

Aptitudes requeridas en puestos administrativos en empresas transnacionales

Pablo Torres García¹

San José

Diciembre 2012

Resumen: Costa Rica desea atraer cada vez más empresas transnacionales a fin de que se instalen en el territorio nacional y así crear oportunidades laborales para los costarricenses; sin embargo, la mayor queja de estas entidades es la carencia de mano de obra calificada.

Palabras clave: Mano de obra, carrera universitaria, especialización, oportunidades de negocio, habilidades técnicas y sociales, experiencia.

Abstract: Costa Rica wants to attract more international companies and create job opportunities for Costa Ricans; however the biggest complaint of these organizations is that there is no skilled labor in the nation.

Key words: Human resource, university career, specialization, business opportunities, technical and social skills, experience.

¹Pablo Torres García

Estudiante de Licenciatura de Negocios Internacionales. ULACIT

Introducción

La siguiente investigación pretende determinar algunas de las aptitudes requeridas para un puesto administrativo en empresas transnacionales. A la vez, tiene como fin identificar las áreas de trabajo disponibles de dichas organizaciones, considerando como hipótesis que el personal de las multinacionales debe ser especializado y calificado, sin tomar en cuenta el dominio de un segundo idioma, por ejemplo, el inglés.

Para obtener la información, se realizó una encuesta a personas con experiencia profesional en el área de reclutamiento y selección de empresas transnacionales, en cuya estructura se encuentren todos sus departamentos bien definidos y limitados. Estas personas trabajan en empresas que tienen departamentos de recursos humanos muy desarrollados.

Al concluir este estudio, se podrá definir cuáles aptitudes y conocimientos son necesarios para laborar en una empresa transnacional que busca personal calificado y especializados. De esta manera, se podrá confirmar la hipótesis planteada y además especificar a los estudiantes universitarios con deseos de encontrar empleo en dichas empresas cuáles conocimientos deben tener para lograrlo.

Problema de investigación

¿Cuáles aptitudes y conocimientos se requieren en puestos administrativos en empresas transnacionales instaladas en Costa Rica?

Hipótesis

Dado el incremento de organizaciones internacionales que buscan instalarse en el territorio costarricense, es necesario definir cuáles son las capacidades requeridas en un puesto dentro de estas compañías multinacionales.

Objetivo general

Determinar las aptitudes requeridas para un puesto de trabajo en empresas transnacionales.

Objetivos específicos

1. Analizar las áreas de trabajo disponibles para los profesionales en empresas transnacionales.
2. Determinar las carreras profesionales requeridas en empresas internacionales.
3. Definir los requisitos básicos requeridos en puestos administrativos de organizaciones transnacionales.

Justificación

El objetivo principal de la siguiente investigación es definir las aptitudes necesarias que se deben poseer para un puesto administrativo en una empresa transnacional instalada en Costa Rica.

Los resultados obtenidos permitirán que los estudiantes, universidades y profesionales del área de administración puedan replantearse, reconsiderar o cambiar su punto de vista acerca de los conocimientos requeridos para ser empleado en una organización multinacional, pues generalmente se considera que solo es necesario dominar el idioma inglés.

Los estudiantes que cursan las carreras de Administración en todos sus énfasis (Finanzas, Mercadeo, Negocios Internacionales, entre otras) reciben una buena preparación en temas de mercadeo, finanzas, economía, creatividad, administración de empresas, recursos humanos; no obstante, no se da una instrucción en temas específicos sobre las áreas que buscan las empresas transnacionales. Esta investigación da un punto de vista diferente acerca de la situación del mercado y la formación profesional requerida, a fin de que las universidades y los mismos estudiantes puedan replantear sus objetivos, determinar las necesidades actuales de dichas compañías y así puedan enfocarse en generar mano de obra especializada de acuerdo con las necesidades de estas.

Este estudio se apoya en el artículo realizado por Larrain, Lopez-Calva y Rodriguez-Clare (2000) sobre la llegada de la empresa Intel al país, en el cual se destaca que la transnacional fue atraída debido a la mano de obra disponible; sin embargo, al instalarse en territorio, esta se vio en la obligación de capacitar a sus empleados en un proceso que se conoció como “Intelización”.

Marco teórico

Según datos del CINDE (siglas de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo), Costa Rica cuenta actualmente con más de 200 empresas transnacionales operando en diferentes sectores laborales (www.cinde.org, 2012). Costa Rica se ha posicionado entre los mejores destinos para compañías especializadas en industrias de alta tecnología que buscan un lugar para maximizar sus operaciones, reducir costos e implementar nuevos procesos y donde exista mano de obra calificada. Ejemplos de este tipo de empresa son: Intel, Hewlett Packard, Procter & Gamble, entre otros.

Gabriela Llobet, encargada de las Ferias de empleo de CINDE, explica que "las empresas de inversión extranjera directa siguen confiando en el talento de los costarricenses y aportando una cifra importante de los nuevos empleos a nivel nacional. Estas empresas se han convertido en generadores de una importante cuota del empleo a nivel nacional. Tan sólo en el 2011, generaron 7.728 nuevos empleos, lo que representó un 30% del total del empleo producido por el sector privado y un 13% del empleo total del país". (El Financiero, 2012)

Una de las razones que atrae a las multinacionales es el nivel de educación de la mano de obra costarricense. Costa Rica tiene un 96.1% de alfabetización, uno de los más altos en Latinoamérica (www.cinde.org, 2012); también, el sistema educativo ocupa el puesto 23 a nivel mundial, el cual es el más alto en América Latina, según datos del Foro Económico Mundial (2011).

Intel, por ejemplo, escogió a Costa Rica sobre países como México o Brasil, gracias al nivel de educación, según el estudio realizado por Larrain, Lopez-Calva y Rodriguez-Clare (2000), en el cual se detalla la decisión de la multinacional sobre la inversión realizada en el país en 1999. Los investigadores además señalan como uno de los puntos más altos de Costa Rica su “well-educated labor force” (fuerza laboral bien educada). Se menciona también la educación bilingüe como un punto a destacar. Sin embargo, luego de haber invertido en el país, el reporte dicta que Intel

cambió su percepción acerca del nivel de la educación en el país, obligando a la transnacional a entrenar a sus colaboradores en un proceso que se le denominó “Intelización”.

El Ministerio de Comercio Exterior (COMEX) en coordinación con el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT) y la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE) dieron a conocer los resultados de un estudio llevado a cabo por el Centro de Desarrollo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) acerca de la atracción de inversión extranjera directa. Dentro de los puntos a mejorar se menciona que “Costa Rica enfrenta una brecha creciente entre la oferta de mano de obra calificada y las necesidades de la estructura productiva” (MICIT.go.cr, 2012).

Existen entidades, como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), que ofrecen un entrenamiento técnico gratuito en muchos campos. Un total de 96 colegios técnicos y 60 universidades preparan profesionales con los mejores estándares internacionales. Estas instituciones ofrecen una formación en áreas tales como: electrónica, electricidad, mecánica e ingeniería de procesos (www.cinde.org, 2012).

Costa Rica se ha esforzado en los últimos años en ser un destino para empresas que buscan nuevos procesos innovadores y necesitan mano de obra especializada. En lugar de ser un mercado para organizaciones que solo pretenden economizar gastos y necesitan empleados con un nivel básico de un segundo idioma.

Sandra Pizsk, la ministra de trabajo de Costa Rica expuso: “Es indiscutible que en el país existe un serio problema de desajuste entre la oferta de trabajo y la demanda, especialmente en el campo de las empresas tecnológicas y de ingeniería” (El Financiero, 2012).

El reporte realizado por Sergio Arce para el periódico “La Nación” señala que, aunque las transnacionales se encuentran conformes con el recurso humano nacional, ciudades como Sao Paulo y Buenos Aires son las preferidas gracias a su mano de obra calificada. En Costa Rica, estas empresas instalan sus centros de servicio para dar soporte en materia de finanzas, administración, informática e incluso en manejo de planillas (Arce, 2012).

Tomando en cuenta la información anterior, el objetivo principal de esta investigación se enfoca en contestar las siguientes preguntas: Qué aptitudes son requeridas en puestos administrativos de trabajo en empresas transnacionales?, y de forma más específica, las siguientes interrogantes:

Cuáles son las áreas de trabajo que no han sido satisfechas por la mano de obra costarricense?
Existen las carreras profesionales que formen los profesionales solicitados por estas empresas?
Cuáles son los requerimientos básicos para laborar en las empresas multinacionales?

Metodología de la investigación

Tipo de investigación

La investigación surge al observar el incremento de empresas internacionales que se han instalado en el país no solo para buscar ahorrar costos, sino también mano de obra calificada con el fin de implementar nuevos procesos y trasladar puestos de trabajo de otros países a Costa Rica.

Debido a esto, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las necesidades de estas empresas que pueden ser satisfechas por un recurso humano de alta calidad con conocimientos especializados?

Partiendo de la definición planteada por Hernández Fernández y Batista (2003), el estudio a realizar será del tipo no experimental y de diseño transaccional descriptivo, debido a que se indagará varias variables del ambiente empresarial de una empresa transnacional.

La investigación pretende examinar las características que debe tener un colaborador en el área administrativa, enfocándose en las vacantes disponibles, proyectos planeados y oportunidades de negocio. A la vez, es importante investigar cuál carrera universitaria es la más requerida en dichas empresas. Otros aspectos trascendentales a considerar son: experiencia laboral, remuneración, idiomas, conocimientos y habilidades técnicas y sociales.

Se escogerán empresas específicas que cumplan con las características particulares propias de una empresa transnacional. Además, deben contar con un departamento de Recursos Humanos, en el cual exista un proceso correcto de definición de perfil, selección, reclutamiento y capacitación de las personas que ingresan a la empresa, para así poder obtener datos precisos y objetivos.

Instrumentos de aplicación

Se aplicará una encuesta a los individuos involucrados en el proceso de reclutamiento y selección de empresas multinacionales, a fin de poder obtener una opinión amplia con respecto al tipo de puestos requeridos en el área administrativa. Además, para determinar si estos están creados con el fin de cubrir las necesidades de las empresas en cuanto a mano de obra calificada.

Se aplicará un total de 50 encuestas, en las cuales se incluyen preguntas abiertas y cerradas. Su alcance abarca las necesidades de las empresas entrevistadas y no de todas las organizaciones transnacionales instaladas en el país. A la vez, la investigación refleja la opinión de profesionales en el último semestre del 2012, por lo que los resultados no aplicarían en años futuros.

Muestra

El tipo de muestra aplicada fue la de muestreo dirigido o no probabilístico. Hernández, Fernández y Baptista (2010) lo definen como la elección de los elementos que no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

En este caso, los individuos encuestados fueron elegidos según su posición dentro de la organización en la que laboran. Se escogieron 50 personas de 6 diferentes empresas transnacionales establecidas en Costa Rica (Fiserv, Aerocasillas, Hewlett Packard, Procter & Gamble, Amazon y Western Union), que estuvieran involucradas en el proceso de reclutamiento y selección y formaran parte del área administrativa de la organización.

Resultados

Los resultados de esta investigación son parte de la opinión de las personas que trabajan para las empresas transnacionales mencionadas anteriormente, no a título de la empresa o en representación de esta. Los porcentajes de participación de las empresas en las diferentes preguntas no serán expuestos, a fin de no revelar información sobre las estrategias empleadas y así proteger la opinión de los profesionales que son empleados de las distintas empresas.

A continuación, se presentan los gráficos y tablas con los resultados de la encuesta realizada:

Gráfico 1. Área que presenta a futuro una oportunidad de negocio. 2012



Fuente: Encuesta aplicada a profesionales de empresas transnacionales en Costa Rica (2012)

Este gráfico muestra cuál área, a futuro, presenta una oportunidad de crecimiento que implique la necesidad de una mano de obra calificada. El área administrativa supera al resto de sectores al obtener un 60%; se encuentra seguida por Ingeniería de Sistemas con un 30%, luego, Ingeniería Electrónica con un 26% y Contaduría con un 12%. El área con menor porcentaje es Publicidad con un 4%.

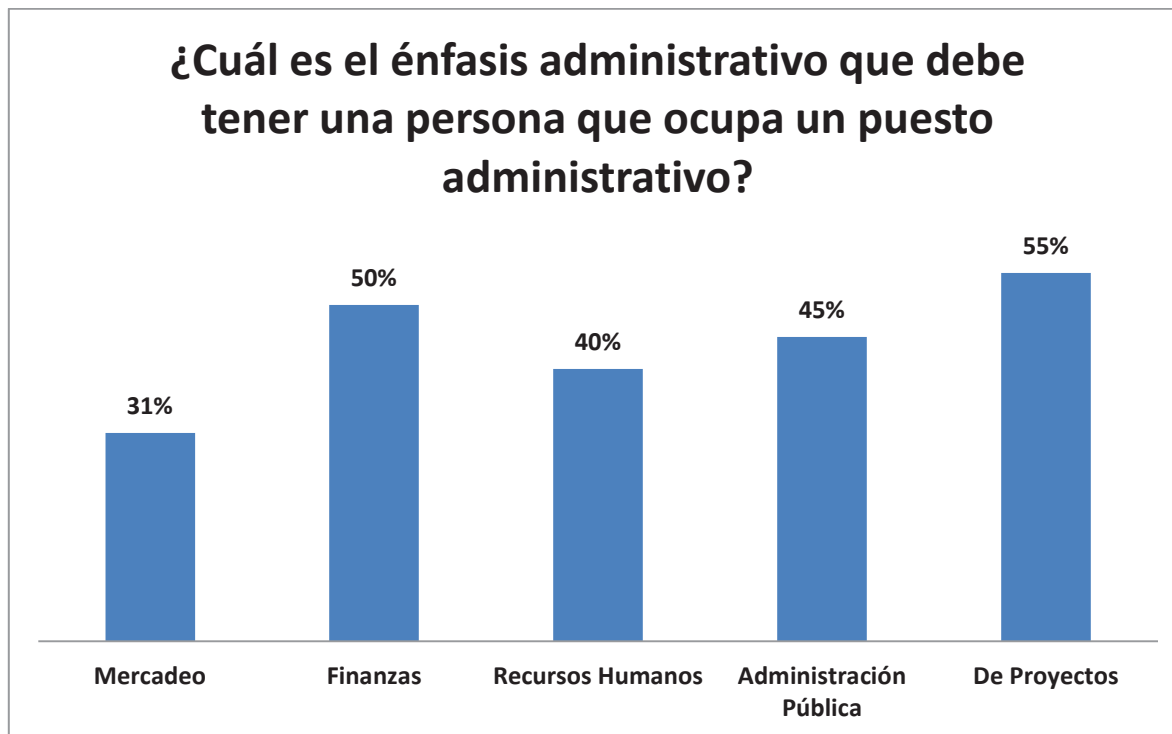
Gráfico 2. Carrera universitaria que debe tener un aspirante a un puesto administrativo. 2012



Fuente: Encuesta aplicada a profesionales de empresas transnacionales en Costa Rica. 2012

El gráfico anterior detalla cuál carrera debe cursar una persona que aspira a un puesto administrativo en una organización transnacional establecida en Costa Rica. La mayoría de los entrevistados contestó que Administración es la carrera universitaria preferida con un 84% , seguida por Ingeniería Industrial con 40% y Comunicación con 16% e Ingeniería de Sistemas con 10%. Publicidad obtuvo un 0% de los resultados.

Gráfico 3. Énfasis administrativo para una persona que ocupa un puesto administrativo. 2012



Fuente: Encuesta aplicada a profesionales de empresas transnacionales en Costa Rica. 2012

De las 50 personas encuestadas, 42 contestaron en la pregunta pasada (gráfico 2) que Administración es la carrera indicada para los que deseaban obtener una posición administrativa dentro de una empresa transnacional. A estos 42 individuos, se les consultó cuál énfasis administrativo es el preferido para dichos puestos. La especialización con más respuestas fue la Administración de Proyectos con un 55%, Finanzas 50%, Administración Pública 45%, Recursos Humanos 40% y por último, Mercadeo con 31%.

Tabla 1. Importancia de grado de conocimiento en diversas áreas técnicas

Área técnica	1	2	3	4	5	Puntaje
Microsoft Office	0	4	6	10	30	4.32
Software de Bases de datos	1	8	19	12	10	3.44
Herramientas de Contabilidad	3	8	15	15	9	3.38
Herramientas de Finanzas	3	10	18	10	9	3.24
Internet	0	4	9	14	23	4.12

Fuente: Encuesta aplicada a profesionales de empresas transnacionales en Costa Rica. 2012

La primera tabla muestra cinco áreas técnicas que deben poseer los individuos instalados en la división administrativa y la importancia dada por los encuestados a cada una de estas. Utilizando una escala “likert” para medir el nivel de importancia asignado, se observa que Microsoft Office obtuvo una puntuación de 4.32 de 5; seguida por el conocimiento en el uso de Internet con 4.12. Por otro lado, la capacidad de utilizar el Software de Bases de Datos o las Herramientas de Contabilidad y Finanzas obtuvieron resultados similares, entre los 3 y 3.5.

Tabla 2. Importancia de grado de experiencia en diversas áreas administrativas

Área administrativa	1	2	3	4	5	Puntaje
Experiencia en manejo de equipos de trabajo	0	7	16	12	15	3.7
Experiencia en Finanzas	5	8	9	13	15	3.5
Experiencia en Mercadeo	6	12	11	12	9	3.12
Experiencia en Recursos humanos	7	12	12	12	7	3
Experiencia en Ingeniería industrial	3	14	11	14	8	3.2

Fuente: Encuesta aplicada a profesionales de empresas transnacionales en Costa Rica. 2012

Empleando una escala likert para medir el nivel de importancia dado por los encuestados, la tabla 2 detalla los resultados de la experiencia en diversas áreas administrativas. Experiencia en equipos de trabajo obtuvo una puntuación de 3.7, seguida por Experiencia en Finanzas con 3.5, Experiencia en Ingeniería industrial con 3.2, Experiencia en el área de Mercadeo con 3.12, y por último, Experiencia en el área de Recursos Humanos con 3.

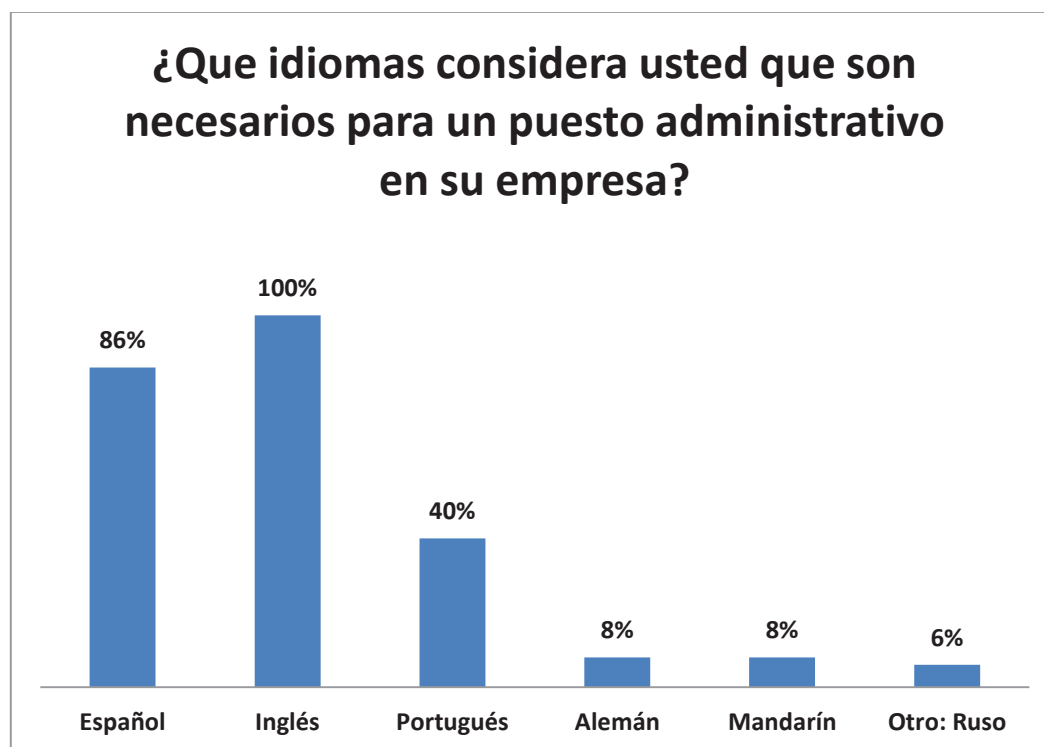
Tabla 3. Importancia de habilidades sociales

Habilidad Social	1	2	3	4	5	Puntaje
Trabajo en equipo	0	2	13	14	21	4.08
Liderazgo	0	0	3	15	32	4.58
Tolerancia a los errores	2	1	13	16	18	3.94
Comunicación interpersonal	0	5	11	9	25	4.08
Trabajo bajo presión	0	7	6	15	22	4.04

Fuente: Encuesta aplicada a profesionales de empresas transnacionales en Costa Rica. 2012

La tabla 3 muestra el puntaje obtenido por las diversas habilidades sociales que debería poseer una persona que labora en el área administrativa de una empresa transnacional en Costa Rica. Usando una escala likert para medir el nivel de importancia, se observa que liderazgo obtuvo una puntuación de 4.58 de 5, seguida por trabajo en equipo y comunicación interpersonal con 4.08 cada una. Por otro lado, trabajo bajo presión con 4.04 y tolerancia a los errores con 3.94 fueron las habilidades con menor puntaje.

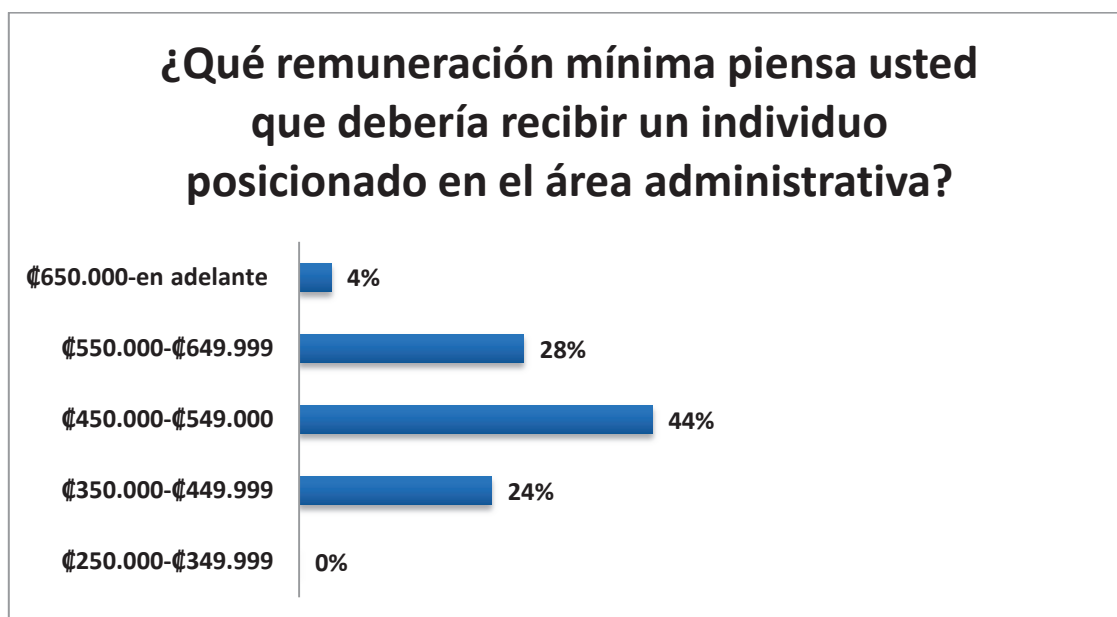
Gráfico 4. Idiomas necesarios para trabajar en una transnacional en Costa Rica 2012



Fuente: Encuesta aplicada a profesionales de empresas transnacionales en Costa Rica. 2012

El gráfico 4 especifica cuáles idiomas son necesarios dominar para trabajar en un puesto administrativo en una compañía mundial instalada en Costa Rica. En la encuesta, el idioma del inglés obtuvo el 100% superando incluso el idioma español, que obtuvo un 86%. Con un 40%, se ubica Portugués, y en un rango entre 8%-6% están alemán, mandarín y ruso.

Gráfico 5. Remuneración mínima para un empleado administrativo en una transnacional en Costa Rica. 2012



Fuente: Encuesta aplicada a profesionales de empresas transnacionales en Costa Rica. 2012

Por último, el gráfico 5 brinda los resultados sobre que salario podría devengar, como mínimo, un colaborador en el área administrativa. El rango entre ₡450 000-₡549 000 obtuvo el 44%; después, sigue el rango entre ₡550 000-₡649 999 con 28%; luego, entre ₡350 000-₡449 999 consiguió un 24% y de ₡650 000-en adelante un 4%. Se observa cómo el rango menor de ₡250 000-₡349 999 obtuvo un 0% de las respuestas.

Análisis

Las empresas participantes en esta investigación (Fiserv, Aeropost/Aerocasillas, Hewlett Packard, Procter & Gamble, Amazon y Western Union) lo único que tienen en común es que son empresas transnacionales instaladas en Costa Rica. Estas organizaciones, en su mayoría con varias sedes o

incluso oficinas o en otros países, ayudaron a que esta investigación pudiera dar una idea de cuáles son las aptitudes requeridas en puestos administrativos de trabajo en dichas empresas.

Área con potencial de crecimiento

La investigación comenzó por analizar cuáles sectores dentro de este tipo de empresas presentan a futuro alguna oportunidad de crecimiento que implica la necesidad de mano obra calificada.

En los resultados, se destaca que el área administrativa presenta una ventana de desarrollo en un futuro con un porcentaje del 60%, lo cual demuestra que este sector viene en crecimiento y cada día las empresas buscan profesionales con estudios administrativos más que cualquier otro estudio. A la vez, comprueba que estas organizaciones están decidiendo brindar más oportunidad a la mano de obra costarricense en lugar del personal de su país natal, creyendo en las habilidades de los trabajadores de Costa Rica.

Las ingenierías electrónica y de sistemas obtuvieron resultados muy similares (26% y 30% respectivamente), mientras que los sectores publicitarios y de contaduría 12% y 4%, respectivamente. Esto refleja que la mayoría de estas organizaciones no ha traído por completo al país los campos de publicidad y de contabilidad como para necesitar mano de obra calificada, pero un número de técnicos pequeños sí son necesarios en cada organización. Esto debido a que las labores correspondientes a estas áreas son mayormente manejadas por la casa matriz y no por sedes en países como Costa Rica.

Estudios universitarios

Si se enfoca en el tipo de carrera universitaria requerida, la investigación dicta que los estudios administrativos son los preferidos por encima de los de Ingeniería Industrial e Ingeniería de Sistemas, con un porcentaje superior al 84%. Este resultado evidencia que las transnacionales buscan profesionales con bases en el sector, con conocimientos y experiencia básica, lo cual también concuerda con los resultados del primer gráfico. Los ingenieros industriales ocupan frecuentemente posiciones administrativas por su capacidad de innovar y los estudios sobre manejo de procesos y proyectos, por ende el resultado del 40% que se refleja en el gráfico 2.

Muchas empresas contratan universitarios que están empezando sus carreras para que elaboren su práctica estudiantil en ese lugar e invierten al capacitarlos en diferentes procesos. Además, ofrecen becas estudiantiles para pagarles la carrera universitaria con tal de motivarlos a seguir estudiando y lograr que se identifiquen con la compañía.

Con respecto a los estudios universitarios, a las personas que respondieron que la carrera preferida era Administración, se les preguntó acerca de la especialización preferida para un puesto administrativo dentro de una transnacional instalada en Costa Rica. El énfasis de Administración de Proyectos lidera los porcentajes con 55%, seguida por Finanzas y Administración Pública, principalmente. Esto responde a una tendencia creciente del trabajo por proyectos, la cual es una característica de las empresas en un mundo globalizado; estas compañías buscan responsables directos para la planificación, ejecución, control y documentación de proyectos. No obstante, al no existir un énfasis que haya obtenido un resultado mucho mayor a las demás opciones, dicta que las empresas no se enfocan demasiado en la especialización del profesional para el puesto administrativo, dependiendo, por supuesto, de cada empresa, sus planes organizacionales y sus requisitos para el puesto.

Importancia de experiencia en aéreas técnicas, laboral y habilidades sociales

Asimismo, se indagó sobre la importancia de tener conocimientos en ciertas áreas técnicas. La experiencia en el paquete de Microsoft Office obtuvo una puntuación de 4.32 de 5, de acuerdo con la escala de likert. Este resultado establece que es obligatorio tener entendimiento y manejo de Excel, Word, Power Point, Outlook, entre otras, para aspirar a un puesto administrativo. Este paquete de Microsoft es indispensable en cada posición y su uso es diario y especializado, más que todo los programas Excel y Word. Las universidades y estudiantes deberían enfocarse más en desarrollar un conocimiento profundo de estas herramientas, obteniendo así una ventaja en el mercado laboral y a la vez, se facilitaría el acoplamiento a un nuevo puesto administrativo.

Internet obtuvo un puntaje de 4.12, lo que explica que los individuos en dichas posiciones deben tener conocimiento básico en el área de la web, ya sea para investigaciones o reuniones virtuales, más que todo en este tipo de organización con varias sedes en distintos países, hasta continentes.

Con resultados muy parecidos (3.24 - 3.44), se encuentran la Experiencia en herramientas de bases de datos, contabilidad y finanzas, ya sea Microsoft Access, Gestor Financiero Integral, FOREX Monitor, SAP, entre otras. Estos resultados se dan debido a que las empresas pueden brindar capacitaciones y entrenamientos dirigidos a las necesidades diarias del puesto o responsabilidad. El conocimiento en estas áreas no es fundamental o determinante para un individuo en una posición administrativa, aunque depende siempre de las necesidades de las empresas en el momento.

Parte de la investigación se relaciona con la experiencia en diversas áreas administrativas y la importancia dada por parte de las empresas transnacionales. Se destaca que los 5 sectores destacados (Manejo de equipos de trabajo, Finanzas, Mercadeo, Recursos humanos e Ingeniería industrial) obtuvieron un resultado similar, pero Manejo en equipos de Trabajo fue la más importante con un puntaje de 3.7 de 5, según la escala de likert, la cual se empleó para medir el nivel de importancia dado por los encuestados.

La información obtenida muestra cómo las compañías prefieren trabajar en equipos para obtener resultados y saber distribuir las tareas entre los integrantes de un mismo grupo de colaboradores e influir positivamente en el logro de los objetivos, a diferencia de delegar tareas individuales. Las personas que integren estos grupos deben saber lidiar con individuos con opiniones diferentes y de culturas disímiles, ya que laborar en una transnacional es sinónimo de un encuentro con colaboradores de diferentes naciones con distintas formas de trabajo.

Otra sección de la encuesta se enfocó en averiguar la importancia dada por las empresas transnacionales a las habilidades sociales que debe poseer una persona en puestos administrativos. Los resultados muestran que el liderazgo obtuvo un resultado 4.58 de 5, mientras que el trabajo en equipo alcanzó un puntaje de 4.08 junto a comunicación interpersonal.

Esto evidencia que estas organizaciones buscan individuos con capacidades de guiar equipos de trabajo que sepan delegar responsabilidades y comunicarse, estos resultados son congruentes con los de la tabla pasada (Tabla 2). Actualmente, las empresas forman áreas de trabajo con grupos que estén guiados por individuos capaces de comunicarse de buena forma y con las habilidades necesarias para guiar a ese grupo a obtener resultados óptimos, influir en la forma de ser de las

personas para que el equipo trabaje con entusiasmo, y así lograr cumplir las metas y objetivos propuestos.

Otra habilidad incluida en la encuesta fue la tolerancia a los errores, esta consiguió el puntaje menor con un 3.94, lo que dicta que la paciencia hacia las equivocaciones es mínima dentro de las transnacionales y se esfuerzan por alcanzar las metas con las menores faltas posibles.

Idiomas

En cuanto los idiomas, la investigación señala que el idioma inglés es obligatorio para laborar en dichas organizaciones, pues obtuvo un porcentaje del 100%, superando hasta al idioma español, el cual consiguió un 86%. Saber hablar y escribir inglés es una necesidad para todo aspirante a laborar en una compañía transnacional, más que todo por el mundo de negocios globalizado en que se desenvuelven estas organizaciones, pues brindan servicios en muchas naciones y en diferentes lenguas, por lo cual el idioma inglés se convierte en la herramienta de comunicación. En otras palabras, hablar español no es necesario para laborar en una transnacional, mientras que dominar el idioma inglés es una obligación.

Aunque el inglés es el idioma primordial con el que operan las multinacionales, la necesidad de trabajar en mercados foráneos toma fuerza entre ese tipo de empresas, por lo que otros idiomas como el portugués, ruso y chino han sido vistos como requerimientos para laborar en estas compañías. Portugués obtuvo un 40% de las respuestas, seguido por alemán, mandarín y ruso con resultados muy similares (8%-6%)

Salario mínimo

Para finalizar, se le consultó a los encuestados acerca del salario mínimo que podría recibir una persona en un puesto administrativo. Se dividió las respuestas en rangos de ₡100.000, empezando por ₡250.000 y terminando en ₡650.000. La respuesta más común fue el rango entre ₡450.000-₡549.000, con un porcentaje de 44%, el cual se encuentra cerca del salario mínimo que estipula la ley para un bachiller universitario (₡428.670,94) (MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, 2012).

El rango de ~~Q~~250.000-~~Q~~349.999 obtuvo un 0% de respuesta, lo cual indica que cualquier persona en un puesto administrativo tiene la libertad de asumir que su salario mínimo sería de ~~Q~~350.000; sin embargo, el salario no es una constante, ya que está sujeta a diferentes variables dentro del organismo de cada organización.

Conclusiones

1. El área de trabajo más prominente en empresas transnacionales en Costa Rica es la administración y la publicidad es el área con menos oportunidad de crecimiento en el futuro.
2. Las transnacionales instaladas en Costa Rica buscan en su mayoría profesionales con estudios universitarios en la carrera de Administración, para ejecutar y controlar procesos.
3. No hay diferencia significativa en cuanto al énfasis administrativo preferido por las organizaciones internacionales.
4. Es necesario el conocimiento avanzado de las herramientas de Microsoft Office y de Internet para el uso empresarial cotidiano.
5. La experiencia en el área administrativa no es fundamental, pero sí se prefiere que el individuo sepa trabajar en equipo.
6. Actualmente, este tipo de empresas busca futuros líderes con habilidad para comunicarse, delegar responsabilidades para alcanzar objetivos planeados y motivar equipos de personas.
7. Los errores son poco tolerados en organizaciones transnacionales.
8. El manejo del idioma inglés es una obligación y en un futuro un tercer idioma será una necesidad, mas que todo el portugués.
9. Las empresas transnacionales cumplen, en su mayoría, con las estipulaciones de la ley en cuanto a salario mínimo para bachilleres universitarios.

Recomendaciones

1. Las universidades deberían enfatizar más en el uso de Microsoft Office y proponer que los cursos avanzados sean obligatorios.

2. Se recomienda a los aspirantes a un puesto administrativo en estas empresas a manejar totalmente un tercer idioma, además del español e inglés.
3. Los centros de estudio universitarios se deben enfatizar en formar profesionales con capacidad de guiar equipos de trabajo.
4. Se aconseja a los universitarios aprovechar las prácticas profesionales para obtener experiencia en el campo administrativo.
5. Se debería ofrecer cursos universitarios en idiomas fuera del español e inglés, de acuerdo con las necesidades del mercado laboral.
6. Se recomienda a las universidades promover el intercambio cultural entre universidades extranjeras con el fin de incrementar las habilidades sociales multiculturales y de idiomas entre los estudiantes.

Bibliografía

Referencias Libros

- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5^{ta} Ed.). México: McGraw Hill Interamericana.

Periódicos

- Andrea Rodríguez Valverde (5 febrero de 2012). "Multinacionales tendrán 7.000 puestos de empleo disponibles". *El Financiero*. Recuperado de: http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2012/febrero/05/negocios3056473.html
- Mario Bermúdez Vives (5 junio de 2011). "Un país con dos mundos laborales". *El Financiero*. Recuperado de: http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2011/junio/05/economia2788110.html.
- Sergio Arce (22 marzo de 2012). "Empresas globales destacan recurso humano de Costa Rica". *La Nación*. Recuperado de: <http://www.nacion.com/2012-03-22/Economia/empresas-globales-destacan-recurso-humano-de-costa-rica.aspx>

Publicación

- Larraín, López-Calva y Rodríguez-Clare (2000). "A Case Study of Foreign Direct Investment in Central America". Center of International Development at Harvard University, CID Working Paper N.º 58. Recuperado de: http://www.hks.harvard.edu/var/ezp_site/storage/fckeditor/file/pdfs/centers-programs/centers/cid/publications/faculty/wp/058.pdf

Referencias de páginas web, según APA 2007

- MICIT, (31 de Julio de 2012). "Centro de Desarrollo de OCDE presenta informe sobre atracción de inversión extranjera directa". <http://www.micit.go.cr/index.php/comunicados-de-prensa/1195-centro-de-desarrollo-de-ocde-presenta-informe-sobre-atraccion-de-inversion-extranjera-directa.html>.

Anexos

Encuesta

1. Estimado(a) Colaborador:

El presente cuestionario forma parte de un estudio que la universidad ULACIT está llevando a cabo con el fin de conocer su opinión sobre su experiencia profesional en el área administrativa de su lugar de trabajo. El cuestionario es fácil y rápido de completar. Su participación en este estudio es voluntaria y de suma importancia. Los resultados serán de uso exclusivo para esta investigación y se presentarán en forma de cuadros y gráficos con datos totales y porcentuales. Le solicito por favor contestar de manera objetiva. Si tiene alguna pregunta sobre la naturaleza y los objetivos de la encuesta, o sobre el cuestionario propiamente dicho, puede comunicarse con Pablo Torres García, estudiante de Seminario de graduación de Administración de empresas, quien está a cargo del estudio. El teléfono es (506) 8882-8434, y el correo es pablоторresga@hotmail.com Basado en su experiencia profesional, califique las siguientes afirmaciones según considere:

1. ¿Trabaja en el área administrativa de su empresa?

Sí

No

2. ¿Cuál es el nombre de la empresa para la que labora?

3. En su empresa, ¿cuál es el área que presenta en un futuro, alguna oportunidad de negocio que se refleje en la necesidad de un recurso humano calificado? (Respuesta múltiple):

Ingeniería Electrónica Contaduría Ingeniería de Sistemas Publicidad
Administración

Otra (Especifique): _____

4. ¿Cuál es la carrera universitaria que debe tener un aspirante a un puesto administrativo? (Respuesta múltiple)(Si no responde administración, salte a la pregunta 6):

Administración Ingeniería Industrial Comunicación Publicidad

Ingeniería de Sistemas Otra: _____

5. ¿Cuál es el énfasis administrativo que debe tener una persona que ocupa un puesto administrativo? (Respuesta múltiple):

Mercadeo Finanzas Recursos Humanos Administración Pública

Administración de Proyectos Otra: _____

6. En una escala del 1 al 5, siendo 1 lo menos importante 5 lo más importante, considere el grado de conocimiento que requiere un individuo en un puesto administrativo en las siguientes áreas técnicas:

	1	2	3	4	5
Microsoft Office					
Software de Bases de datos					
Herramientas de Contabilidad					
Herramientas de Finanzas					
Internet					

Otra (especifique): _____

7. En una escala del 1 al 5, siendo 1 lo menos importante 5 lo más importante, considere el grado de experiencia que considera usted, requiere una persona en un puesto administrativo

	1	2	3	4	5
Experiencia en Manejo de equipos de trabajo					
Experiencia en Finanzas					
Experiencia en Mercadeo					
Experiencia en Recursos humanos					
Experiencia en Ingeniería industrial					

Otra (especifique): _____

8. En una escala de 1 a 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante, califique el grado de importancia las habilidades sociales que requiere tener un individuo en un puesto administrativo:

	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo					
Liderazgo					
Tolerancia a los errores					
Comunicación interpersonal					
Trabajo bajo presión					

Otra (especifique): _____

9. ¿Qué idiomas considera usted que son necesarios para un puesto administrativo en su empresa? (respuesta múltiple):

Español Inglés Portugués Alemán Mandarín

Francés Japonés Otro: _____

10. ¿Qué remuneración mínima piensa usted que debería recibir un individuo posicionado en el área administrativa (colones costarricenses):

¢250.000-¢349.999

¢350.000-¢449.999

¢450.000-¢549.000

¢550.000-¢649.999