduados en educación técnica por país.....	12
Tabla 3 - Indicadores de Evolución de Educación Técnica.....	24
Tabla 4 - Infraestructura del Servicio.....	29
Tabla 5 - Cuadro de variables u Operacionalización de las variables.....	34
Tabla 6 - Colegios de procedencia de encuestados.....	37
Tabla 7 - Especialidades comercio y servicios 2014.....	42

Gráficos

Gráfico 1 - Promedio de Estudiantes por institución	11
Gráfico 2 - Género.....	36
Gráfico 3 - Rangos de Edad.....	37
Gráfico 4- Comportamiento de respuestas.....	38
Gráfico 5 - CTP's y secciones nocturnas 2000-2014.....	40
Gráfico 6 - Estudiantes graduados según modalidad.....	41
Gráfico 7 - Graduados de CTP's comercio y servicios agrupado por sexo.....	43
Gráfico 8 - Especializaciones Técnicas de encuestados.....	44
Gráfico 9 - Conocimiento encuestados demanda v/s Técnico.....	45
Gráfico 10 - Pregunta directa.....	45
Gráfico 11 - Dominio de Idiomas.....	49
Gráfico 12 - Satisfacción especialización v/s Mercado Laboral.....	50
Gráfico 13 - Control de especializaciones Técnicas por parte del MEP.....	51
Gráfico 14 - Comunicación y Coordinación.....	52
Gráfico 15 - Calidad.....	52
Gráfico 16 - Oportunidad y Crecimiento.....	53
Gráfico 17 - Preferencia al Contratar.....	54
Gráfico 18 - Formación que reciben los técnicos del MEP.....	55

Mapas

Mapa 1 - Creación de Colegios Técnicos entre 1950 y 2009.....	9
---	---

Imágenes

Imagen 1 - Los 10 puestos más difíciles de cubrir por empleadores globales.....	48
---	----

RESUMEN EJECUTIVO

En Costa Rica, para el 2014, más de cien mil jóvenes se encontraban matriculados en Colegios Técnicos Profesionales, pasando de 20% en el año 2000 hasta un 26% en el año 2014.

A su vez, Costa Rica se ha convertido en un imán para la instalación de centros de servicios de diversas corporaciones internacionales, en donde los centros de Servicios compartidos han comenzado a tomar fuerza con el país estableciéndose alrededor de 140 centros de servicios de diversas categorías. Así mismo, este sector de Inversión Extranjera Directa es el que genera más empleos directos, con un total de 50 000, cifra que ascendería a 60 000 de aquí al 2016 esto con datos proporcionados por el financiero.

La presente investigación, se realizó con el propósito de evaluar la situación actual de la Educación Técnico Profesional de Colegios Técnico Profesionales respecto de la demanda presente en los Centros de Servicios compartidos, identificando así áreas que deben reforzarse a nivel educativo y empresarial para ser más competitivos.

Pretende evidenciarse aquellas acciones necesarias para alcanzar un desarrollo profesional más eficiente, productivo y económico que logre satisfacer al mercado laboral costarricense.

Este documento pretende ser una herramienta que pueda utilizarse para futuras investigaciones sobre la formación técnico Profesional en Costa Rica, promoviendo la mejora de la calidad educativa del país con un énfasis en el aprovechamiento de la educación técnica profesional del Ministerio de Educación Pública como motor que pueda crear mayores oportunidades laborales a todos los jóvenes.

Palabras claves: inversión, empleos, educación, competitividad, mercado, economía, calidad, productividad, eficiencia y oportunidades.

ABSTRACT

In Costa Rica more than a hundred thousand young people are enrolled in Technical Professional High Schools moving from 20% in 2000 to 26% in 2014.

In addition, Costa Rica has become a magnet for the installation of service centers from various international corporations, where shared service centers have begun to grow in the country establishing 140 service centers in various categories. Also, this sector of foreign direct investment is generating more direct jobs, with a total of 50,000, a figure that would rise to 60,000 by 2016 according to some data provided by El Financiero.

This research was conducted in order to assess the current status of Professional Technical Education of the Ministry of Education regarding the labor requirements in Shared Services Centers and identify areas to strengthen education and business to be more competitive.

It aims to show those necessary actions to achieve a more efficient, productive and low cost professional development to satisfy the Costa Rican labor market.

This document is intended to become a tool that can be used for future research on technical Professional Education in Costa Rica to promote the improvement of the quality of education in the country with an emphasis on the use of professional technical education of the Ministry of Education as an engine which creates more job opportunities to all young people.

Keywords: investment, jobs, education, competitiveness, market economy, quality, productivity, efficiency and opportunities.

INTRODUCCIÓN

La educación es un factor sumamente importante para el desarrollo del país, permitiendo que los jóvenes puedan tomar ventaja de opciones de empleo y participación empresarial por medio de un fortalecimiento continuo en sus habilidades, destrezas, conocimientos y competencias para una pronta inserción laboral.

La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica decreta la Ley Fundamental de Educación en 1958, estableciendo en el capítulo 1, artículo 1 que todo habitante de la República tiene derecho a la educación y el Estado la obligación de procurar ofrecerla en la forma más amplia y adecuada. Así mismo, el artículo 17 establece que La enseñanza técnica se ofrecerá a quienes desearan hacer carreras de naturaleza vocacional o profesional de grado medio para ingresar a las cuales se requiera haber terminado la escuela primaria o una parte de la secundaria. La duración de dichas carreras y los respectivos planes de estudio serán establecidos por el Consejo Superior de Educación de acuerdo con las necesidades del país y con las características peculiares de las profesiones u oficios. Dicho esto, se sabe que, en Costa Rica, hay un fácil acceso a este tipo de educación pública técnico-profesional, la cual responde a la alta demanda de personal técnico en el mercado laboral costarricense.

Por otro lado, el país ha experimentado en las últimas décadas una importante migración de Centros de Servicios Compartidos, los cuales inspirados y confiados en la calidad de la fuerza laboral de este país provocan una gran presión en el sistema público educativo, obligando a replantear sus modelos de enseñanza y, a su vez, en el compromiso de sus estudiantes por desarrollarse desde sus simientes como una fuerza laboral con la capacidad y el profesionalismo que logre satisfacer las expectativas de dicho mercado.

Ahora bien, ¿están estas especializaciones de los Colegios Técnicos Profesionales Costarricenses verdaderamente alineados con las exigencias de los empleadores?

La presente investigación se realiza con el objetivo de analizar las opciones de especialización técnica vigentes en los Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública costarricense en comparación con la demanda presente para estos en los Centros de Servicios Compartidos, identificando así el nivel de oportunidad que tienen quienes egresen de ese tipo de instituciones en el mercado de Centros de Servicios Compartidos.

Son muchas las empresas que se pueden nombrar en este mercado, tal es el caso de Hewlett-Packard Enterprise, CITI SSC, DHL GSS, VMWare, Bosch, IBM, Intel, Walmart GSS, Bacardi, Cargill, Emerson, entre otras, y estas, en efecto, han demostrado que como empleadores producen un gran impacto en el país; sin embargo, aquí otro reto emerge en el hecho de poder conocer el grado de importancia que representan los egresados y/o practicantes de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública para este tipo de empresas, así como sus posibilidades de ofrecerles un trabajo fijo, la búsqueda de talento en Colegios por parte del área de reclutamiento y selección, prácticas profesionales y el tema de experiencia.

Desde un punto de vista educativo, es importante identificar aquellas especialidades que vayan a generar mayor utilidad y posibilidad de empleo a temprana edad. También, debe visualizarse los posibles retos que el Ministerio de Educación Pública enfrenta en el tema de educación técnica, y a nivel empresarial el poder externar las necesidades empresariales que se tienen; analizar esto es otro reto presente en esta investigación.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

En Costa Rica, la preparación de técnicos se ha desarrollado en dos vías principales: la educación técnica por parte del MEP como una modalidad dentro del ciclo diversificado y la formación profesional no formal por parte del INA, principalmente, y por empresas y organizaciones en menor medida.

En este caso, el enfoque se hará únicamente en el área de Colegios Técnico Profesionales del Ministerio de Educación Pública. De acuerdo con el Ministerio de Educación Pública (2015), la Educación Técnica Profesional es un subsistema del sistema educativo formal, que como ya se mencionó su origen se establece en la Ley Fundamental de Educación 2 298, Art. 17, del 22 de noviembre de 1958 y esta representa una alternativa de formación integral, para aquellas mujeres y hombres que desean incorporarse al campo laboral y, a su vez, proporciona igualdad de oportunidades en términos de acceso equitativo y no discriminatorio, pues ofrece diversas especialidades en los diferentes Colegios Técnicos Profesionales del país.

La oferta de la Educación Técnica, abarca tres modalidades principales:

- Comercial y Servicios
- Agropecuaria
- Industrial

Según el último Estado de la Educación (2013), la ampliación de la oferta de especialidades y el replanteamiento del modelo de enseñanza constituyen los esfuerzos más relevantes que han marcado la oferta de formación del MEP en los últimos años. A través de ellos se busca que los egresados cuenten con conocimientos pertinentes a la dinámica empresarial, junto con competencias académicas y técnicas y un carácter emprendedor que los capacite para enfrentar problemas buscando soluciones novedosas y prácticas. Además, como parte del fortalecimiento que ha tenido la educación técnica en el MEP, se han creado nuevos colegios técnicos y se han

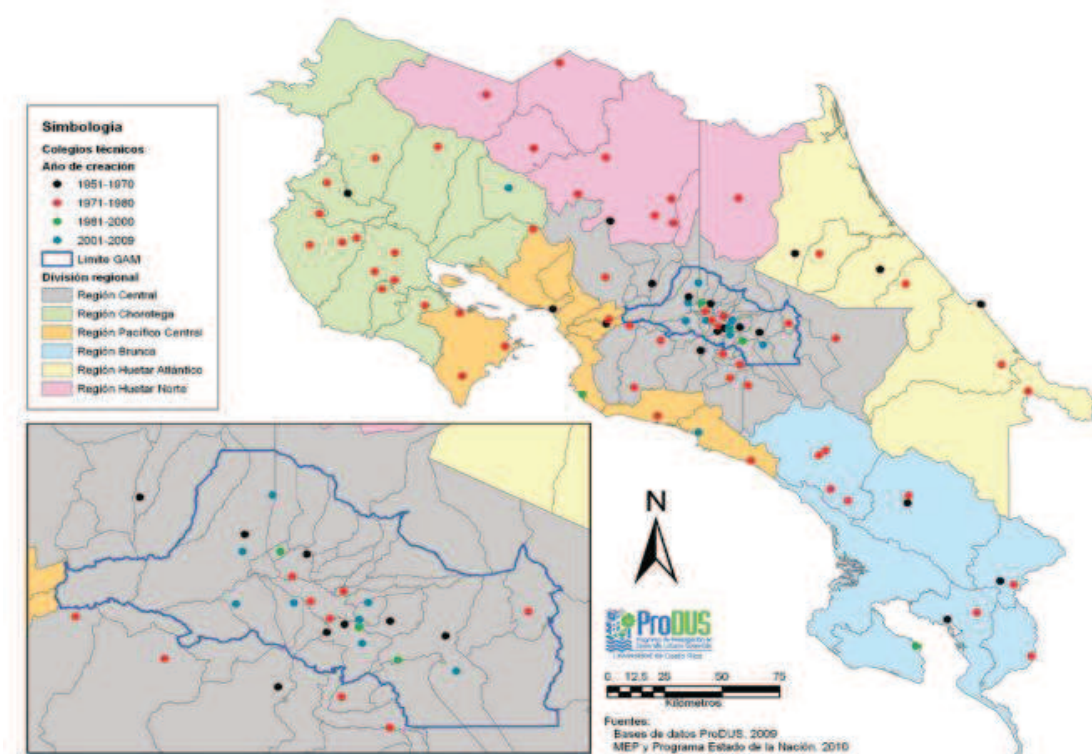
transformado algunos centros académicos para atender especialidades técnicas en todas las regiones educativas del país.

El Mapa 1 muestra el desarrollo histórico de los colegios técnicos, iniciando con el Covao y el Liceo Monseñor Sanabria, en 1953, el Colegio Técnico de Heredia en 1956 y el Colegio Técnico de Coto Brus en 1958. Solo uno de estos primeros colegios se ubicó en la zona rural, pero la expansión de los años sesenta y setenta distribuyó estas instituciones en las distintas regiones, urbanas y rurales. En la década de los setenta, por ejemplo, 39 de los 53 colegios nuevos se establecieron en el área rural, donde destacaron San Carlos con seis, y Nicoya y Santa Cruz con nueve.

Los años ochenta y noventa fueron tiempos de consolidación de los colegios fundados en los setenta, pero en ese largo período no se crearon nuevas instituciones: entre 1990 y el 2000 tan solo se establecieron tres. A partir del 2004 y hasta el 2009 se dio una nueva etapa de expansión, con la creación de dieciocho de estos centros educativos.

Mapa 1

Creación de colegios técnicos entre 1950 y 2009



Fuente: Estado Educación (2013)

En 1990, Costa Rica tenía 256 colegios, de los cuales un 30,1% (77) eran técnicos. Para el 2010 el número de instituciones había ascendido a 843 y los colegios técnicos (99) habían pasado a representar el 11,7% del total. A continuación se presenta un cuadro que representa los Colegios Técnicos Profesionales por Dirección Regional Educativa, para dar a conocer la cantidad de Colegios Técnicos Profesionales del país con un ejemplo para cada Dirección Regional:

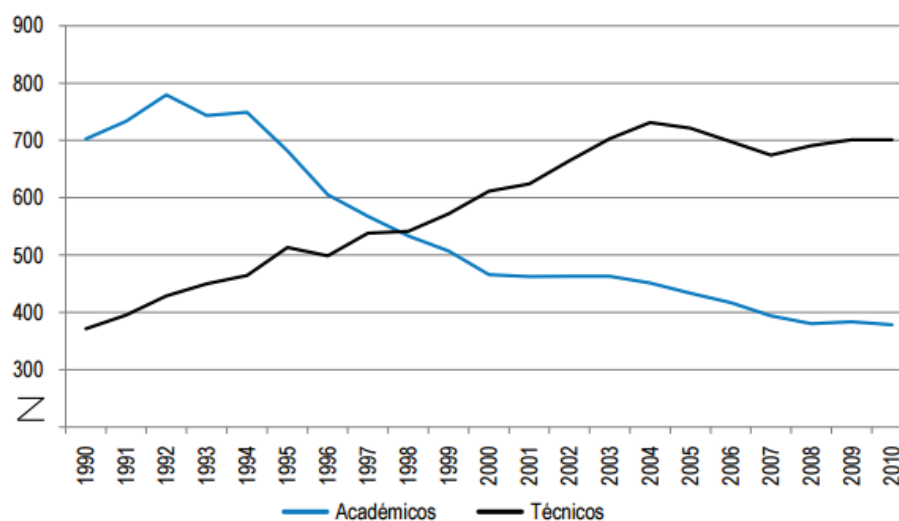
Tabla 1 Colegios Técnico Profesionales por Dirección Regional Educativa

Dirección Regional Educativa	Cantidad CTPs	Ejemplos de Instituciones
Heredia	7	CTP Flores
Puriscal	5	CTP Turrubares
San José Norte	4	CTP Calle Blancos
San José Suroeste	4	
San José Central	4	CTP Uladislao James
Alajuela	11	CTP Ricardo Castro Beer
Occidente	6	CTP Zarcero
Cartago	10	CTP Pacayas
Turrialba	1	CTP La Suiza
Los Santos	2	CTP José Figueres Ferrer
Desamparados	11	CTP Acosta
Coto	7	CTP Puerto Jiménez
Grande de Terraba	2	CTP Osa
Norte-Norte	2	CTP Upala
Cañas	3	CTP Abangares
Liberia	3	CTP Liberia
Santa Cruz	6	CTP de Cartagena
Nicoya	5	CTP La Mansión
Guápiles	3	CTP Pococí
Limón	6	CTP Bataán
Súla	1	CTP Talamanca
San Carlos	8	CTP La Fortuna SC
Sarapiquí	1	CTP Puerto Viejo
Aguirre	4	CTP Jacó
Peninsular	3	CTP Cóbano
Puntarenas	3	CTP Puntarenas
Pérez Zeledón	5	CTP S.I Pérez Zeledón
Total	127	

Fuente: Elaboración propia, 2015, Modificado de Estado Educación (2013)
 A continuación también se presenta un promedio de estudiantes por institución en tercer ciclo y educación diversificada según modalidad académica y técnica, con la finalidad de dar una visión estadística de egresados de ese tipo de instituciones:

Gráfico 1

... Promedio de estudiantes por institución en tercer ciclo y educación diversificada, según modalidad



Fuente: Estado Educación (2013)

Si bien en los últimos diez años se ha hecho un esfuerzo importante por aumentar el número de colegios, la relación de los centros técnicos con respecto al total de instituciones sigue siendo baja, con una fuerte tendencia a disminuir. Entre 1990 y 2009, la creación de nuevos centros educativos se concentró en los colegios académicos y, en consecuencia, los técnicos vieron reducida su participación, de un 30,1% en 1990 a un 11,7% del total de instituciones de secundaria en 2009. Pese a ello, desde hace dos décadas la cobertura se mantiene en alrededor del 20% de la población estudiantil correspondiente al tercer ciclo y la educación diversificada, gracias a un crecimiento sustancial del número de alumnos que cada colegio técnico admite. Lo contrario ha ocurrido en la modalidad académica, ya que a medida que se han fundado nuevos colegios, ha ido disminuyendo la matrícula promedio en cada uno de ellos. Un 20% de matrícula en secundaria técnica es una proporción baja si se compara con otros

sistemas educativos, donde los mínimos suelen ser cercanos al 40%, como se observa en el cuadro 2.

Tabla 2

Matrícula y graduados en educación técnica, por país^{a/}
(porcentajes)

País	Matrícula en programas vocacionales de secundaria superior	Graduados en programas técnicos y vocacionales como porcentaje del total de graduados en secundaria superior
República Checa	75,2	75,9
Bélgica	69,6	60,3
Holanda	67,6	64,8
Finlandia	66,7	63,7
Suiza	64,8	68,8
Australia	60,4	36,5
Noruega	57,5	40,5
Alemania	57,4	58,5
Suecia	56,2	55,3
Dinamarca	47,7	47,2
Polonia	44,3	36,1
Francia	43,8	53,9
España	43,4	46,7
Reino Unido	41,4	
Chile	35,1	44,9
República de Corea	26,8	27,8
Italia	26,5	37,4
Japón	23,4	23,5
Costa Rica ^{b/}	18,9	16,7
Portugal	14,8	14,1
Brasil	9,4	8,8
México	9,4	7,8
Canadá	5,5	9,9
Irlanda	2,2	

a/ Año 2007 o último disponible.
b/ Datos del MEP.
Fuente: OCDE, 2009.

En Costa Rica se está generando la oferta, así lo expone Diana Salas, en el Financiero (2013). Existen unos 113 colegios técnicos, con más de 77 000 estudiantes matriculados. Durante el 2012, se graduaron 5 400 personas en alguna carrera técnica y el Ministerio de Educación Pública proyecta que habrá un aumento sostenido en el número de graduados por año.

Enfocándose ahora en el tema de Centros de Servicios Compartidos, Costa Rica se ha vuelto como un imán para la instalación de centros de servicios de diversas corporaciones internacionales, así lo expone Evelyn Fernández (2015) del Periódico El Financiero. En marzo 2015 se anunció el arribo de Centro de Servicios Compartidos de Bacardi y la expansión del Centro de Servicios y el Centro de Ingeniería de Emerson, ambos ubicados en Escazú de San José.

Asimismo, Cargill dio a conocer en el 2014 que contratará 140 personas más (para tener 200) en su centro de servicios especializado, ubicado en Belén de Heredia. Estas compañías son parte de las 122 que conforman el sector de servicios en Costa Rica y los 140 centros de servicios de diversas categorías. Para este 2015, podrían llegar alrededor de una veintena más, según las proyecciones de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (Cinde, 2013). Este sector de Inversión Extranjera Directa es el que genera más empleos directos, con un total de 50.000, cifra que ascendería a 60.000 de aquí al 2016.

En cuanto a la demanda y subsectores, gran parte del personal requerido por estas compañías es técnico o académico en áreas como contabilidad, finanzas, mercadeo, recursos humanos, inglés, administración de negocios y tecnologías de información. Los centros compartidos, centros de desarrollo de software, centros de ingeniería y diseño, centros de tecnologías digitales, *back office* y los centros de llamadas son los subsectores que se trabajan en Costa Rica. Los centros de servicios compartidos son unidades que reúnen procesos administrativos contables, financieros, de TI y recursos humanos, entre otros, que dan soporte a la actividad principal de la corporación.

El estudio realizado por el Banco Mundial y el Incae (2011) llamado: “Mejores Empleos para Costa Rica: El Rol del Capital Humano” indica que casi la mitad de la fuerza laboral de Costa Rica carece de competencias básicas para acceder a empleos de alta productividad, porque las políticas educativas permiten que un número considerable de estudiantes reciba una educación de baja calidad.

A su vez, según la novena encuesta llamada “Escasez del Talento Humano” (2014), realizada por el grupo Manpower sostiene para el 2014 que 36% de los

empleadores a nivel mundial presentan escasez de Talento, siendo este el porcentaje más alto en siete años. Y a nivel de Costa Rica, la encuesta indica que cinco de cada 10 empleadores, que buscan talento, han tenido dificultades para llenar sus vacantes en el 2014 donde las posiciones más difíciles de llenar son las técnicas, ingenieriles, de gerencia de ventas, oficios manuales calificados y personal de apoyo en oficinas, seguido de cerca por el personal de contabilidad y finanzas bilingüe.

Un 65% de los empleadores señalan como principal causa para no llenar vacantes la ausencia de solicitantes calificados o la ausencia total de solicitantes. Éric Quesada, director comercial regional de ManpowerGroup, atribuyó esta situación a dos escenarios posibles: una oferta poco atractiva, en materia salarial, para el personal calificado o perfiles poco flexibles y difíciles de cumplir por la población costarricense, principalmente para los más jóvenes.

Para Manpower, el principal problema con el talento es que la oferta de profesionales y técnicos no crece al ritmo que necesita la industria, aunque otro tema fundamental es que en áreas claves, como contaduría y finanzas, es muy difícil encontrar personal bilingüe. Costa Rica ha hecho esfuerzos importantes para aumentar la formación técnica y ya aumentó un poco la matrícula en ingenierías, pero está quedando rezagado en el tema del inglés", subraya Quesada (2014).

JUSTIFICACIÓN

Como se ha mencionado en los datos antes expuestos, el personal técnico se ha convertido en un factor crucial para los Centros de Servicios compartidos que se han incorporado en los últimos años a la nación Costarricense en donde según la Coalición Costarricense de Iniciativas del Desarrollo (Cinde, 2013), solo para el periodo 2011-2014 se requerirían alrededor de 16 000 técnicos en Costa Rica.

A su vez, estas empresas demuestran su real interés por el desarrollo técnico de la nación como factor clave para una competitividad laboral más fuerte y estable, así como factor clave para su permanencia en el país.

Los Colegios Técnicos Profesionales gradúan por año un estimado de 5.400 personas en alguna carrera técnica según lo expone el Ministerio de Educación Pública

(2013) siendo esto un número bastante considerable en donde se identifica una oportunidad de poder satisfacer la demanda laboral con el apoyo de personal Técnico calificado proveniente de este tipo de instituciones.

El conocer qué tan equivalente es la oferta académica de las especializaciones técnicas de los Colegios Técnico Profesionales de Costa Rica en comparación con las necesidades de los Centros de Servicios Compartidos así como la correcta planificación del futuro laboral de estos estudiantes y su nivel de oportunidad es de vital importancia para poder alcanzar un progreso social congruente y una cobertura satisfactoria de la demanda en nuestro país.

El desarrollo de esta investigación es importante para los Centros de Servicios Compartidos del país que estén anuentes a tomar ventaja del desarrollo de la población proveniente de Colegios Técnicos Profesionales para así satisfacer sus propios niveles de demanda en el sector técnico.

Por último, el Ministerio de Educación Pública podrá tener una visión general más amplia en cuanto a los lineamientos de sus programas técnicos respecto a la demanda y los estudiante y egresados pueden conocer el grado de oportunidad que se les presenta en los Centros de Servicios Compartidos al ser partícipes de determinados programas técnicos evaluados en sus Colegios Técnico Profesionales respectivos.

PROBLEMA

El papel que juegan los Colegios Técnicos Profesionales en el desarrollo y progreso social de Costa Rica es notorio, ya que estos proporcionan un fortalecimiento de las bases para aquellos que llegaran a representar la fuerza laborar de este país.

No obstante, el problema se puede dar al no presentarse una adecuada planificación y visión estratégica por parte del Ministerio de Educación Pública con respecto a las especializaciones técnicas de estos colegios alineado con la demanda existente; así como una adecuada orientación vocacional de sus estudiantes para que opten por una rama que les dé posteriormente un mayor acceso a oportunidades laborales en pro de una mayor satisfacción profesional para todas las partes involucradas.

El ambiente laboral ha cambiado con el paso de los años en donde la dinámica de las organizaciones, los avances tecnológicos y el resurgimiento ante las economías generan otras expectativas y grados de exigencia, buscando entonces una gama más amplia de tendencias lo cual afecta de forma positiva y negativa tanto al talento como al mercado laboral.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Ante lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cuántos técnicos y en que especialidades se requieren para llenar la demanda en nuestro país del sector productivo?

OBJETIVO GENERAL

- Determinar las especializaciones técnicas vigentes en los Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública costarricense en comparación con la demanda que se establece para estos en los Centros de Servicios Compartidos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir el grado de importancia que representan los egresados y/o practicantes de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública para los Centros de Servicios Compartidos, para conocer sus posibilidades de permanencia y programas de relaciones con Colegios en el área de reclutamiento y selección de estas empresas.
- Detallar las especializaciones técnicas de Colegios Técnicos Profesionales del MEP para identificar las preferencias de los estudiantes respecto de las necesidades de los Centros de Servicios Compartidos.
- Considerar las exigencias profesionales de los Centros de Servicios Compartidos para identificar áreas de especialización técnica, niveles de puesto, conocimientos requeridos y experiencia deseada de la fuerza laboral costarricense.

- Identificar áreas de mejora en las especializaciones técnicas de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública como una opción para identificar mayores oportunidades de acceso al mercado de los Centros de Servicios Compartidos.

HIPÓTESIS

Los Colegios Técnicos Profesionales representan un gran soporte y una excelente oportunidad para cubrir la demanda Técnica existente en el país, siempre y cuando su modelo sea alineado a la demanda real en el mercado y sus estudiantes sean orientados a nivel vocacional de manera correcta. Por lo tanto, esta investigación permitirá reconocer el grado de alineamiento de esos colegios con respecto a las necesidades de los Centros de Servicios Compartidos, así como las tendencias de los estudiantes y su grado de conocimiento respecto al mercado al momento de escoger una especialidad.

ALCANCES

Con esta investigación se busca indagar en el tema de competitividad para el mercado laboral de Costa Rica, específicamente en la influencia que Colegios Técnicos Profesionales de Ministerios de Educación Pública ejerzan sobre ella. Por consiguiente, esta investigación se aplica en Centros de Servicios Compartidos y, a su vez, en Colegios Técnicos Profesionales, y se pretende con base en los siguientes aspectos:

1. Indagar entre las opciones de especialización técnica dentro de los Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, así como el mecanismo de funcionamiento de estos.
2. Explorar las tendencias de los estudiantes a la hora de escoger determinado programa y su nivel de conocimiento del mismo a nivel de oportunidad laboral para el momento de escogencia.
3. Determinar la oferta laboral presente en el mercado nacional en los Centros de Servicios compartidos.

4. Analizar las oportunidades en estas empresas para egresados de Colegios Técnicos, así como sus programas de relaciones con colegios.

LIMITACIONES

A continuación se hace mención de aquellos aspectos que dificultan esta investigación:

1. El grado de cooperación y los niveles de confidencialidad de la información por parte de Centros de Servicios Compartidos, el Ministerio de Educación Pública o Colegios Técnicos Profesionales en cuanto a encuestas, entrevistas e información general puede limitar los resultados esperados.

2. La investigación busca poder contar con encuestas a estudiantes o egresados de colegios técnicos profesionales, entrevistas a Centros de Servicios Compartidos y acceso a información del MEP, la realización exitosa de estas actividades por la cantidad de personas y empresas involucradas los resultados pueden verse sesgados.

3. Al ser un trabajo a realizarse en 10 semanas el factor tiempo impide poder explorar a fondo más puntos que podrían agregar valor al tema.

4. No se establecerá diferencia entre estudiante activo y egresado de Colegio Técnico Profesional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

COMPETITIVIDAD

La Real Academia Española RAE (2015), define competitividad como “...la capacidad de competir o la rivalidad para la consecución de un fin”. Ahora bien, si se refiere al ámbito empresarial, la Asociación Española para la Calidad, AEC (2015) indica que la competitividad es la capacidad de mantener, de una forma sistemática, ventajas comparativas que permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en un entorno socioeconómico.

La competitividad es una característica que deben tener las organizaciones para sobrevivir dentro de un mercado saturado, puesto que si no se consigue una alta competitividad la empresa tiende a la desaparición.

Según indica Guerrero (2015), consultor en Desarrollo Organizacional, el concepto competitividad debe ser entendido desde varios ámbitos, siendo estas empresas, sectores de industrias, regiones o países.

En el contexto de la competitividad de un país esta se mide en “el grado en el cual un país, bajo condiciones de mercados libres y justas, puede producir bienes y servicios que superen la media de los mercados internacionales, incrementando en forma sostenida los ingresos reales de su población y por consiguiente mejorando su condición de vida”. Desde este punto de vista la competitividad de un país está determinada por el comportamiento de sus variables macroeconómicas: niveles de inflación, valoración de su moneda en el mercado, índice de desempleo, niveles educativos y de escolaridad de su población, la estabilidad y seguridad para las inversiones relacionadas con el marco jurídico y normativo de dicho país, desarrollo de su infraestructura física, barreras impositivas, etc.

Por otro lado, la competitividad desde la óptica empresarial debe ser entendida como: “La capacidad que tiene una empresa para, proporcionalmente, generar más riqueza que sus competidores en mercados nacionales e internacionales”. Es decir, la

competitividad empresarial significa lograr una rentabilidad igual o superior a los rivales en el mercado. Todo esto significa que la competitividad de una empresa se deriva de su ventaja competitiva en los métodos de producción y organización (precio y calidad del producto final) frente a sus competidores específicos.

COMPETITIVIDAD LABORAL

En la actualidad, la globalización de las economías junto con el acelerado cambio tecnológico por el que atraviesa el mundo, someten al trabajador a exigencias muy diferentes. Se requieren trabajadores cuya principal cualidad sea la flexibilidad ante los nuevos conocimientos y formas de gestión, su capacidad de aprendizaje continuo y de adaptación a los permanentes cambios de orden tecnológico y organizacional, para poder responder a las nuevas formas de producción y eficiencia organizacional, según las cuales las empresas deben adoptar mecanismos de gestión modernos para llegar a competir en el mercado internacional. (Garay, 2015)

En todos estos aspectos, la educación y la formación de recursos humanos son factores indispensables para poder alcanzar un buen desempeño en la gestión tecnológica y en la disposición de trabajadores con las capacidades necesarias para enfrentar los nuevos requerimientos de producción y especialización.

COMPETENCIA LABORAL

Guerrero (2015) consultor en Desarrollo Organizacional, menciona que el concepto de competencia laboral ha tenido menos dificultades en su definición que el de competitividad, la misma puede ser entendida como: "Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño extraordinario en un determinado contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad.

En otras palabras: una competencia es un conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos, características conductuales y otros atributos, los que, correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior. Es

aquello que distingue los rendimientos excepcionales de los normales y que se observa directamente a través de las conductas de cada ocupante en la ejecución cotidiana de un puesto de trabajo.

Las competencia laboral mueve a la organización a desempeñarse de forma efectiva y a mejorar de forma sostenida sus capacidades para satisfacer las necesidades de sus clientes interno y externos con la calidad requerida. Desde esta perspectiva el desarrollo e implementación de la competencia laboral se han convertido en una de las estrategias para hacer sostenible la competitividad de las organizaciones.

COMPETITIVIDAD LABORAL EN COSTA RICA

Según los resultados del estudio “Mejores Empleos para Costa Rica: El Rol del Capital Humano” , presentados el 9 de mayo del 2011 por el Banco Mundial y el INCAE casi la mitad de la fuerza laboral de Costa Rica carece de competencias básicas para acceder a empleos de alta productividad debido a que las políticas educativas permiten que un número considerable de estudiantes reciba una educación de baja calidad. Al mismo tiempo, el sistema educativo está formando solo a un pequeño grupo de trabajadores de alta calidad técnica y científica.

Como consecuencia, en Costa Rica existe un crecimiento rápido en unos pocos sectores con alta productividad y baja absorción de empleo, y otros sectores de baja productividad que son los que han creado la mayoría de los puestos de trabajo.

Según se detalla en la investigación, el país registró un período de crecimiento importante en el período 2001-2008 (antes del inicio de la crisis), pero esta “doble economía” se mantuvo y tal vez incluso se amplió. El análisis indica inequívocamente que las políticas públicas deben dirigirse a aumentar las destrezas de la población. Pese a todos los logros alcanzados por el país en las últimas décadas en materia de educación, una gran fracción de su población aún no termina la educación secundaria. Además, concluye que uno de los principales desafíos políticos es el de aumentar el nivel general de la educación en matemáticas y ciencias.

VENTAJA COMPETITIVA EN LAS PERSONAS

¿Qué significa desarrollar personas como ventaja competitiva?

Según la Real Academia Española (RAE, 2014) el verbo desarrollar se define como "...acrecentar, dar incremento a algo de orden físico, intelectual o moral". También, la RAE propone que si lo anterior es dicho de una comunidad humana, el verbo significa "...progresar, crecer económica, social, cultural o políticamente".

Con respecto al término ventaja, la RAE (2014) propone dos definiciones: "...superioridad o mejoría de alguien o algo respecto de otra persona o cosa" y "...excelencia o condición favorable que alguien o algo tiene". Hablando del adjetivo "competitiva", la definición pasa a ser la "...ventaja que una compañía tiene respecto de otras compañías competidoras" y -como bien sabemos- para ser realmente efectiva, una ventaja competitiva debe ser única, posible de mantener, netamente superior a la competencia y aplicable a variadas situaciones del mercado y respecto a esto el experto de la administración Porter (2015) describe claramente que la forma de obtener esta ventaja es, o bien, por medio del coste, o bien, de la diferenciación.

Desde un punto de vista empresarial y refiriéndose al desarrollo de personas hay multitud de términos que se agolpa: evaluación, objetivos, rendimiento, puesto de trabajo, retribución, formación, competencias, potencial, promoción, plan de carrera, funciones, desempeño.

La estructura organizativa define puestos de trabajo compuestos por objetivos, funciones y competencias. A partir de ahí se evalúa el desempeño, rendimiento y potencial. De donde se deriva la retribución y la formación necesaria para cumplir un plan de carrera. Muy importante no olvidar que es la estructura organizativa y las competencias, y la cultura, lo que tiene que estar íntimamente ligado a la estrategia.

El desarrollo profesional no sólo consiste en la adquisición de conocimientos técnicos más o menos diferenciales o intelectualmente satisfactorios. Las personas se desarrollan de manera integral y la búsqueda es más compleja. No sólo se traduce también en una buena remuneración sino en sentirse reconocido, protegido, relacionarse, divertirse, diferenciarse Fernández (2012).

EDUCACIÓN TÉCNICA EN COSTA RICA

La educación técnica debe permitir a los jóvenes aprovechar las oportunidades de empleo y desarrollo empresarial mediante un conjunto de habilidades y competencias que faciliten su inserción laboral, de acuerdo con las aspiraciones propuestas por el Informe Estado de la Educación. En la tercera edición del informe se realizó un capítulo especial sobre educación técnica con el fin de analizar que tanto se aleja o se acerca el país de esta aspiración y se definió como Educación Técnica y Formación Profesional (ETFP) aquella que tiene el objetivo de preparar a todos los jóvenes para el empleo y que debe contribuir también a la preparación de los jóvenes de ambos sexos para la vida ciudadana, su desarrollo cultural y político y su vida privada. La educación técnica tiene como objetivo principal formar personas con experiencia y conocimientos que las habiliten para una actividad laboral especializada, en la que brindan asistencia o apoyo a los niveles profesionales de formación universitaria (León, 2013, p. 2).

En Costa Rica la preparación de técnicos se ha desarrollado en dos vías principales: la educación técnica por parte del MEP como una modalidad dentro del ciclo diversificado y la formación profesional no formal por parte del INA, principalmente, y por empresas y organizaciones en menor medida. La institucionalidad nacional que brinda servicios de educación técnicos se complementa con la Escuela de Educación Técnica del ITCR que se encarga principalmente de la formación de docentes y la Universidad Técnica Nacional (UTN) que fue creada, para facilitar la continuidad de los estudios a nivel superior de los graduados en secundaria técnica (León, 2013, p. 2,3).

A continuación, se muestran algunos indicadores que permiten ver la evolución de la educación técnica que se ha ofrecido desde las instancias del Ministerio de Educación.

Tabla 3. Indicadores de Evolución de Educación técnica.

Indicador	2001	2005	2010	2011
Porcentaje de matrícula en educación técnica	19,0	18,1	19,8	20,0
Desgranamiento en educación diversificada técnica	44,2	35,3	32,2	36,8
Deserción en educación técnica diurna	11,5	11,7	9,4	10,0
Deserción en educación técnica nocturna	21,1	18,8	19,7	27,0

Cuadro 3. Fuente: Elaboración propia (2015) con datos de MEP, varios años.

En Costa Rica, se le ha dado una baja prioridad a la educación técnica, lo que ha dado como resultado una cobertura de esta modalidad que se ha mantenido en niveles cercanos al 20% y con un estancamiento para los últimos 20 años. El desgranamiento muestra una mejora importante entre el año 2001 y 2011 pasando de un 44,2% a un 36,8%. Para el año 2000, el censo reportó 68 697 personas entre 18 y 64 años con algún nivel de educación técnica, lo que representaba un 2,6% de la población y el porcentaje con educación técnica completa ascendía a tan sólo un 1,3%. Diez años después, la población con algún nivel de educación técnica se incrementó en un 1%, mientras que la educación académica tuvo un crecimiento de más de un 5%. Según el Censo Nacional de Población 2011, un 3,6% de la población entre 18 y 64 años posee algún nivel de educación técnica, de las cuales sólo 54 246 tienen la educación técnica completa (un 2% del total de población en el rango de edad) (León, 2013, p. 3).

COLEGIOS TÉCNICO-PROFESIONALES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Los Colegios Técnico-Profesionales son uno de los secretos mejor guardados de Costa Rica: poca gente sabe qué son, cómo son, cuál es la educación que brindan y qué escala tiene la educación técnico-profesional del MEP. Los Colegios Técnico-Profesionales constituyen una de las ofertas educativas más interesantes que ofrece Costa Rica, combinan la formación académica –que sigue permitiendo que los graduados de estos colegios aspiren con buen éxito a la formación universitaria– con

una formación técnica centrada en las más modernas competencias, en áreas de alto nivel de empleabilidad, y con niveles de calidad y sofisticación crecientes.

Las reformas introducidas en esta modalidad educativa atendieron a la necesidad de formar personal más técnico y calificado, que responda a los nuevos retos con capacidad de adaptación a procesos de trabajo cada vez más sofisticados, y a la de ofrecer a los individuos un compendio de valores y conocimientos que, junto con su formación académica, posibiliten su desarrollo personal. Por eso, se estableció que para que un estudiante se gradúe en Educación Técnica debe concluir la secundaria completa de manera que a futuro pueda continuar, si lo desea, con estudios profesionales universitarios: de esta forma, y a diferencia de lo que ocurre en muchos países, el estudiante de un Colegio Técnico Profesional en Costa Rica no tiene que elegir si aspira a un futuro como técnico o como profesional, tiene ambas puertas abiertas y, la mayoría de las veces, transitan por ambas.

De esta manera, la Educación Técnica ofrece un “piso” y salida laboral, y no un “techo”: es una Educación Técnica que mantiene un importante componente académico, de manera que abre también las puertas de la educación superior. Con numerosas acciones, se ha fomentado el desarrollo de la capacidad productiva y emprendedora en las y las y los estudiantes frente a los retos de la vida en sociedad, y el desarrollo de competencias óptimas para el mundo del trabajo.

En el año 2006, el CSE aprobó el Modelo de Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC) propuesto por el MEP, con el objetivo no solo de atender los requerimientos de formación integral de las y los estudiantes, sino también las necesidades particulares para su posterior participación en los sectores productivos. A partir de este modelo, se realizó una renovación prácticamente completa de los programas de estudio y las especialidades; los centros educativos fueron dotados de infraestructura y equipamiento adecuado, y se avanzó en múltiples programas de capacitación a docentes y estudiantes en proyectos específicos. MEP (2014)

.La Dirección de Educación Técnica en el Ministerio de Educación Pública se ha caracterizado por atender y dar apoyo en forma integral a los colegios, al tiempo que mantiene relaciones estrechas con el sector productivo. Algunos puntos importantes referentes a la nueva gestión de educación técnico son los siguientes:

1. Se estableció la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras que junto con la secretaria ejecutiva del Sistema Integrado Nacional (Sinetec) y los departamentos de gestión de empresas y Educación Corporativa, Especialidades Técnicas y Vinculación con la empresa y la comunidad buscan atender con prontitud y precisión los requerimientos de los sectores productivos y de las comunidades educativas, así como reforzar el trabajo en equipo, el enlace y la coordinación entre los diferentes órganos ministeriales asociados a su gestión.
2. Comunicación directa que se estableció con la Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo para identificar las necesidades de mejoramiento o ampliación.
3. Dirección de Recursos Humanos como responsable de suplir con prontitud todas las necesidades de personal docente y administrativo.
4. Otro paso importante en materia de gestión fue el trabajo conjunto realizado con la Dirección General de Servicio Civil en materia de clasificación, valoración y selección de las carreras universitarias a ser consideradas como pertinentes ante el Área de Carrera Docente para esa especialidad.
5. En cuanto a la población estudiantil con discapacidad, también se han definido acciones específicas para su atención técnico-educativa.

El Estado de la Educación (2008) establece que el tercer ciclo y el ciclo de educación diversificada brindan a los estudiantes diversas opciones formativas en las modalidades académica y técnica. Los colegios técnicos profesionales otorgan el título de técnico medio, al concluir el ciclo de educación diversificada en su modalidad técnica (duodécimo año). En este caso el plan de estudios está orientado al cumplimiento de la doble misión de la educación técnica, que es formar a los alumnos en las áreas humanística y tecnológica, para que puedan obtener simultáneamente los títulos de técnico medio y bachiller en enseñanza media, para ello es necesario cursar un año más que en la modalidad académica, la cual concluye en undécimo año.

El plan de estudios del ciclo de educación diversificada en modalidad técnica incluye 24 horas por semana de cursos que corresponden a la especialidad técnica escogida por el estudiante, 16 horas para las materias del área académica y 320 horas que se dedican a la práctica profesional o el proyecto final de graduación. Esto implica que el estudiante debe recibir 40 horas de lecciones semanales en forma presencial durante décimo, undécimo y medio curso de duodécimo año, para luego realizar la práctica en la empresa.

Según lo dispuesto por el Consejo Superior de Educación (Acuerdo 13-2002, del 12 de febrero del 2002), los requisitos para optar por el título de técnico medio en una especialidad técnica son:

- Aprobar todas las asignaturas y subáreas del plan de estudios de la educación diversificada.
- Aprobar las subáreas del área tecnológica de duodécimo año, en la especialidad y modalidad correspondientes.
- Tener una calificación de conducta mínima de 70 durante el duodécimo año.
- Realizar y aprobar una práctica profesional o un proyecto final de graduación.
- Aprobar una prueba escrita comprensiva, estandarizada, que incluye los aspectos teóricos fundamentales de la especialidad cursada durante décimo, undécimo y duodécimo años.

El plan de estudios de la educación técnica consta de tres años de especialidad, que se complementan con la formación del bachillerato académico. Tal como lo reportó el Segundo Informe Estado de la Educación, el MEP ha ido perfilando y consolidando la formación técnica como un área estratégica del sector educativo (Programa Estado de la Nación, 2008).

CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS

Según establece Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada (2012), las compañías enfrentan continuamente diferentes presiones que las obligan a mejorar los niveles de servicios, reducir costos y mejorar sus controles. Para resolver esta situación, las empresas en han recurrido desde hace varios años a los Centros de Servicios Compartidos, un modelo operativo en el cual una entidad se especializa en brindar un servicio altamente transaccional para distintas unidades de negocio a fin de reducir costos, consolidar funciones administrativas y evitar la duplicación de esfuerzos entre varias Unidades de Negocios.

Este enfoque de negocios permite albergar funciones diversas, tales como Recursos Humanos, finanzas, tecnología, y compras, entre otras. Además, contribuye a mejorar la eficiencia y el control en general. También, permite que cada Unidad de Negocio se centre en lo realmente importante y se enfoque en su negocio principal, buscando satisfacer a los clientes y desarrollando nuevos productos y servicios para mantener una ventaja competitiva, mientras una entidad especializada realiza las transacciones de alto volumen y bajo valor estratégico.

Algunos de los procesos que generalmente son llevados a Centros de Servicios Compartidos incluyen:

- **Finanzas:** contabilidad general, cuentas por pagar, activos fijos, facturación, cuentas por cobrar, gastos de viajes, impuestos y administración de efectivo, entre otros.
- **Recursos Humanos:** nómina, beneficios, entrenamiento y educación, servicios de relocalización, administración de datos de empleados, administración de compensaciones, por ejemplo.
- **Tecnologías de la Información (TI):** Desarrollo de aplicaciones, mantenimiento de aplicaciones, monitoreo de sistemas, hosting de aplicaciones, operación de redes, entre otros.

- **Compras y adquisiciones:** pagos, órdenes de compra, procesos de aprobación, creación de requisiciones, negociaciones y contratos, gestión de precios, por mencionar algunos.
- **Legal:** soporte y coordinación en litigios, auditoría en medio ambiente, salud y seguridad, cumplimiento legal.
- **Servicios generales:** mantenimiento, administración de activos y edificios, servicios de impresión, servicios de correo.
- **Ventas, mercadeo y servicio al cliente:** facturación, administración de clientes, estrategia CRM (Administración de la relación con los clientes).
- **Abastecimiento:** manejo de bodegas, comercio exterior, estrategia de distribución, administración de artículos.

PricewaterhouseCoopers (2014), comparte el cuadro 4 de procesos elegibles a ser migrados en la infraestructura del servicio en los centros de Servicios Compartidos, esto con el propósito de reflejar aquellas áreas de mayor relevancia en este sector:

Tabla 4. Infraestructura del Servicio

Centro de servicios compartidos								
Infraestructura del servicio								
Admón. de contratos	Dueños de los procesos		Gestión de clientes	Mesa de ayuda		Reportes	Contingencias	
Gestión del servicio	Gestión del talento		Políticas y procedimientos		Gestión financiera	Administración de catálogos maestros		Tecnología
Compras y egresos	Contabilidad general	Contabilidad de ingresos	Impuestos	Recursos humanos	Nómina	Servicios especiales	Tecnología de información - operaciones	Ventas y servicio al cliente
<ul style="list-style-type: none"> Gastos, compras en inversiones de capital. Viajes y viáticos. Cuentas por pagar. Procesamiento de facturas. Tarjeta de compras. 	<ul style="list-style-type: none"> Registros contables. Programación y ejecución del cierre. Conciliaciones. Reportes estándar. Activos fijos. Administración de la contabilidad de proyectos. Transacciones intercompañía 	<ul style="list-style-type: none"> Facturación. Crédito y cobranza. Aplicación de efectivo. Informes financieros. Admonstración de efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de declaraciones federales, estatales y de reportes. Controles. Contabilidad fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación y administración de compensaciones y beneficios. Administración de capacitación y desarrollo. Reclutamiento y selección Admóni- stración de personal. Planificación de sucesión. 	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo de nómina. Atención a consultas. Procesa- miento de seguro social y planes de ahorro. 	<ul style="list-style-type: none"> Tesorería. Legal, revisión de documentos y contratos. Soporte a logística. Soporte a mercadeo 	<ul style="list-style-type: none"> Administración de TI y datos. Operación de servidores y redes. Apoyo al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Fuerza de ventas. Administra- ción de ventas. Call center para preventa. Ingreso de órdenes. Servicio al cliente.

Fuente: PricewaterhouseCoopers, S.C., 2014

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO**TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Con el propósito de impactar en los datos que se recolectan, el muestreo y otros componentes del procesos de investigación, se han seleccionado dos tipos de investigación; descriptivo y exploratorio.

El estudio descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Danhke, (Hernández, Fernández y Baptista, 2004), así, esta permitirá detallar en cuanto a especializaciones Técnicas de Colegios Técnicos Profesionales y considerar las exigencias de los Centros de Servicios Compartidos.

Asimismo, el estudio exploratorio tiene como propósito examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se han abordado antes”; o también si se desea abordar dicho problema, desde nuevas perspectivas. Este tipo de estudio permite acercarse a un tema “novedoso” o poco estudiado o desconocido y preparar el terreno para posteriores investigaciones (Hernández *et al.*, 2010, p. 91).

Partiendo de ese punto, esta investigación permite acercarse al tema en cuestión, recopilar información y poder así determinar que tanto influyen los egresados y/o practicantes de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública en los Centros de Servicios Compartidos y el grado de oportunidad que ofrecen estos centros para esos jóvenes.

ENFOQUE

Hernández *et al.*, (2010, p.4) sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto.

Para esta investigación se utilizará un enfoque mixto. Así, Gómez (2010, p.121) señala que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir, pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales, para generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Galeano, 2010, p.24).

Ahora bien, los autores Blasco y Pérez (2007, p.25) señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

De la combinación de ambos enfoques, surge la investigación mixta, misma que incluye las mismas características de cada uno de ellos. Considerando las características de ambos enfoques, por una parte el enfoque cuantitativo al utilizar la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y al confiar en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, y por otra parte, el enfoque cualitativo, al utilizarse primero en descubrir y refinar preguntas de investigación y al basarse en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones y por su flexibilidad se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría Grinnell (1997), citado por Hernández *et al.* (2003, p5)

El uso mixto es clave para la recolección de datos y su análisis con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Se basará en la encuestas, así como en indicadores

de empleo en el mercado laboral costarricense para centros de servicios compartidos. Realizar una investigación desde el enfoque cuantitativo juega un papel importante; ya que esta pretende acortar la información, facilitando al investigador la recopilación de datos y con esto encontrar la resolución de su problema.

POBLACIÓN

Cuando se realiza un estudio de investigación, se pretende, generalmente, inferir o generalizar resultados de una muestra a una población. Se estudia en particular a un reducido número de individuos a los que tenemos acceso con la idea de poder generalizar los hallazgos a la población de la cual esa muestra procede.

Según establece Fernández y Pértega (2001), la población representa el conjunto grande de individuos que deseamos estudiar y, generalmente, suele ser inaccesible. Es, en definitiva, un colectivo homogéneo que reúne unas características determinadas.

La encuesta está dirigida a las siguientes poblaciones:

- Estudiantes o egresados de colegios Técnico Profesionales del Ministerio de Educación Pública.

Las entrevistas se efectuarán a:

- Empleadores Centros de Servicios Compartidos.
- Coordinadores con la Empresa de Colegios Técnico Profesionales.

MUESTRA

El muestreo es indispensable para el investigador, ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población. Fernández y Pértega Díaz, (2001).

La muestra de esta investigación se compone de 50 personas y los resultados ayudarán a determinar la competitividad del mercado laboral Costarricense.

FUENTES

Como menciona Hernández *et al.* (2010), existe una gran variedad de fuentes que pueden generar ideas de investigación, entre las cuales podemos mencionar las experiencias individuales, materiales escritos (libros, revistas, periódicos y tesis), teorías, descubrimientos producto de investigaciones, conversaciones personales, observaciones de hechos, creencias e incluso presentimientos.

En esta investigación, la fuente primaria seleccionada para la recolección de datos corresponde a las encuestas y la fuente secundaria corresponde a publicaciones realizadas por entes públicos y privados del país, libros, trabajos académicos y por supuesto internet.

VARIABLES

Según explica Cauas (2013), todas las cosas, todos los fenómenos y todas las propiedades y características que pueden cambiar cualitativa o cuantitativamente se denominan variables. También se entiende por variable una característica observable ligada, con una relación determinada, a otros aspectos observables. Estas relaciones pueden ser de causalidad, covariación, dependencia, asociación, influencia, etc.

Tabla 5

Cuadro de variables u Operacionalización de las variables

Objetivos Específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
• Definir el grado de importancia que representan los egresados y/o practicantes de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública para los Centros de Servicios Compartidos, sus posibilidades de permanencia y programas de relaciones con Colegios en el área de reclutamiento y selección de estas empresas.	Posibilidades para egresados de Colegios Técnico Profesionales en los SSC.	Nivel de Competitividad Laboral.	Estrategias y métodos que plantean SSC y MEP para mejorar sus resultados en competitividad.	Entrevista a empleadores	4, 5, 6, 7
• Detallar las especializaciones Técnicas de Colegios Técnicos Profesionales del MEP para identificar las preferencias de los estudiantes respecto a las necesidades de los Centros de Servicios Compartidos.	Especializaciones con más demanda en colegios.	Listado de especializaciones técnicas más demandadas.	Conceptos de especializaciones técnicas.	Encuesta / Entrevista a Colegios	Encuesta 4, 5, 7 Entrevista 1, 2, 3
• Considerar las exigencias de los Centros de Servicios Compartidos para identificar áreas de especialización técnica, niveles de puesto, conocimientos requeridos y experiencia deseada de la fuerza laboral costarricense.	Exigencias de Centros de Servicios Compartidos.	Perfiles de puestos e indicadores de empleo.	Requerimientos que tiene cada SSC como filtro para su selección de empleados.	Entrevista a empleadores	1, 2, 3
• Identificar áreas de mejora en las especializaciones técnicas de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública como una opción para mayores oportunidades de acceso al mercado de los Centros de Servicios Compartidos.	Debilidades de especializaciones Técnicas en CTP's del MEP.	Listado de especializaciones técnicas más demandadas.	Conceptos de especializaciones técnicas.	Encuesta	5, 7, 11, 12, 13, 14

Fuente: Elaboración Propia (2015)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A través del siguiente apartado, se presentará un análisis de los datos más destacables producto de la encuesta realizada a 80 personas egresadas de Colegios Técnicos Profesionales del MEP y los cuales laboraron en Centros de Servicios Compartidos. Los participantes son egresados que comprenden desde el año 1995 y hasta el 2014, siendo la moda el año 2009 con 20 respuestas.

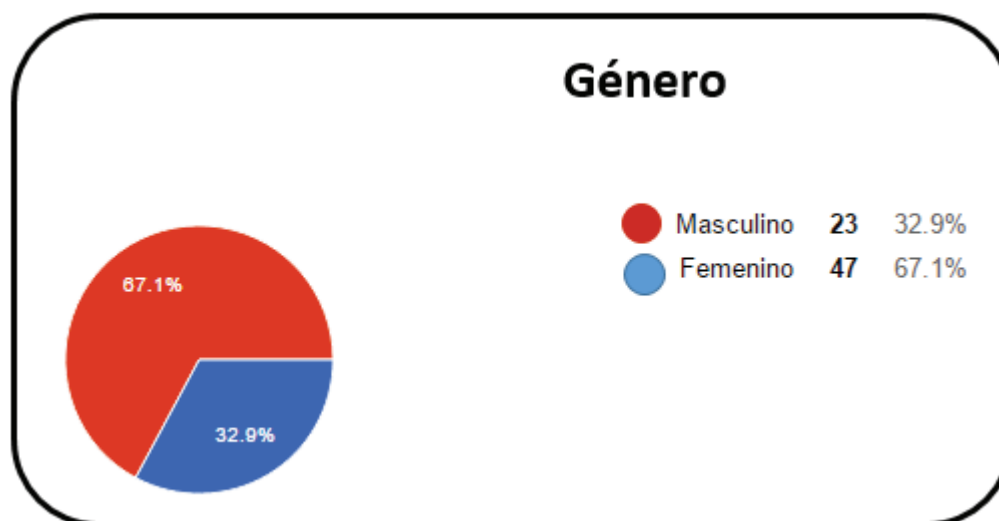
De estas encuestas, se tomará una muestra de 70, ya que diez personas indicaron no laborar nunca en un Centro de Servicio Compartido. De la misma forma, se realizaron 5 entrevistas a Centros de Servicios Compartidos los cuales incluyen DHL GSS (Andrea Calderón, Supervisora de Recursos Humanos), Walmart GSS (Paola Fernández, Supervisora de Reclutamiento y Selección), Bosch (Karina Garita, Generalista de Recursos Humanos), VMWare (Martin Wray Coordinador de Reclutamiento con Universidades) y Cargill (Mildred Ramírez, Supervisora de Reclutamiento y Selección). Además, se entrevistó a 5 profesionales coordinadores con la empresa representantes de Colegios Técnico- Profesionales. Ellos pertenecen a los Colegios de: Técnico Profesional de Dos Cercas (Nelsie Zuñiga), Colegio Vocacional de Artes y Oficios Diurno Covao (Nathalia Fallas), Colegio Técnico Profesional de Educación Comercial y de Servicios Cotepecos (Sairis Benavidez), Técnico Profesional de Santa Ana (Guiselle Espinoza) y el Vocacional Monseñor Sanabria (Adilia Rodríguez). Los resultados aquí expuestos se establecen en base a cada objetivo específico.

GENERALIDADES DE LA ENCUESTA

Como se refleja en el Gráfico 2, la encuesta fue aplicada a la siguiente población la cual comprende un alto porcentaje del género femenino. Es importante aclarar que la encuesta se realizó en línea y que no se controlaba el género de los encuestados.

Los requisitos para ser partícipe eran ser egresado de un Colegio Técnico Profesional o Vocacional:

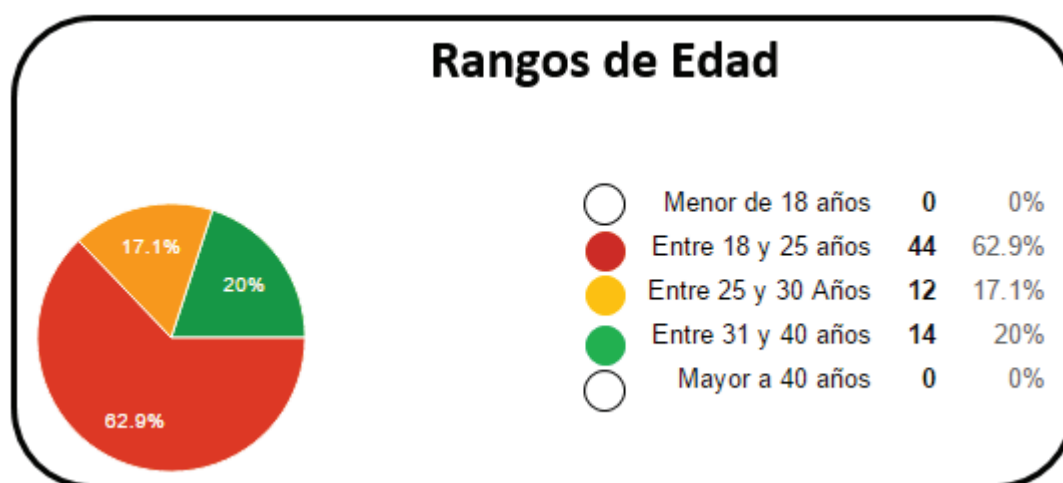
Gráfico 2



Fuente: Elaboración Propia, 2015

La población comprende los rangos de edad que se establecen en el Gráfico 3 el rango de edades entre 18 y 25 años el cual presenta mayor incidencia.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración Propia, 2015

Tabla 6. Los 70 encuestados son procedentes de los siguientes Colegios:

COLEGIOS DE PROCEDENCIA DE ENCUESTADOS
Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas.
Colegio Vocacional Monseñor Sanabria
Colegio Técnico Profesional de Dos Cercas
Colegio Técnico Profesional José Figueres Ferrer
Colegio Técnico Profesional de Don Bosco
Colegio Técnico Profesional de Heredia
Colegio Técnico Profesional La Mansión
Colegio técnico Profesional de Educación Comercial y de Servicios Cotepecos
Colegio Técnico Profesional de San Pablo León Cortés
Colegio técnico Profesional de Flores
Colegio Técnico profesional industrial San Sebastián
Colegio Vocacional de Artes y Oficios de Cartago Covao
Colegio Técnico Profesional de Santa Ana
Colegio Técnico Profesional de Ulloa
Colegio Técnico Profesional Fernando Volio Jiménez

Colegio Técnico Profesional de Pavas

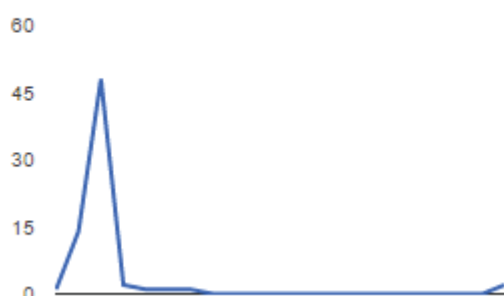
Colegio Técnico Profesional San Pablo de León Cortés
--

Fuente: Elaboración Propia, 2015

El Gráfico 4 refleja el comportamiento de respuesta de las encuestas realizadas, en donde encontramos un punto elevado que supera las 45 respuestas y esto se debe a que ese día se dedicó 100% a la recolección de datos.

Gráfico 4

Comportamiento de respuestas



Fuente: Elaboración Propia, 2015

EN RESPUESTA AL OBJETIVO 1

Para definir el grado de importancia que representan los egresados y/o practicantes de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública para los Centros de Servicios Compartidos, se realizó una entrevista a 5 Centros de Servicios Compartidos, siendo estos: DHL GSS, Bosch, VMware, Walmart GSS y Cargill las empresas seleccionadas.

Referente a este punto y como comentario general que aplica las 5 entrevistas aplicadas, estos Centros de Servicios están de acuerdo en que los egresados y/o practicantes de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública son de gran importancia ante la competitividad laboral costarricense, ya que ese grado le agrega valor a su perfil como estudiante y especialmente en el área de contabilidad,

banca y finanzas pueden encontrar mucha oportunidad y desarrollo. Concuerdan que aparte de darles la oportunidad, se les va formando en valores, cultura, procesos y experiencia en donde ambas partes se beneficia, ya que la empresa también se da a conocer más y con un punto fuerte como lo es el apoyo a la sociedad. Además, la empresa puede reducir costos e incrementar la eficiencia ya que estos recursos representan puede aprender rápido, se puede quedar posteriormente como empleados fijos de la empresa siempre y cuando cumplas los requerimientos establecidos y son recurso mucho más barato y con nueva energía representando una generación más joven, creativa, innovadora.

En esta misma entrevista, se les pregunta sobre las posibilidades de permanencia que tienen los practicantes de colegios técnicos profesionales. En este punto, empresas como Walmart GSS y DHL tienen este tipo de programas ya más avanzados y estables, ellos mismos indican que varios de los que ingresan realizando la práctica obtienen un puesto fijo, es decir, si se tiene esa posibilidad y oportunidad igualmente los coordinadores con la empresa establecen que hasta un 50% puede llegar a ser contratado por la empresa en la cual realizan la práctica. Además, mencionan que personas con técnicos en áreas como contabilidad, banca y finanzas son muy buscados por los reclutadores. En el caso de las empresas como VMWare, Bosch y Cargill indican que tienen pocos casos, pero que sí se ha dado. Esto porque al ser empresas tan nuevas en el país, se está trabajando en el desarrollo de estos programas, aunque sí mencionan el potencial que representan para cubrir sus vacantes especialmente en niveles principiantes y la posibilidad que representan en el tema de reducción de costos para la empresa al ser mano de obra más barata. Además, mencionan que está claro de que las especializaciones técnicas son un plus ante estos mercados, pero es muy valioso el hecho de que se dé la formación universitaria.

Referente a los programas de relaciones con Colegios en el área de reclutamiento y selección de estas empresas, el caso de DHL y Walmart GSS cuentan con personal de Recursos Humanos encargado de coordinar el proceso de ingresos de practicantes de Colegios Técnicos y vocacionales. A su vez, mencionan que el hecho de poseer una especialización técnica proveniente de Colegio Técnico Profesional o Vocacional, ya es un punto a favor para considerar mucho más seriamente su curriculum. En Walmart GSS,

este tipo de programas se ha desarrollado ya por 3 años consecutivos lo cual refleja un alto grado de positivismo ante el mismo. Igualmente en DHL GSS se cuenta con un recurso encargado de coordinar esta gestión con los colegios.

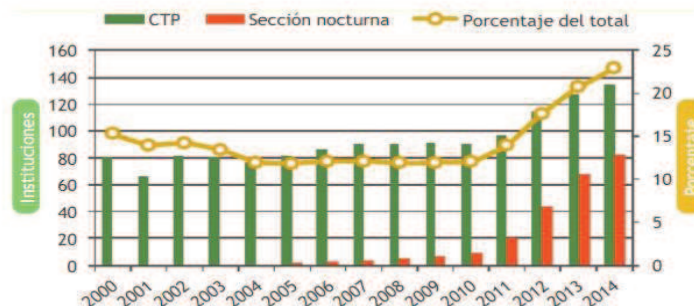
Empresas como Cargill y Bosch mencionan que están montando apenas este tipo de control o departamentos. En el caso de VMWare, establece que para ellos no es tan factible considerar recién egresados de Colegios Técnicos a menos que ya hayan pasado por un proceso universitario. Específicamente este mes de Noviembre se lanzó el programa de “New College Graduates” que es una réplica del programa aplicado en Estados Unidos y viene a fortalecer la búsqueda de talento e innovadores futuros de las Un otorgándoles oportunidades estables en la empresa.

EN RESPUESTA AL OBJETIVO 2

Con el propósito de detallar las especializaciones técnicas de Colegios Técnicos Profesionales del MEP presentamos los siguientes datos:

Hasta antes del año 2010, el número de instituciones en el país oscilaba entre 80 y 90. Posterior a este año, se aceleró el proceso de crecimiento de los centros educativos técnicos, que dio como resultado un crecimiento muy elevado de 45 nuevos CTPs y la aparición de 74 nuevas Secciones Nocturnas, según se muestra en el Gráfico 5:

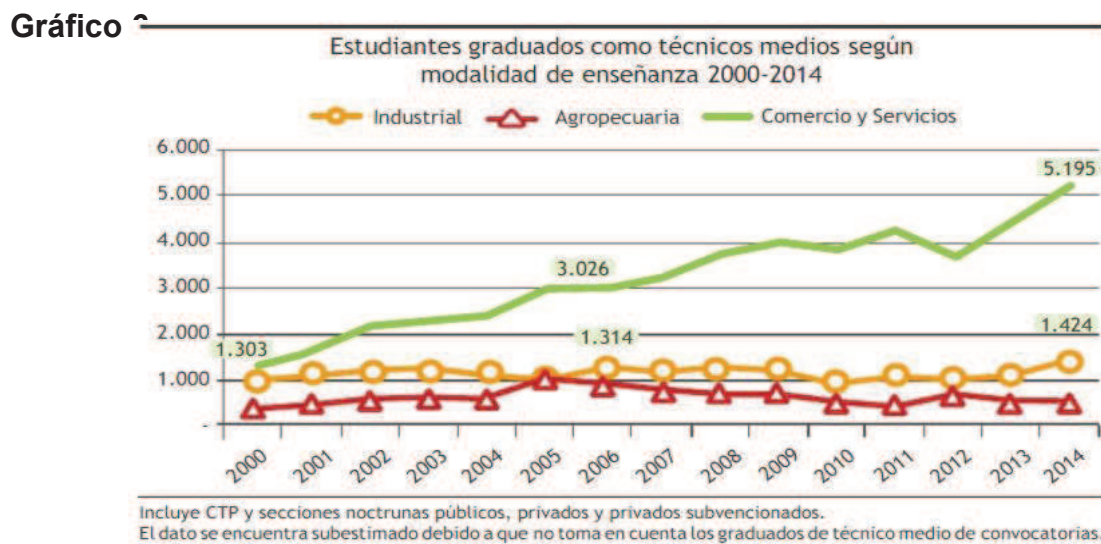
Gráfico Colegios Técnicos Profesionales y Secciones Nocturnas de Costa Rica 2000-2014



- CTP (Colegios Técnicos Profesionales) incluyen dos CTP nocturnos.
 - Sección nocturna: son servicios de educación técnica en horario nocturno para optar por el título de técnico medio, que utilizan infraestructura de los CTP.
 - Porcentaje de instituciones y servicios con respecto al total de instituciones y servicios en III Ciclo y Educación Diversificada.

Fuente: Indicadores Educación Técnica 2000 – 2014

La mayor parte de crecimiento en el número de graduados como técnico medios se debe a los graduados en la modalidad de Comercio y Servicios, que ha crecido 4 veces desde el año 2000 al 2014 (se ha cuadruplicado), área en la que se graduó el 73,3% de los estudiantes de la rama técnica en el año 2014. En ese mismo año, un 20,1% se graduaron en la modalidad industrial y un 6,7% en la modalidad agropecuaria.



En este punto puede tomarse en consideración un ejemplo que se dio producto de la entrevista aplicada a Coordinadores con la Empresa. Guiselle Espinoza, Coordinadora con la empresa del Colegio Técnico Profesional de Santa Ana, comenta que hasta el año 2013 se graduaban alrededor de 50 alumnos, pero a partir del año 2014 se gradúan alrededor de 100 estudiantes, los cuales realizan prácticas en empresas como IBM, Western Union y Mc Kinsey por mencionar algunas.

También, es imperativo considerar las exigencias profesionales de los Centros de Servicios Compartidos para identificar áreas de especialización técnica, niveles de puesto, conocimientos requeridos y experiencia deseada de la fuerza laboral costarricense.

Dado que este proyecto se enfoca en los Centros de Servicios Compartidos, la investigación muestra datos del sector comercio y servicios. En el año 2014, los Colegios

Técnicos y las Secciones Nocturnas del MEP graduaron 7091 personas como técnicos medios, de los cuales el 73,3% lo hizo en la modalidad de comercio y servicios.

En esta modalidad se ofrecieron 19 especialidades, que pueden agruparse de la siguiente manera:

Tabla 7 Especialidades de los graduados como técnico medio en la modalidad de Comercio y Servicio en el 2014.

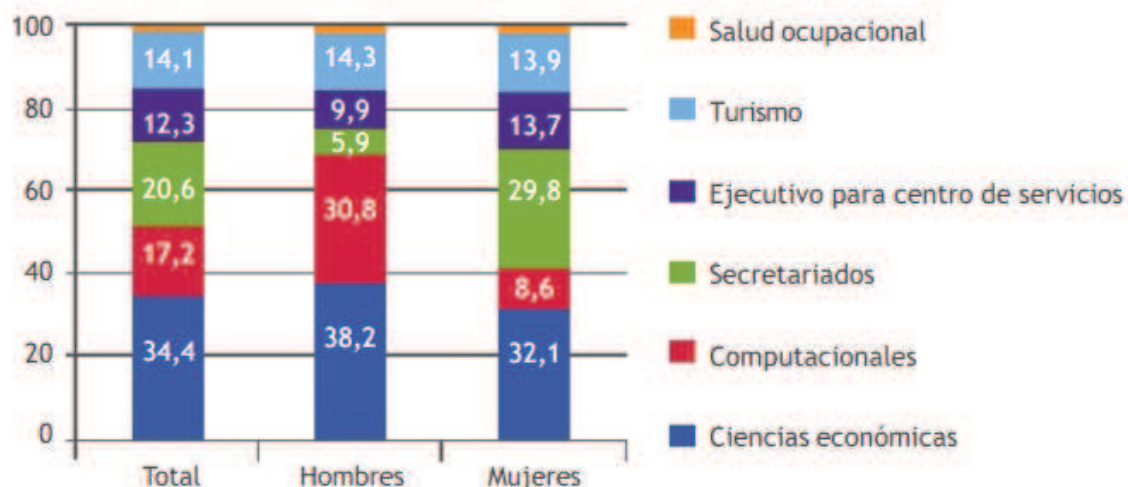
A) Ciencias económicas	B) Computacionales	C) Secretariados
Acoounting	Informática en Desarrollo de Software	Secretariado Ejecutivo
Administración y Operación Aduanera	Informática en Redes de Computadora	Bilingual Secretary
Banca y finanzas	Informática en Soporte	E) Turismo
Contabilidad	Informática Empresarial	
Contabilidad y Auditoría	Informática Technology Support	Turismo Ecológico
Contabilidad y Costos	D) Ejecutivo para Centros de Servicios	Turismo Rural
Contabilidad y Finanzas		Turismo en Alimentos y Bebidas
	F) Salud Ocupacional	Turismo en Hotelería y Eventos Especiales

Fuente: Indicadores Educación Técnica 2000 – 2014

La principal especialidad agrupada en la que se graduaron los estudiantes en la rama Comercial y de Servicios es la de Ciencias Económicas, especialmente por graduados en las especialidades de Contabilidad y Auditoría y, Contabilidad y Finanzas. El segundo grupo en importancia son los secretariados, donde se gradúa la quinta parte de los estudiantes de esta modalidad, seguido por las especialidades Computacionales, según se muestra en el Gráfico 7:

Gráfico 7

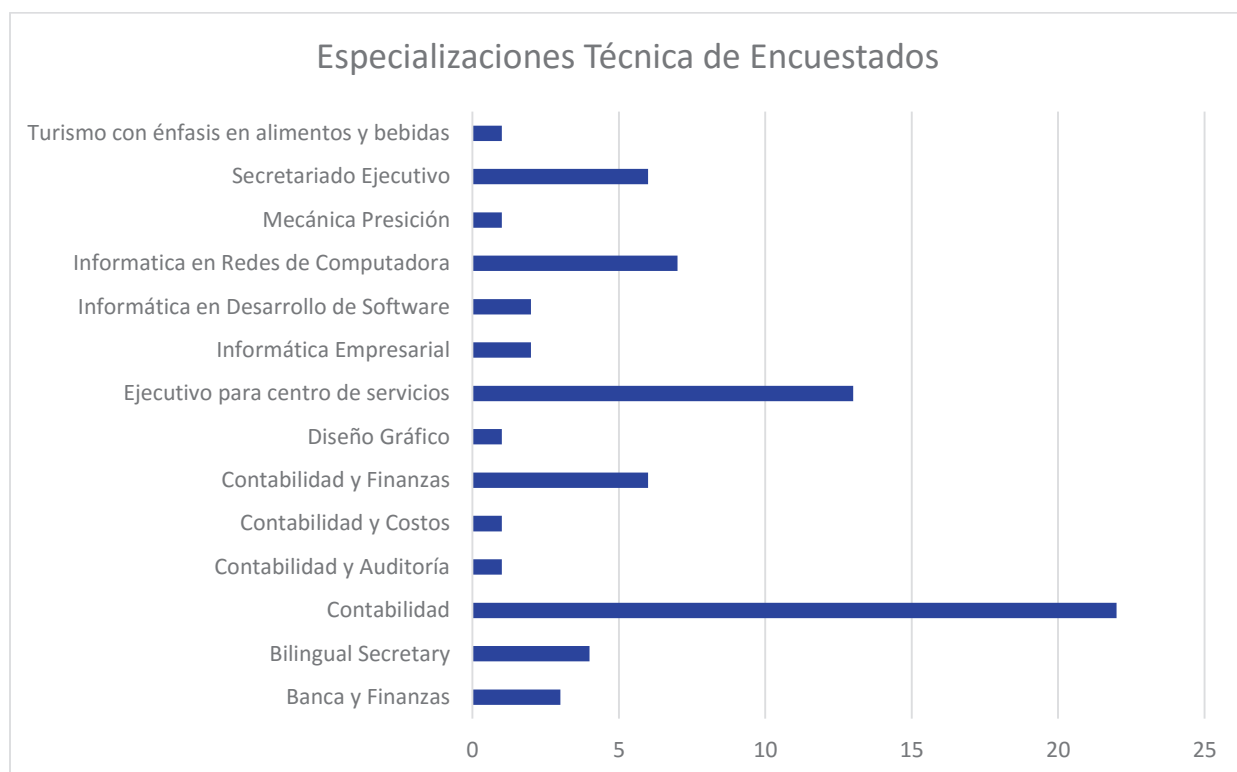
Porcentaje de estudiantes graduados como técnicos medios en la modalidad de comercio y servicios por especialidad agrupada según sexo 2014



Fuente: Indicadores Educación Técnica 2000 – 2014

Según información recuperada de Indicadores Educación Técnica 2000 – 2001, el análisis por sexo muestra algunas diferencias que merecen ser analizadas. El 70% de los hombres graduados en la modalidad de Comercio y Servicios lo hizo en especialidades de Ciencias Económicas y Computacionales, donde las especialidades de Contabilidad y Finanzas (15,8%), Informática en Redes de Computadora (15,1%) y Contabilidad (13,7%) son en las que más se graduaron los varones. En el caso de las mujeres, el 76% de ellas se graduaron en las especialidades agrupadas de Ciencias Económicas, Secretariados y Ejecutivas para centro de Servicios, particularmente en las especialidades de Secretariado Ejecutivo (28,8%), Ejecutivas para centros de servicios (13,7%), Contabilidad (11,6%) y Contabilidad y Finanzas (11,4%). Sólo un 8,6% de las mujeres se gradúan en especialidades relacionadas con la informática.

Ahora bien, basándose en los resultados de la encuesta aplicada, los siguientes datos del Gráfico 8 corresponden a las especializaciones Técnicas de las que egresaron los encuestados:

Gráfico 8

Fuente: Elaboración Propia, 2015

Así, en este dato, puede notarse que las especializaciones con mayores incidencias corresponden a las del área de Contabilidad y ejecutivo para centro de servicios lo cual se alinea con los datos antes expuestos. Además, se nota que las especializaciones en finanzas y contabilidad presentan un alto porcentaje.

Enfocándose en el conocimiento que poseían los partícipes de la encuesta cuando seleccionaron la especialización técnica a cursar, los siguientes gráficos dan una clara idea referente a este punto.

Gráfico 9

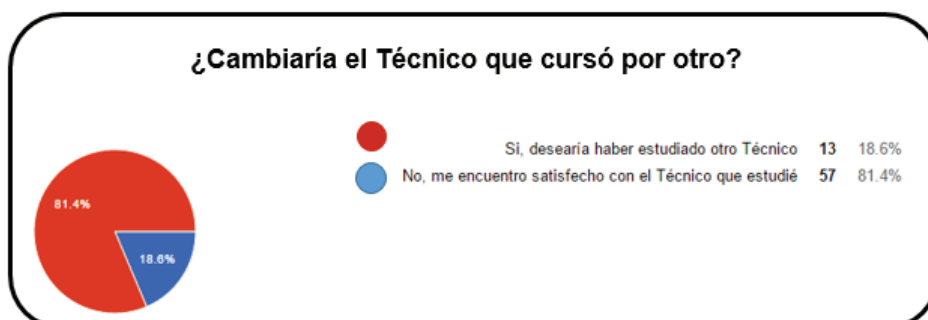


Fuente: Elaboración Propia, 2015

El Gráfico 9 refleja un grado parcial de información sobre la demanda respecto al técnico seleccionado. Puede notarse que debe trabajarse en informar a los estudiantes de Colegios Técnicos Profesionales para que ellos realicen una sabia escogencia de la especialización por completar. Esto porque como se detalla en el Gráfico 9, un 20% no estaba del todo informado lo cual puede llevarles a escoger cualquier cosa y no aquella especialización que les genere oportunidad laboral y además un porcentaje muy alto superior al 50% estaba parcialmente informado.

Con base en lo anterior, se les preguntó que si pudiera retroceder el tiempo y suponiendo que se encuentran 100% informados sobre al mercado laboral costarricense respecto a los Técnicos que ofrece el Colegio Técnico Profesional del que egresaron, ¿cambiarían el técnico que cursaron por otro? Los resultados ante esta curiosa pregunta se exponen en el Gráfico

Gráfico 10



Fuente: Elaboración Propia, 2015

Básicamente, un 84% está satisfecho con la especialización Técnica que se estudió, respecto a un 13% que se encuentra insatisfecho.

EN RESPUESTA AL OBJETIVO 3

Basándose en la encuesta realizada, en la misma se consideraron los siguientes puntos y se detalla lo recopilado en las mismas:

Las exigencias profesionales de los Centros de Servicios Compartidos para identificar áreas de especialización técnica y niveles de puesto. Los siguientes corresponden el top 5 de especializaciones técnicas requeridas en centros de servicio compartidos como es DHL, Walmart GSS, Bosch, VMWare y Cargill:

- Contabilidad
- Banca y Finanzas
- IT y Soporte Técnico
- Analistas (Ventas, logística, Servicio al cliente)
- Project Management

Entre los niveles más buscados destacan analistas, supervisores y managers. En casos como Walmart GSS, Cargill y DHL los niveles técnicos son los más buscados.

Con base a los resultados de la encuesta, los siguientes datos corresponden a los puestos que presentaron mayor influencia entre los encuestados.

- Contabilidad
- Agente de Servicio al cliente
- Recepcionista
- Especialista en IT
- Cuentas por cobrar
- Asistente administrativo
- Especialista soporte Técnico

Tomando en cuenta las especializaciones técnicas del MEP, así como los resultados de la encuesta en lo referente a la especialización cursada, puede notarse que hay un gran nivel de alineamiento entre las exigencias presentes en estos centros de servicios compartidos respecto de lo que estudian.

Indagando un poco más en términos de conocimientos requeridos y experiencia deseada de la fuerza laboral costarricense por parte de estos centros de servicios y con base en la encuesta y las entrevistas, puede notarse que:

Centros de Servicios compartidos buscan las siguientes características en las personas que seleccionan para ocupar los puestos antes mencionados:

- Inglés
- Ciclo Contable
- Excel (Office)
- Digitación
- CISCO
- Sistemas como SAP, ERP y SQL
- Conocimientos de Six Sigma o ITIL
- Tercer Idioma (portugués)

La encuesta también proporciona información clave referente al dominio de idiomas. En este punto puede encontrarse que un 70% de todos los encuestados maneja el idioma inglés. 15 personas de los 80 encuestados dominan portugués siendo este un idioma de mucho crecimiento en el país, con el cual empresas como VMWare buscan este talento para puestos técnicos IT y Walmart GSS por su parte espera la migración de Brasil a su centro de Servicios.

Por otra parte, según un estudio realizado por Manpower group (2014) los siguientes corresponden a los 10 puestos más difíciles de cubrir por empleadores globales:

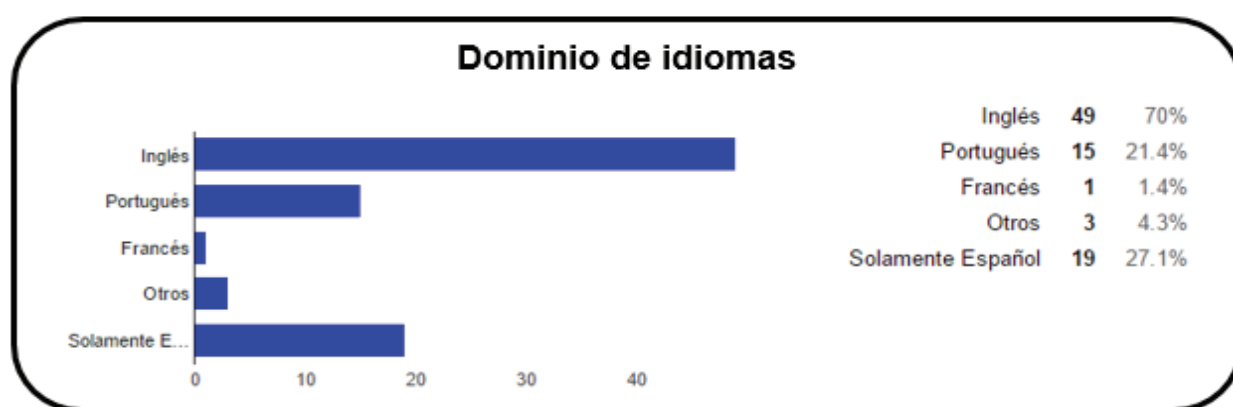
Ilustración 1. Los 10 puestos más difíciles de cubrir por empleadores globales

Fuente: Manpower group (2014)

Los empleadores globales registran la mayor escasez de talento en la categoría de oficios manuales calificados. El puesto de ingenieros se encuentra en el segundo sitio de la lista por tercer año consecutivo. Escalando hasta el tercer lugar, aparecen los puestos técnicos en producción, operaciones, mantenimiento y otras funciones. Representantes de ventas cayó al cuarto lugar, mientras que gerentes de ventas entran por primera vez a la lista ubicándose en el puesto número 7.

Respecto del tema de idiomas, casi un 30% de los encuestados solo habla español, lo cual es una debilidad en la competitividad nacional, ya que muchos de los puestos disponibles en empresas privadas requieren de un segundo idioma, especialmente inglés, el Gráfico 11 detalla este tema,

Gráfico 11

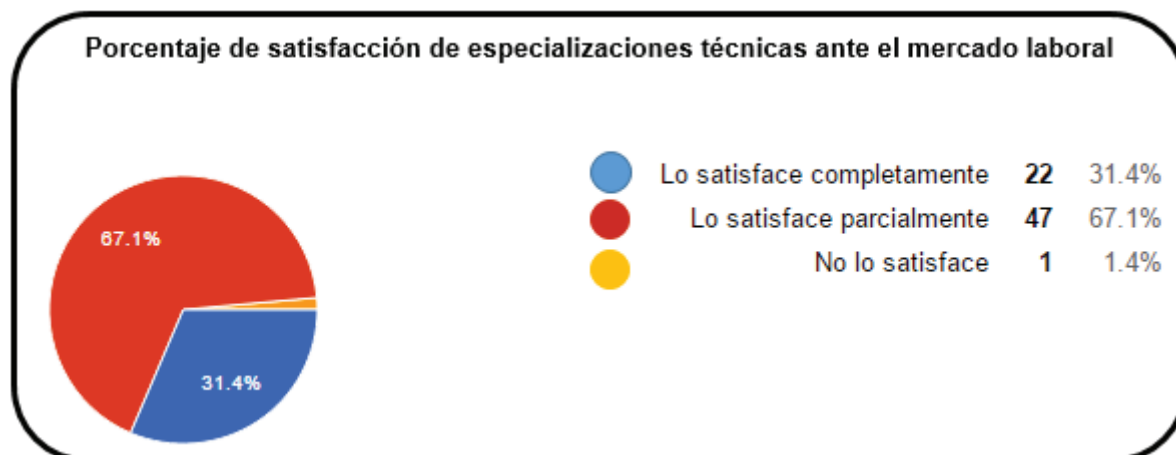


Fuente: Elaboración Propia, 2015

Además, las entrevistas también recopilan que no es requerida experiencia para el 100% de los puestos. Obviamente, para posiciones senior, analistas y supervisión si se requiere experiencia. Para los casos de pasantías o recién graduados, la experiencia no es necesaria, pero si es indispensable 80% de conocimiento teórico. Además, para optar por puestos bilingües, se requiere de mínimo 80% de dominio del idioma.

EN RESPUESTA AL OBJETIVO 4

Con el propósito de identificar áreas de mejora en las especializaciones técnicas de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública como una opción para identificar mayores oportunidades de acceso al mercado de los Centros de Servicios Compartidos, los siguientes Gráficos alimentados de las respuestas brindadas por los encuestados, aclaran esta materia:

Gráfico 12

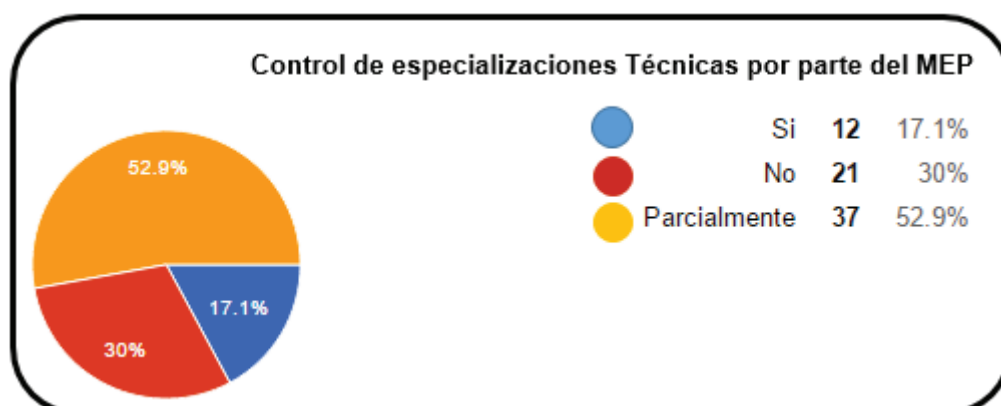
Fuente: Elaboración Propia, 2015

El objetivo general de esta investigación como bien se menciona en un inicio es determinar la satisfacción de especializaciones técnicas vigentes en los Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública costarricense en comparación con la demanda que se establece para estos en los Centros de Servicios Compartidos.

Así, en el Gráfico 12 se puede observar que un 67,1% indica que existe una satisfacción parcial ante el mercado laboral, por lo que puede concluirse la posibilidad de ofertar más variedad de especializaciones técnicas ante las exigencias del mercado laboral.

Con base al objetivo general de esta investigación y tomando en cuenta la pregunta antes planteada puede partirse de estos puntos para generar un balance entre la oferta de los Colegios Técnicos Profesionales y la demanda laboral que exige el mercado de los Centros de Servicios Compartidos.

Gráfico 13

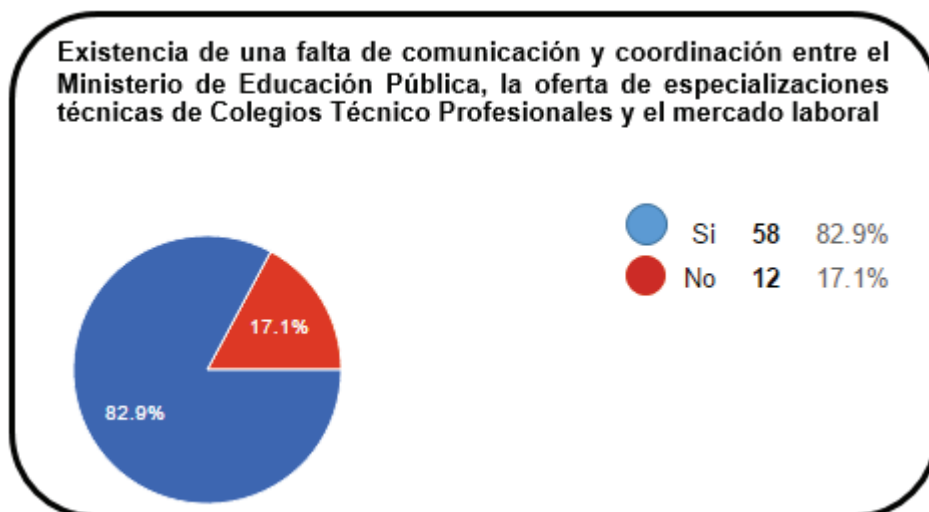


Fuente: Elaboración Propia, 2015

Así, si se toma en cuenta el Gráfico 13, se puede observar que es necesario revisar y actualizar de manera constante las especializaciones técnicas por parte del MEP, incluyendo en éstas más apoyo en el área de idiomas como lo es inglés y las habilidades blandas, promoviendo así características que contribuyan positivamente a la fuerza laboral.

Especialmente por como se refleja en el Gráfico 14, donde se expone que puede existir una falta de comunicación y coordinación entre el MEP, las ofertas técnicas y el mercado laboral. El Gráfico refleja un sorprendente 82.9% que considera si existe esta falta de comunicación y coordinación, demostrando así que no hay organización por parte del estado y MEP ante las especializaciones brindadas y los puestos que requieren los centros de Servicios compartidos. Hay una gran evidencia en cuanto a la falta de comunicación hacia los estudiantes para ayudarlos a elegir una especialización técnica acorde con el mercado laboral y la demanda que este presenta en las inversiones de centros de servicios compartidos, así como lo es el hecho de fomentar incentivos en las especializaciones existentes respecto a la demanda del mercado.

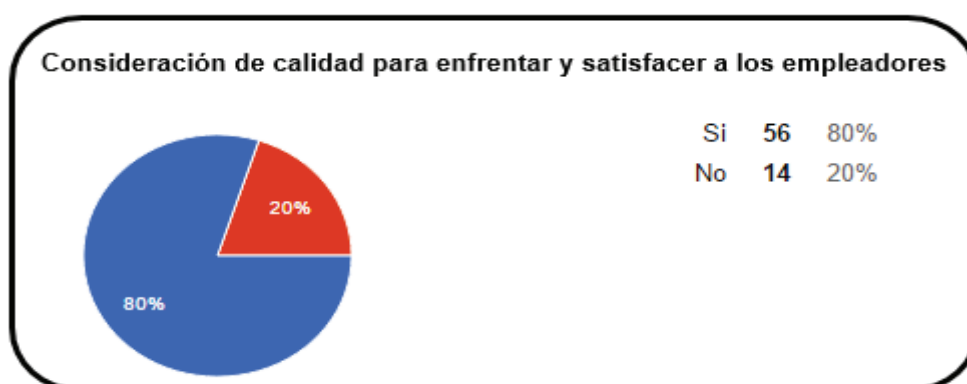
Gráfico 14



Fuente: Elaboración Propia, 2015

Es valioso destacar que un considerable 80% considera que existe una excelente calidad de los egresados para enfrentar y satisfacer a los empleadores. Si bien es cierto, hoy en día se experimenta una nueva realidad en donde diferentes negociaciones nacionales e internacionales permiten la ampliación de las oportunidades laborales. Sin embargo, si está clara la poca orientación académica existente que se refleja en casos de muchas personas que laboran en mercados distintos de los que sus áreas de estudio y es aquí un punto por trabajar, porque más que alcanzar la verdadera calidad que expresa el siguiente Gráfico, es un tema de ir más allá del hecho de analizar la orientación vocacional y más bien de analizar la realidad de las especializaciones o profesiones en el mercado costarricense.

Gráfico 15



Fuente: Elaboración Propia, 2015

Si bien es cierto, el optar por una especialización técnica representa un paso más para optar por oportunidades laborales y crecimiento profesional. Así lo establece el resultado de la encuesta, en donde un 95,7% considera que el cursar el Técnico le abrió muchas oportunidades laborales y de crecimiento profesional, este dato se recopila en el Gráfico 16.

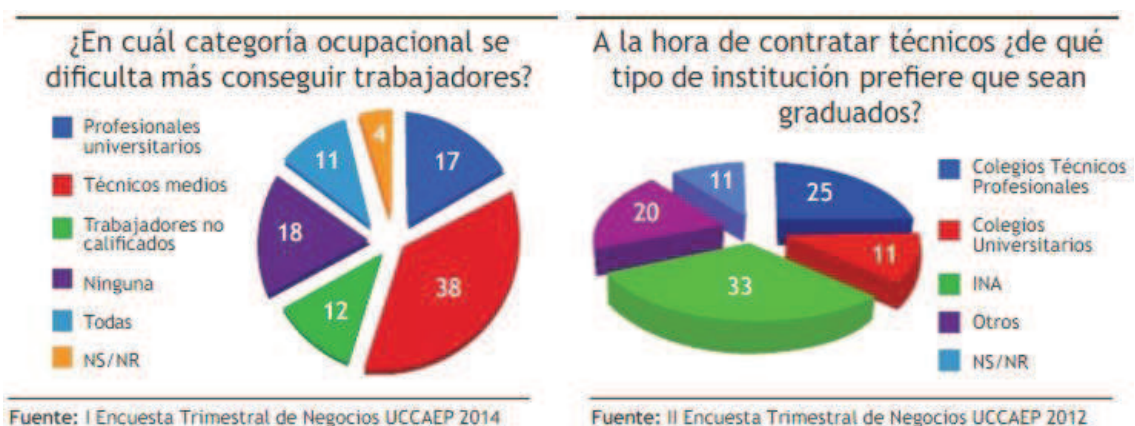
Gráfico 16



Fuente: Elaboración Propia, 2015

Según los resultados de la encuesta trimestral de negocios (2014), los empresarios consideran que la categoría ocupacional donde es más difícil satisfacer sus necesidades de demanda es la de técnicos medios, incluidos egresados de los CTPs del MEP y del INA

Gráfico 17 Preferencia al contratar



Además, dadas las condiciones actuales, el 33% de los empleadores prefiere técnicos del INA y un 25% prefiere técnicos medios graduados de los CTPs (Gráfico N°

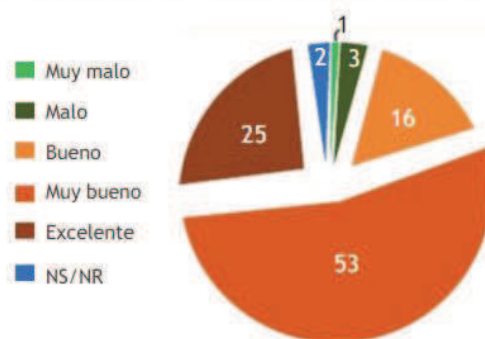
17). Si bien los porcentajes no distan mucho uno del otro, la mayor preferencia por técnicos del INA puede explicarse, en parte, por las acciones de articulación entre estas empresas y el INA, que se dan en mayor medida que en el caso del MEP y los CTPs, además de las diferencias en currículos y las titulaciones entre el INA y los CTPs.

Ejemplo de esto es que el Proyecto de Ley 19 019 que se estudia actualmente en la Asamblea Legislativa para la Regulación de la educación o formación Profesional-técnica en la modalidad dual en Costa Rica, incluye dentro de su ámbito al INA y otras instituciones públicas y privadas, pero excluye textualmente a los CTPs, y un 76% de los empresarios consultados por Uccaep estaría interesado en poner en marcha programas de formación dual con el INA (III Encuesta, 2012), aunque solo el 62% considera que la actual oferta académica del INA responde a las necesidades reales de su sector productivo (I Encuesta, 2014).

No obstante lo anterior, los empresarios que contratan técnicos egresados de los CTP's del MEP sí se encuentran satisfechos con su formación. En efecto, del total de empresas consultadas, en un 60% de estas hay contratados técnicos medios graduados en las modalidades técnicas del MEP (I Encuesta, 2015), y al consultarle a los empleadores por la calidad de la formación de estos técnicos, el 94% considera que la formación técnica impartida en el MEP es buena, muy buena o excelente (Gráfico 18).

Gráfico 18

¿Cómo califica la formación que reciben los técnicos del MEP? (en porcentajes)



Fuente: IV Encuesta Trimestral de Negocios UCCAEP 2014

Los empresarios se encuentran complacidos con la formación de técnicos en los Colegios Técnicos del país, a pesar de que existe una demanda por estos técnicos que actualmente no logra ser cubierta. Pareciera, entonces, que uno de los asuntos pendientes no es la readecuación de los planes de estudio técnicos y sus especialidades, sino el mejoramiento del inglés que se brinda en los colegios técnicos y en general en todas las instituciones públicas de Educación General Básica, III Ciclo y Educación Diversificada, para que logren formar técnicos bilingües que se ajusten a las demandas crecientes por este tipo de trabajadores en el país (Fernández (2015).

Está claro de que es realmente importante el considerar cual es la demanda existente en las empresas y alcanzar un equilibrio en la actualización de los programas técnicos agregando mayor valor en aquellos puntos que requieren trabajarse y que son valiosos para los contratistas.

Dicho esto, un punto que se debe reforzar es el tema de idiomas. Costa Rica debe preocuparse por aparte de formar profesionales como habilidades técnicas fomentar la preparación bilingüe, destreza que les aporta para ir más allá y satisfacer las necesidades del mercado.

Uno de los puntos fuertes que se presentan en los Colegios Técnico Profesionales es el hecho de que se cuenta con programas de práctica profesional en donde se tienen alianzas con diferentes empresas en las que se incluyen muchos Centros de Servicios Compartidos, en donde pueden realizar su práctica a un bajo costo por un tiempo limitado convirtiéndose así en un factor ganar – ganar ya que los jóvenes

obtienen experiencia y las empresas pueden utilizar estos recursos como fuentes efectivas en su reclutamiento.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES**CONCLUSIONES POR OBJETIVO GENERAL**

- Costa Rica cuenta con especializaciones de Educación Técnica de los Colegios Técnico- profesionales a un nivel competitivo, estable calidad y con posibilidad de acceso para todas las personas y por medio de todo el territorio nacional.
- Junto con los trabajadores de oficios manuales en primer lugar, ingenieros en segundo lugar y técnicos en tercer lugar representan las posiciones que son más difíciles de cubrir en el mercado laboral global. Siendo los técnicos las posiciones que enfrentan mayor demanda laboral en Costa Rica.
- Cada vez son más los Centros de Servicios compartidos en Costa Rica, por lo que el Ministerio de Educación Pública y el Gobierno deberían fomentar un mayor grado de comunicación con estas empresas desarrollando así un mejor plan de complementación demanda-oferta.
- Los Colegios Técnico-profesionales han presentado un acelerado crecimiento posterior a los años 90 pasando de 80 a 127 colegios en todo el territorio nacional.
- Los graduados de la modalidad de Comercio y Servicios cuadruplicaron desde el año 2000 y hasta el 2004.
- Los centros de servicio compartidos siguen creciendo en Costa Rica, como factor positivo ante este hecho, el Ministerio de Educación Pública ha implementado la especialización Técnico en Ejecutivo de centros de servicios lo cual se alinea efectivamente con la realidad del mercado en el país.

CONCLUSIONES POR OBJETIVO ESPECÍFICO 1

- Los jóvenes graduados de los Colegios Técnico-profesionales se consideran como un recurso valioso y con un grado satisfactorio de preparación para así enfrentar y satisfacer el mercado laboral costarricense.
- Los graduados de CTPs son de gran importancia para la competitividad laboral costarricense ya que este grado agrega valor a su perfil como estudiante y profesional.
- Tanto los estudiantes como las empresas se benefician; los estudiantes porque se van formando en valores, cultura, procesos y experiencia mientras que las empresas reducen costos, mejoran eficiencia y se dan a conocer ante la sociedad y mercado con este factor positivo de oportunidad e inclusión.
- Hasta un 50% de los practicantes pueden llegar a ser contratados por las empresas y estas se encuentran muy anuentes a contratarlos, siempre y cuando cumplan con sus estándares de exigencia y sus niveles de eficiencia, disponibilidad, compromiso y efectividad.
- Los Centros de Servicios Compartidos están trabajando en fortalecer sus programas de relaciones con Colegios y Universidades, pues las mismas reconocen la calidad de profesionales y beneficios que pueden adquirir de estas generaciones.

CONCLUSIONES POR OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- Cinde ofrece a las empresas amplia información sobre la situación actual del mercado laboral costarricense, sin embargo; programas similares son casi que nulos para estudiantes que están en proceso de escogencias de una especialización técnica.
- Así mismo, es importante que este tipo de información referente a especialidades requeridas sea compartida con los estudiantes de Colegios Técnico Profesionales para que ellos mismos tengan una visión clara de la realidad y puedan optar por estas especializaciones que enfrentan mayor

demanda y por consiguiente con las cuales podrán tener más oportunidad de ser parte de la fuerza laboral activa del país.

CONCLUSIONES POR OBJETIVO ESPECÍFICO 3

- En los últimos años el mercado nacional costarricense ha crecido y ha evolucionado, dando así paso a empresas transnacionales dentro de las cuales destacan los Centros de Servicios Compartidos, siendo, actualmente, un pilar de la economía nacional y una de las opciones laborales que más encuentran los costarricenses.

- Las áreas de Contabilidad, Banca y finanzas y ejecutivos de Centro de Servicios pueden encontrar en el mercado laboral costarricense mucha oportunidad y desarrollo.

- Respondiendo a la pregunta de investigación y según datos obtenidos de la encuesta, especialidades requeridas para cubrir la demanda laboral costarricense son Contabilidad, Banca y Finanzas, IT, Soporte técnico, Analistas (Ventas y logística), ejecutivos de centros de servicios y Project management.

- Características como inglés, ciclo contable, Excel, digitación, cisco, sistemas contables e IT representan las características más buscadas por los empleadores del sector de servicios.

- La experiencia no es indispensable para puestos junior o puestos bajos pero si lo es en aquellos puestos como analistas, senior, supervisión, managers, etc. en donde niveles más aptos de conocimiento, habilidades blandas y control de personal y clientes es requerido.

CONCLUSIONES POR OBJETIVO ESPECÍFICO 4

- El mercado laboral crece pero no así los niveles de orientación vocacional respecto al crecimiento del mercado, provocando así que se den

problemas de desempleo en ciertas áreas académicas y que no se fortalezcan aquellas áreas como inglés, que realmente generan mayor grado de oportunidad.

- El Ministerio de Educación Pública debe mejorar sus programas de especializaciones técnicas de Colegios Técnico-profesionales con la preparación de habilidades blandas y fuertes aportes en el aprendizaje de inglés logrando así jóvenes con una formación más completa e integral y más complementaria a la hora de ingresar a la Universidad.

- El ministerio de Educación Pública, el gobierno y los estudiantes no trabajan de manera conjunta para crear un recurso de apoyo indispensable ante la demanda laboral del mercado costarricense.

- Casi un 30% de encuestados solo habla español. Así, el no manejar un segundo idioma puede convertirse en una traba para optar por una posición en el sector técnico. Además, el dominio de un tercer idioma (portugués-francés) se ha comenzado a presentar con mayor fuerza en el mercado laboral.

RECOMENDACIONES

- Es importante que se promuevan programas de especializaciones técnicas con un mayor desarrollo de idiomas, especialmente inglés; ya que esta es una de las características primordiales que buscan los Centros de Servicios Compartidos.

- El Ministerio de Educación Pública, el gobierno y los centros de Servicios Compartidos, deben organizarse con el propósito de trabajar de manera colaborativa en el desarrollo de un plan de inducción, guía y estudio en el que los estudiantes puedan optar por especializaciones con mayor demanda en el mercado laboral costarricense.

- Se debe trabajar exhaustivamente en la aplicación de programas de inglés desde temprana edad para lograr un alto dominio del idioma, ya que se prepara mucho en la parte técnica, pero la falta de conocimiento del idioma

puede generar problemas para obtener un empleo o permanecer en determinado puesto posterior a la práctica.

- Adicional al tema de idiomas, es importante enriquecer los programas de las especializaciones técnicas con la preparación diaria de sus habilidades blandas generando así una mayor capacidad de satisfacción ante el mercado real costarricense.

- Se debe comunicar efectivamente la importancia de que los egresados de Colegios Técnicos profesionales continúen con sus estudios Universitarios generando así una población más competente y atrayendo por este hecho a más centros de servicios compartidos y demás empresas privadas con posiciones nuevas y especializadas.

- Los programas de educación técnica se encuentran recientemente actualizados, pero es importante no conformarse con este hecho sino más establecer un tiempo prudente de revisión de sus especializaciones de manera que satisfaga las necesidades del mercado forjando así una fuerza laboral competitiva ante las exigencias de las empresas.

- Fomentar la comunicación entre el Ministerio de Educación Pública y los Centros de Servicios Compartidos forjando así programas efectivos de prácticas profesionales y posibilidades de permanencia o bien creación de bases de datos de perfiles útiles para el reclutamiento y selección de estos centros.

- Se debe comunicar a las empresas que es importante establecer, aclarar y comunicar las competencias y características requeridas para sus puestos ofertados identificando así el nivel de competencia en el desarrollo del trabajo a realizar ante las cualidades de los egresados de colegios Técnico-profesionales.

- Está claro que entre los requisitos de muchos puestos está el tener conocimientos de sistemas como office, SAP, SQL, etc. Por ello, el implementar planes de estudio de entro de las especializaciones de los colegios Técnico-profesionales es una gran ventaja competitiva.

- El Ministerio de Educación Pública podría ampliar más sus horizontes en cuanto a las especializaciones técnicas ofertadas en los colegios

del territorio nacional, dando así mayor variedad a cada una de las zonas ya que no es la misma oferta para zonas como San José o Heredia en comparación con otras como Guanacaste y Limón.

- La empresas deben tomar más enserio el tema de pasantías, internados o prácticas profesionales estableciendo una persona encargada en el departamento de Recursos Humanos que tenga el control de relaciones con Colegios y el Ministerio de Educación creado así un lazo fuerte que genere mayores eficiencias en este tema tanto para los Colegios, estudiantes y empresas.

- El hecho de que se agregue valor al tema de oportunidad para egresados de Colegios Técnico Profesionales tomándolo como un activo valioso; se transforma en un reto para los departamentos de Recursos humanos en el sentido de buscar aquellas personas más calificadas y generar la posibilidad de mantenerlos no solo por dar la oportunidad de trabajo sino a nivel general como empresa de incentivar a sus empleados con reconocimientos y beneficios que estimulen la competitividad y el compromiso de los trabajadores.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS

- Castillo, S (2011) Banco Mundial e Incae dan a conocer estudio sobre educación y empleo en Costa Rica [Artículo]. INCAE. Recuperado de: <http://www.incae.edu/es/noticias/banco-mundial-e-incae-dan-a-conocer-estudio-sobre-educacion-y-empleo-en-costa-rica.php>
- Cauas, D. (2011). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Recuperado de: http://www.mecanicahn.com/personal/marcosmartinez/seminario1/los_pdf/l-Variables.pdf
- Estado Nación. (2013). Educación técnica y formación profesional en Costa Rica: avances y desafíos. Estado de la Educación. Recuperado de: http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/educacion/003/parte_1_capitulo_5-edu03.pdf
- Fernández, A. (2014). Evolución de los indicadores de la educación Técnico-profesional en Costa Rica en el periodo 2000 – 2014. Costa Rica. Ministerio de Educación Pública. Recuperado de: https://www.academia.edu/13882740/Evoluci%C3%B3n_de_los_indicadores_de_la_educaci%C3%B3n_t%C3%A9cnica_profesional_en_Costa_Rica_para_el_periodo_2000-2014
- Fernández, E. (2015). Centros de servicios siguen llegando y consolidándose en Costa Rica [Artículo] Costa Rica. El Financiero. Recuperado de: http://www.elfinancierocr.com/negocios/Centros_de_Servicios-Cinde-Bacardi-Cargill-Emerson-Western_Union-Procter_-_Gamble_0_704329577.html
- Fernández, F. (2012). La ventaja competitiva en las personas [Artículo] México DF. CNN Expansión. Recuperado de: <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2012/09/07/la-ventaja-competitiva-en-las-personas>
- Fernández, S. (2015). Estadística descriptiva de los datos. España. Elsevier. Recuperado de:

<http://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp#poymu>

Galaz, Y. (2012). ¿Qué son los servicios compartidos? Diferentes negocios, un solo soporte. México. Deloitte. Recuperado de:
[http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/process-and-operations/Shared-Services/mx\(es-mx\)Folleto_Shared_Services2011.pdf](http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/process-and-operations/Shared-Services/mx(es-mx)Folleto_Shared_Services2011.pdf)

Gámez, U. (2015). Ley Fundamental de Educación. Costa Rica. Ministerio de Educación Pública Recuperado de:
http://www.oei.es/quipu/costarica/Ley_2160.pdf

Garay, J. (2009). Competitividad Laboral En Un Contexto De Apertura. Colombia. Banco de la República de Colombia. Recuperado de:
<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industriatina/118.htm>

Guerrero, P. (2015). Competitividad y Competencia Laboral [Blog] República Dominicana. GRH Consultores. Recuperado de:
<http://www.grhconsultores.com/competitividad-y-competencia-laboral>

Hernández, Fernández y Baptista (2010) El Proceso de Investigación. México. Uaeh. Recuperado de:
http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/bachillerato/documentos/LEC7.2.pdf Revisar esta cita

Hernández, Fernández y Baptista (2010) Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto. Mexico. Eumed. Recuperado de: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html

Hernández, Fernández y Baptista (2006) Metodología de la Investigación. México. McGraw-Hill. Recuperado de:
https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf

Hernández, R. (2006). ¿Cómo se originan las investigaciones? [Blog] Universidad Arturo Prat. Recuperado de:
<https://bibliopress.wordpress.com/2006/12/07/i-parte-%C2%BFcomo-se-originan-las-investigaciones/>

- Manpowergroup. (2014). La escasez de talento continúa ¿Cómo el cambiante rol de RRHH puede cerrar la brecha de la escasez de talento? Costa Rica. Manpower Group. Recuperado de: http://www.manpowergroup.com.mx/uploads/estudios/Escasez_Talento_2014.pdf
- MEP. (2013). Educación Técnica. Costa Rica. Ministerio de Educación Pública. Recuperado de: <http://www.mep.go.cr/educacion-tecnica>
- Montero, J. (2014). Escasez de talento aumentó en Costa Rica [Artículo] El Financiero. Recuperado de: http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Escasez-talento-aumento_0_556144391.html
- PricewaterhouseCoopers, S.C. (2014). Centros de Servicios Compartidos (CSC) ¿Qué Son? México. PwC. Recuperado de: <https://www.pwc.com/mx/es/csc/archivo/2014-11-descrpcion-csc.pdf>
- Real Academia Española. (2015). Competitividad. España. Asociación Española para la Calidad. Recuperado de: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/competitividad>
- Salas, D. (2013). Creciente demanda de técnicos reta a la academia [Artículo] El Financiero. Recuperado de: http://www.elfinancierocr.com/tecnologia/Tecnicos-demanda-oferta_0_359964030.html

ANEXOS

Encuesta: Competitividad Laboral en Costa Rica

Público Meta

Egresados de Colegios Profesionales

Introducción

Costa Rica ha experimentado en las últimas décadas una importante migración de Centros de Servicios Compartidos, los cuales inspirados y confiados en la calidad de la fuerza laboral de este país provocan una gran presión en el sistema público educativo y, a su vez, replanteando el compromiso de sus estudiantes para generar una fuerza laboral con la capacidad y el profesionalismo que logre satisfacer las expectativas de dicho mercado. Esta encuesta busca determinar si las especializaciones de los Colegios Técnico-profesionales Costarricenses están verdaderamente alineados con las exigencias de los empleadores generando valor competitivo dentro de la demanda laboral.

Datos Generales

1) ¿Indicar su género?

Masculino Femenino No responde

2) ¿Indicar su edad?

Datos académicos

3) ¿Indicar el nombre completo del Colegio Técnico-profesional del cual egresó?

4) ¿Indicar nombre de la especialización Técnica que completó en ese colegio?

5) Cuando realizó la selección de la especialización Técnica que cursaría, ¿estaba usted informado acerca de la demanda del mercado laboral costarricense respecto a ese técnico?

- Totalmente Informado
 Parcialmente Informado
 No estaba informado

6) ¿Indique año de graduación?

Datos Laborales

7) ¿Está usted informado de que es un Centro de Servicios Compartidos?

Sí No

8) Posterior a su graduación y como resultado del técnico cursado, ¿tuvo la oportunidad de trabajar como empleado fijo en un Centro de Servicios Compartidos?

Sí No Solamente realicé la práctica profesional en uno.

9) ¿Qué puesto desempeñó? Indicar el nombre del Técnico.

10) ¿Puede indicar usted el nombre del Centro de Servicios Compartidos donde laboró/labora?

Oferta académica

11) ¿Considera usted que la oferta académica de especializaciones técnicas de Colegios Técnico Profesionales satisface el mercado laboral?

- Lo satisface completamente
 Lo satisface parcialmente
 No lo satisface

12) ¿Considera usted que existe un correcto control de las especializaciones técnicas de Colegios Técnico-profesionales por parte del Ministerio de Educación Pública?

13) ¿Considera usted que existe una falta de comunicación y coordinación entre el Ministerio de Educación Pública, la oferta de especializaciones técnicas de Colegios Técnico Profesionales y el mercado laboral?

Sí No

14) ¿Considera usted que los Colegios Técnicos Profesionales gradúan jóvenes con la calidad necesaria para enfrentar y satisfacer a los empleadores?

No Sí

Agradecimiento

¡Muchas Gracias por sus respuestas! A fin de obtener y analizar los datos necesarios, para derivar conclusiones bien sustentadas y contribuyendo así al mejoramiento de la competitividad y desarrollo del país, le doy mil gracias por completar esta encuesta con lo cual a su vez me apoya con el desarrollo satisfactorio de mi proyecto de graduación.

Entrevista: Competitividad Laboral en Costa Rica

Datos generales del Entrevistado

Empleadores:

Empresa:

Nombre de representante Entrevistado:

Puesto Desempeñado:

Mail de contacto:

Entrevista: Datos de Puestos

¿Podría indicar el top 5 de puestos técnicos que más requiere la empresa que representa?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

¿A nivel general, podría usted mencionar 5 características principales o conocimientos requeridos para estos puestos técnicos?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

¿Se requiere experiencia en el 100% de los casos para este tipo de puestos?

Entrevista: Reclutamiento y Selección

¿Dan oportunidad a estudiantes provenientes de Colegios Técnico-profesionales para realizar su práctica Laboral supervisada? ¿Por qué sí o no?

¿Se dan casos en donde estudiantes provenientes de Colegios Técnico-profesionales que ingresaron realizando su práctica logran obtener contrato laboral permanente con la empresa?

¿Cuentan ustedes con un departamento, encargado o programa estructurado de relaciones con colegios en el área de Reclutamiento y Selección?

¿Comente el nivel de importancia que representan los egresados y/o practicantes de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública para su Centros de Servicios Compartidos?

Agradecimiento

¡Muchas Gracias por sus respuestas! A fin de obtener y analizar los datos necesarios, para derivar conclusiones bien sustentadas y contribuyendo así al mejoramiento de la competitividad y desarrollo del país le doy mil gracias por su tiempo y dedicación en cada una de las preguntas realizadas con lo cual, a su vez, me apoya con el desarrollo satisfactorio de mi proyecto de graduación.

Entrevista: Competitividad Laboral en Costa Rica**Datos generales del Entrevistado****Colegio:****Nombre de representante Entrevistado:** Coordinador con la empresa**Puesto Desempeñado:** Coordinador con la Empresa**Mail de contacto:****Entrevista: Técnicos**

¿Qué programas técnicos ofrece el colegio que representa?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

¿Cuál de los programas antes mencionados presenta la mayor demanda en el colegio que representa?

¿Podría indicar un estimado de cuántos estudiantes se gradúan por año en este colegio?

¿Cuántos estudiantes esperan graduar para este 2015?

Entrevista: Empresas

¿Cuáles Centros de Servicio compartido brindan mayor oportunidad de colocación para práctica profesional a estudiantes de su colegio?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

De los estudiantes que realizan práctica profesional, ¿tiene un estimado de cuántos logran adquirir un contrato de tiempo completo con la empresa?



Agradecimiento

¡Muchas Gracias por sus respuestas! A fin de obtener y analizar los datos necesarios, para derivar conclusiones bien sustentadas y contribuyendo así al mejoramiento de la competitividad y desarrollo del país le doy mil gracias por su tiempo y dedicación en cada una de las preguntas realizadas con lo cual, a su vez, me apoya con el desarrollo satisfactorio de mi proyecto de graduación.

CARTA DE REVISIÓN DEL FILÓLOGO

San José, 2 de diciembre del 2015.

Señores

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Estimados señores:

Hago constar que he revisado el trabajo de SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN del estudiante ESTEBAN FALLAS QUIRÓS denominado COMPETITIVIDAD LABORAL EN COSTA RICA, para optar por el grado académico de LICENCIATURA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

He revisado errores gramaticales, de puntuación, ortográficos y de estilo que se manifiestan en el documento escrito, y he verificado que estos fueron corregidos por el autor.

Con base en lo anterior, se considera que dicho trabajo cumple con los requisitos establecidos por la UNIVERSIDAD para ser presentado como requisito final de graduación.

Atentamente,


Dr. Bolívar Calderón Calvo

Carné: 2949

2-279-320

Colegio de Licenciados y Profesores

e-mail: solymca@racsa.co.cr

