

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA (ULACIT)

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR
EL TÍTULO DE LICENCIATURA EN MERCADEO

COMPETENCIAS Y HABILIDADES TÉCNICAS
DETERMINANTES POR LOS EMPLEADORES DEL
SECTOR TURÍSTICO A LA HORA DE CONTRATAR
UN COLABORADOR EN PUESTOS GERENCIALES
DENTRO DE LA EMPRESA

RESPONSABLE

LUIS HUMBERTO GUTIÉRREZ GALERA

ABRIL DE 2015

Tabla de contenido

Capítulo I	1
Introducción	1
Antecedentes	3
Justificación	4
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	6
Problema	6
Alcances	7
Limitaciones.....	7
Capítulo II	8
Marco Teórico.....	8
Capítulo III	13
Marco Metodológico.....	13
Tipo de investigación	13
Enfoque	14
Población.....	14
Muestra.....	14
Fuentes	15
Variables.....	15
Capítulo IV	17
Análisis de Resultados	17
.....	23
Capítulo V	25
Conclusiones.....	25
Recomendaciones	26
Referencias.....	27
Anexos	30

Tabla de Cuadros y Gráficos

Cuadro 1.....	18
Cuadro 2.....	19
Cuadro 3.....	22
Gráfico 1.....	20
Gráfico 2.....	22

Resumen

La competitividad laboral de Costa Rica enfrenta una etapa de transición que repunta en los diferentes sectores productivos incluido el turismo. Si bien es cierto, el crecimiento económico de Costa Rica y el modelo educativo son baluartes del desarrollo nacional, hoy día surgen una serie de disyuntivas con respecto a la fuerza laboral como mecanismo de atracción de inversión extranjera, o como fuente de satisfacción de la mano de obra que los distintos sectores de producción necesitan. La siguiente investigación se centra en el sector turístico y el análisis de las competencias y habilidades técnicas propias de los colaboradores en niveles o cargos gerenciales, por ser estos puestos los que involucran una mayor decisión y adquieren un sentido más complejo a la hora de ser contratados por las empresas turísticas.

Por lo anterior, se lograron determinar las competencias y habilidades técnicas que inciden en la contratación de un colaborador en cargos gerenciales en empresas del sector turístico en Costa Rica, de modo que los nuevos profesionales en turismo y áreas afines que ostenten estos cargos puedan desempeñarlos de la mejor forma.

Si bien es cierto, Costa Rica es catalogado como un referente a nivel mundial en gestión turística, este mismo hecho lo presiona dentro de un contexto de competencia global y regional, donde prevalece una constante exigencia del servicio y la gestión turística del país. Ante este panorama, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué competencias y habilidades técnicas son determinantes por los empleadores del sector turístico a la hora de contratar un colaborador en puestos gerenciales dentro de la empresa?

El tipo de investigación, se estableció como descriptiva, mediante la cual “únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o las variables a las que se refieren...”. (Hernández et al., 2010, p.80). Asimismo, posee un alcance exploratorio, Hernández et al., (2010) lo define como un estudio cuyo objetivo es “...examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”. (p.79). Esta investigación pretende indagar un tema novedoso en su enfoque concreto, ya que si bien la competitividad laboral de Costa Rica es tema de estudio de diversas instancias, la

determinación de competencias y habilidades técnicas para cargos gerenciales en el sector turístico resulta un tema de investigación relativamente desconocido en ese grado específico.

Como resultado se establecieron las competencias determinantes para la contratación de colaboradores en cargos gerenciales. Estas competencias se dividieron en habilidades y actitudes. Siendo estas habilidades, el liderazgo, la ética profesional y la toma de decisiones, la comunicación asertiva, y la habilidad para la resolución de conflictos. Las actitudes elegidas como prioritarias fueron el compromiso, la responsabilidad, la integridad, la proactividad y la discreción. De igual forma como habilidades técnicas indispensables, se encontraron el manejo de un segundo idioma así como la expresión oral y escrita.

Por tanto, se determina que el colaborador que asuma cargos gerenciales en el sector turístico, debe poseer además de una fuerte preparación profesional o técnica acorde al puesto deseado, una serie de competencias generales y habilidades técnicas, paralelas, que le complementen en su desempeño laboral y le permita satisfacer las necesidades y exigencias demandadas en el mercado actual. Se recomienda a aquellos profesionales que desean conseguir cargos gerenciales en empresas del sector turístico, prestar atención a aquellas competencias y habilidades técnicas catalogadas como determinantes e indispensables para dichos puestos, y enfocarse en las mismas, a razón de obtenerlas en el transcurso de su formación profesional y laboral.

Palabras Clave: Competitividad laboral, cargos gerenciales, competencias generales y habilidades técnicas.

Abstract

The labor competitiveness in Costa Rica is facing a transitional stage that involves different productive commercial sectors including tourism. Even though the economic growth and educative model in Costa Rica are bastions for positive national development, now a day a series of contradictions arise regarding the labor force either as a mechanism to attract foreign investment or as a possible workforce option that different production sectors require. This investigation is focused on tourism sector and on the analysis of contributors' competencies and technical abilities in management positions, due to the fact that in touristic enterprises this charge involves a higher role in decision making and the process of hiring professionals in management is more complex in touristic businesses.

Thus, there were investigated the most important competencies and technical abilities that directly affect the decision for hiring a contributor in tourism management positions in Costa Rica so that tourism apprentices, and in other related areas, can manage businesses in an improved demeanor. Due to the fact that Costa Rica is catalogued as a worldwide benchmark regarding tourism, there is a constant demand on high-quality touristic services and of its appropriate management to maintain the attractiveness of Costa Rica as a good tourism option in the region. In this scenario, the following research question was proposed: Which competencies and technical abilities are the most valued by the tourism sector employers when hiring a collaborator in management positions within the company?

The research was established as descriptive, whereby "only intended to measure or collect information independently or jointly on concepts or variables that refer ...". (Hernández et al., 2010, p.80). It also has an exploratory scope, Hernández et al., (2010) defines it as a study which aims to "... examine a topic or research problem rarely studied, of which there were many doubts or has not been addressed before." (p.79). This research aims to investigate a novel theme in his particular approach, because although labor competitiveness of Costa Rica is the subject of study of various instances, determining competencies and technical skills for the tourism sector in management positions is a relatively unknown research topic in that specific level.

As result of the research, the competencies for hiring employees in management positions were established. These competencies were divided into general skills and attitudes. As general skills, leadership, professional ethics, decision-making, assertive communication, and the ability to resolve conflicts were found for the interviewed people as priority. In the other hand, attitudes like commitment, responsibility, integrity, creativity and discretion were chosen as the main attitudes that an employee in management positions must have. Similarly, technical skills such as managing a second language as well as oral and written expression were found as indispensable.

Therefore, it is determined that the employee that assume management positions in the tourism sector must possess besides a strong professional or technical preparation according to the desired position, a series of general and technical skills, parallel, to complement the job performance, and allow him to satisfy the requirements demands in today's market. It is recommended to those professionals who want to get managerial positions in the tourism sector, pay attention and focus on those competencies and technical skills listed as decisive and indispensable for such positions, with the objective to get them during their professional and labor experience.

Keywords: Job Competitiveness, management positions, general competencies and technical skills.

Capítulo I

Introducción

Costa Rica se encuentra inmersa en un entorno globalizado, que determina muchos de sus áreas de desarrollo. Si bien es cierto, aún queda mucho por avanzar y superar en materia de productividad y competitividad general, el país se ha ubicado en importantes posiciones en los índices de desarrollo humano y como destino predilecto de competitividad en América Latina, tal como lo señala un artículo del diario *elcomercio.com* (2014), que destaca a Costa Rica entre los ocho años países recomendados para invertir en América Latina, según calificaciones de las prestigiosas firmas internacionales de Fitch Moody's y Standard&Poor's.

Según la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE, 2014), el número de empresas que se han vuelto hacia Costa Rica como destino de inversión, han aumentado en los diferentes sectores productores del país, tales como servicios, manufactura avanzada, ciencias de la vida, e industria alimentaria. De hecho, la más actual clasificación sobre los mejores destinos para invertir en la tercerización de servicios, realizado por la firma consultora Tholons (2015), ubica a la capital costarricense como el mejor destino de las Américas para la tercerización de servicios.

No obstante, y a pesar de los grandes logros que paulatinamente los diferentes gobiernos del país y el emprendimiento nacional han logrado consolidar, surgen nuevas dudas con respecto a la competitividad del mercado laboral de Costa Rica. La duda más significativa con respecto a este punto, es compartida con la segunda pregunta planteada por el último informe del Estado la Educación, en su capítulo 4, sobre la evolución de la educación superior, cuestiona...”si el sistema de educación superior ofrece una formación pertinente y relevante para la demanda del mercado laboral” (Estado de la Educación, 2013).

El primer elemento por destacar, recae en que si bien es cierto, Costa Rica tiene una oferta de educación superior y técnica amplia y variada en los diferentes áreas de

conocimiento y una cobertura general que se traduce en un aumento del 14,3% de personas que lograron alcanzar un título universitario entre el 1973 al 2011, la relación entre oferta y calidad sobretodo del sector privado mantiene un déficit. De los más de 1.165 programas académicos impartidos tanto por instituciones públicas y privadas en el año 2013, solamente el 5,7% se encontraban debidamente acreditados.

Aún con los datos anteriores, podría decirse que esa respuesta tiene una contestación positiva, pues según la Encuesta Nacional de Graduados (año), solamente el 2% de los graduados universitarios y parauniversitarios se encuentran desempleados. Pero tal y como se señala en el Estado de la Educación, 2013:

...este es un mercado poco exigente, que se enfrenta al hecho de que solo un 22,6% de la población adulta en edad productiva posee un grado universitario. Pese a su escasez relativa, los profesionales y técnicos disponibles en términos generales parecen ser suficientes para la actual estructura productiva del país, que tampoco demanda ingentes cantidades de personal calificado (p. 3).

Justamente, esta estructura productiva y profesionalización de los diferentes sectores productivos que suscitan en el país está cambiando, las demandas y presiones del mercado laboral son cada vez más exigentes y se tornan cada vez más competitivas. Y aunque el país se ubique como el mejor destino para la tercerización de servicios en las Américas es necesario replantearse si las competencias y habilidades de los profesionales actuales son suficientes para satisfacer las necesidades productivas del país.

Un ejemplo claro es el turismo, ubicado dentro del sector de servicios, el cual enfrenta presiones por la competencia con otros países de la región que se posicionan como atractivos destinos turísticos, y que aunque podrían resultar diferentes en la oferta de su producto turístico, acogen anualmente un número mayor de turistas con respecto a Costa Rica. Lo anterior es claramente reflejado en un artículo del diario digital CRhoy.com (2015), donde se destaca que el 2015 apunta a ser un año positivo para este sector, pero que las autoridades reconocen la férrea competencia con países cercanos como Nicaragua, Panamá y Colombia.

Ante tal panorama, es necesario conocer la incidencia de las competencias y habilidades de la fuerza laboral para dar la lucha y sacar adelante la estrategia individual y colectiva del sector turístico costarricense.

Antecedentes

La competitividad es analizada constantemente por empresas, instituciones y organismos del estado, ya sea desde enfoques específicos por área, o de forma general. Resultando trascendental no solo para fines académicos, sino para los sectores productivos y los gobiernos actuales.

Actualmente, hay una creciente necesidad de que un país mejore sus niveles de competitividad, debido a que no solo el país lograría mayor capacidad para producir bienes-servicios que luego compiten mundialmente, sino porque también permite a sus ciudadanos gozar de un buen estándar de vida creciente y sostenible (Krugman, 1994, citado en Castro, Peñas, Torres, Sosa, J, 2013).

Esta necesidad se ve íntimamente relacionada a la fuerza laboral de un país, y a su competitividad interna, la cual se ve afectada por los sistemas educativos básicos, medios y superiores, aunado a un conjunto de competencias a nivel general que actualmente son muy demandados por los países desarrollados y aún más por aquellos que se catalogan como en vías de desarrollo incluido Costa Rica.

Por lo tanto, existen muchos estudios focalizados en la competitividad desde una óptica general, sin embargo de estos estudios generales sobre la competitividad de Costa Rica, se aborda parcialmente el tema de la competitividad del capital humano. Organizaciones como la Unión Costarricense de Cámaras y asociaciones del sector empresarial privada abordan e identifican a la educación costarricense como un obstáculo en la competitividad nacional.

El Banco Mundial señala las deficiencias que enfrenta la educación secundaria y superior en el país. “Costa Rica presenta cifras alarmantes de reprobación, repetición de grados y deserción a nivel de educación secundaria” (Banco Mundial, 2009). No así, son los resultados de la instrucción técnica donde, de acuerdo con el estudio sobre competitividad de Costa Rica que elaboró el Banco Mundial, los programas técnicos están

vinculados con las necesidades del mercado laboral. “Una encuesta reciente reveló que 84% de empresarios están altamente satisfechos por el desempeño de los aprendices de las escuelas técnicas” (Banco Mundial, 2009).

En cuanto a educación superior, datos del Banco Mundial señalan que en Costa Rica la proliferación de universidades privadas, y la falta de acreditación de muchas de ellas, erigen un panorama poco claro con respecto a la calificación de los profesionales graduados. Además de esto, existe una falta considerable de graduados en ciencias exactas e ingenierías que limitan el desarrollo de ciertos sectores productivos del país.

Además, la competitividad laboral imperante, se mantiene ligada a las competencias que permiten satisfacer las nuevas demandas y exigencias del mercado laboral costarricense, estas competencias son de suma relevancia para profesiones y sectores laborales específicos. Tal como lo menciona, Flores (2012), con respecto al profesional de Tecnologías de la Información:

El conocimiento en detalle de las competencias laborales que exige el mercado laboral costarricense para el perfil del profesional de Tecnologías de la Información, permite determinar en primera instancia si existe brecha entre la formación académica y las exigencias de las empresas (p.2).

El conocer a detalle cuales competencias y habilidades técnicas concretas a un área de conocimiento o disciplina permiten visualizar un panorama más claro entre lo que exige el mercado laboral actual, la formación académica nacional y la preparación específica de los individuos que aspiran por puestos laborales en este caso en el sector turísticos.

Justificación

El índice de competitividad del Foro Económico Mundial 2012-2013 ubica a Costa Rica en la posición número 32 de 138; destacando el sistema educativo del país como de alta calidad, que provee de mano de obra calificada. No obstante, para el 2011 solamente el 35% de la totalidad de estudiantes matriculados en bachillerato logró finalizarlo.

A pesar de lo anterior, “un 27,7% de la población nacional de 18 a 24 años asiste a la educación parauniversitaria y universitaria”; (Estado de la Educación, 2013, p.199) lo que significa que un número importante de jóvenes en edades productivas se encuentra especializándose académicamente para tomar el control de los puestos y ocupaciones que necesita el país. Pero es suficiente la preparación que ofrecen actualmente las instituciones universitarias, para satisfacer los puestos profesionales de los sectores productivos del país.

Los sectores productivos del país crecen, solamente en el sector servicios uno de los más sólidos, existen más de 150 empresas multinacionales. Cabe resaltar, que el sector servicios comprende una vasta lista de categorías que incluye entre otros: hospitalidad y turismo, transporte, financieros, de salud, públicos, de gestión y consultoría.

Para efectos de la presente investigación se escogió al sector turístico, por ser uno de los servicios que más divisas genera anualmente. Por ejemplo, en el 2013 se percibieron más de 2260 millones de dólares. (CANATUR, 2013). Por tal razón es necesario, conocer si la demanda de colaboradores está siendo satisfecha de una forma adecuada.

Conociendo de antemano el déficit en la calidad de la oferta universitaria nacional, aunado a factores que limitan una formación profesional completa, como un mayor énfasis en la evaluación, planes de estudio acreditados, mayor énfasis en carreras con demandas productivas, entre otros; esta investigación busca determinar si basta con la formación académica, o son necesarios un conjunto de competencias y habilidades técnicas que complementen la formación del profesional de los aspirantes a cargos gerenciales, por ser estos puestos los que involucran una mayor decisión y adquieren un sentido más complejo a la hora de ser contratados por las empresas turísticas.

Objetivo General

- Determinar las competencias y habilidades técnicas que inciden en la contratación de un colaborador en cargos gerenciales en empresas del sector turístico en Costa Rica, de modo que los nuevos profesionales en turismo y áreas afines que ostenten por estos cargos puedan desempeñarlos de la mejor forma posible.

Objetivos Específicos

1. Conocer las competencias generales (soft skills) que son determinantes en el sector turístico a la hora de contratar un colaborador en un cargo gerencial, con el fin que los nuevos profesionales interesados en dichos puestos puedan desarrollar estas competencias en el transcurso de su formación.
2. Determinar las habilidades técnicas (hard skills) a nivel general que representan mayor demanda dentro de la empresa turística a la hora de contratar un colaborador en un cargo gerencial, con la finalidad que los nuevos profesionales interesados en dichos puestos puedan adquirirlas y desarrollarlas.

Problema

El turismo en Costa Rica representa una de las principales actividades económicas que más divisas genera anualmente, además de generar muchas fuentes de empleo directa e indirectamente. *“El turismo emplea directamente a unas 150.000 personas y de forma indirecta a otras 400.000.”* (ICEX, 2012). Su desarrollo gracias a la creación de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo en 1955, y posteriormente el decreto de la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico en 1985, permitieron alcanzar un desarrollo paulatino y con este la especialización del servicio, que lo ubica como un referente latinoamericano en la gestión turística, y como un pionero mundial en el ecoturismo. No obstante, la competencia global y regional es constante y ha determinado mayores exigencias del servicio y la gestión turística del país. Parte de estas exigencias, incluye al mercado laboral y la necesidad de contratación de profesionales y técnicos cada vez más calificados para direccionar las empresas y negocios del sector turístico costarricense. Por lo anterior, surge la siguiente pregunta,

- ¿Qué competencias y habilidades técnicas son determinantes por los empleadores del sector turístico a la hora de contratar un colaborador en puestos gerenciales dentro de la empresa?

Alcances

Categorización en orden de prioridad las competencias requeridas en el sector turístico para contratar un colaborador en un cargo gerencial.

Categorización de las habilidades técnicas generales que representan mayor demanda dentro del sector turístico, para contratar un colaborador en un cargo gerencial.

Limitaciones

Como limitación principal se establece el tiempo destinado a la realización de la presente investigación, pues se cuenta con un tiempo determinado para su culminación.

Capítulo II

Marco Teórico

Las competencias y habilidades técnicas han existido en el ser humano desde el inicio de sus primeros oficios de subsistencia, en su forma más básica, hasta pasar por la revolución industrial y el posterior desempeño del trabajo remunerado y especialización de la mano de obra. A partir, de entonces, el desarrollo conceptual y su aplicabilidad a cada disciplina técnica y profesional han suscitado en una constante especialización y mejoramiento continuo.

Es por esto que es fundamental precisar en la correcta definición de competencia. De acuerdo, con el diccionario de la Real Academia Española (2006), competencia hace referencia a varios significados, entre estos se encuentra el de disputa o rivalidad, no obstante, se incluye de igual manera, “Pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado”. Por esta línea, Catalano (2004), citado por Flores (2012), *“la competencia no se refiere a un desempeño puntual. Es la capacidad de movilizar conocimientos y técnicas y de reflexionar sobre la acción”*. (p.5). Es importante señalar que una competencia implica tanto habilidades como actitudes de un sujeto. La Real Academia Española (2014), define la habilidad como la capacidad o destreza para algo, en este caso el logro de una acción u logro de un oficio. En cuanto a la actitud, esta es definida como la disposición de ánimo manifestada de algún modo.

Ahora bien, conociendo el concepto general de competencia, surge la necesidad de definir el concepto de competencia profesional, que junto a la laboral, determinan las variables de una disciplina específica, tal es el caso del sector turístico y los profesionales necesarios para satisfacer las necesidades y requerimientos empresariales de este.

La Organización Internacional del trabajo (OIT) citado por (Charria, Sarsosa, Uribe, López, Ortiz, 2011), define la competencia profesional como: *“...la capacidad que tiene la persona para llevar a cabo una tarea de manera eficaz debido a que posee calificaciones que, a su vez, son la capacidad adquirida para hacer un trabajo determinado o desempeñarse en un cargo”* (p. 143).

Charria et ál. (2009) citado por *Charria, et al (2011)*:

...consideran que no es suficiente las competencias profesionales para lograr un adecuado desempeño en el trabajo, pues se requiere trascenderlas y mostrar en el mercado como se desarrollan y relacionan directamente con comportamientos que ocurren en el contexto laboral y que permiten ser más empleable.

Igualmente, Sánchez, Martínez y Marrero (2004), citado por Uribe, Aristizabal, Barona y López (2004), plantea que la competencia laboral:

expresa requerimientos humanos valorados en la relación hombre-trabajo, que constituyen configuraciones en las que se produce la integración de la estrategia empresarial y los objetivos individuales en relación con los requisitos cognitivos, afectivos, físicos y sociales combinados que son necesarios para desempeñar con éxito determinadas funciones (p. 61).

En este caso, se utilizarán estas configuraciones para determinar cuáles competencias son determinantes para contratar un colaborador en un cargo gerencial dentro de una empresa turística, valorándolos como requerimientos humanos necesarios en esta relación laboral.

Para Cardona y Chinchilla (1999), en su artículo Evaluación y desarrollo de las Competencias Directivas, citado por Pérez (2010), hay dos clasificaciones para competencias:

- **Competencias técnicas o de puesto:** Se refieren a aquellos atributos o rasgos distintivos que requiere un trabajador, con el fin de desempeñar su cargo exitosamente e incluye conocimientos, habilidades o actitudes (p. 10).
- **Competencias directivas o genéricas:** Son comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función directiva. (p.10)

En la misma línea, es importante definir el concepto de habilidad técnica (Hard skill), que si bien podría incluirse dentro de las competencias profesionales y laborales, por considerarse una habilidad más de las abarcadas por el concepto, recibe un tratamiento

amplio y elaborado por parte de distintos autores y organizaciones. Según Investopedia (2015), son “Specific, teachable abilities that can be defined and measured. By contrast, soft skills are less tangible and harder to quantify. Examples of hard skills include job skills like typing, writing, math, reading and the ability to use software programs.”

De la misma forma, Katz (2009), considera que las habilidades técnicas (Technical Habilities) como:

... technical skill implies an understanding of, and proficiency in, a specific kind of activity, particularly one involving methods, processes, procedures, or techniques. Technical skill involves specialty knowledge, analytical ability within that specialty, and facility in the use of the tools and techniques of the specific discipline (p.18).

Por tal razón en este estudio se abarcará dicho concepto como los conocimientos técnicos del puesto o cargo en estudio, en este caso altos mandos en empresas turísticas de Costa Rica.

Los puestos gerenciales se refieren a aquellos cargos dentro de la gestión empresarial turística que posean obligaciones y responsabilidades de mayor embargadora. Es decir, un nivel jerárquico mayor, por ejemplo: supervisores, coordinadores, encargados de área, gerencias, subgerencias tanto de puestos operativos como administrativos. Generalmente con personal subordinado, con poder para la toma de decisiones, así como una mayor responsabilidad de dar cuentas por su actuar y el de los suyos. En el sector turístico existen niveles gerenciales en departamentos como, alimentos y bebidas, servicio al cliente, eventos, mercadeo y ventas, operaciones, ama de llaves, mantenimiento, finanzas y contabilidad y la gerencia general.

Estos altos mandos, ejercidos en empresas pertenecientes al sector terciario, y que incluye actividades donde se da el suministro de bienes inmateriales o intangibles en la mayoría de los casos, a personas, empresas, y colectividades. (Lizano, 2008). Claro está, que el turismo pertenece a este sector, donde de acuerdo a la Organización Mundial de Turismo se define el turismo como:

...conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. (OMT).

Durante este desplazamiento el turista adquiere productos turísticos, proporcionados según la OMT, por “industrias”, estas conforman el sector turístico.

Tabla 1

Lista de categorías de productos característicos del turismo y de industrias turísticas

Productos	Industrias
1. Servicios de alojamiento para visitantes	1. Alojamiento para visitantes
2. Servicios de provisión de alimentos y bebidas	2. Actividades de provisión de alimentos y bebidas
3. Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril	3. Transporte de pasajeros por ferrocarril
4. Servicios de transporte de pasajeros por carretera	4. Transporte de pasajeros por carretera
5. Servicios de transporte de pasajeros por agua	5. Transporte de pasajeros por agua
6. Servicios de transporte aéreo de pasajeros	6. Transporte aéreo de pasajeros
7. Servicios de alquiler de equipos de transporte	7. Alquiler de equipos de transporte
8. Agencias de viajes y otros servicios de reservas	8. Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas
9. Servicios culturales	9. Actividades culturales
10. Servicios deportivos y recreativos	10. Actividades deportivas y recreativas
11. Bienes característicos del turismo, específicos de cada país	11. Comercio al por menor de bienes característicos del turismo, específicos de cada país
12. Servicios característicos del turismo, específicos de cada país	12. Otras actividades características del turismo, específicas de cada país

Fuente: Organización Mundial del Turismo (s.f.).

Por consiguiente, este sector necesita de una mano de obra calificada que permita a la organización alcanzar sus metas y unificar el trabajo de la empresa en la dirección requerida. Este camino hacia la eficiencia es un reto para los empleadores, y poder visualizar de antemano las competencias del capital humano que asumirá los puestos de

liderazgo en la empresa, es por sí mismo un trabajo que merece dedicación y análisis del mercado laboral específico. De acuerdo con Rojas (2011),

...las empresas pueden mejorar sus ventajas competitivas a través de tres áreas: tecnologías, sistemas de trabajo, y la calidad de personal, de estas la calidad de personal es la más difícil de imitar por la competencia, además que colaboradores mejor preparados están en mejor condición de hacer uso de la tecnología y mejorar los sistemas de trabajo (p.4).

Como mercado laboral, se entiende las relaciones que existen entre los empleadores, colaboradores, y personas con perfiles idóneos para asumir roles o puestos dentro de las empresas o espacios de trabajo específicos. En este contexto confluyen la oferta, y la demanda, junto con todas las características y variables que pueden afectar cada una de estas. Dentro de estas relaciones la competitividad juega un papel de suma relevancia, La Real Academia Española, define competitividad como: “Rivalidad para la consecución de un fin”. Esta competitividad marca lineamientos a seguir tanto para los oferentes como para los demandantes, en este caso los empleadores y futuros colaboradores.

Capítulo III

Marco Metodológico

Tipo de investigación

Una vez elegido el método investigativo, se procedió a determinar el tipo de investigación, el cual tiene un alcance descriptivo, pues:

...buscan especificar las propiedades, características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o las variables a las que se refieren... (Hernández, R et al, 2010, p.80).

En el caso de la presente investigación, se busca determinar las competencias y habilidades técnicas que inciden en la contratación de un colaborador para puestos gerenciales en empresas del sector turístico en Costa Rica, resultando este tipo de investigación el más idóneo para lograr esta finalidad.

Asimismo, posee un alcance exploratorio, Hernández, R et al (2010) lo define como un estudio cuyo objetivo es "...examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes". (p.79). Esta investigación pretende indagar un tema novedoso en su enfoque concreto, ya que si bien la competitividad laboral de Costa Rica es tema de estudio de diversas instancias, la determinación de competencias para el sector turístico en puestos gerenciales resulta en un tema de investigación relativamente desconocido en ese grado específico.

Enfoque

La presente investigación se realizó bajo el método cualitativo, mediante el cual se analizó con precisión un fenómeno o situación determinada para darle respuesta a través de un proceso inductivo y lógico. La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa cenada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones (busca captar lo que se va captando activamente). (Hernández, R, Fernández, C y Batista, P, 2010, p.9).

No se utiliza una medición estadística, sino que se realiza una recolección de datos basada en la percepción y puntos de vista de los participantes como fuentes de información primaria. (Hernández, R et al, 2010, p.9).

Población

La población corresponde a empleadores, ya sean propietarios directos, gerentes generales o de área, coordinadores, directores y asistentes de recursos humanos que operen en Costa Rica, a quienes les atañe la contratación de colaboradores en cargos gerenciales dentro de la empresa turística al momento de la aplicación del instrumento en el primer cuatrimestre del 2015. Concordando con lo que menciona, (Selltiz, et al., 1980) citado por (Hernández, et al, 2010), la población, corresponde a “...Un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

Muestra

La muestra a su vez, corresponde a un subgrupo de la población anteriormente delimitada. En este caso la muestra es no probabilística, pues *“la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra”*. (Hernández, et al, 2010). La muestra de la presente investigación se determinó con la finalidad de cumplir las características

investigativas requeridas, pero que a la vez permitan agilizar el proceso de recolección de información disminuyendo el tiempo y esfuerzo del investigador. Dicha muestra se constituye de cinco entrevistas a profundidad realizadas a empleadores y/o personas que correspondan a las unidades de análisis de la investigación.

Fuentes

La información proveniente de fuente primaria “...no existe antes de desarrollar una investigación y se crea específicamente para ella a través de observaciones, encuestas, entrevistas o experimentos”. (Grade, I, Abascal, E, 2012, p.40). La fuente primaria de esta investigación está constituida por las entrevistas a profundidad realizadas a los empleadores, gerentes generales, directores de recursos humanos y otros delegados a quienes les atañe la contratación de colaboradores en cargos de gerenciales dentro de la empresa turística.

El sustento teórico de este estudio corresponde a indagaciones de fuentes secundarias como libros, artículos científicos, investigaciones académicas, estudios institucionales y de entidades gubernamentales y no gubernamentales así como artículos periodísticos tanto en formatos físicos como digitales. La información de fuente secundaria se define como “...la que está disponible antes de surja la necesidad de contar con ella para llevar a cabo la investigación que la necesita” (Grade, I, Abascal, E, 2012, p.40).

Variables

Las variables son aquellas características observables que pueden cambiar y se pueden ver afectadas por circunstancias diversas. “*El término variables se define, como las cualidades, propiedades o características de los sujetos de estudio que pueden ser enumeradas o contadas (sexo, raza) o medidas cuantitativamente (peso, estatura)*” (Cuestas, 2009).

Objetivos Específicos	Variables	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
<p>Conocer las competencias generales que son determinantes en el sector turístico a la hora de contratar un colaborador en un cargo gerencial, con el fin que los nuevos profesionales interesados en dichos puestos puedan desarrollar estas competencias en el transcurso de su formación.</p>	<p>Competencias Generales</p>	<p>Lista de competencias Generales</p>	<p>Combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos.</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Pregunta Número 1, 2 y 6.</p>
<p>Determinar qué habilidades técnicas (hard skills) a nivel general representan mayor demanda dentro de la empresa turística a la hora de contratar un colaborador en un cargo gerencial, con la finalidad que los nuevos profesionales interesados en dichos puestos puedan adquirirlas y desarrollarlas.</p>	<p>Habilidades Técnicas</p>	<p>Lista de habilidades técnicas</p>	<p>Implican conocimiento, y capacidad en un tipo específico de actividad, particularmente incluye métodos, procesos, procedimientos y técnicas.</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Pregunta Número 3, 4, 5, 7.</p>

Fuente: Elaboración Propia, 2015.

Capítulo IV

Análisis de Resultados

Los resultados de esta investigación corresponden a los datos recabados a partir de la aplicación de cinco entrevistas realizadas a la población fijada previamente, la cual incluye a empleadores, que para efectos de esta investigación pueden ser propietarios directos, o bien gerentes generales o de área, directores, coordinadores o asistentes de recursos humanos a quienes les atañe directamente la contratación de colaboradores para ocupar cargos gerenciales en empresas turísticas de Costa Rica en el primer cuatrimestre del 2015.

De esta forma, se pudo constatar cuáles son las competencias y habilidades técnicas consideradas determinantes a la hora de contratar colaboradores para cargos gerenciales en el sector turístico.

Las personas que constituyeron la población pertenecen a empresas turísticas ubicadas en diferentes regiones geográficas de Costa Rica. Se logró indagar en empresas del Cantón de Osa, provincia Puntarenas, la capital cantón central y Santa Ana de la provincia de San José, el cantón de Pérez Zeledón, provincia San José, y el cantón de Santa Bárbara, provincia Heredia.

Del total de entrevistas, tres de ellas correspondían a mujeres y dos a varones. Dos entrevistadas se desempeñan en el área de gestión humana o recursos humanos y los tres restantes se desempeñan como gerentes de área y una encargada de mercadeo pero con el recargo de asistencia al reclutamiento de personal. La totalidad de personas entrevistadas cuentan con formación académica a nivel universitario como mínimo. Dos son bachilleres en administración hotelera, dos son licenciadas en recursos humanos y uno cuenta con una maestría en administración de negocios.

Las competencias generales determinantes para la contratación de colaboradores en cargos gerenciales fueron elegidas por cada entrevistado, mediante la asignación prioritaria que le dieran según su propio criterio profesional y laboral. Estas competencias generales se dividieron como habilidades y actitudes. La siguiente tabla incluye las diez habilidades que

los entrevistados consideran determinantes a la hora de contratar un colaborador en cargos gerenciales en la empresa turística. Las mismas fueron elegidas de acuerdo con la votación mayoritaria de las personas entrevistadas.

Cuadro 1.

Habilidades determinantes que debe poseer un colaborador que vaya a ocupar un cargo gerencial en una empresa turística
1. Liderazgo
2. Ética Profesional
3. Toma de decisiones
4. Comunicación Asertiva
5. Resolución de Conflictos
6. Trabajo en Equipo
7. Multitasking (Polifuncional)
8. Manejo del Tiempo
9. Adaptación al cambio
10. Capacidad de trabajo bajo presión

Fuente: Elaboración propia, 2015.

De acuerdo con los entrevistados el liderazgo en una persona es indispensable para ocupar cargos gerenciales, seguido de un rigor ético en su actuar profesional y su facultad para la toma de decisiones. Esto aunado a una comunicación asertiva, y la habilidad para la resolución de conflictos permitirá desarrollar con éxito su trabajo y el de su equipo.

Cuadro 2.

Actitudes determinantes que debe poseer un colaborador que vaya a ocupar un cargo gerencial en una empresa turística
1. Compromiso
2. Responsabilidad
3. Integridad
4. Proactividad
5. Discreción
6. Sensatez
7. Creativo
8. Empatía
9. Cooperativo
10. Independencia de criterio

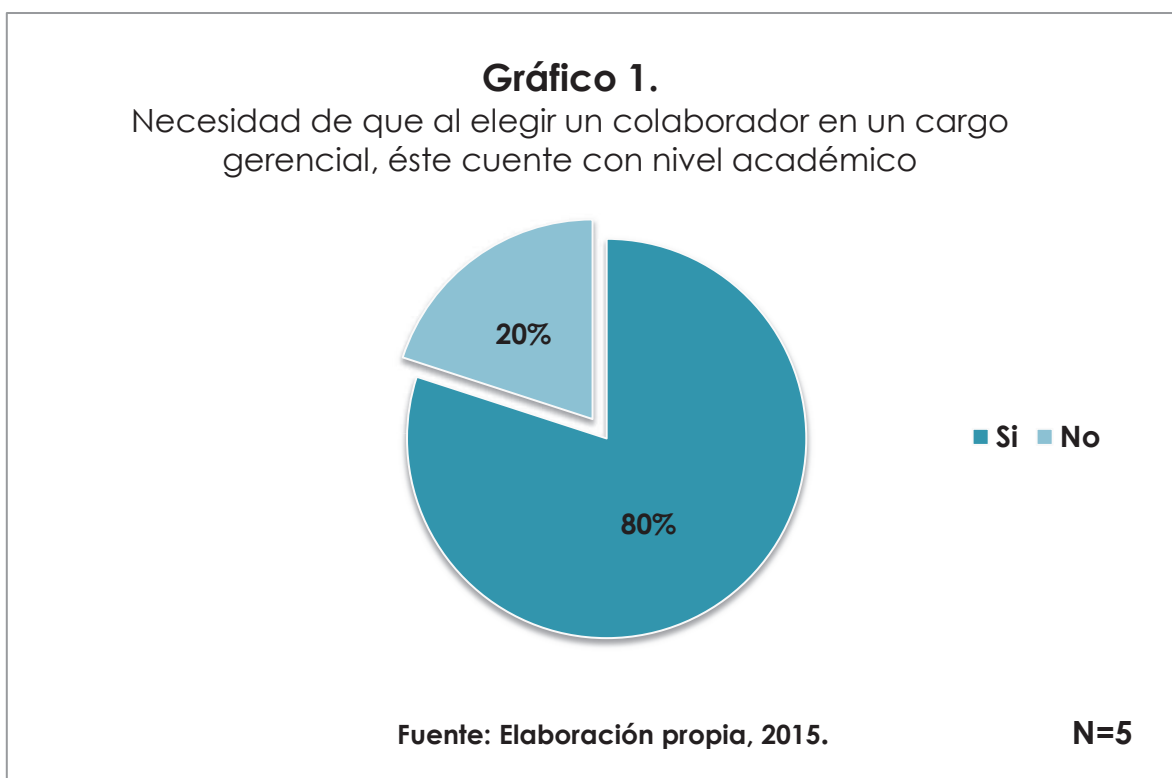
Fuente: Elaboración propia, 2015.

En cuanto a las actitudes que debe tener una persona que ostente ocupar cargos gerenciales en empresas turísticas de Costa Rica, los entrevistados destacan como fundamental el compromiso de esa persona con los deberes laborales que adquiera, y con esto la responsabilidad e integridad que demuestre a la hora de desenvolverse en un cargo gerencial. Además de esto, la proactividad, discreción y sensatez deben estar presentes en el candidato que vaya a ocupar cargos de mando alto en empresas del sector turismo.

La totalidad de los entrevistados considera que las habilidades y actitudes se adquieren en primer lugar en la universidad, y seguidamente en los ambientes o entornos laborales. Asimismo, 40% de los entrevistados considera que la búsqueda autodidacta e iniciativa del profesional son una buena herramienta y forma de adquirir estas habilidades. Además, el gerente del Costa Rica Tennis Club recalcó que considera como fundamental la formación

y capacitación no formal que brindan instituciones públicas y privadas, así como las previstas por las mismas empresas para obtener ciertas habilidades necesarias por los profesionales que deseen ocupar cargos gerenciales.

En cuanto a las actitudes, que si bien es cierto, no pueden ser incluidas como las destrezas que se obtienen en entornos académicos, y que más bien son moldeados por el entorno social y familiar, además de ser una elección meramente íntima y ética de la persona, los entrevistados consideran que estas pueden ser abordadas de forma global por las instituciones académicas y promovido por las empresas mediante el fortalecimiento de los valores laborales y profesionales.



El 80% de los entrevistados considera necesario que una persona que vaya a ocupar un cargo gerencial posea un nivel académico. El otro 20% considera que esto no es necesario siempre y cuando la persona cuente con competencias idóneas y la capacidad para desempeñarse en el cargo gerencial al que aplica.

Del total de entrevistados, el 80% manifiesta que una persona que vaya a ocupar un cargo gerencial dentro de la empresa debe tener como mínimo un título universitario

equivalente a un bachillerato o licenciatura universitaria. De este total, el 40% concuerda en que dependiendo del cargo gerencial al que aplique, basta con una capacitación a nivel técnico, ya sea como graduado de un colegio técnico o de una institución respetable como el Instituto Nacional del Aprendizaje, sobretodo en áreas operativas como el departamento de ama de llaves, alimentos y bebidas o mantenimiento. Solamente un 20% de la totalidad de entrevistados, manifestó no considerar necesario un nivel académico para ocupar cualquier puesto gerencial dentro de la empresa turística.

Las habilidades técnicas están sumamente ligadas a la capacitación formal o no formal que posean los colaboradores que pretendan asumir un cargo a nivel gerencial en una empresa turística. Estas habilidades técnicas además de las específicas para asumir un puesto determinado, se complementan con otras más generales que actualmente resultan determinantes para contratar personal en cargos gerenciales.

De acuerdo con las entrevistas realizadas, dentro de las habilidades técnicas indispensables que debe tener un colaborador que desee ocupar un cargo a nivel gerencia en la empresa, se encuentra el manejo de un segundo idioma, genéricamente el inglés encabeza la lista como idioma universal, pero podría ser algún otro según el mercado al que se dirija la empresa. De igual forma una adecuada expresión oral y escrita resulta fundamental para agilizar la comunicación interdepartamental y garantizar una gestión acorde al puesto ocupado de alto mando.

También, el manejo y uso de programas computacionales básicos y especializados al área por desempeñar, así como el uso de internet y medios de comunicación asociados son catalogados como muy importantes, para los empleadores, gerentes y encargados de recursos humanos que realizan la contratación en empresas turísticas. Finalmente, el saber lidiar y manejar subalternos, así como la experiencia laboral previa en puestos de mando alto e intermedio, son percibidos como muy importantes a la hora de designar un colaborador para ocupar cargos gerenciales en la empresa turística.

A continuación se detalla un listado de habilidades técnicas categorizadas como muy importantes e indispensables, estas fueron elegidas de acuerdo a la votación mayoritaria de las personas entrevistadas.

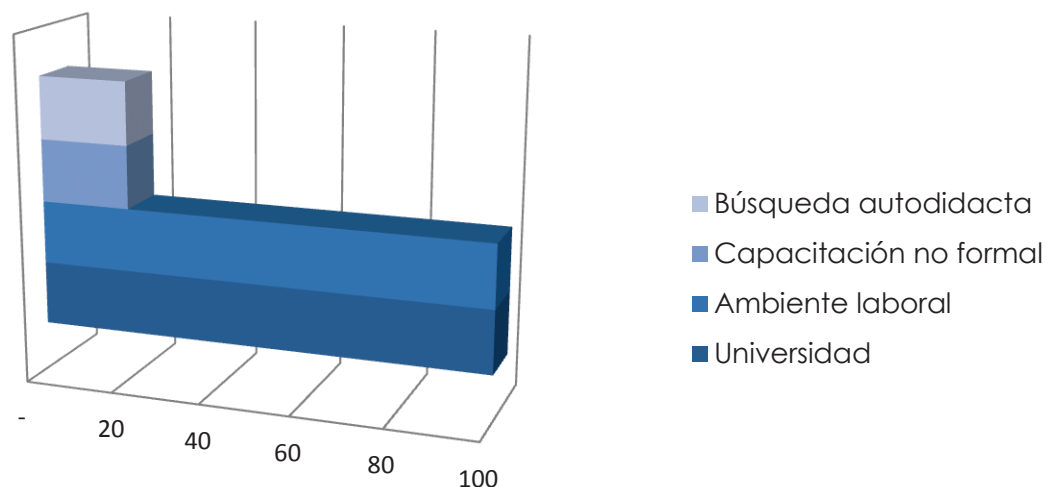
Cuadro 3.

Habilidades técnicas que debe tener un colaborador que vaya a ocupar un cargo gerencial en una empresa turística	
Muy Importante	Indispensable
Manejo de paquetes computacionales básicos	Manejo de un segundo Idioma (Inglés)
Manejo de softwares especializados a su cargo	Expresión Oral (expresión corporal, dicción, pronunciación, claridad de ideas)
Manejo de internet y medios de comunicación relacionados	Expresión Escrita (Reglas gramaticales, claridad de ideas, buena redacción)
Conocimiento en manejo de subalternos	
Experiencia comprobada en cargos de mando intermedio y alto	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Gráfico 2.

Lugar donde se adquieren las habilidades técnicas requeridas por los profesionales para ocupar cargos gerenciales dentro de las empresas turísticas



Fuente: Elaboración propia, 2015.

N=5

Con respecto al lugar donde se adquieren estas habilidades técnicas, la totalidad de los consultados considera que es en la universidad o entornos académicos donde se deben obtener estas habilidades técnicas. Aunado a esto, un 20% de la totalidad consideró que la capacitación no formal y la búsqueda autodidacta son buenas fuentes para adquirir estas habilidades y mantenerse actualizado(a).

En este mismo orden de ideas, ante la pregunta de si consideraban que en Costa Rica hay mano de obra calificada para satisfacer las necesidades laborales de las empresas del sector turístico del país, las respuestas fueron distintas. Por ejemplo para la gerente de Gestión Humana de la agencia de viajes Terranova, en el país hay deficiencia en cuanto al manejo de un segundo idioma, además de esto la falta de capacitación académica para atender agencias de viajes es un punto en el que el país se encuentra “corto”. Según la señora Redondo, las instituciones académicas se han orientado más hacia un turismo verde y gastronómico dejando de lado la formación en áreas como gestión de agencias de viajes. En la misma línea, la gerente del hotel Thunderbird en Pérez Zeledón piensa que la

capacitación académica ha decaído mucho, y los jóvenes profesionales salen con bases poco sólidas para enfrentarse al entorno laboral.

El gerente del hotel Costa Rica Tennis Club, considera que sí hay mano de obra para abastecer el sector, más bien cree que hay mucha oferta y poca demanda. Para la asistente de recursos humanos del Hotel del Sur en Pérez Zeledón, hay mucha capacitación a nivel técnico y universitario en el campo del turismo, pero recalca que muchas empresas no dan la oportunidad al costarricense y en su defecto trae personal del extranjero para ocupar estos cargos gerenciales. El gerente de operaciones de Cuna de Ángel Hotel, en Bahía Ballena, Osa, cree que en el país sí hay muchas personas capaces de ocupar puestos gerenciales y que también la oferta de capacitación académica ha mejorado y crecido mucho.

Capítulo V

Conclusiones

Con la presente investigación y los resultados recabados en ésta, se concluye que las empresas turísticas valoran en aquellos colaboradores que vayan a ocupar cargos gerenciales dentro de la empresa, una serie de competencias generales y habilidades técnicas. Las competencias están constituidas por una serie de habilidades y actitudes.

Como competencias (habilidades y actitudes) las personas entrevistadas concuerdan que el liderazgo, la ética profesional, la toma de decisiones y comunicación asertiva son de suma relevancia a la hora de elegir un colaborador interesado en ocupar este tipo de cargos. Asimismo, la responsabilidad, integridad, proactividad, discreción y sensatez componen las principales actitudes que suponen se deben presentar dichos candidato.

Con respecto a las habilidades técnicas que deben poseer los interesados en asumir cargos gerenciales, destaca el manejo de un segundo idioma, una adecuada expresión oral y escrita, además del manejo de paquetes y softwares básicos y especializados atinentes al desarrollo de su ocupación específica. Estas habilidades son generalmente adquiridas durante la formación académica, pero pueden aprenderse a través de la vida laboral aprovechando plataformas como las ofrecidas por las mismas empresas, como parte de sus programas de entrenamiento, así como haciendo uso de ofertas en educación y capacitación no formal. Los mecanismos para la obtención de las habilidades técnicas pueden ser emprendidos por iniciativa propia, y no necesariamente deben ser abordadas en entornos académicos formales. El medio en este caso no es el punto focal, sino el alcanzar dichas habilidades, si se desea desempeñar cargos gerenciales dentro del sector turístico.

Por tanto, se determina que el colaborador que asuma cargos de gerenciales en el sector turístico, debe poseer además de una fuerte preparación profesional o técnica acorde al puesto deseado, una serie de competencias generales y habilidades técnicas paralelas que le complementen en su desempeño laboral y le permita satisfacer las necesidades y exigencias demandadas en el mercado actual.

Recomendaciones

Se recomienda a aquellos profesionales que desean conseguir cargos gerenciales en empresas del sector turístico, prestar atención a aquellas competencias y habilidades técnicas catalogadas como determinantes e indispensables para dichos puestos, y enfocarse en las mismas a razón de obtenerlas en el transcurso de su formación profesional y laboral. Es importante mencionar que aunque estas competencias se adquieren en la universidad y el ambiente laboral, los profesionales pueden hacer uso de la capacitación no formal y la búsqueda y preparación autodidacta para entender, desarrollar y adquirir estas competencias de forma puntual y precisa. Esta investigación podría aportar valor, tanto a profesionales deseosos de alcanzar dichos puestos, como a los empresarios que necesiten colaboradores aptos para asumir sus cargos de mayor liderazgo y responsabilidad.

Como recomendación general, las empresas turísticas pueden ofrecer a sus colaboradores oportunidades de capacitación, orientadas a brindar la posibilidad de adquirir competencias generales y habilidades técnicas, tanto para cargos de alto mando, como para aquellos de mando medio y general. Con esto se garantizan un equipo que cumpla los requerimientos que el mercado laboral turístico exige y les permitirá crecer competitivamente.

A nivel académico, hay un descontento expresado por los entrevistados, donde según el 40% de personas, las instituciones de educación superior no están ofreciendo programas acordes con las necesidades del sector turístico, además de esto el 20% comenta sentir que la calidad de la educación superior en carreras afines al turismo no es la misma de diez años atrás. Esto es validado por el Estado de la Educación, 2013, que señala que de los más de 1.165 programas académicos impartidos tanto por instituciones públicas y privadas en el año 2013, solamente el 5,7% se encontraban debidamente acreditados.

Por tal razón, resulta relevante que las instituciones académicas revisen los currículos actuales que ofertan y los adapten a las necesidades que el mercado actual requiere, además de esto podrían enfatizar en las competencias generales que se podrían reforzar a través de la vida universitaria, con el fin de asegurar al profesional graduado su incorporación

adecuada en este caso, en el sector turístico, y de este modo acceder y asumir en algunos años posiciones jerárquicas superiores.

Referencias

Banco Mundial. (2009). Competitividad en Costa Rica. Recuperado de: <http://siteresources.worldbank.org/INTCOSTARICAINSPANISH/Resources/CostaRicaCompetitiveness.pdf>

Cámara Nacional de Turismo. (2013). Anuario Estadístico de Turismo 2013. Recuperado de: http://www.canatur.org/docs/Anuario_2013.pdf

Charria, V., Sarsosa, K., Uribe, A., López, C y Ortiz, F. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia. *Psicología desde el Caribe*, 2,143.

Crhoy.com. (2015). Sector turismo prevé un año positivo, pero asediado por competencia con Nicaragua, Panamá o Colombia. Recuperado de: <http://www.crhoy.com/sector-turismo-preve-un-ano-positivo-pero-asediado-por-competencia-con-nicaragua-panama-o-colombia/>

Cuestas, E. (2009). Variables. *Revista de la facultad de ciencias médicas*. 66(4), 118. Recuperado de: http://www.revista.fcm.unc.edu.ar/Rev.2009.3/Variables_Cuesta.pdf

El Comercio.com. (2014). Los Países más y menos riesgosos para invertir en América Latina. Recuperado de: <http://www.elcomercio.com/actualidad/paises-riesgos-inversion-america-latina-economia.html>

El Financiero. (2015). Costa Rica sobresale como el mejor destino de las Américas para la tercerización de servicios. Recuperado de: http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/San-Jose-sobresale-Américas-tercerizacion_0_665333472.html

Flores, G.A. (2012). *Competencias Laborales Generales y Específicas del Profesional de Tecnologías de la Información que demanda el Mercado Laboral en Costa Rica*. Trabajo de Graduación no publicado, ULACIT, San José, Costa Rica.

Grande, I., Abascal, E. (2012). Fundamentos y Técnicas de investigación comercial. Madrid, España: ESIC Editorial. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZbpoBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=que+es+una+fuentes+primaria+de+informaci%C3%B3n&ots=JKFbejRGS5&sig=idS8ksFT4ipkTkiO08_EdzyYobg#v=onepage&q=que%20es%20una%20fuente%20primaria%20de%20informaci%C3%B3n&f=false

Hernández, R, Fernández, C, y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta edición). México: Mc Graw Hill.

Instituto Español de Comercio Exterior. (2012). Costa Rica: Estructura Económica.

Recuperado de:

<http://www3.icex.es/icex/cma/contentTypes/common/records/mostrarDocumento/?doc=4553312>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2014). Encuesta Continua de Empleo, Indicadores del Mercado Laboral Costarricense. Recuperado de: <http://www.inec.go.cr/flipbook/ece0314/index.html>

Investopedia.com.(2015). Definition of Hard Skills. Recuperado de: <http://www.investopedia.com/terms/h/hard-skills.asp>

Katz, L. (2000). *Skills of an effective administrator*. United States of America: Harvard Business Publishing Corporation. Recuperado de: http://books.google.co.cr/books?id=g3IF7o0bov4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Lizano, M. (2008). Sectores Económicos. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/6211811/Sectores-Economicos#scribd>

Organización Mundial del turismo. (2015). Entender el turismo: Glosario Básico. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Programa Estado de la Nación. (2013). Cuarto Informe Estado de la Educación. San José, Programa Estado de la Nación. Recuperado de: <http://www.estadonacion.or.cr/estado-educacion/educacion-informe-ultimo>

Programa Estado de la Nación. (2009). Decimoquinto Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible: Evolución e importancia del turismo en Costa Rica. San José, Programa Estado de la Nación. Recuperado de: http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/015/Rojas_2009.pdf

Rojas, M. (2011). *Viabilidad y condiciones de un proceso de externalización de la gestión de formación y desarrollo del capital humano*. Trabajo de Graduación no publicado, ULACIT, San José, Costa Rica.

Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado. (2014). Agenda de Competitividad 2014-2016. “Diez mandatos impostergables con visión de largo plazo para potenciar el desarrollo del país”. Recuperado de: <http://www.uccaep.or.cr/content/agendas-competitividad/decalogo-2014-2016.pdf>

Universidad de Murcia. (2012). El turismo. Conceptos y definiciones e importancia actual.

Recuperado de:

<http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/2012/turismo/Turismo1c.pdf>

Uribe, A., Aristizabal, A., Barona, A., y López, C. (2004). Competencias laborales del psicólogo javeriano en diferentes áreas aplicativas: clínica, educativa, social y organizacional. *Psicología desde el Caribe*, 161.

Anexos

Anexo 1. Instrumento aplicado.

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Facultad de Ciencias Empresariales

Proyecto de Graduación

Estudiante: Luis Gutiérrez Galera

Instrumento N° 1

Tema de Investigación: ¿Qué competencias y habilidades técnicas son determinantes por los empleadores del sector turístico a la hora de contratar un colaborador en puestos gerenciales dentro de la empresa?

Presentación: En calidad de estudiante de ULACIT, me encuentro realizando una investigación como proyecto final para optar por el grado universitario de Licenciatura en Mercadeo. La siguiente entrevista constituye un instrumento de recolección necesaria para alcanzar los objetivos investigativos propuestos, por lo que la colaboración brindada será de gran ayuda.

La información brindada será tratada con la mayor responsabilidad y confidencialidad debida. Agradezco de antemano la colaboración brindada.

Sexo: Masculino ___ Femenino ___

Nombre de la empresa: _____

Ubicación Geográfica: _____

¿Cuál es el último grado académico obtenido?

Bachillerato en educación media ___ Técnico ___ Bachillerato Universitario ___ Licenciatura ___
Maestría ___

Defina el campo de su disciplina académica

Administración General ___ Administración Hotelera ___ Mercadeo ___ Finanzas ___

Proyectos ___ Recursos Humanos ___ Otro _____.

¿Qué Cargo Ocupa dentro de la empresa?

Propietario ___ Gerente General ___ Encargado de Recursos Humanos ___ Gerente de área,
Especifique _____ Supervisor _____. Otro _____.

1. Ordene según la prioridad en una escala del 1 al 10, las siguientes habilidades que considera determinantes a la hora de contratar un colaborador para un puesto gerencial dentro de la empresa.

___ Liderazgo/Capacidad de delegar
___ Resolución de conflictos
___ Capacidad de trabajar bajo presión
___ Multitasking o polifuncionalidad
___ Comunicación asertiva
___ Adaptación al cambio
___ Manejo del tiempo
___ Toma de decisiones
___ Trabajo en equipo
___ Ética Profesional
___ Otra. Indique cuál _____

2. Ordene según la prioridad en una escala del 1 al 10 las siguientes actitudes que considera determinantes a la hora de contratar un colaborador para un puesto gerencial dentro de la empresa.

___ Responsabilidad
___ Sensatez
___ Empatía
___ Proactividad
___ Compromiso
___ Integridad
___ Discreción
___ Independencia de criterio
___ Creativo
___ Cooperativo
___ Otra. Indique cuál _____

3. Considera necesario que a la hora de elegir un colaborador en un cargo gerencial, este tenga un nivel académico:

Si () No ()

4. ¿Cuál nivel académico sería el propicio?

Bachillerato educación media () Técnico () Grado Universitario () Posgrado Universitario ()

5. ¿Cuáles de las siguientes habilidades técnicas considera de suma importancia a la hora de contratar un colaborador para un puesto gerencial dentro de la empresa? Asignar un valor en escala del 1 al 5.

- 1- No es importante
2- Poco importante
3- Importante
4- Muy importante
5- De suma importancia (indispensable).

- () Manejo de un segundo Idioma (Inglés)
() Expresión Oral (expresión corporal, dicción, pronunciación, claridad de ideas).
() Expresión Escrita (Reglas gramaticales, claridad de ideas, buena redacción).
() Manejo de paquetes computacionales básicos
() Manejo de softwares especializados a su cargo

- () Manejo de internet y medios de comunicación relacionados
- () Conocimiento en manejo de subalternos
- () Experiencia comprobada en cargos de mando intermedio y alto

6. ¿Dónde considera que se adquieren las competencias requeridas por los profesionales para ocupar cargos gerenciales? Puede marcar más de una opción.

Universidad () Ambientes laborales () Capacitación no formal () Búsqueda autodidacta () Otros _____

7. ¿Dónde considera que se deben adquirir las habilidades técnicas requeridas por los profesionales para ocupar cargos gerenciales dentro de las empresas turísticas? Puede marcar más de una opción.

Universidad () Ambientes laborales () Capacitación no formal () Búsqueda autodidacta () Otros _____

8. Considera que en Costa Rica hay mano de obra calificada para satisfacer las necesidades laborales de las empresas del sector turístico del país. Justifique su respuesta.

Muchas Gracias por su colaboración.

Anexo 2. Cartas de validación de entrevistas.

San José, Costa Rica
17 de Febrero de 2015

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Facultad de Ciencias empresariales

Estimados Señores:

Presente

Sirva la presente para informarles que el señor Luis Humberto Gutiérrez Galera, cedula 114170018, estudiante de Licenciatura en Mercadeo, aplicó su instrumento de investigación de forma legitima a mi persona, en el cargo de Gerente de Operaciones del hotel Cuna del Ángel, Dominical, Osa. La misma fue realizada via telefónica.

Cualquier consulta pueden localizarme a la dirección electrónica que se indica posteriormente.

Sin más por el momento,


Jhonnathan Cordero
est@cunadelangel.com

San José, Costa Rica
16 de Febrero de 2015

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Facultad de Ciencias empresariales
Estimados Señores:

Presente

Sirva la presente para informarles que el señor Luis Humberto Gutiérrez Galera, cedula 114170018, estudiante de Licenciatura en Mercadeo, aplicó su instrumento de investigación de forma legitima a mi persona, como asistente adjunta de Recursos Humanos del Hotel del Sur en Pérez Zeledón. La misma fue realizada via telefónica durante la mañana del presente día.

Cualquier consulta pueden localizarme al número telefónico indicado posteriormente.

Sin más por el momento,


Catalina Picado Romero

Tel. 2771 30-33

San José, Costa Rica
11 de Febrero de 2015

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Facultad de Ciencias empresariales

Estimados Señores:

Presente

Sirva la presente para informarles que el señor Luis Humberto Gutiérrez Galera, cedula 114170018, estudiante de Licenciatura en Mercadeo, aplicó su instrumento de investigación de forma legitima a mi persona, como gerente del Hotel Costa Rica Tennis Club. La misma fue remitida via correo electrónico y fue contestada en su totalidad al interesado por el mismo medio.

Cualquier consulta pueden localizarme a la dirección electrónica que se indica posteriormente:

Sin más por el momento,



Juan Carlos Rojas
jcrojas@crtennis.com

San José, Costa Rica
21 de Febrero de 2015

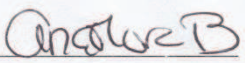
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Facultad de Ciencias empresariales
Estimados Señores:

Presente

Sirva la presente para informarles que el señor Luis Humberto Gutiérrez Galera, cedula 114170018, estudiante de Licenciatura en Mercadeo, aplicó su instrumento de investigación de forma legítima a mi persona, como gerente general del Hotel Thunderbird en Pérez Zeledón. La misma fue realizada de forma personal en las instalaciones del hotel.

Cualquier consulta pueden localizarme al número telefónico indicado posteriormente.

Sin más por el momento,


Ana Yorleny Mora, Gerente

Tel. 2770-62-30

San José, Costa Rica
16 de Febrero de 2015

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Facultad de Ciencias empresariales

Estimados Señores:

Presente

Sirva la presente para informarles que el señor Luis Humberto Gutiérrez Galera, cedula 114170018, estudiante de Licenciatura en Mercadeo, aplicó su instrumento de investigación de forma legítima a mi persona, en el cargo de Gerente de Gestión Humana, de la Agencia de Viajes Terranova. La misma fue realizada vía telefónica.

Cualquier consulta pueden localizarme a la dirección electrónica que se indica posteriormente.

Sin más por el momento.



Licda. Lilibian Redondo
lilibian.redondo@terranova.co.cr

Anexo 3. Constancia Revisión Filológica.

LICDA. ELVIA FERNÁNDEZ MORALES
FILÓLOGA UCR
SAN RAMÓN, ALAJUELA TEL. 2-447 1581 8-825- 3794
elviafdz@gmail.com
C.2312338 COL. LIC. Y PROF

CONSTANCIA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

La suscrita, Licenciada en Filología Española, ELVIA FERNÁNDEZ MORALES, hace constar que efectuó la revisión filológica del documento cuyo título es: Competencias Y HABILIDADES TÉCNICAS DETERMINANTES POR LOS EMPLEADORES DEL SECTOR TURÍSTICO A LA HORA DE CONTRATAR UN COLABORADOR EN PUESTOS GERENCIALES DENTRO DE LA EMPRESA. Este consiste en un TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA, de la UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA (ULACIT). El postulante es LUIS HUMBERTO GUTIÉRREZ GALERA.

Al respecto, indica que luego de efectuadas las correcciones necesarias, dicho documento se encuentra listo para su presentación y disertación, pues se ajusta a las normas gramaticales y ortográficas establecidas y a la modalidad de discurso, correspondiente a su especialidad.

Dado en San Ramón, Alajuela, Costa Rica, el veintisiete de marzo de dos mil quince, a solicitud del interesado y para los efectos administrativos pertinentes.



CC/Archivo


Licda. Elvia Fernández Morales