

Tabla de contenidos

Resumen	3
Abstract	4
Introducción	5
Capítulo I. Antecedentes e importancia del problema	6
Antecedentes	6
Justificación	8
Problema y pregunta de investigación	10
Objetivos	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Alcances	11
Limitaciones	11
Capítulo II. Marco Teórico.....	12
Capítulo III. Marco Metodológico	14
Tipo de investigación	14
Enfoque	14
Tipo de Muestreo	16
Fuentes	17
Variables.....	17
Cuadro de Variables	18
Capítulo IV Análisis de Resultados.....	19
Capítulo V Conclusiones y recomendaciones.....	29
Conclusiones	29
Recomendaciones.....	30
Referencias	32
Anexos.....	35

Tabla de Cuadros

Cuadro 1 Características de un servicio turístico que hace la diferencia	26
Cuadro 2 Áreas académicas reforzar en la Zona Norte.....	28

Tabla de Gráficos:

Gráfico 1 Lugar de residencia de los encuestados.....	23
Gráfico 2 Sexo de los encuestados	23
Gráfico 3 Edad promedio	23
Gráfico 4 Último grado académico obtenido	23
Gráfico 5 Área profesional	23
Gráfico 6 Ocupación.....	23
Gráfico 7 Facultades.....	23
Gráfico 8 Opciones de estudio en zonas aledañas.....	23

Competitividad laboral en el área turística de la Zona Norte de Costa Rica

Adriana Mejías Durán, U.LA.CI.T. 2015

Resumen Ejecutivo

En la Zona Norte (como en casi toda Costa Rica) el trabajo es escaso. Todavía peor, en el sector turístico, pese a contar con atractivos bastante llamativos tanto para el turismo nacional como internacional. Sin embargo, la época verde se convierte en periodo de dificultad, no solo para los empresarios locales, sino para cientos de trabajadores que ven en riesgo sus empleos debido a la baja en ocupaciones de los hoteles, restaurantes y “tour” operadores del área.

Bajo esta situación, surge la interrogante: ¿se debe esta baja a una falta de especialización en los servicios, o bien de los empleados, que logren mantenerse estables pese a la época del año en que se encuentren?

Las opciones de capacitación tienen mucha injerencia en el tipo de servicio que se brinda, ya que, por medio de estas, es que se adquieren los conocimientos necesarios para atender mejor, o bien contar con más discernimientos que permitan variar la oferta durante esta época.

Analizamos qué es más importante para el cliente, así como para empresarios que exponen su parecer en cuanto a las necesidades existentes que pueden ser las razones para evidentes bajas o disminuciones de empleo en la zona; sin dejar de lado, la posición de los trabajadores y estudiantes que viven de cerca esta realidad, en forma diaria.

Abstract

In the Northern Zone (as in most of Costa Rica) work is scarce. Even worse, in the tourism sector, despite having quite striking for both national and international tourism attractions. However, the green time period becomes difficult, not only for local entrepreneurs, but for hundreds of workers who see their jobs at risks due to low in occupations hotels, restaurants and "tour" area operators.

Under this situation, the question arises: is this decline is due to a lack of specialization in services or employees that are able to remain stable despite the time of year when they are?

Training options have much interference in the type of service provided, and that, through these, is that the necessary skills are acquired to better serve or have more insights that allow changing the offer at this time.

We analyze what is more important for the client and for employers who expose their mind about existing requirements which may be obvious reasons for low or decreases in employment in the area; without neglecting the position of workers and students who live near this reality daily.

Introducción

La presente investigación, pretende demostrar cuáles son las competencias técnicas necesarias para triunfar dentro del campo laboral turístico en la Zona Norte.

La Zona Norte, como un todo, no presenta un turismo tan desarrollado como existe en las zonas costeras, sin embargo, y con el paso de los años, sus riquezas naturales han obligado a los locales a brindar mayores opciones para el turismo, tanto a nivel nacional como extranjero.

La única alternativa desarrollada en este campo que se podría citar es La Fortuna, esta, según el directorio turístico Costa Rica Guides, es el segundo destino más visitado por extranjeros en el territorio nacional. (Costa Rica Guides, s.f.)

Otras zonas que ahora cuentan con una mayor visitación son: Refugio de Vida Silvestre Caño Negro, Los Chiles; Río Celeste, Guatuso; asentamiento indígena Maleku, Guatuso, entre otros.

Estas comunidades recién mencionadas tienen una particularidad en común, y es la dificultad de acceso a estudios técnicos de calidad, así como a centros universitarios; por lo que, la especialización, en diferentes campos con el fin de ofrecer mejores servicios, se complica para quienes desean conseguir un empleo en el área turística. Es por esto que, se analizarán aquellas opciones de capacitación existentes en la zona, así como las áreas que los empresarios consideran de mayor importancia cuando contratan personal; con el fin de relacionarlo y ver si realmente coincide con las demandas actuales y los servicios que se ofertan.

Pese a que existen diversos datos sobre el estado del turismo en la región, así como de cada uno los atractivos turísticos por aparte, previamente no se ha analizado el estado del sector competitivo laboral relacionando las variables de capacitación y demandas del mercado.

Resulta importante indicar el hecho de que es en San José donde mayores oportunidades de capacitación técnica existen; una variante que cabe resaltar, es la lejanía entre dicho lugar y la Zona Norte, por lo que las opciones de capacitación pueden disminuir no solo su cantidad, sino su calidad.

Capítulo I

Antecedentes:

La Zona Norte de Costa Rica se caracteriza por ser natural y de aventura cuando de turismo se habla, de esta manera lo define el sitio web www.visitcostarica.com, el cual pertenece al Instituto Costarricense de Turismo, las actividades y atractivos que existen en la región la convierten en un destino, tanto para grandes como pequeños. (Llanuras del norte, s.f.)

“Llanuras del Norte posee bosques húmedos “siempreverdes” y fértiles llanuras, ambientes naturales que son santuarios para aves acuáticas, reptiles, mamíferos y el prehistórico pez gaspar, por ello hay importantes sitios de interés para los observadores de fauna silvestre como el Refugio de Vida Silvestre Caño Negro y otras reservas de la zona.” (Llanuras del norte, s.f.) Ríos, cataratas, bosques y una exuberante naturaleza son parte de los bienes naturales que llaman la atención de cientos de turistas anualmente y que permiten que en esta zona, se encuentre el segundo destino más recomendado a nivel mundial según la plataforma de viajes de TripAdvisor, La Fortuna de San Carlos. (Calvo, 2013)

Aunque La Fortuna sea el destino más visitado de la zona, existen otros sitios que se desarrollan de forma rural, sin embargo la tendencia se dirige a los trabajadores multitareas, y no a más trabajadores. (Cualidades de los trabajadores multitareas, 2014).

Esto puede evidenciarse aún más en la época verde, como se conoce a la temporada baja, donde las ocupaciones en los hoteles se reducen considerablemente; es por esto que, los empleos enfrentan grandes retos, así como la funcionalidad de cada trabajador por mantenerse laborando en esta época.

“El golpe fuerte de la temporada baja obliga a tomar medidas como reducir al mínimo el personal. Los trabajadores se envían a la casa sin salario, pues se usan los contratos con vencimiento al inicio de la temporada baja, reconoció el dirigente Villegas.” (Barquero, 2014).

Previamente existen ya numerosos estudios sobre la competitividad laboral en Costa Rica e inclusive algunas mencionan el sector turismo en ellas, sin embargo no existe un estudio

completo sobre las competencias y habilidades técnicas con las que debe contar una persona para competir en el mercado turístico de la Zona Norte.

En la región, las actividades productivas son mayoritariamente enfocadas a la ganadería y agricultura, así como al comercio; es por esta razón que, las posibilidades de estudio se enfocan en estas áreas con más fuerza, que en especialidades relacionadas al sector turístico.

“Las principales actividades económicas y productivas dentro de la cuenca se centran en labores agrícolas (granos básicos, piña, cítricos, raíces y tubérculos) y de ganadería (doble propósito), aunque en los últimos años se ha notado un leve crecimiento en actividades como el comercio, turismo y servicios.” (InBio, s.f.)

Si una persona desea obtener los conocimientos necesarios para alcanzar éxito en una empresa turística independientemente de la época del año en que se encuentre, es importante valorar si tiene esa posibilidad dentro de la misma región, ya que al tener que emigrar, se dificultaría garantizar que esa mano de obra capacitada regrese a la zona.

Según el Instituto de Competitividad de la escuela ADEN (2013), Costa Rica es el tercer país más competitivo de América Latina, después de Chile y Panamá. Según dicho estudio la competitividad se centra en las áreas de la salud y la competencia de mercados.

“En ocho de los diez indicadores analizados, el país supera al promedio de la región. Algunos en los cuales la diferencia es más notable son: Aspectos Institucionales, Salud, Educación y Competencia en Mercados. “En todos ellos, Costa Rica destaca claramente acercándose a los máximos puntajes obtenidos, incluso lo obtiene en Salud y Competencia en Mercados”, señala ADEN en un comunicado.” (La Nación, 2013)

Esto no quiere decir que Costa Rica no sea un país competitivo turísticamente hablando, ya que según el Informe de Competitividad Turística 2015 del Fondo Económico Mundial, es el cuarto país de Latinoamérica en competitividad turística y el número 47 a nivel mundial.

“A nivel de América Latina, la competitividad del sector turístico reduce su brecha con respecto a las economías avanzadas. Sin embargo, el informe también señala que a pesar de los avances todavía hay obstáculos que debe superar para lograr una mayor

competitividad turística. Reducir el déficit de infraestructura, garantizar la seguridad de los viajeros y crear un entorno más favorable para las empresas son las acciones que requieren mayor intervención.” (Esquivel, 2015)

Es importante realizar un alto y analizar qué pasa en el sector laboral y competitivo turístico de la Zona Norte, que pese a la alta competitividad a nivel nacional que existe, según los estudios mencionados anteriormente, los hoteles tienen ocupaciones mínimas en la temporada baja y los trabajadores continúan perdiendo sus empleos.

Justificación:

Según La Coalición Costarricense de Iniciativas para el Desarrollo (C.IN.DE.), La Zona Norte y la Zona Sur de Costa Rica, están en la mira y poseen un potencial eventual para el desarrollo de la inversión extranjera. Sin embargo, no se encuentran entre las principales zonas del país identificadas para este fin.

“Las zonas más aptas son el Corredor Pacífico Norte (Guanacaste, considerado como punto importante a Liberia), Corredor Pacífico Central (incluye comunidades como: Orotina, Esparza...) y Corredor Atlántico (Turrialba, Limón, Guácimo, Siquirres y Pococí, por ejemplo). Un corredor es un territorio que comparte características. Jorge Sequeira, Director General de C.IN.DE., explicó que también se identificaron otros dos corredores que están en la mira y con potencial eventual de desarrollo. Son zona norte (San Carlos, como centro) y Zona Sur (Quepos).” (Barquero, 2014)

La región, desde hace varios años, se ha abocado a mejorar en infraestructura de todo tipo, tal es el caso del nuevo aeropuerto y la Carretera Naranjo – Florencia. Pese a esto, tras largos años de gestiones no han traído esperanza a una zona donde los proyectos no despegan.

Si fuera por obras concluidas, que pudieran llamar la atención de inversión extranjera en el presente año, se inauguró el puesto fronterizo de Tablillas, con unas altas expectativas para la zona.

“Esta iniciativa ha sido una prioridad para la Administración Solís Rivera. A pesar de los contratiempos propios de un proyecto constructivo, nos satisface mucho anunciar el inicio de las obras en Las Tablillas y confirmar que la apertura del puesto se realizará – según fue programado– dentro de tres meses. El paso de frontera es uno de los elementos clave para fortalecer el proceso de integración centroamericana, promover la facilitación del comercio en el Corredor Norte de Centroamérica y aumentar la competitividad de las pequeñas y medianas empresas costarricenses. Las Tablillas, junto con proyectos como APM Terminals, serán determinantes para el aprovechamiento de las oportunidades comerciales que estamos decididos a impulsar”, declaró el Viceministro Fonseca. (Gobierno de la República de Costa Rica, 2015)

Esto sin contar otros planes como “Tejiendo Desarrollo”, promovido en la región Norte Norte (Guatuso, Upala y Los Chiles) por la primera dama de Costa Rica, Mercedes Peñas.

““La región Norte-Norte es una zona estratégica para el desarrollo regional y nacional que requiere de acciones coordinadas para impulsar el desarrollo de manera sostenible y combatir la pobreza y la reducción de la desigualdad. Este programa permitirá potenciar los esfuerzos en la zona y aumentar su eficiencia, competitividad que nos asegure seguir impulsando, desde los territorios, el crecimiento económico que genera empleo, el combate a la pobreza y un ejercicio gubernamental transparente, con rendición de cuentas y en lucha frontal contra la corrupción.”, expresó el Presidente Luis Guillermo Solís.” (Gobierno de la República de Costa Rica, 2015)

Cabe analizar, las razones por las que, con tantos planes de desarrollo para la zona, no entra entre las principales áreas identificadas por C.IN.DE. para la inversión extranjera; esta dificultad podría encontrar su explicación en la mano de obra, pues esta no se encuentra calificada para que apuesten por la zona aún, o que las posibilidades de capacitación de empleados no son variadas.

Con el fin de aclarar estas y otras inquietudes, nace esta investigación, para conocer realmente si las competencias de los trabajadores de la zona o las posibilidades de capacitación existentes son la limitante para que la Zona Norte se desarrolle como atractivo turístico tanto para nacionales como extranjeros.

Problema y pregunta de investigación:

La Zona Norte de Costa Rica, pese a contar con un sinnúmero de atractivos como: ríos, volcanes, áreas de conservación, refugios de vida silvestre, aguas termales y mucho más; se encuentra estancada en el sector turismo.

Cada día personas pierden sus empleos por la difícil situación que se vive, y los empleadores se justifican en la temporada baja o en la falta de competencias de los trabajadores.

Por otra parte, existen numerosos proyectos de desarrollo para la región, que podrían atraer inversiones y facilidades para extranjeros como locales, pero estas no se dejan ver, ya que las condiciones continúan siendo las mismas. (Movimiento Libertario, 2013)

Esto lleva a plantearse la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las especialidades técnicas más necesarias para optar por nuevos puestos laborales en el sector turístico de la Zona Norte de Costa Rica?

Objetivos:

Objetivo General:

Determinar las habilidades y especialidades técnicas necesarias para ser competitivo en el sector turismo en la Zona Norte de Costa Rica.

Objetivos Específicos:

- Identificar las habilidades y conocimientos técnicos requeridos para el sector turismo de la Zona Norte de Costa Rica, con el fin de saber si los actuales trabajadores cuentan con la preparación adecuada para hacerle frente a la demanda laboral.

- Establecer si las opciones de estudios técnicos a nivel de la Zona Norte de Costa Rica responden a las demandas del mercado turístico que se desarrolla en la región, para conocer si es necesario que los trabajadores se capaciten en la misma área donde se desempeñarán.
- Definir las áreas de demanda que están siendo descuidadas por los entes capacitadores técnicos existentes a nivel del sector turístico de la Zona Norte, para identificar si son las mismas competencias faltantes en la fuerza laboral.

Alcances:

Identificación de factores que limitan el desarrollo turístico de la Zona Norte, en relación con las competencias de los trabajadores de la zona.

La presente investigación, además permitirá conocer si las opciones de capacitación existentes en la zona, responden a las demandas del mercado actual o bien cuáles son las áreas que están siendo descuidadas por los entes capacitadores a los que las personas que viven dentro de la Zona Norte tienen acceso.

Limitaciones:

Distancia: La Zona Norte de Costa Rica se compone por los cantones de San Carlos, Los Chiles, Upala y Guatuso, los cuales comprenden cientos de kilómetros. Los servicios de autobuses entre cantones no son los ideales, durando desde una hora y media, hasta las tres horas de una cabecera de cantón a otra; lo que dificultaría la rapidez con la que se puedan ejecutar los trabajos de campo, debido al poco tiempo con que se cuenta para realizar la investigación, que a su vez, se convierte en otra limitante para el ideal desarrollo del presente trabajo.

Recursos limitados: Los recursos para la presente investigación son limitados, debido a que no se cuenta con un fondo destinado para los gastos en que se pueda incurrir durante el proceso. Al mismo tiempo, no se dispone de un automóvil para movilizarse en el área de evaluación que comprende la investigación, durante el trabajo de campo.

Capítulo II Marco teórico

En la investigación que se desarrollará, es importante tener claridad en cuanto a los conceptos que se aplican, para que no solo la persona que realiza la investigación, sino también el lector, puedan hablar el mismo idioma.

Según un estudio llamado “Definiendo Competitividad” realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas, este concepto se define de la siguiente manera:

“La competitividad es un estado final que resulta de la capacidad de las empresas para ser rentables en sus actividades productivas en mercados competitivos. Por lo tanto, se le asocia de forma muy cercana con:

- *Productividad de las empresas*
- *Métodos de producción eficientes*
- *Calidad de los productos y su mejora a través del tiempo*
- *Innovación en tecnología y gerencia empresarial*
- *Otros factores que promuevan rentabilidad”* (Martínez, 2006)

Además en el mismo estudio se menciona que este concepto se relaciona directamente con empresas donde los costos de producción, la calidad de producto y las ventas, pueden ser claramente medidos y también es aplicable en el caso de países o regiones, aunque no todos los elementos suelen ser tan obvios.

Por otra parte la Real Academia Española de la Lengua define la competencia como:

“Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio” (RAE, 2012).

Las competencias como tal es importante conocerlas, sin embargo las competencias técnicas son las que dan pie a este trabajo, por lo que su definición no puede perderse de vista ni mucho menos confundirse con los conceptos descritos anteriormente.

“Las Competencias Técnicas son aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una

función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto.” (Lanuque, s.f)

En este caso, dichas competencias técnicas por evaluar, se relacionan directamente con aquellas que son funcionales en el sector turístico rural, debido a que la aplicación será en esta área, la Zona Norte de Costa Rica.

Turismo Rural es el concepto que delimita el espacio del turismo en el que desarrollamos el estudio y la plataforma web Sé Turismo lo define como un concepto con similitudes al Ecoturismo.

“El turismo rural es una actividad que se ha venido desarrollando en los últimos años como una alternativa a los destinos turísticos tradicionales de playa, sol y grandes ciudades. Con varias similitudes al Ecoturismo, el turismo rural consiste en la oferta de actividades y destinos propios de las zonas rurales, por la cual se hace posible pernoctar en casas o estancias rurales, realizar actividades al aire libre, propias de la industria agropecuaria”. (Sé Turismo, s.f)

Además se delimita debido a que esta actividad se desarrolla en lugares de poca población, específicamente menor a 2000 habitantes. Entre sus características principales destacan el contacto constante con la naturaleza, ya sea flora o fauna, y se realizan actividades como caminatas, senderismo, paseos a caballo, paseos en cuatriciclo, deportes de adrenalina y las actividades culturales toman gran relevancia, ya que son parte de la identidad de la zona rural.

Por otra parte, es de vital importancia conocer el mercado laboral, porque dependiendo de este, serán las demandas que tengan los empleadores y brindarán una guía para conocer si los capacitadores de la zona, llámese universidades, colegios, institutos, entre otros, están tomando las demandas de este mercado en su oferta académica.

“El mercado laboral es de suma importancia para cualquier Estado o Nación. De él se desprenden factores importantes como el empleo, los salarios medios y la productividad. Como en cualquier otro mercado, las leyes de la oferta y la demanda operan de forma

natural en el mercado laboral, ajustando el salario de cada profesión en función de qué tan demandada o especializada es. Por ejemplo, en un determinado país un ingeniero puede ganar más que un músico, por el mero hecho de que las habilidades del ingeniero son de mayor utilidad para las necesidades de los empleadores”. (Mercado laboral, 2014)

CAPÍTULO III Marco Metodológico.

Tipo de investigación: Exploratoria y Descriptiva.

En el presente trabajo de investigación se define de tipo exploratorio debido a que el eje principal es encontrar razones por la baja demanda existente en el sector turístico de la Zona Norte, orientado a las posibilidades de capacitación técnica y profesional a las que puedan acceder los habitantes de la región. Es exploratorio además porque no se ha realizado al momento ningún otro tipo de investigación que relacione las variables que serán evaluadas por este proyecto.

Por otra parte, también se define de tipo descriptiva, ya que, además de ser única en su campo, pretende, en su proceso, describir un fenómeno que afecta el desarrollo del comercio y el turismo regional en la Zona Norte.

“El propósito es describir situaciones y eventos. Decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. Miden los conceptos o variables a los que se refieren. Se centran en medir con la mayor precisión posible. A diferencia de los primeros que se centran en descubrir. La investigación descriptiva requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder. Pueden ofrecer la posibilidad de predicciones, aunque sean rudimentarias.” (Sampieri, 2002)

La importancia de la capacitación humana en una zona de alto desarrollo turístico es uno de los puntos de más relevancia para lograr tener éxito, tanto en el campo empresarial como laboral. En la zona, las escasas posibilidades de capacitación técnica pueden ser el “talón de

Aquiles” que le esté costando tantos millones a las zonas turísticas para levantarse en pleno siglo XXI.

De acuerdo con un artículo publicado por la Cooperación en Red Euro Americana para el Desarrollo Sostenible Creadess, la investigación exploratoria debe contar con un problema formulado de manera precisa y clara, debido a la poca información que existe sobre dicho tema.

“Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento.” (Alfaro, 2012)

Enfoque: Cualitativo.

La descripción de las cualidades de un fenómeno es la principal característica con la que cuenta el enfoque cualitativo, el cual se relaciona intrínsecamente con esta investigación debido a que se propone establecer teorías a partir de cualidades identificadas en el proceso de investigación, en el sector turístico de la Zona Norte; con el fin de determinar cuáles son aquellas competencias, conocimientos y aptitudes esperadas por los empresarios, para que un trabajador tenga éxito en el ámbito laboral.

“No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.” (Dzul, s.f.)

Este enfoque, no trata de probar teorías o hipótesis, sino más bien de generarlas, a partir de la investigación que se realiza. Asimismo, dicho enfoque es conocido como investigación naturalista o interpretativa y los planteamientos durante el proceso no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo.

“Trata de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no a través de la medición de algunos de sus elementos. La misma estrategia indica ya el empleo de procedimientos que dan un carácter único a las observaciones y entrevistas.” (Dzul, s.f)

Población:

La población con la que se relacionará el desarrollo del presente trabajo deberá contar con características particulares, como lo son: residir en la Zona Norte, contar con conocimientos en el área de turismo o bien desempeñarse en esta. Al mismo tiempo, se pretende acceder a algunos empresarios para que, desde su perspectiva como empleadores, puedan expresar las debilidades que ellos reconocen en cuanto a la capacitación técnica o académica que tienen o reciben, en la actualidad, sus trabajadores.

Finalmente los entes capacitadores, ya sean institutos o universidades, cuentan con gran relevancia en el tema, para realizar un mapeo de qué es lo que se ofrece y cuál es la demanda existente en el mercado turístico de la Zona Norte.

Según la Red para la Educación Nacional del gobierno Bolivariano de Venezuela, la población es *“Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina **población** o **universo**. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. Un censo, por ejemplo, es el recuento de todos los elementos de una población.”* (RENA, s.f.)

Muestra:

La muestra será el grupo de personas con quienes se trabajará durante el proceso, que a su vez, representarán a la población anteriormente descrita debido a que la comunicación con cada ente inmerso en el tema podría ser un proceso más complejo y a su vez tomaría más tiempo.

Tipo de muestreo:

La Muestra sería de tipo no probabilístico, ya que lo que nos interesa es atender al público relacionado con la localidad y área laboral en cuestión. Se compondría de un cuestionario de 6 preguntas aplicado a 50 personas en total, que se encuentren entre los 20 y 60 años de edad, tanto empresarios como empleados, que cuenten con capacidad física para capacitarse

en áreas técnicas y puedan determinar cuáles son las opciones de estudio que conocen en el área cercana, ya sea donde trabajan o bien donde habitan.

“Se eligen los individuos que se estima que son representativos o típicos de la población. Se sigue el criterio del experto o el investigador. Se seleccionan a los sujetos que se estima que puedan facilitar la información necesaria” (Bolaños, 2012).

Fuentes:

Las fuentes primarias se constituirán por medio de las entrevistas y el proceso de diálogo con empresario y trabajadores, personas que de primera mano viven la realidad del campo turístico con las dificultades y retos que enfrenta cada día. “La fuente primaria es aquella que el investigador recoge directamente a través de un contacto inmediato con su objeto de análisis” (UNAD, s.f.).

Las fuentes secundarias, han sido tomadas de libros, revistas, periódicos y artículos que demuestran la difícil situación del mercado laboral, no solo de Costa Rica como país, sino de la Zona Norte como localidades rurales con potenciales atractivos por explotar. “La información secundaria es aquella que el investigador recoge a partir de investigaciones ya hechas por otros investigadores con propósitos diferentes” (UNAD, s.f.).

Variables:

Derivada del término en latín “variabilis”, variable es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable (Definición de, s.f.). En este caso las variables de la investigación se descomponen a partir de los objetivos de la investigación, por lo que procedemos a presentar el cuadro de variables de la investigación.

Cuadro 1. Cuadro de variables

Objetivos específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Identificar las habilidades y conocimientos técnicos requeridos para el sector turismo de la Zona Norte de Costa Rica, con el fin de saber si los actuales trabajadores cuentan con la preparación adecuada para hacerle frente a la demanda laboral.	Habilidades y conocimientos técnicos.	Lista de habilidades y conocimientos necesarios para tener éxito en el sector turístico en la Z.N.	Competencias a desarrollar ideales para tener éxito en el campo laboral en el sector turístico.	Encuesta a empresarios.	Preguntas número 8 y 9 de la encuesta.
Establecer si las opciones de estudios técnicos a nivel de la Zona Norte de Costa Rica responden a las demandas del mercado turístico que se desarrolla en la región, para conocer si es necesario que los trabajadores se capaciten en la misma área donde se desempeñarán.	Opciones de Estudios	Lista de opciones de estudio en la Z.N.	Oferta de educación académica o técnica al alcance de las personas de clase trabajadora de la zona norte.	Encuesta a trabajadores y estudiantes.	Preguntas 10 y 11 de la encuesta.
Definir las áreas de demanda que están siendo descuidadas por los entes capacitadores técnicos existentes a nivel del sector turístico de la Zona Norte, para identificar si son las mismas competencias faltantes en la fuerza laboral de la zona.	Demanda académica y técnica	Cuadro comparativo entre la oferta académica y la demanda en la Z.N.	Necesidades en cuanto a posibilidades de capacitación, ya sea académica o técnica al alcance de las personas de la Z.N.	Encuesta a estudiantes y trabajadores.	Preguntas número 12 y 13 de la encuesta.

Fuente: Elaboración Propia, 2015

Capítulo IV – Análisis de Resultados

Los datos que se muestran a continuación son el resultado de una exhaustiva encuesta, aplicada en el mes de noviembre, 2015 en la Zona Norte.

Los encuestados fueron elegidos por medio de una muestra no probabilística, debido a que el principal interés es que pertenecieran al área geográfica en cuestión, en este caso la Zona Norte y que contaran con capacidad de trabajar, estudiar o bien fueran patronos en empresas de servicios; de preferencia también en la zona.

Se encuestaron tanto a hombres como mujeres, en su mayoría personas jóvenes, activas, en su mayoría, con estudios de secundaria finalizados. Se pretendió que las personas encuestadas fueran una representación clara de la población afectada o beneficiada con la problemática que se plantea en el presente estudio. En total fueron 64 las encuestas aplicadas.

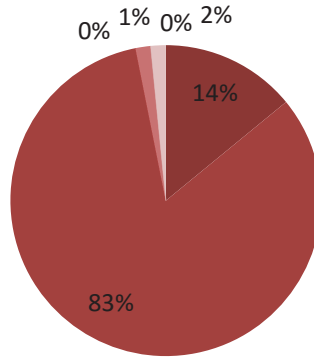
Pese a que la Zona Norte cuenta con múltiples atractivos y servicios para el público, se ha caracterizado más como un destino para extranjeros que nacionales, debido a los altos precios; así lo confirma el medio local Semanario del Norte, en una información publicada recientemente.

“Según el hotelero Luigi Anchía, miembro de la Cámara de Turismo de la Zona Norte, Catuzon, el nacional puede disfrutar de 35 actividades diferentes que se ofrecen en el lugar a muy cómodos precios. Sobre todo en temporada baja, que abarca desde agosto hasta noviembre, donde pueden encontrar descuentos de hasta un 50 por ciento.” (Vega I, 2015)

Sin embargo, como bien cita la nota anterior, esos descuentos de hasta 50% en la época baja que pueden aprovechar los costarricenses, los sufren la mayoría de las veces los trabajadores de la zona, quienes no siempre conservan sus empleos en este tiempo, recientemente conocido como “temporada verde”. Es por esto que, la siguiente información resulta de suma importancia para analizar si son las facultades técnicas, conocimientos universitarios o bien la exigencia de los turistas; las razones por las que la competitividad laboral, en el campo turístico, se ve cada día más comprometida en cuanto a la estabilidad con que se pueda contar.

Gráfico 1. Lugar de residencia de los encuestados

■ Región Huetar Norte ■ Región Central ■ Región Huetar Atlántica
■ Región Pacífico Central ■ Región Brunca ■ Región Chorotega



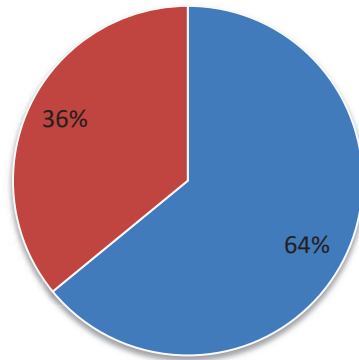
Fuente: Elaboración propia, 2015.

Como se explicó al inicio de este análisis, la mayor cantidad de encuestados, pertenecen a la región del país donde se ha ubicado geográficamente el desarrollo de este trabajo, con el fin de acercarse, lo más posible, a la realidad de la clase trabajadora en el sector turismo.

Por otra parte, en su gran mayoría, los participantes fueron mujeres, encontrando una mayor apertura por parte de ellas para responder este tipo de consultas y un efectivo análisis de su parte. Únicamente el 36% del total corresponden a hombres encuestados, tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 2. Sexo de encuestados

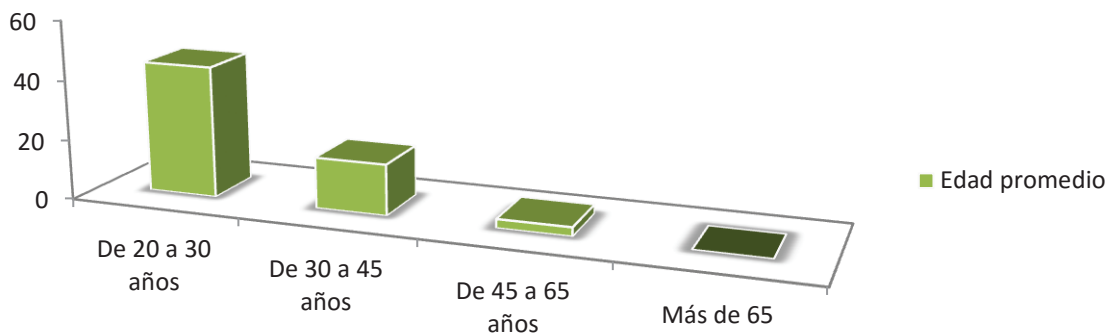
■ Mujeres ■ Hombres



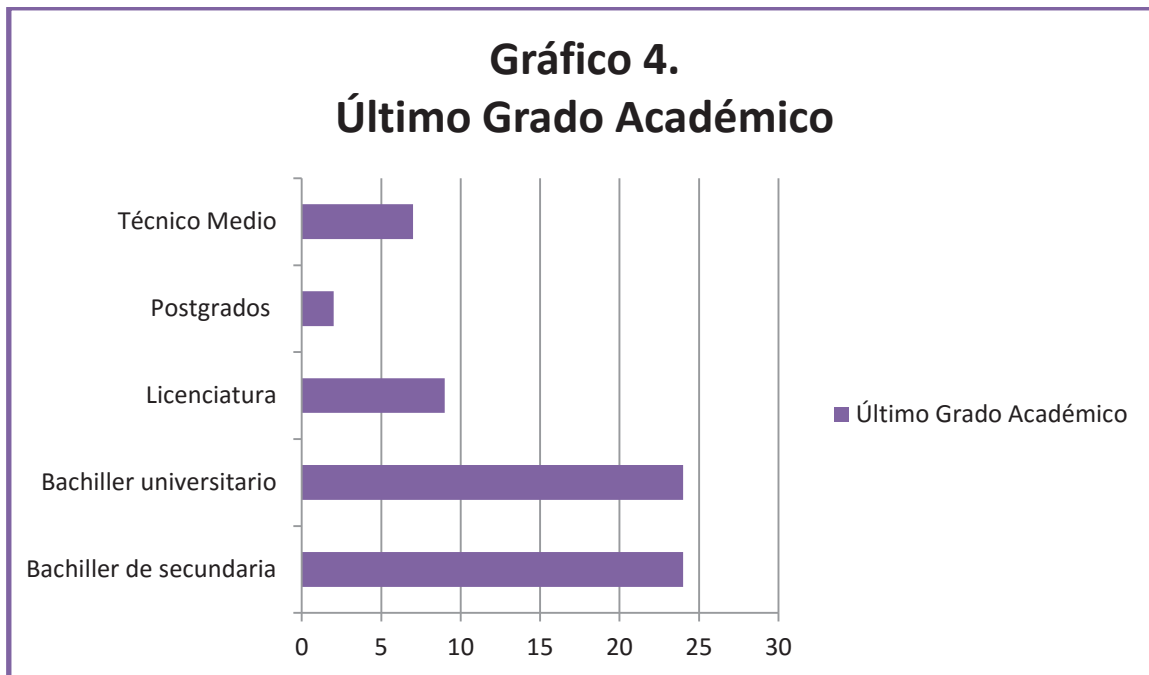
Fuente: Elaboración propia, 2015.

Por otra parte, el rango de edad de los encuestados, según la muestra planteada, era de personas entre 20 y 60 años que trabajan y/o estudian, lo que en la realidad y en la puesta en práctica del cuestionario aplicado quedó de la siguiente forma.

Gráfico 3. Edad promedio



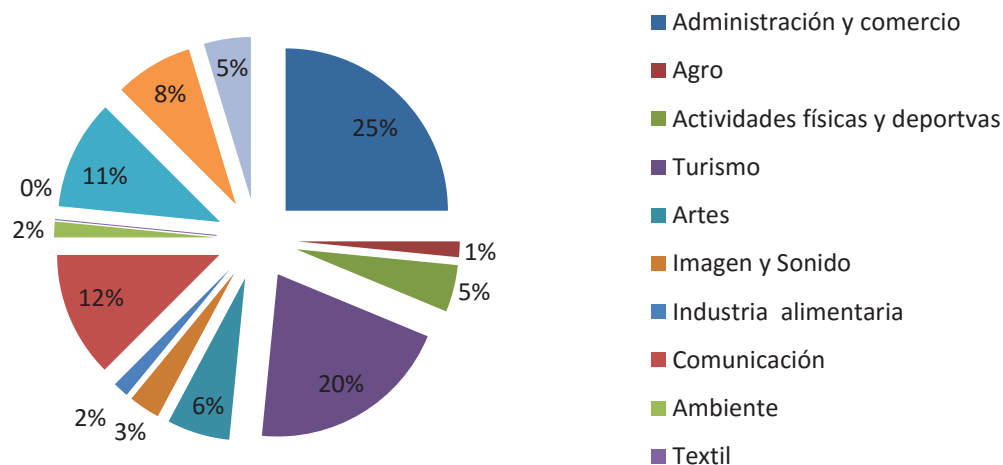
Fuente: Elaboración propia, 2015.



Fuente: Elaboración propia, 2015.

La idea principal de la muestra es que fuese una representación simbólica de la zona y el público al que se quiere impactar con los resultados, es decir aquellos que se ven directa o indirectamente afectados por el tema del que trata este trabajo. Es por esto que, el gráfico que se presenta a continuación simboliza las áreas laborales a las que pertenecen las personas consultadas.

**Gráfico 5.
Área profesional**



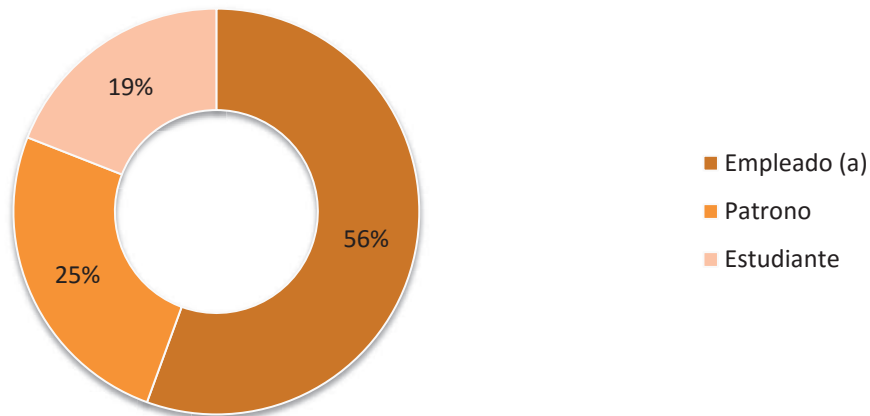
Fuente: Elaboración propia, 2015.

Según el dato del gráfico anterior, el 45% de los encuestados, labora actualmente en el sector de comercio, administración y turismo en la zona, teniendo siempre presente, que los participantes fueron principalmente de la Zona Norte, lo que muestra una realidad que viven estos trabajadores, en las diferentes épocas del año.

Sin embargo, no se puede dejar de lado a trabajadores de otras especialidades, ya que en el área turística, todos los conocimientos son valor agregado al producto o servicio ofertado.

Como otra característica, se evaluó si los participantes se desempeñan en la actualidad como empleados, patronos, o bien si aún se encontraban estudiando, ya que es importante tener en cuenta también desde qué ámbito se califican los servicios, así como las oportunidades.

**Gráfico 6.
Ocupación**

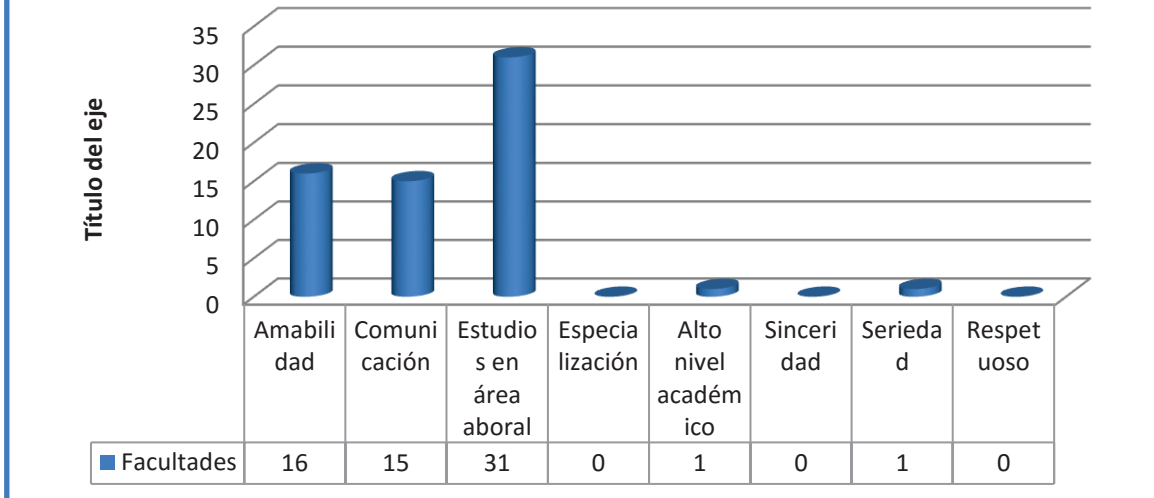


Fuente: Elaboración propia, 2015.

Como se evidencia en el gráfico, la mayoría de los participantes son empleados de diferentes empresas de la zona, sin embargo no se puede dejar de lado la visión de aquellos que manejan y administran cada una de ellas, así como quienes actualmente utilizan su tiempo preparándose para contar con un trabajo seguro y estable, a futuro, por medio del estudio.

Este tema, sobre el estudio y la capacitación sobre el trabajo que se realiza, fue caracterizado como el principal conocimiento que debe adquirir una persona que trabaje en el área turística en la zona, aunque se podría decir que es una generalidad, ya que la diferencia en cuanto a las demás opciones fue muy evidente, como se muestra a continuación.

**Gráfico 7.
Facultades**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Tal como se plantea, los estudios son la principal facultad con la que se debe contar para trabajar en el área de turismo, por lo que las opciones de estudio existentes en la zona, deberían responder a una demanda en esta área.

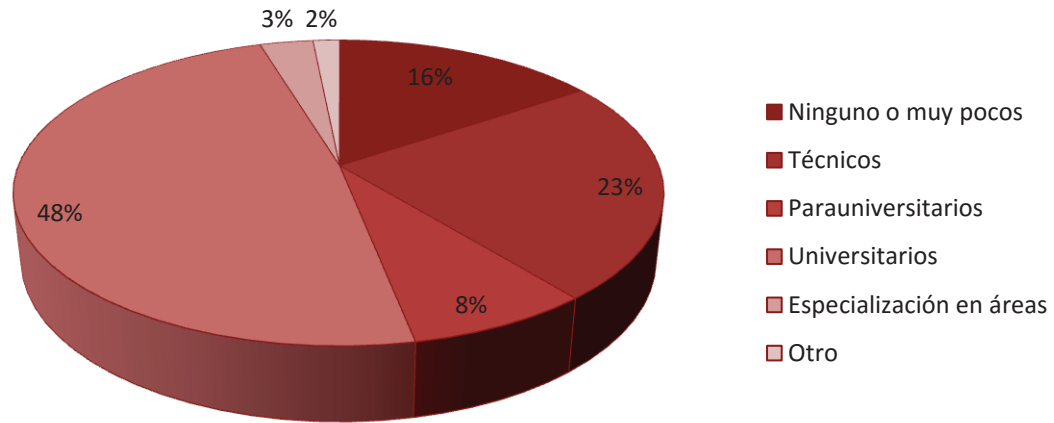
También, los participantes eligieron, según su criterio, cuáles consideran son las características más importantes para establecer la diferencia a la hora de brindar un servicio turístico, independientemente de la ubicación en que se encuentre, o bien cuál sea dicho servicio.

Cuadro 1. Características de un servicio turístico que hace la diferencia	
1.	Buen trato, servicio al cliente.
2.	Otras: Compromiso, ética y moral, habilidades blandas, nuevas tendencias, responsabilidad, rapidez, profesionalismo.
3.	Calidad en servicio e infraestructura.
4.	Buena comunicación.
5.	Amabilidad.
6.	Experiencia, exclusividad.
7.	Buen manejo de idiomas.

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Del mismo modo, los participantes eligieron, según su criterio, cuáles consideran son las características más importantes para establecer la diferencia, en el momento de brindar un servicio turístico, el cual se ordena de la siguiente manera, en orden prioritario. En el cuadro posterior, se pueden observar cuáles son las opciones de estudio, así como la opinión de los encuestados sobre si esta oferta responde o no, a la necesidad laboral evidente en el cuadro anterior.

Gráfico 8.
Opciones de estudio en zonas aledañas



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Según las personas que respondieron al cuestionario, para el 41% de ellos, la oferta académica de la Zona Norte no siempre responde a la demanda laboral que existe en el mercado. Un 26% expresa que la oferta en definitiva no responde a la demanda. Pese a esto, un 34% del público participante aseguró que dicha oferta sí es competente y brinda las herramientas para tener éxito en el sector turístico que se desarrolla diariamente con mayor auge. Es decir, para la población de la Zona Norte, la oferta académica no está respondiendo a las necesidades del mercado laboral, por lo que se les consultó cuáles son las áreas que se deben reforzar por parte de las entidades capacitadoras, tanto públicas como privadas y ordenado por prioridad, la información quedó de la siguiente manera.

Cuadro 2. Áreas académicas por reforzar en la Zona Norte

1.	Idiomas, especialmente inglés.
2.	Administración de empresas, mercadeo, recursos humanos y turismo.
3.	Otras: Ciencias sociales, logística, mayor diversidad de técnicos medios.
4.	Emprendedurismo.
5.	Servicio al cliente.
6.	Ingenierías y tecnologías.
7.	Salud y primeros auxilios.
8.	Arte, fotografía y diseño.

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Cabe rescatar que en una zona donde el turismo es mayoritariamente extranjero, el que no se cuente con variadas opciones de estudio de idiomas es una limitación importante para un adecuado desarrollo del mercado.

Por otra parte, el emprendedurismo fue la segunda opción más votada, debido a que muchas personas estudian, se gradúan y consiguen empleo; sin embargo, la mentalidad de crear sus propias empresas, muchas veces no existe. Razón por la que es importante promover este tema, más aun en una zona donde el mercado es cambiante y variado, lo cual podría ser una ventaja y a su vez, se crearían más empleos que alimenten la clase laboral de la Zona Norte.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones.

Esta investigación permitió constatar la relación existente entre las diferentes áreas de capacitación y las demandas del mercado turístico en la Zona Norte.

Si bien es cierto, existen opciones de capacitación tanto universitaria como técnica en la zona, pero realmente según los encuestados, estas alternativas no están respondiendo a las necesidades de un mercado que alimenta a una gran parte de la población y que ve vulnerada su estabilidad en los cambios de temporada cada año.

Se rescata la presencia de centros universitarios estatales como: la Universidad Estatal a Distancia, Instituto Tecnológico de Costa Rica y la Universidad Técnica Nacional. También se cuenta con aquellos privados como: Universidad Santa Lucía, Universidad de San José, Universidad Católica, Universidad San Isidro Labrador, entre muchas otras.

Por otra parte existen: centros de capacitación técnica, como lo son: el Instituto Nacional de Aprendizaje (I.N.A.), academias como Instituto Jiménez y Academia Boston. Sin embargo, las universidades que cuentan con presencia, pocas veces ofrecen carreras técnicas, más allá de la titulación como diplomados, bachilleratos o licenciaturas. Esto se identifica como una gran debilidad, ya que tanto en el campo económico como en su duración, es más cómodo un técnico que una carrera profesional.

El I.N.A., viene a ser de gran colaboración en el sector técnico, sin embargo no es toda la población la que puede acceder a este sistema educativo, debido a su condición socio económica, o bien los horarios diurnos con los que se maneja, en su mayoría, esta institución; lo que no les permite desarrollarse laboralmente al mismo tiempo que se capacita.

Se puede constatar, además, que el sector laboral con mayor fuerza es el de servicios, pues la mayoría de las personas pertenecen a este campo, ya sea en comercio, administración o turismo; por lo que, la especialización en este campo más allá de los conocimientos básicos de cada área, es sin duda alguna una necesidad para mejorar la calidad de profesionales que se desarrollan en la región.

El emprendedurismo, por su parte, llega a ser clave para un desarrollo integral de la economía nortea, debido a que quienes sí se capacitan adecuadamente en el campo de trabajo, muchas veces no cuentan tanto con la visión, como con el apoyo económico y gubernamental para crear sus propias empresas y ser generadores de más empleos, y no depender de otro patrono más que él mismo y brindar oportunidades a otros en su condición.

Recomendaciones:

1. Informar a las entidades educadoras la importancia en la implementación de técnicos en el área de servicios, pero integralmente. Es decir, no que únicamente conozcan sobre una temática, o una especialidad, sino que se formen en las áreas que mayor relevancia tienen para los clientes como: servicio, comunicación, idiomas, administración y otros; con el fin que se pueda brindar una mejor atención y con esto evitar que el turismo decline en la “época verde”, y así más personas puedan correr el riesgo de perder sus empleos.
2. Brindar atenciones diferenciadas a precios accesibles: Esto constituye un punto clave, porque no sirve de nada ofrecer los mejores servicios si el mercado meta al que se dirige no está dispuesto a pagarlos, o bien no cuenta con los recursos. Se debe ser claros, en la temporada baja donde se disminuye el turismo extranjero en la zona, es el mercado nacional quien mantiene funcionando las empresas. Sin embargo, los precios, aunque más cómodos que para extranjeros, no se encuentran al alcance del costarricense promedio de clase media – alta.
3. Para aquellos servicios que no son tan costosos, es importante crear estrategias de comunicación para los nacionales, ya que el desconocimiento es una de las principales razones por las que no se acercan a la zona, ya sea por lejanía del casco central del país, rumores sobre altos precios o la dificultad de acceder a los servicios como señal telefónica o simplemente una atención de calidad como la que podrían encontrar en cualquier hotel de playa de Costa Rica.
4. La ampliación de opciones de estudio que se adecúen no solamente a la demanda laboral, sino también en cuanto a precios, horarios y accesibilidad juega un papel crucial, debido a las pocas opciones que existen para personas que trabajan, tanto

por los horarios, como por las distancias que se deben recorrer para llegar hasta un centro de enseñanza de calidad en la zona.

Referencias:

Alfaro, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y explicativa. Cooperación en Red Euro Americana para el Desarrollo Sostenible. Obtenido de <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Arias, J. (2013). Costa Rica es el tercer país más competitivo de Latinoamérica, según ADEN. *La Nación*. Recuperado de http://www.nacion.com/economia/indicadores/Costa-Rica-competitivo-Latinoamerica-ADEN_0_1385061636.html.

Barquero, M. (2014) Cinde define 3 zonas rurales de Costa Rica con potencial para atraer inversión. *La Nación*. Recuperado de http://www.nacion.com/economia/politica-economica/Cinde-inversion-extranjera-cantones-rurales_0_1449255087.html

Barquero, M. (2014). Volatilidad afecta turismo en la zona norte de Costa Rica. *La Nación*. Recuperado de http://www.nacion.com/economia/empresarial/Volatilidad-afecta-turismo-Costa-Rica_0_1440255975.html.

Bolaños, E. (2012). Muestra y muestreo. De Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestra_Muestreo.pdf

Calvo, A. (2013). La Fortuna es el segundo destino en auge a nivel mundial. *La República*. Recuperado de https://www.larepublica.net/app/cms/www/index.php?pk_articulo=533308855#sthash.BxQ4SxH5.dpuf

Costa Rica Guides. (s.f.). Los mejores 10 destinos turísticos de Costa Rica. Recuperado de http://www.costaricaguides.com/espanol/costa_rica_travel_destinations/top_ten_travel_destinations_costa_rica.html

Definición de. (s.f).. Definición de variable. Obtenido de <http://definicion.de/variable/#ixzz3nL1x96aS>

Dzul, M. (s.f.) Los Enfoques de la Investigación Científica. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf

Esquivel, M. (2015). Costa Rica ostenta el cuarto lugar en competitividad turística de América Latina. INCAE. Recuperado de <http://www.incae.edu/es/blog/2015/05/12/costa-rica-ostenta-el-cuarto-lugar-en-competitividad-turistica-de-america-latina>.

Gobierno de la República de Costa Rica. (2015) Gobierno impulsa Programa para el Desarrollo del Territorio Norte – Norte. Recuperado de <http://presidencia.go.cr/prensa/comunicados/gobierno-impulsa-programa-para-el-desarrollo-del-territorio-norte-norte/>

Gobierno de la República de Costa Rica. (2015). Inician obras en el puesto fronterizo de tablillas. Recuperado de <http://presidencia.go.cr/prensa/comunicados/224-inician-obras-del-puesto-fronterizo-las-tablillas/>

<http://www.cepal.org/mexico/capacidadescomerciales/tallerbasesdedatosrep.dom/documentosypresentaciones/2definiendolacompetitividad.pdf>

InBio. (s.f.) Diagnóstico de la actividad turística de los Cantones de Guatuso y Los Chiles, Costa Rica. *Territorios Centroamericanos*. Recuperado de <http://www.territorioscentroamericanos.org/turismorural/Documentos%20compartidos/Diagn%C3%B3stico%20de%20la%20actividad%20tur%C3%ADstica%20de%20los%20Cantones%20de%20Guatuso%20y%20Los%20Chiles.%20Costa%20Rica.pdf>

Lanuque, A. (s.f.). Competencias. En *RRPPnet*. Recuperado de <http://www.rrppnet.com.ar/competencias.htm>.

Llanuras del Norte. (s.f.). Asociación Costarricense de Operadoras de Turismo. Recuperado de http://acot.co.cr/portal/index.php?option=com_k2&view=item&id=88:llanuras-del-norte&Itemid=680

Management Journal. (2014). Cualidades del empleado multitareas. Recuperado de <http://www.managementjournal.net/top-management/capital-humano/Cualidades-del-empleado-multitarea>.

Martínez, J. (2006). Definiendo Competitividad. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Recuperado de

Movimiento Libertario. (2013). Estudios y proyecto de ley para construir aeropuerto en San Carlos avanzan. Recuperado de <http://movimientolibertario.com/estudios-y-proyecto-de-ley-para-construir-aeropuerto-en-san-carlos-avanzan-150.html>

Real Academia de la Lengua Española. (2012) Competencia. En *Diccionario de la Lengua Española*. (22 ed). Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=competencia>

Red para la Educación Nacional. (2008). Población y muestra. Recuperado de <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/Tema6.html>

Sampieri. (2002). Metodología de la investigación científica. De *Altillo*. Recuperado de <http://www.altillo.com/examenes/uces/publicidad/metodic/metodic2002sbe.asp>

Sé Turismo. (s.f.). Turismo Rural. Recuperado de <http://se-turismo.com/recorrer/turismo-rural/>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (U.N.A.D.) (2012). Lección 3: Información primaria y secundaria. Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109105/seminario%20de%20investigacion%20posgrado/leccin_3_informacin_primaria_y_secundaria.html

Vega, I. (2015). La Fortuna intenta eliminar concepto de ser caro para el turista nacional. *Semanario del Norte*. Recuperado de: <http://semanariodelnorte.com/la-fortuna-intenta-eliminar-concepto-de-ser-caro-para-el-turista-nacional/>

Visit Costa Rica. (s.f.). Llanuras Del Norte. Recuperado de <http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/ictnota.asp?idnota=236>.

Anexo 1 – Instrumento de investigación:

Encuesta:

La presente encuesta tiene como fin brindar respuesta a diferentes variables planteadas en un trabajo de investigación relacionado con las competencias técnicas necesarias o deseables en el campo turístico de la Zona Norte de Costa Rica.

El mismo tiene fines únicamente académicos y los datos de cada persona no serán revelados.

La siguiente lista de preguntas cerradas, son personales, y debe responderla de la manera más clara y sencilla posible.

Preguntas sociodemográficas

1. ¿Cuál es su lugar de residencia?
2. ¿Cuál es su edad?
3. ¿Cuál fue su último grado académico obtenido?
4. ¿Cuál es su profesión?
5. ¿A qué sexo pertenece?
6. ¿Es usted empleado o patrono?

Preguntas de la investigación

1. ¿Qué tipo de conocimientos considera usted que debe tener una persona que trabaja en servicios de turismo?
2. ¿Qué características de un servicio turístico hacen la diferencia?
3. ¿Cuáles son las opciones de estudio con que cuenta la zona en que usted reside?
4. ¿Esta oferta académica, responde a la demanda del mercado laboral de dicha zona?

5. ¿Qué áreas técnicas o académicas de capacitación cree usted que hace falta reforzar en la zona Norte?

6. ¿Considera usted que dichas especialidades brindarían un valor agregado a los servicios turísticos con lo que cuenta la Zona Norte?

Muchas gracias por su colaboración, cada una de sus respuestas es de gran importancia para el desarrollo de esta investigación.