

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Facultad de Ciencias Empresariales



Seminario de Graduación

Competitividad del Mercado Laboral Costarricense

Tutora

M.Sc. Vanessa Zamora G.

Alumna

Natalia M. Jiménez C.

Abril, 2015

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	3
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I.....	4
1.1 Introducción.....	4
1.2 Antecedentes.....	5
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivo general	8
1.5 Objetivos específicos.....	8
1.6 Problema y pregunta de investigación.....	9
1.7 Hipótesis	9
1.8 Alcances.....	10
1.9 Limitaciones	10
CAPÍTULO II	11
2.1 Marco Teórico	11
2.1.1 Competitividad.....	11
2.1.2 Competitividad empresarial	12
2.1.3 Mercado laboral	13
2.1.4 Competencias laborales	14
2.1.4.1 Tipos de competencias	16
Competencias específicas.....	16
Competencias genéricas o transversales	16
2.1.5 Profesionales.....	18
2.1.6 Estudiantes	18
CAPÍTULO III	19
3.1 Tipo de investigación.....	19
3.1.1 Investigación descriptiva	19
3.1.2 Investigación exploratoria.....	19
3.2 Enfoque de la investigación.....	20
3.3 Población	20
3.4 Muestra	21
3.5 Fuentes.....	21
3.5.1 Fuentes primarias	21

3.5.2 Fuentes secundarias	21
3.6. Instrumento	21
3.6.1 Cuestionario	21
3.6.2 Entrevista	22
3.7 Variables	22
CAPÍTULO IV	25
4.1 Análisis de resultados	25
Objetivo N. ° 1	25
Objetivo N. ° 2	29
Objetivo N. ° 3	35
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
Anexo N. ° 1	48
Anexo N. ° 2	52

GRÁFICOS

Gráfico N. ° 1	25
Gráfico N. ° 2	27
Gráfico N. ° 3	28
Gráfico N. ° 4	29
Gráfico N. ° 5	30
Gráfico N. ° 6	33
Gráfico N. ° 7	34
Gráfico N. ° 8	35
Gráfico N. ° 9	36
Gráfico N. ° 10	38
Gráfico N. ° 11	39

TABLAS

Tabla N. ° 1	23
--------------------	----

Competencias que requiere el mercado laboral de Costa Rica del profesional en ciencias económicas-administrativas al momento de acceder a un puesto de trabajo y para su desarrollo

RESUMEN

Debido a los constantes cambios en el contexto actual y ante la necesidad de profesionales capaces de enfrentar situaciones diversas y complejas, esta investigación busca analizar las competencias que requiere el mercado laboral costarricense de los profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas, mediante una entrevista aplicada a 5 empleadores y una encuesta aplicada a 50 estudiantes de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).

A partir de los resultados y el análisis realizado, se determina que existen suficientes oportunidades de trabajo en las áreas de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas. Pero, a la vez, las empresas y las organizaciones demandan más profesionales con diferentes tipos de habilidades, destrezas y aptitudes. En este sentido, el papel de las universidades en la formación y desarrollo de competencias es muy importante.

Palabras claves: competencias, mercado laboral, profesionales.

ABSTRACT

Because to constant challenges and changes in the actual context and the constant need of professionals able to face different and complex situations, this research aims to analyze competences required by the Costa Rican labor market of the business administration, accounting and finance professionals, through an interview applied to 5 employers and a survey applied to 50 students from the Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).

Based on the results and the analysis, it is concluded that, there are enough job opportunities in the field of business administration, accounting and finance, but at the same time, companies and organizations demand more professionals with different types of skills, abilities and competences. In this regard, the role of universities in training and competences development is very important.

Key words: competences, labor market, professionals.

CAPÍTULO I

1.1 Introducción

En un entorno cada vez más competitivo, los profesionales necesitan desarrollar y tener aquellas competencias fundamentales tanto para acceder con mayor facilidad al mercado laboral como para desempeñar su trabajo de la mejor manera. A la vez, dados los constantes cambios, es necesario que el profesional busque la forma de reinventarse y adaptarse a diversos escenarios mediante la adquisición de nuevas habilidades acorde con las necesidades del medio laboral en el cual llevan a cabo sus funciones.

Las empresas actualmente necesitan contar con personal que demuestre la capacidad de ejecutar su trabajo eficientemente, que tenga los conocimientos teóricos, pero que cuente con una serie de habilidades y destrezas que le permitan ser más competente; por ejemplo, características interpersonales relacionadas a la capacidad de desenvolvimiento, disponibilidad para trabajar con otros compañeros, resolución de problemas, entre otros. Además, se espera del profesional el dominio de idiomas, siendo el inglés un elemento de suma importancia al momento de obtener un empleo, así como también es deseable el contar con algún tipo de certificación y especialización que agregue valor a las habilidades con las que el profesional cuenta y que ayudan a complementar el conocimiento.

Cada vez, es más común encontrar las descripciones de puestos o los requerimientos en términos de competencias, especialmente por parte de diversas empresas que han llegado y se han establecido en suelo costarricense. Sin embargo, independientemente de que la organización sea pública o privada, nacional o extranjera, lo cierto es que actualmente el mercado laboral exige determinadas destrezas que se espera formen parte del profesional y que son necesarias tanto para acceder a un puesto de trabajo como para el buen desempeño.

Además, es importante mencionar que en los últimos años el escenario de la educación superior ha experimentado un cambio en relación con el énfasis en cuanto a la oferta de carreras se refiere, inclinándose más hacia las áreas de ingeniería, así como también por las ciencias económicas-administrativas; esto debido a que el perfil que actualmente solicitan muchas empresas requiere profesionales que representen algunas de las carreras mencionadas con anterioridad.

Aunado a lo anterior, cabe destacar el rol de la academia como un actor que desempeña un papel fundamental en la preparación de sus estudiantes y el desarrollo de competencias, esto como parte de su responsabilidad por garantizar un perfil de profesional lo suficientemente preparado para poder satisfacer las demandas del mercado laboral actual.

Ahora bien, dado que las áreas de las ciencias económicas-administrativas, forman parte de las carreras más demandadas dentro del mercado laboral costarricense, es que la presente investigación está enfocada en analizar el tipo de competencias y habilidades que necesita el profesional en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas, para poder acceder al mercado laboral costarricense y lograr un buen desempeño profesional.

1.2 Antecedentes

Según un estudio en materia de capital humano realizado por la Coalición Costarricense de Iniciativas para el Desarrollo (CINDE, 2013) mencionado por *The Talent Place* (2014), se determinó que diez carreras universitarias son las que actualmente gozan de una mayor demanda en el mercado laboral costarricense. Se encontró en las primeras tres posiciones las siguientes: Ingeniería en Software y Computación, Administración de Empresas y Contabilidad. Actualmente, el mercado está abriendo muchas posibilidades para las personas con formación en ciencias exactas, tales como las ingenierías, carreras técnicas, contabilidad, finanzas y administración (Córdoba, 2014).

Aunado a lo anterior, cabe destacar que según el estudio realizado por CINDE (2013), mencionado por *The Talent Place* (2014), también logró identificar competencias basadas en las habilidades blandas o “*soft skills*” que para los empleadores son importantes pero que, al mismo tiempo, son difíciles de encontrar en los aspirantes a un determinado puesto de trabajo. Entre las principales competencias requeridas se encuentra: trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, servicio al cliente y conocimiento del mismo, capacidad analítica y de resolución de problemas, deseos de aprender, curiosidad investigativa y estar a la vanguardia; adaptabilidad, saber priorizar y manejo de tareas múltiples; ética, compromiso, honestidad e integridad.

Además, dentro de las competencias anheladas en el profesional actual se encuentra el dominio de idiomas; primordialmente el inglés, así como las empresas, sobre todo las enfocadas al área de

servicios, demandan profesionales que dominen otros idiomas como el francés, italiano y portugués.

Además, según Hernández (2008), las empresas nacionales y extranjeras tienen una gran necesidad de personal que hable, lea y escriba al menos una segunda lengua, especialmente el inglés. Para Laura Centeno, gerente de Desarrollo de Negocios de la consultora de Recursos Humanos Manpower, hay mucha gente buena ya sea en el campo de la contaduría y las finanzas, pero sin el dominio del inglés que están requiriendo empresas transnacionales, siendo necesaria esta competencia, pues el profesional requiere comunicarse y brindar reportes en dicho idioma (Córdoba, 2014). A la vez, la misma funcionaria de Manpower, en entrevista concedida al periódico digital “crhoy.com”, expresó: “el idioma inglés ya no es un plus, sino una necesidad (Contreras, 2013).

Aunado a lo anterior, Gabriela Llobet del CINDE señala lo siguiente:

Definitivamente hay que seguir luchando porque necesitamos mejorar nuestro nivel de inglés como población total..., porque nos hemos dado cuenta de que eso marca una diferencia en cuanto a empleabilidad y para conseguir trabajos cada día más calificados. El conocimiento de un tercer idioma o de otros idiomas es cada vez más importante y hemos visto que hay un mayor interés por el portugués, y definitivamente constituye ese tercer idioma importante porque nos sirve para atender desde Costa Rica a una economía emergente como Brasil” (Contreras, 2013).

También, cabe destacar que para el caso específico de la carrera de Administración de Negocios, se menciona la necesidad de que el estudiante además del bachillerato y licenciatura, considere la posibilidad de desarrollar una especialización en Administración y Gerencia de Proyectos (Córdoba, 2014), debido a que es un área con mucho auge y potencial ya que las empresas cada día trabajan en la gestión de diferentes proyectos a lo largo de los diversos departamentos y niveles de la organización (The Talent Place, 2014).

Por tanto, dado lo expuesto con anterioridad, puede resumirse en palabras de Vanessa Gibson, funcionaria del CINDE, mencionada en Fernández (2014), lo siguiente: “aunque una persona sea

profesional, debe de reforzar sus capacidades, tomar cursos, especializarse o certificarse en ciertas áreas...Hoy por hoy, las empresas contratan a la gente por tener una serie de características y habilidades blandas y técnicas”.

1.3 Justificación

En el cuarto trimestre del 2014, el desempleo en Costa Rica subió un 1,4%, respecto al cuarto trimestre del 2013. Se alcanzó así un 9,7%, lo cual representa una cantidad aproximada de 220.175 personas sin trabajo, esto según datos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

La paradoja del caso consiste en que mientras la gente se queja al no encontrar empleo, las empresas no logran ocupar los puestos ofertados debido a una carencia de habilidades de acuerdo con el perfil de trabajadores solicitados a pesar de que las empresas estén sedientas de talento, les cuesta hallar lo que necesitan.

Según el último estudio de “Escasez de Talento” elaborado por Manpower Group, mencionado en Montero (2014), reportó que en el 2014 un 51% de las empresas en Costa Rica enfrentaron dificultades para cubrir vacantes. En parte se encuentra justificado no solo en el hecho de que no haya la suficiente cantidad de profesionales y técnicos en las áreas que se requieren, sino también que las empresas buscan profesionales con competencias que van más allá del conocimiento técnico o profesional, porque tal como señala García (citado por Contreras, 2012) “el mercado cada día se vuelve más exigente en términos de atributos y capacidades que se esperan de una persona para que ocupe un puesto de trabajo”. En este sentido, Vanessa Gibson, directora de Post Establecimiento de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), considera que Costa Rica tiene un importante reto en lograr cubrir las necesidades de las empresas, las cuales están durando más en conseguir los perfiles de empleados que buscan (Fernández, 2014).

Por tanto, dada la importancia que actualmente se da al tema de las habilidades y debido a las necesidades y requerimientos demandados, se pretende analizar las competencias que requiere el mercado laboral de Costa Rica de los profesionales en ciencias económicas-administrativas al momento de acceder a los puestos de trabajo y para su desarrollo.

Lo anterior se convierte en un aporte de utilidad para que los estudiantes universitarios puedan identificar y reflexionar acerca de las principales habilidades que demanda el mercado laboral, así como tomar decisiones informadas en cuanto a cuáles oportunidades de trabajo hay en el mercado para así aprovechar y adaptarse mejor a estas.

De igual forma, desde el punto de vista académico, se le brinda la oportunidad a la universidad de conocer cuáles son las habilidades y exigencias que demanda el mercado laboral actual y así tomar acciones que tengan por objetivo el contribuir al desarrollo de determinadas habilidades en el estudiante, garantizando la formación de mejores profesionales.

1.4 Objetivo general

Analizar las competencias que requiere el mercado laboral de Costa Rica de los profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas al momento de acceder a los puestos de trabajo y en su desempeño.

1.5 Objetivos específicos

- Determinar las áreas en las que se desempeñan los profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas para así conocer las opciones de empleo en el mercado laboral y la relación existente entre lo estudiado en la carrera con lo realizado en el trabajo.
- Determinar las competencias requeridas en el mercado laboral costarricense de los profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas al momento de acceder a un puesto de trabajo, para así tener una mayor información acerca de las principales exigencias y habilidades idóneas tanto para cubrir los puestos de trabajo como para lograr un buen desempeño en el ejercicio profesional.
- Identificar el papel de la academia en la preparación de sus estudiantes en relación con el grado de responsabilidad en la formación de las habilidades y las competencias necesarias que exige el mercado laboral actual.

1.6 Problema y pregunta de investigación

Las tendencias del mercado laboral presentan nuevas exigencias, retos y desafíos, lo que demanda conocimientos y habilidades determinadas. Actualmente, existen en el país una serie de organizaciones tanto de carácter público como privado, empresas nacionales y extranjeras que en su conjunto contribuyen al crecimiento económico al brindar oportunidades de empleo.

Sin embargo, a pesar de las oportunidades que puede representar el hecho de que las empresas ofrezcan la posibilidad de acceder a puestos de trabajo, tienen dificultades al momento de conseguir el personal idóneo, ya sea porque existe una mayor oferta de profesionales en las áreas de ciencias sociales, que poco tiene que ver con el perfil solicitado por las empresas; así como la escasez de técnicos y de ingenieros; o bien, los profesionales de las áreas más demandadas como las ingenierías o ciencias económicas (Administración de Empresas, Contaduría y Finanzas) carecen de habilidades adicionales que van más allá del conocimiento propio de su carrera.

Por lo tanto, dada la situación actual en el mercado laboral costarricense y tomando en consideración la importancia que tienen las profesiones relacionadas al área de las ciencias económicas como parte de las carreras que gozan de demanda, surge la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las competencias que requiere el mercado laboral de Costa Rica de los profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas al momento de acceder a los puestos de trabajo y para un adecuado desarrollo?

1.7 Hipótesis

Una vez finalizado el trabajo, se logrará analizar y determinar las competencias del profesional en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas, necesarias al momento de acceder a un puesto de trabajo como para su desarrollo, lo cual es de suma importancia para que el estudiante y profesional en ciencias económicas tenga un mayor conocimiento sobre cuáles son los requerimientos exigidos por el mercado laboral costarricense.

1.8 Alcances

La presente investigación dará la oportunidad de indagar sobre cuáles son las principales áreas de trabajo en las que se desarrollan los estudiantes de ciencias económicas-administrativas de la ULACIT.

La trascendencia de esta investigación radica en la importancia de determinar las competencias y las habilidades requeridas en el mercado laboral costarricense de los profesionales del área de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas al momento de ocupar un puesto de trabajo, así como en su desempeño.

Dicha investigación, a la vez, permite identificar el papel que juega la academia como un ente responsable en el desarrollo y aprendizaje de habilidades y competencias en el estudiante de ciencias económicas-administrativas, teniendo un rol importante en su preparación.

1.9 Limitaciones

- El factor tiempo es una de las limitantes al momento de llevar a cabo la investigación, porque se desarrollará durante el primer cuatrimestre del 2015 (15 semanas). Sin embargo, para la semana 13 se espera que el proyecto esté debidamente revisado por un filólogo, así como también el video con los principales aspectos de la investigación debe de estar realizado. Así, se puede observar que el tiempo para el desarrollo del trabajo es corto.
- Las personas a las cuales se les realizará la encuesta podrían no leer detalladamente las preguntas y podrían responder lo primero que se les ocurra y, por ende, contestar la encuesta de manera rápida y sin el mayor interés por responder concienzudamente.
- La muestra seleccionada, tanto para entrevistar a los empleadores (5 personas) como para la aplicación de las encuestas a los estudiantes universitarios (50 personas), es pequeña como para que sea lo suficientemente representativa, con lo cual se dejan de lado las opiniones de un mayor número de empleadores de diversas organizaciones como de estudiantes de distintas universidades a la ULACIT.

CAPÍTULO II

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Competitividad

Antes de brindar algunas definiciones sobre competitividad, es necesario enfatizar que el debate en torno al tema puede ser visto, abordado, estudiado y conceptualizado en sus distintos niveles (país, industria y empresa). Siendo la competitividad país o de carácter macro, crucial para determinar en gran medida la competitividad en el plano industrial y empresarial.

Cabe destacar que el uso generalizado del tema de competitividad empieza en la década de los años ochenta. Ha sido discutido tanto en los sectores público y privado y se ha generado, a la vez, una serie de conceptos. Sin embargo, en la década de los años noventa, el diamante de la competitividad de Michael Porter se propone como modelo teórico. En este sentido, el eje de la propuesta de Porter para analizar la competitividad es la identificación de cuatro clases de atributos país: condiciones de factores; condiciones de demanda; la estrategia de empresa, la estructura y la rivalidad; y las industrias relacionadas y de soporte.

Porter considera esos cuatro atributos como “constituyentes de un sistema interactivo, y es esta interacción entre ellos la que crea la ventaja competitiva de las naciones” (Smith, 2010, p. 119).

Tal y como lo apunta Díaz (2010), a partir de este ejercicio teórico este autor propone una clasificación de las etapas de desarrollo: una impulsada por los factores, una segunda impulsada por la eficiencia y una tercera impulsada por la innovación; además de dos transiciones entre las etapas.

Además, desde el punto de vista del Foro Económico Mundial, la competitividad es considerada como el “conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país” (Schwab, 2009, p.4); por lo tanto, las economías competitivas son las que tienen ubicados correctamente factores que impulsan mejoras de productividad sobre las cuales la prosperidad presente y futura se construyen. Para este organismo, los determinantes de la competitividad se encuentran agrupados en 12 pilares o temáticas, a saber: instituciones, infraestructura, estabilidad macroeconómica, salud y educación primaria, educación superior y

capacitación, eficiencia de los mercados de bienes, eficiencia de los mercados laborales, sofisticación del mercado financiero, disposición tecnológica, tamaño del mercado y sofisticación de los negocios e innovación.

Tal como lo señala el Grupo Consultivo sobre la Competitividad (1995) citado por García (2013), la competitividad implica elementos de productividad, eficiencia y rentabilidad. Es un medio poderoso para alcanzar mejores niveles de vida y un mayor bienestar social. Al aumentar la productividad y la eficiencia en el contexto internacional, la competitividad brinda a nivel mundial la base para incrementar los ingresos de las persona. Debe considerarse la competitividad como un medio básico para mejorar el nivel de vida, crear empleo para los desempleados y erradicar la pobreza.

2.1.2 Competitividad empresarial

A nivel de empresas, puede decirse que el concepto de competitividad está vinculado directamente con la habilidad de estas para operar rentablemente en un mercado determinado. La ventaja competitiva en una empresa “está determinada en la habilidad, recursos, conocimientos y atributos disponibles en la empresa, mismos que carecen sus competidores o poseen en menor medida, obteniendo rendimientos superiores a las de aquellos” (Velázquez, 2004, p. 84).

Según Rubio y Aragón (2006), la competitividad de una empresa se define como la capacidad para alcanzar una posición competitiva favorable que le permita la obtención de un desempeño superior a las empresas de la competencia. Además, Solleiro y Castañón (2005) señalan que la competitividad es la capacidad de una organización para mantener o incrementar su participación en el mercado basada en nuevas estrategias empresariales, en un sostenido crecimiento de la productividad, en la capacidad interempresarial para participar en negociaciones con diferentes instituciones y otras compañías, en un ambiente competitivo determinado por el sector y el mercado de los consumidores y en políticas introducidas por los gobiernos nacionales y alianzas económicas regionales.

Cabe agregar que la competitividad de las empresas depende tanto de factores externos relacionados a la competitividad del país; por ejemplo: la estabilidad macroeconómica, la apertura y el acceso a mercados internacionales o la complejidad de la regulación para el sector empresarial;

así como también depende de los factores internos de la propia empresa tales como la planeación estratégica; innovación y tecnología; certificación de calidad y recurso humano (Estrada, García y Sánchez, 2009). En este sentido, cabe destacar al capital humano como un elemento fundamental para elevar la productividad y conseguir que la organización sea más competitiva.

Entonces, debido a la importancia que tiene el capital humano y a las exigencias que presenta la economía globalizada, en el actual mercado laboral las empresas se interesan por buscar personas con las competencias y las habilidades necesarias para crear valor, para ser competitivas y capitalizar las oportunidades que el entorno global está generando (Venegas, 2014).

2.1.3 Mercado laboral

El mercado laboral es el entorno en el que se interrelacionan las ofertas de trabajo y las demandas de empleo. Por tanto, constituye el ámbito en el que se define y desarrolla todo lo relacionado con las ocupaciones: empresas, personas que buscan empleo, contratos, instituciones, etc. (Ideas propias, 2004, p. 1).

Según Fontana (2003, p.122), el mercado laboral se define como “aquel mercado específico que se compone de dos variables fundamentales: la oferta de mercado laboral y la demanda de mercado laboral”.

Al tomar como referencia las definiciones expuestas con anterioridad, puede observarse claramente como las mismas coinciden en que el mercado laboral se caracteriza por la interrelación de dos variables fundamentales como la oferta y la demanda. La demanda se constituye por la totalidad de los puestos de trabajo vacantes, que son ofrecidos por las empresas a los trabajadores, mientras que la oferta está constituida por el conjunto de trabajadores que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un salario.

Actualmente, el mercado laboral de Costa Rica presenta un desempleo de aproximadamente un 9,7%; es decir, 220.175 personas se encuentran sin ocupación (Rodríguez, 2015). Parte de esta problemática se debe a la baja escolaridad de la fuerza laboral y trabajadores menos calificados o que no se ajustan a los perfiles solicitados por las empresas. Ello genera que se disminuyan las

oportunidades de buscar un empleo, mientras que existe variedad de opciones de trabajo en áreas como la administración de empresas, ingenierías y contabilidad que son desaprovechadas.

Por lo tanto, la oferta laboral no coincide con la demanda de las organizaciones, porque los requerimientos como parte de las nuevas características del mercado han cambiado y donde al parecer ya no es suficiente contar con algunos conocimientos o con un título académico, sino que se necesita diversidad de competencias que pueden ir desde el manejo de un idioma hasta la capacidad de resolver conflictos.

2.1.4 Competencias laborales

A partir de la década de los setenta, el concepto de competencia comienza a adquirir importancia, específicamente en el año 1973, cuando David McClelland, a través de la consecución de diversos estudios, demuestra que los expedientes académicos y los test de inteligencia por sí solos no eran capaces de predecir con fiabilidad la adecuada adaptación a los problemas de la vida cotidiana, y en consecuencia el éxito profesional. Esto lo llevó a buscar nuevas variables a las cuales llamó competencias.

Ya para la década de los años ochenta, el tema de las competencias comienza a tomar mayor relevancia debido a la urgencia de fomentar la mano de obra y ante las demandas surgidas en el sistema educativo y productivo.

Cabe mencionar que dada la importancia que ha adquirido el tema de competencias, desde McClelland hasta la actualidad, diversos autores, organismos y entidades han dado su aporte en cuanto a la definición de dicho concepto, dejando como muestra numerosas definiciones en la literatura.

Destacándose alguna de ellas y siguiendo un orden cronológico:

Según Boyatzis (1982), las competencias constituyen el conjunto de características de una persona, que está directamente relacionado con la buena ejecución en un puesto de trabajo o de una determinada tarea. Para Spencer y Spencer (1993, p. 9): “la competencia es una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo definido en términos de criterios”.

En el caso de Bunk (1994, p. 9), señala que “posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo”.

La competencia es la posesión y desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes que permiten a la persona desempeñarse eficientemente en su área profesional, así como adaptarse a nuevas situaciones y, de ser necesario, transmitir sus conocimientos, habilidades y actitudes a áreas profesionales vinculadas. Además, integra las capacidades para desarrollar funciones y situaciones de trabajo en el nivel requerido por el empleo e incluye la anticipación de problemas, la evaluación de consecuencias y la posibilidad de participar activamente en la mejora de su actividad (Arroyo, 2000).

Para Arbeláez, Corredor y Pérez (2009, p.50) “la competencia es la capacidad de desempeño integrada por el saber. El saber hacer, el ser y el saber convivir. Hace referencia a la convergencia de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, valores y sentimientos, para reconocer una situación problemática y resolverla adecuadamente”. En este sentido, Hellerriegel (2009), citado por Cojulún (2011), se refiere a la competencia como: “la combinación de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que contribuyen a la efectividad personal. Es la capacidad de movilizar y aplicar correctamente en un entorno laboral determinado, recursos propios como, habilidades, conocimientos y actitudes y recursos del entorno para producir un resultado definido” (p.11).

En este sentido, cabe agregar que cuando se habla de competencias laborales de un empleado en una organización, se refiere a cuáles son las tareas que sabe hacer y cuáles no, por qué las hace, cómo las hace, cuánto sabe de sus funciones, cómo pone en práctica lo que sabe y fundamentalmente cómo aporta exactamente al cumplimiento de las metas de una empresa (2014, Santana).

Se observa, pues, que existen variadas definiciones en torno al concepto en cuestión, las cuales han ido evolucionando llegando a considerar aspectos tales como conocimientos, habilidades, motivos y valores, que se construyen en el proceso de interacción social y que expresan la autodeterminación de la persona en el ejercicio eficiente y responsable de la profesión (González,

2006). Así se va más allá de un concepto de competencias profesionales simple, que remite principalmente a cualidades de carácter más cognitivo y operativo.

2.1.4.1 Tipos de competencias

Cabe destacar que diversos autores han establecido diferentes criterios para clasificar a las competencias. Sin embargo, generalmente se distingue entre competencias genéricas y competencias específicas, siendo las primeras aquellas que pueden ser empleadas en distintos puestos de trabajo y las segundas aquellas que solo se requieren en un puesto de trabajo concreto (Markus, 2005).

- Competencias específicas

Este tipo de competencias se relacionan con un perfil profesional determinado y se encuentran directamente relacionadas con el conocimiento concreto de un área temática. Por tanto, puede decirse que este tipo de competencias son la base particular del ejercicio profesional y están vinculadas a condiciones específicas de ejecución. Se relacionan con la disciplina, son propias de cada profesión; permiten compatibilidad entre los diferentes programas de una disciplina y la definición de cada profesión; son consecuencia de los conocimientos y habilidades adquiridos a través de un programa educativo resultado del aprendizaje (Lara y Coronado, 2005).

- Competencias genéricas o transversales

Según Rodríguez (2012):

Las competencias transversales son aquellas competencias genéricas, comunes a la mayoría de profesiones y que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos adquiridos y también valores. Se refiere de forma amplia, a aquellas, que sin ser específicas de un determinado puesto de trabajo o de una determinada profesión, son necesarias para desempeñarse de forma competente en el nivel requerido por el empleo, al tiempo que permiten una continua adaptación al mercado laboral. Se entiende por tanto como un conjunto de habilidades de amplio alcance que afectan a distintas clases de tareas y que se

desarrollan en situaciones distintas, por lo que son ampliamente generalizables y transferibles, dando como resultado una ejecución profesional eficaz (p.32).

Dichas competencias son comunes a una amplia gama de profesiones y son fundamentales en una sociedad de transformación, donde el desempeño profesional eficiente en una sociedad globalizada y del conocimiento exige, tanto las competencias específicas propias del ejercicio de una determinada profesión, como de competencias genéricas que son necesarias en diversas profesiones. Ejemplo de ellas son: trabajo en equipo, resolución de problemas, adaptación a los cambios, liderazgo, comunicarse en un segundo idioma, conocimientos en informática, entre muchas otras. En este sentido, Corominas (2001, p.306) menciona que “la preparación profesional abarca, pues, tanto la formación o entrenamiento en competencias específicas de la profesión... como el entrenamiento en competencias genéricas comunes en muchas profesiones”.

Además, entre otras de las características de las competencias genéricas, se puede decir que las mismas son transferibles, ya que se aplica a cualquier ambiente donde existe una organización productiva como la familia, la comunidad, la empresa. También, cabe destacar que dichas competencias generan el desarrollo continuo de nuevas capacidades y son observables y medibles; por lo tanto, es posible evaluarlas y certificar que una persona cuenta con ellas.

Aunado a lo anterior y como una manera de desglosar de manera más clara las características de las competencias genéricas, se toma como referencia a Tobón (2006), para el cual las características de este tipo de competencias se pueden resumir de la siguiente manera:

Aumentan las posibilidades de encontrar empleo, al permitir a las personas el cambio de un trabajo a otro.

Favorecen la gestión, la consecución y la conservación del empleo.

Permiten la adaptación a diferentes entornos laborales, requisito esencial para afrontar los constantes cambios en el trabajo dados por la competencia, la crisis económica y la globalización.

No están ligadas a una ocupación en particular.

Se adquieren mediante procesos sistémicos de enseñanza y aprendizaje.

Su adquisición y desempeño pueden evaluarse de manera rigurosa.

2.1.5 Profesionales

Según Catellanos (2010), un profesional es aquella persona que puede brindar un servicio o elaborar un bien garantizando el resultado con excelencia, puede ser una persona con un reconocimiento de grado universitario, técnico o experto en cierto tema. Cabe destacar que el ser profesional va más allá de lo que dice un papel o título pues también es necesario adquirir y entrenarse en cualidades que contribuyen a desempeñarse con excelencia. En este sentido, puede decirse que los buenos profesionales jamás abandonan la educación, siempre quieren saber más, actualizan sus estudios, toman cursos, aprenden idiomas, entre otros (Universia, 2013).

2.1.6 Estudiantes

Se le llama estudiante a la persona que se dedica a aprender, ya sea por cuenta propia o mediante la asistencia en una institución educativa (sobre conceptos.com, 2014), llámese escuela, colegio o instituto, así como también la universidad, siendo esta última considerada la institución de educación superior y en la cual se toma alrededor de cinco años para prepararse a nivel profesional.

Además, cabe agregar que la responsabilidad del estudiante es aprender todo lo que se da en el aula y ser autodidacta, es decir, no depender de lo estrictamente visto en clase, sino buscar las fuentes de información necesarias para ampliar su conocimiento (Pérez, 2014).

CAPÍTULO III

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Investigación descriptiva

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación descriptiva es aquella que “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis...Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad contexto o situación” (p.80).

Por tanto, al partir de la definición anterior, se considera que la presente investigación es descriptiva por el hecho de que se buscará tener mayor claridad y precisión en cuanto a las competencias que requiere el mercado laboral, a través de las diversas consideraciones de las personas relacionadas con el tema. Por ello, se trabajará sobre una realidad de hecho al presentar una interpretación correcta, a través de la recolección de datos, exposición y resumen de la información de manera cuidadosa, para luego analizar los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

3.1.2 Investigación exploratoria

La investigación se enmarca dentro del tipo exploratorio porque si bien es cierto el tópico relacionado a competencias laborales ya ha sido desarrollado. Cabe destacar que para la presente investigación se aborda la temática de las competencias que requiere el mercado laboral, específicamente en las áreas de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas, porque son campos poco estudiados y sirven a la vez de antecedente o preparación para otras investigaciones.

Además, cabe destacar que una investigación de tipo exploratoria permite incrementar el grado de conocimiento del investigador respecto al tema; ayuda a generar criterio y dar prioridad a algunos problemas (Namakforoosh, 2005).

3.2 Enfoque de la investigación

Respecto al enfoque, puede decirse que la misma es de carácter cuantitativo por cuanto “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández *et al.*, 2010, p. 4).

En este sentido, cabe agregar que en la presente investigación se utilizará la encuesta como recurso estadístico e instrumento de análisis de datos, la cual se aplicará a individuos que tengan relación con el tema en cuestión al proporcionar resultados que ayudarán a corroborar la hipótesis establecida y analizar el fenómeno en estudio.

A la vez, el enfoque de la investigación es cualitativo porque entre sus propósitos se encuentra obtener información de los participantes fundamentada en las percepciones, las creencias, las opiniones, los significados y las actitudes. Así, la presente investigación aplicará la entrevista como un medio de recolección de la información, caracterizado porque la persona comparte oralmente con el investigador aquello que concierne a un tema específico o un evento acaecido en su vida (Vargas, 2012).

Por lo tanto, dado lo anterior, la investigación se enmarca dentro de un enfoque mixto, pues implica la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos para lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández *et al.*, 2010).

3.3 Población

Respecto a la población, se encuentra conformada aproximadamente por 3.800 personas que componen el total de estudiantes de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).

Además, se toma en cuenta la población integrada por organizaciones tanto del sector público como privado, especialmente del sector bancario y empresas de carácter transnacional.

3.4 Muestra

La muestra de la presente investigación es del tipo no probalística, porque “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Hernández *et al.*, 2010, p.176).

El tamaño de la muestra es de 50 estudiantes de la ULACIT, ya sea de bachillerato con un mínimo de tercer año de carrera, así como también estudiantes de licenciatura y maestría en las áreas de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas, que laboren tanto en el sector privado como público de Costa Rica.

Además, se tomará como mínimo una muestra de 5 personas encargadas del Departamento de Recursos Humanos, específicamente del Banco Central de Costa Rica, Banco Davivienda, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Scotiabank y la empresa Chiquita Brands.

3.5 Fuentes

Para la realización de la investigación se utilizarán tanto fuentes primarias como secundarias.

3.5.1 Fuentes primarias

Se obtendrá información de primera mano a través de la aplicación de encuestas y entrevistas a las muestras seleccionadas.

3.5.2 Fuentes secundarias

Además, se utilizará la información contenida en libros, informes, artículos, estudios, tesis, sitios de internet, entre otras fuentes de carácter secundario que sirvan de apoyo y complemento para la investigación.

3.6. Instrumento

Para la medición y la recolección de datos se utilizarán las siguientes técnicas:

3.6.1 Cuestionario

Dicho instrumento es, quizás, el más utilizado para la recolección de datos, el cual “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández *et al.*, 2010, p. 217).

En la presente investigación, el cuestionario tipo encuesta conformado por 11 preguntas será aplicado a la muestra de los 50 estudiantes de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas de la ULACIT (Ver anexo N.º 1).

3.6.2 Entrevista

Tal y como lo menciona Bernal (2010, p.194), la entrevista es una “técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. La entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta”.

Para obtener información de carácter más profundo en cuanto al tema de competencias requeridas en el mercado laboral, se entrevistará como mínimo a 5 encargados y especialistas de Recursos Humanos de las organizaciones tanto del sector público como privado que conforman la muestra (Ver anexo N.º 2).

3.7 Variables

A continuación, se muestra el cuadro de operacionalización de las variables, las cuales se definen como propiedades que pueden variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

Tabla N.º 1

Cuadro de la operacionalización de las variables

Objetivos específicos	Variable	Conceptualización	Indicador	Definición instrumental	Definición operacional
<ul style="list-style-type: none"> Determinar las áreas en las que se desempeñan los profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas. 	Áreas	<p>Para este caso, se entiende por área a un campo en específico en el cual se desarrollan una serie de funciones y actividades dentro de la empresa u organización.</p> <p>Por ejemplo: contabilidad, mercadeo, recursos humanos, gestión de proyectos, entre otros.</p>	Lista con las áreas o campos en los cuales se desempeñan las personas encuestadas.	<p>La variable será evaluada a través del instrumento de cuestionario tipo encuesta.</p> <p>La variable será evaluada a través del instrumento entrevista.</p>	<p>La variable será evaluada a través de las preguntas: 1, 2, 3 del cuestionario tipo encuesta.</p> <p>La variable será evaluada a través de la pregunta: 1 de la entrevista a empleadores.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Determinar las competencias requeridas en el mercado laboral costarricense de los profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas. 	Competencias	<p>Capacidades que integran conocimientos, habilidades y actitudes para responder eficazmente a las exigencias del entorno social y del ejercicio profesional (Silva, 2009).</p>	Lista de competencias y habilidades que las personas encuestadas y entrevistadas consideran que son requeridas en el mercado laboral.	<p>La variable será evaluada a través del instrumento de cuestionario tipo encuesta.</p> <p>La variable será evaluada a través del instrumento entrevista.</p>	<p>La variable será evaluada a través de las preguntas: 4, 5, 6 del cuestionario tipo encuesta.</p> <p>La variable será evaluada a través de las preguntas: 2, 3, 4 de la entrevista a empleadores.</p>

<p>▪ Identificar el papel que juega la academia en la preparación de sus estudiantes.</p>	<p>Papel de la academia</p>	<p>Función o rol que desempeñan las universidades dentro de un contexto determinado.</p>	<p>Consideraciones por parte de las personas encuestadas y entrevistadas acerca del rol de la universidad en la formación de competencias.</p>	<p>La variable será evaluada a través del instrumento de cuestionario tipo encuesta.</p> <p>La variable será evaluada a través del instrumento entrevista.</p>	<p>La variable será evaluada a través de las preguntas: 7, 8, 9, 10, 11 del cuestionario tipo encuesta.</p> <p>La variable será evaluada a través de las preguntas: 5, 6, 7 de la entrevista a empleadores.</p>
---	-----------------------------	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia (2015).

CAPÍTULO IV

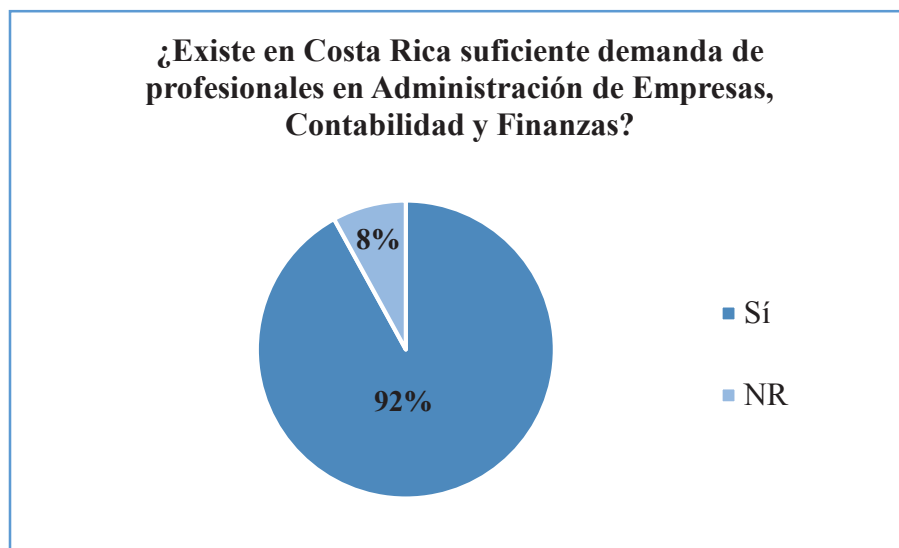
4.1 Análisis de resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados tanto de los cuestionarios aplicados como de las entrevistas realizadas. Así, se muestra el siguiente análisis de los resultados por objetivo específico:

Objetivo N. ° 1: Determinar las áreas en que se desempeñan los estudiantes de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas.

Primeramente, como parte de la evaluación de la variable (áreas de desempeño laboral) del primer objetivo, se planteó una pregunta que permitiera conocer la consideración por parte de los estudiantes universitarios acerca de la existencia en Costa Rica de suficiente demanda de profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas. Se desprenden así los siguientes resultados:

Gráfico N. ° 1



Fuente: Elaboración propia (2015).

Tal y como se puede observar en el gráfico anterior, un 92% de las 50 personas encuestadas consideran que en Costa Rica sí hay suficiente demanda de profesionales en las áreas de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas. Además, un 8% no respondió la pregunta planteada.

Cabe destacar que según lo expresado por la mayoría de las personas encargadas del Departamento de Recursos Humanos de las organizaciones en las cuales se aplicaron las entrevistas, consideran que el profesional de las carreras de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas actualmente cuentan con bastantes opciones de empleo, al ser carreras que se adaptan fácilmente a diversos tipos de puestos en diferentes empresas y organizaciones, por lo cual el abanico de oportunidades es mayor en comparación de otras carreras.

Según González (2015): “En el banco, el 95% de las plazas disponibles están dirigidas a personas que cuenten con estudios en las áreas de ciencias económicas y aunque en un inicio se ofrecen puestos en cajas, servicio al cliente, puestos administrativos o de ventas; el objetivo consiste en que desarrollen y realicen sus carreras profesionales dentro de la organización”. Además, Bolaños (2015) considera que dentro de su organización existen varios departamentos en los cuales los profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas se pueden colocar y desarrollar, ya sea en el área de logística (compras, abastecimiento, cadena de suministro), recursos humanos y áreas específicamente contables y financieras.

Para Elizondo (2015): “Los profesionales de estas carreras juegan un papel muy importante debido a su rol protagonista en la toma de decisiones y para el buen funcionamiento de las organizaciones... Considero que son de las carreras que tienen más auge en este momento por su adaptabilidad a los distintos objetivos y funciones de determinados cargos...”.

Gráfico N. ° 2



Fuente: Elaboración propia (2015).

Del total de las personas encuestadas, la gran mayoría entre un 28% y 22% se desempeñan en puestos de trabajo relacionados con Finanzas y Contabilidad, respectivamente. Cabe destacar que una buena parte dentro de dichos porcentajes indica desarrollar sus funciones en entidades bancarias.

Seguidamente, se menciona funciones desempeñadas en las áreas de recursos humanos con un 16%, así como mercadeo y ventas con un 14%. Además, un 8% indica trabajar en puestos que tienen que ver con la parte de logística de las organizaciones en las que laboran, mientras que un 4% señalan que se dedican a actividades propiamente relacionadas a la planificación, ejecución y gestión de proyectos.

Entre otras funciones, las personas indicaron trabajar en centros de llamadas o *call centers*, siendo aproximadamente el 8% el que afirma desempeñarse laboralmente en dichos lugares.

Gráfico N. ° 3



Fuente: Elaboración propia (2015).

Evidentemente y según los datos ofrecidos, es posible identificar que un poco más de la mitad (52%) considera que existe mucha relación entre las funciones que realiza en su trabajo respecto a la carrera que estudia. Además, un 40% de las personas encuestadas consideran que los estudios que se encuentran realizando mantienen bastante relación con las actividades que desempeñan en su trabajo.

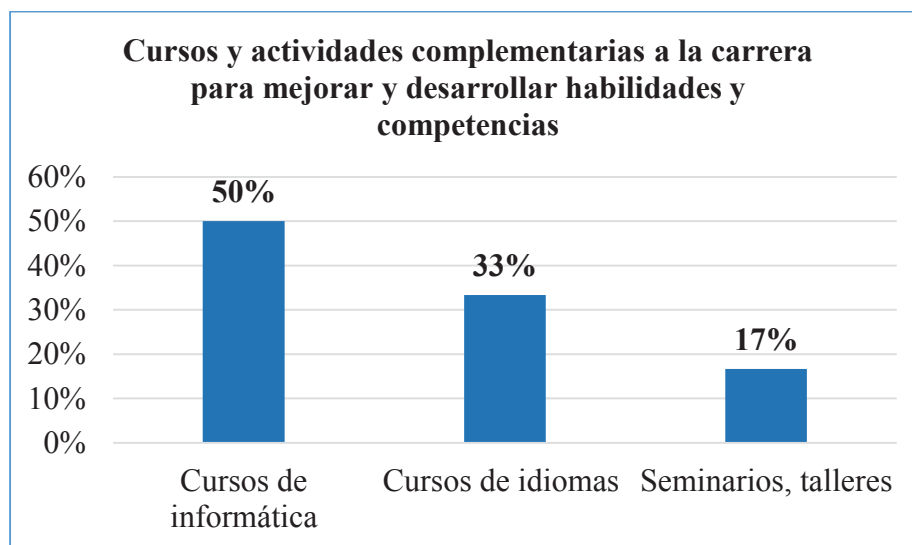
Es así como un 92% de los estudiantes universitarios compaginan sus estudios con funciones y trabajos acordes con las carreras que están cursando. Por tanto, se infiere que en las carreras de ciencias económicas como Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas, existen altas probabilidades de colocarse en un empleo relacionado a los estudios.

Sin embargo, solamente un 8% menciona que existe poca relación entre las funciones que realiza en su trabajo respecto a la carrera que estudia. En este sentido, cabe destacar que el porcentaje que indicó encontrar poca relación, son de las personas que actualmente laboran en centros de llamadas o *call centers*.

Objetivo N. ° 2: Determinar las competencias requeridas en el mercado laboral costarricense de los profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas.

A manera de poder determinar las competencias requeridas en los profesionales de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas, primeramente se plantea la pregunta que permita conocer los diversos cursos así como actividades complementarias a la carrera, que las personas encuestadas consideren necesarias para mejorar y desarrollar habilidades y competencias.

Gráfico N. ° 4



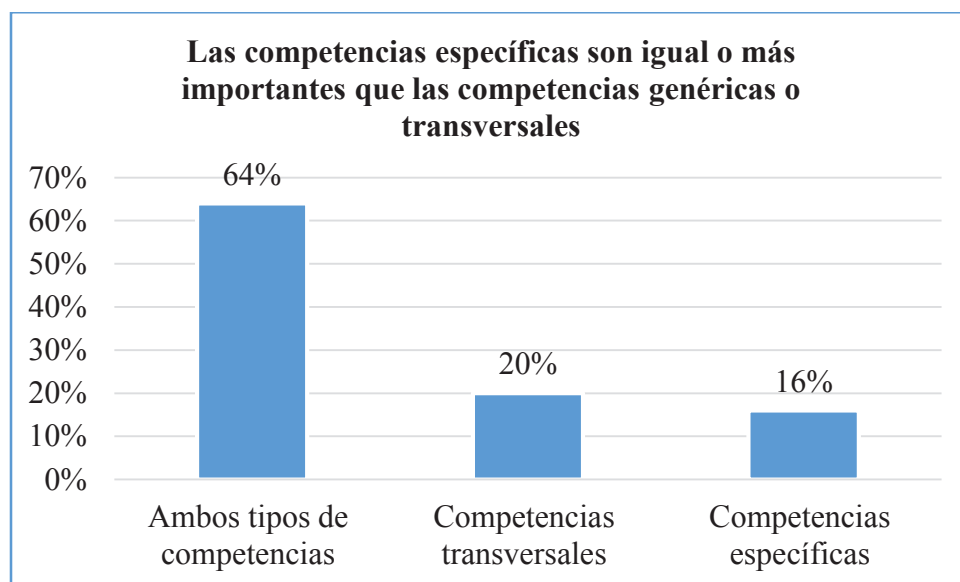
Fuente: Elaboración propia (2015).

Entre las diversas actividades y cursos que han realizado o se encuentra realizando las personas encuestadas, para así mejorar o incrementar ciertas habilidades, cabe destacar que se obtuvo un total de 60 respuestas, siendo los cursos relacionados a informática, seleccionados en un 50% respecto al total de respuestas. Es necesario mencionar que parte de los encuestados indican haber llevado o estar llevando cursos relacionados al aprendizaje del programa Excel a nivel avanzado, pues es considerado como una herramienta fundamental para poder desempeñar de una mejor manera las funciones en sus respectivos trabajos. Entre otras respuestas, algunas personas mencionaron estar capacitándose en el uso del programa SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos para el Procesamiento de Datos).

Además, seguidamente con un 33%, se encuentran los cursos de idiomas, según lo indicado por los estudiantes universitarios, señalan haber llevado o estar llevando cursos principalmente de inglés al ser el idioma que según sus criterios incrementa las posibilidades de obtener un trabajo o bien, es visto como un *plus* en sus hojas de vida. También, se mencionan idiomas como el francés y portugués, al ser estos necesarios en ciertos puestos de trabajo, especialmente en las empresas transnacionales.

Finalmente, un 17% indica haber participado en seminarios, talleres y charlas que los ayuden a adquirir conocimientos adicionales e importantes y así mantenerse informados y actualizados.

Gráfico N. ° 5



Fuente: Elaboración propia (2015).

Respecto a la pregunta sobre qué tipo de competencias son más importantes actualmente en el mercado laboral, un 20% considera que las competencias genéricas o transversales (liderazgo, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, entre otras) tienen un mayor peso que los conocimientos propios de la carrera (competencias específicas) o que un título, porque una persona puede llegar a desarrollarse mejor y convertirse en un excelente profesional si cuenta con ciertas habilidades que son requeridas en el mercado actual más allá del simple hecho de poseer un título. Mientras que un 16% considera que aunque las competencias genéricas son importantes, el dominar los conocimientos propios de la carrera tiene una mayor relevancia, porque es lo que en primera

instancia abre las puertas para acceder al mercado laboral y que con el paso del tiempo y dentro de la misma empresa poco a poco se van desarrollando las competencias transversales.

El 64% es del criterio de que tanto las competencias transversales como las específicas son igual de importantes; resulta fundamental que haya un balance entre ambos tipos de competencias, pues las dos son complementarias.

Por tanto, aunque un profesional cuente con un gran nivel cognitivo, pero careciera de habilidades relacionadas a la inteligencia emocional, liderazgo, empatía, trabajo entre otras; le sería más complicado desarrollarse en el ambiente laboral. Lo mismo ocurre si una persona tuviera excelentes habilidades transversales, pero es poco eficiente y tiene poco dominio de los conocimientos adquiridos en la universidad, también le resultaría difícil poder desempeñarse adecuadamente.

En relación con lo anterior y tomando en consideración lo expresado por los conocedores de recursos humanos de las 5 organizaciones en las cuales se realizaron las entrevistas, el 100% considera que actualmente dados los cambios que se ha producido, un panorama cada vez más competitivo y los nuevos retos que se presentan, es que se toman en cuenta tanto las competencias específicas como las competencias genéricas o transversales para la elaboración de los perfiles profesionales.

En este sentido, Díaz (2015) menciona lo siguiente:

Años atrás se le daba más importancia a las competencias específicas y conocimientos de carácter más técnico, sin embargo, actualmente no solo se requiere en el profesional el dominio de determinados conocimientos, sino que también se demanda cierto tipo de habilidades y aptitudes que complemente la formación universitaria. El perfil del profesional actual es de carácter más integral, por lo tanto, los conocimientos propios del área deben de ir de la mano de habilidades fundamentales como el trabajo en equipo, capacidad de análisis, resolución de problemas y demás competencias.

Elizondo (2015) considera que el conocimiento académico que se adquiere en estas carreras tiene que ir ligado sin duda alguna al desarrollo de competencias genéricas, porque en la actualidad, por

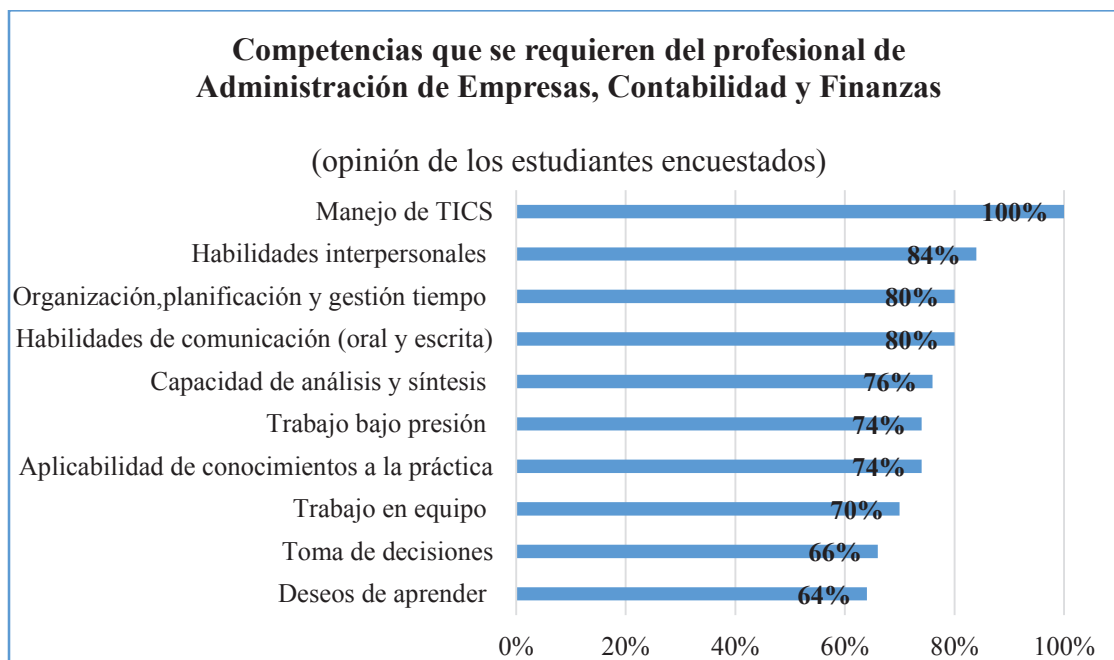
ejemplo, competencias como el trabajo en equipo, comunicación asertiva e inteligencia emocional son cada vez más importantes y se convierten en herramientas que permiten interactuar de una mejor forma y mantener una mejor comunicación dentro de la organización, lo que posibilita generar mejores resultados y alinear a todos los colaboradores en la consecución de los objetivos.

Según Bolaños (2015):

El profesional tiene que tener más conciencia acerca de la importancia de tener o bien, de desarrollar ciertas habilidades que les permitan resolver inconvenientes y enfrentar de manera correcta diversos desafíos tanto personales como profesionales. En esta empresa hemos visto irse a personas por el solo hecho de no haber conseguido desarrollar ciertas habilidades que son indispensables para poder trabajar aquí.

Por tanto, de acuerdo con lo expresado por las personas entrevistadas y lo señalado por la mayoría de los estudiantes universitarios, puede decirse que aunque el contar con los conocimientos específicos de una determinada carrera es importante, es una condición poco suficiente para el ejercicio profesional actual, dado a que también se requieren habilidades, valores y actitudes que permitan poder enfrentar diversos escenarios y atender a las constantes demandas en el contexto actual.

Gráfico N. ° 6



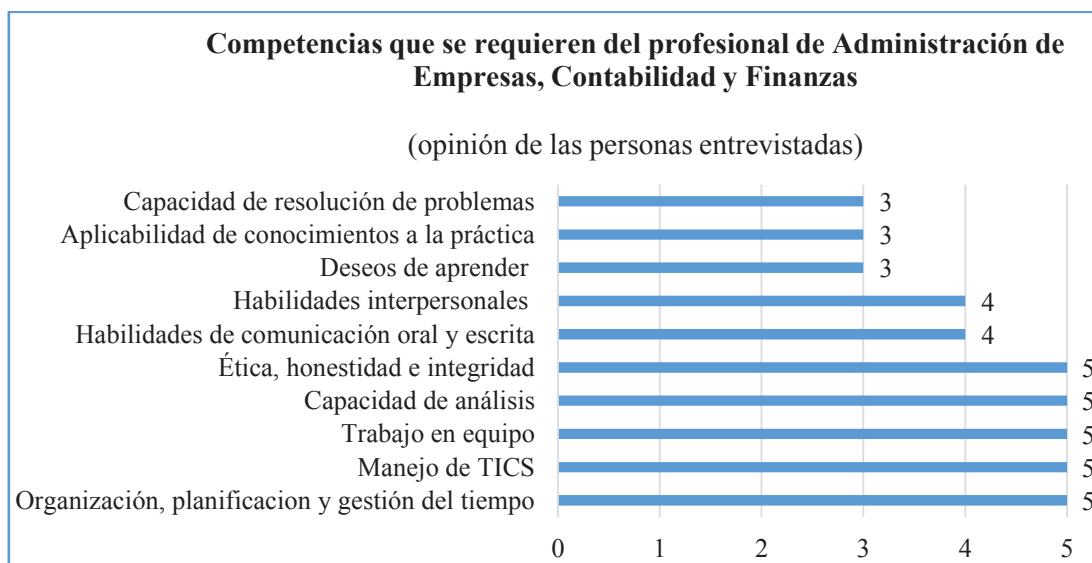
Fuente: Elaboración propia (2015).

Desde la perspectiva de los estudiantes de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas, acerca de las competencias y las habilidades que son necesarias según las funciones y las diversas actividades que son requeridas en sus determinadas áreas de trabajo; del total de respuestas, se tomaron las diez que fueron más mencionadas. Así, puede observarse que el total de los encuestados consideran que el manejo de las tecnologías de información y comunicación, específicamente los programas de computación, son una competencia fundamental.

Además, entre un rango del 80% al 90% de las opciones señaladas se encuentra las competencias relacionadas a las habilidades interpersonales; organización, planificación y gestión del tiempo y habilidades de comunicación tanto orales como escritas. Seguidamente, dentro de un rango del 70% al 80%, se mencionan competencias como la capacidad de análisis y síntesis, trabajo bajo presión, aplicabilidad de conocimientos a la práctica y trabajo en equipo; así como se consideran habilidades como la toma de decisiones y deseos de aprender con un 66% y 64%, respectivamente.

Cabe destacar que entre otras opciones mencionadas, pero en menor medida, los encuestados indicaron el manejo de idiomas, servicio al cliente, capacidad de resolución de problemas, liderazgo, ética e integridad.

Gráfico N. ° 7



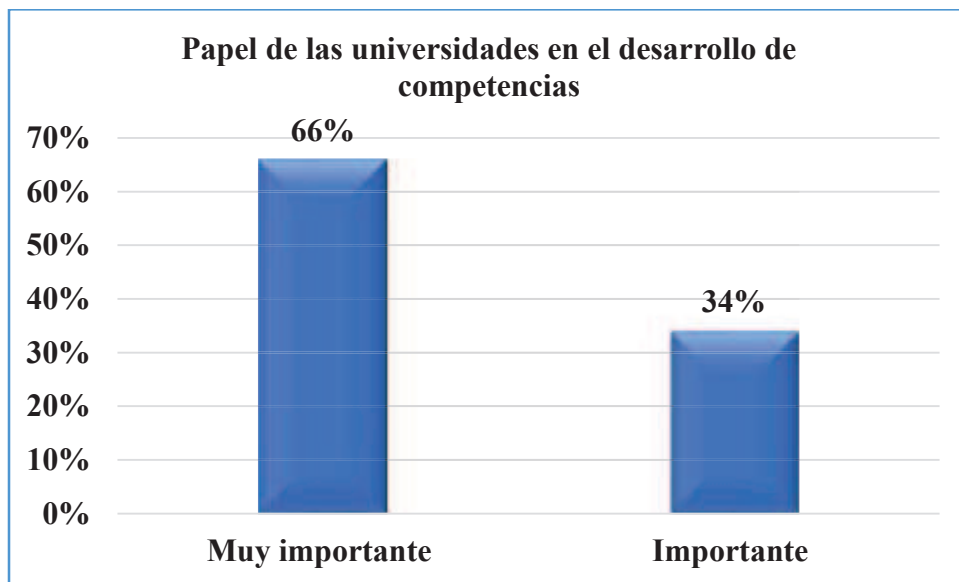
Fuente: Elaboración propia (2015).

Dentro de las competencias más importantes según los empleadores y expertos en Recursos Humanos se tomaron aquellas que fueron seleccionadas en más de tres ocasiones. Encontrándose la ética, honestidad e integridad; la capacidad de análisis; el trabajo en equipo; manejo de TICS y las competencias relacionadas a la organización, la planificación y la gestión del tiempo como las escogidas por todas las personas entrevistadas. También, se mencionaron las habilidades interpersonales y habilidades de comunicación oral y escrita. Finalmente y siendo señaladas por tres de las personas entrevistadas como competencias que se requieren dentro de un perfil del profesional de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas, se encuentra: el deseo de aprender, aplicabilidad de conocimientos a la práctica y capacidad de resolución de problemas.

Objetivo N.º 3: Identificar el papel que juega la academia en la preparación de sus estudiantes.

Para poder identificar el rol de la universidad en el desarrollo de las competencias, se formulan unas cuantas preguntas que permiten evaluar el papel de la academia. A continuación, se muestran los resultados acerca del grado de importancia de los centros de educación superior en el desarrollo de competencias.

Gráfico N.º 8



Fuente: Elaboración propia (2015).

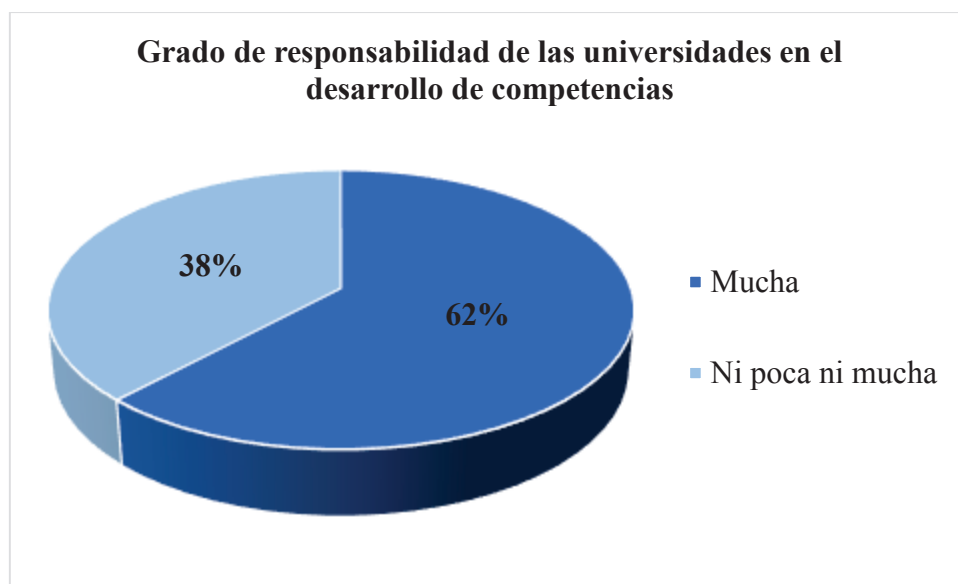
Cuando se le pregunta a los estudiantes universitarios, acerca del papel de la academia en el desarrollo de competencias, un 66% señala que es muy importante, mientras que un 34% lo considera como importante. Para los encuestados, las instituciones de educación superior son los entes que se encargan de preparar a los individuos para que puedan afrontar de mejor manera las exigencias del mercado laboral, porque además de formar la parte académica como tal, también contribuyen a desarrollar otras habilidades en sus estudiantes como trabajo en equipo, liderazgo, habilidades de comunicación, entre otras.

Además, cabe mencionar que según los encargados del área de Recursos Humanos a los cuales se entrevistó, concuerdan en que la academia tiene un papel muy importante en cuanto a la formación de competencias, ya que para eso los estudiantes invierten como mínimo de 3 a 4 años, para

formarse y adquirir las habilidades y conocimientos necesarios que le permitirán incorporarse de mejor forma al ámbito laboral. “Las universidades contribuyen a encaminar a los estudiantes en su formación profesional, no solamente enseñándoles conocimientos técnicos y propios del área de estudio, sino también contribuyendo a la formación de habilidades blandas que les permitan desenvolverse en diversos contextos” (Bolaños, 2015).

Según Badilla (2015), el papel de las universidades es muy importante en la formación de habilidades y competencias, porque si en dichos entes no se brindan las herramientas adecuadas, tienen programas de carrera poco acordes con las necesidades actuales y la calidad del profesorado no es buena, es un hecho que para sus estudiantes va a ser más difícil desempeñarse de la mejor manera a nivel profesional.

Gráfico N.º 9



Fuente: Elaboración propia (2015).

Relacionada con la pregunta anterior sobre la importancia del papel de las universidades en el desarrollo de competencias, adicionalmente se pregunta acerca del grado de responsabilidad que tiene la academia en la formación de competencias. Así, para el 62% de los encuestados los centros de educación superior tienen mucha responsabilidad, mientras que el 38% considera que las universidades tienen un grado intermedio de responsabilidad (ni mucha ni poca), porque el

estudiante también debe de buscar la manera de seguir aprendiendo y mejorar en ciertas áreas y no solamente quedarse con los conocimientos aprendidos en la universidad.

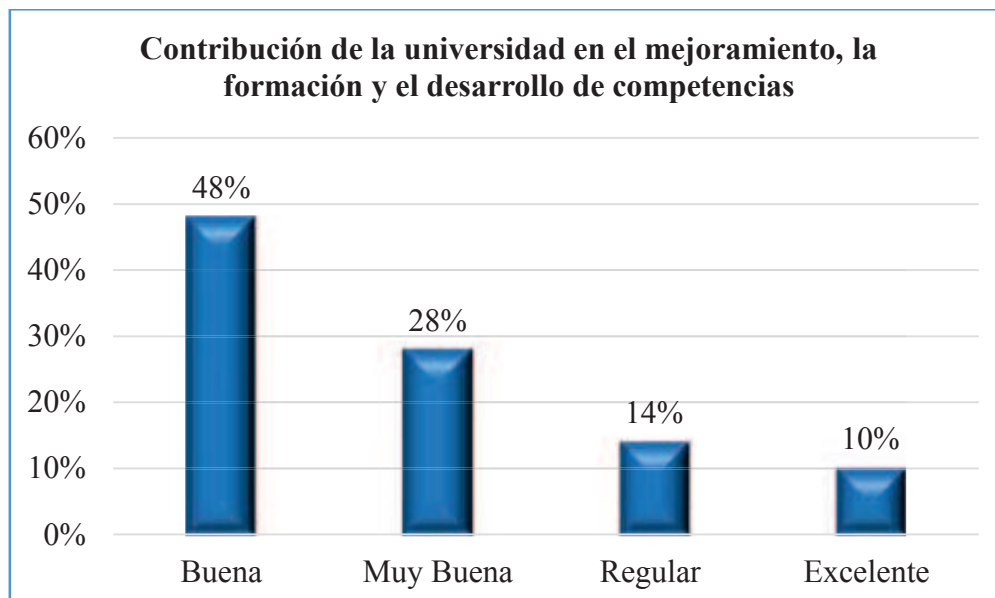
Aunado a lo anterior y según la opinión brindada por los especialistas en Recursos Humanos, la mayoría concuerda en que la universidad tiene mucha responsabilidad en cuanto al desarrollo de habilidades y competencias. Según Elizondo (2015):

El profesional de hoy en día no paga únicamente para obtener un título sino que espera que la universidad le enseñe técnicas y le ayude a desarrollar competencias para desenvolverse mejor en diferentes escenarios. Por lo tanto, las universidades deben de procurar, además de la formación académica, contribuir a incrementar habilidades, aptitudes y valores, que permitan lograr mejores resultados en su trayectoria laboral”.

Según lo expresado por Bolaños (2015), aunque el papel de la universidad es relevante y tiene mucha responsabilidad, en dicho proceso los hogares, empresas, organizaciones y por supuesto los propios individuos, también son responsables en cuanto a la formación de habilidades y competencias. Díaz (2015) considera que si bien es cierto las universidades son los principales responsables en cuanto a la formación de competencias, el estudiante también debe de buscar la manera de ser un mejor profesional, mediante el aprendizaje de conocimientos adicionales a los que aprende en la universidad.

Así, tomando en cuenta las opiniones tanto de los reclutadores como de los estudiantes universitarios, puede determinarse que el papel que juegan las universidades en el desarrollo de competencias es muy importante, a la vez de que funge como el principal responsable en la formación de las mismas. Sin embargo, otros actores, entre ellos el propio estudiante tienen parte de responsabilidad en cuanto mejorar y desarrollar áreas y habilidades que considere que son necesarias para poder competir en un mundo laboral cada vez más exigente.

Gráfico N. ° 10



Fuente: Elaboración propia (2015).

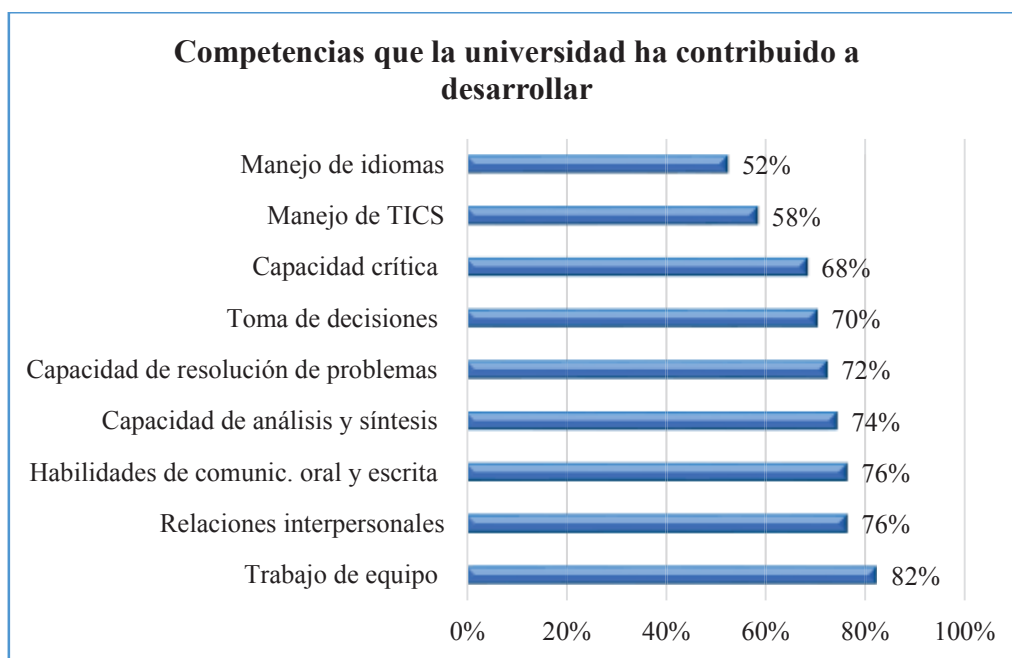
Es necesario mencionar que cuando se pregunta acerca de cómo ha sido la contribución de la universidad en el mejoramiento, formación y desarrollo de competencias, el 48% de los estudiantes considera que en términos generales la contribución ha sido buena, pues en la universidad han adquirido conceptos, conocimientos y herramientas que han sido de utilidad para el desarrollo de sus determinadas funciones.

Un 28% señala que la contribución de la universidad ha sido muy buena, porque gracias a la formación que han recibido, poseen una base de conocimientos muy sólida que han puesto en práctica en el ambiente laboral y que les ha permitido diferenciarse del resto. En este sentido, cabe destacar que el 10% de los encuestados tienen una consideración similar acerca de cómo lo universidad ha sido clave en el mejoramiento y formación de competencias y habilidades, pues señalan que el papel de la universidad en este sentido ha sido excelente, pues además de aprender teoría y adquirir los conocimientos específicos de la carrera, la universidad ha contribuido al desarrollo y formación de diversas destrezas y habilidades que han sido de utilidad en las funciones que desempeñan en sus respectivos trabajos.

Por tanto, dados los resultados anteriores y tomando en cuenta el porcentaje que consideran que la contribución de la universidad para el desarrollo y mejoramiento de habilidades ha sido excelente, muy buena y buena, aproximadamente un 86% de los estudiantes califican de manera positiva el papel de universidad en este sentido.

Finalmente, un 14% señala que el papel de la universidad en cuanto a la contribución en el desarrollo de habilidades y competencias ha sido regular, pues consideran que aunque han adquirido el conocimiento necesario no es el suficiente, sobre todo por lo competitivo que se encuentra el mercado laboral, el cual exige profesionales cada vez mejor preparados.

Gráfico N. ° 11



Fuente: Elaboración propia (2015).

Relacionado con la pregunta anterior y a manera de tener un mejor conocimiento acerca del papel de la universidad y su contribución en el desarrollo de competencias, tomando en cuenta lo señalado por los estudiantes, puede decirse que para el caso específico de la ULACIT, la mayoría de los estudiantes encuestados consideran que gracias a la metodología basada en la realización de proyectos han mejorado sus habilidades de trabajo en equipo, relaciones interpersonales y la comunicación sobre todo en lo que habilidades orales se refiere, al realizarse constantes exposiciones y presentaciones en clase.

Además, se mencionan aspectos relacionados al desarrollo de la capacidad de análisis, resolución de problemas, toma de decisiones y pensamiento crítico, pues a criterio de algunos estudiantes los estudios de casos, los debates, foros y aplicación de la teoría a la práctica permiten mejorar dichas competencias. También se evidencia un aporte en cuanto al mejoramiento de habilidades en el idioma inglés, así como las relacionadas a las tecnologías de información y comunicación, al exigirse al estudiante llevar como mínimo 2 cursos de alfabetización tecnológica como parte de los requisitos de graduación.

CONCLUSIONES

Las carreras de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas se caracterizan porque en la actualidad gozan de demanda en el mercado laboral, pues se adaptan a diversos puestos tanto en organizaciones públicas como privadas. Así, los profesionales de dichas carreras pertenecientes al área de ciencias económicas pueden desempeñarse en funciones específicamente del área contable y financiera, como en actividades relacionadas a mercadeo y ventas, recursos humanos, logística, gestión de proyectos, entre otras. Por tanto, dado lo anterior puede decirse que actualmente existen suficientes oportunidades y opciones de empleo para estas carreras en diversas áreas.

Si bien es cierto, el campo ocupacional de las carreras de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas es bastante amplio, las organizaciones actualmente requieren profesionales integrales, los cuales además de dominar los conocimientos específicos de su área de estudio, también posean y desarrollen competencias genéricas o transversales; por ejemplo: manejo de TICS; trabajo en equipo; capacidad de análisis; organización, planificación y gestión del tiempo; habilidades interpersonales; ética y honestidad, entre otras.

Dadas las exigencias del mercado laboral, se destaca la importancia del papel de la academia en la formación de profesionales acorde con las demandas actuales. Su papel no solo se limita a enseñar los conocimientos necesarios para desempeñar determinadas funciones, sino que además debe contribuir a la formación y el desarrollo de diversas habilidades, destrezas y valores, que le permitan a sus estudiantes poder desarrollarse en diversos contextos y responder de la mejor manera a los desafíos que presenta el entorno laboral cada vez más competitivo. En este sentido, cabe agregar que gracias a la metodología de enseñanza de la ULACIT, la cual se basa en el aprendizaje a través de proyectos y prácticas, sus estudiantes destacan el aporte de la institución en cuanto al mejoramiento y el desarrollo de competencias. Se califica de manera positiva el papel de la universidad en este sentido.

Finalmente, es necesario aclarar que si bien es cierto la universidad es el principal responsable en cuanto a la formación de competencias, también el propio individuo tiene cuota de responsabilidad en cuanto al desarrollo de habilidades y destrezas que le permitan ser un mejor profesional y desempeñar con excelencia sus funciones y actividades

RECOMENDACIONES

Las siguientes observaciones y recomendaciones se basan en la opinión tanto de los estudiantes universitarios encuestados como de las personas encargadas del área de Recursos Humanos de las organizaciones en las cuales se aplicaron las entrevistas. Se destacan así las siguientes:

Es necesario que la academia forme a los estudiantes, a través de un enfoque por competencias, en el cual el papel de la universidad no solo se limite a enseñar los conocimientos específicos necesarios para desempeñarse adecuadamente en un determinado contexto o para realizar un determinado conjunto de tareas, sino que también se preocupe por contribuir en el proceso de formación y desarrollo de habilidades, valores y aptitudes.

Las universidades en Costa Rica tienen que asumir el reto de mejorar la calidad de la educación, al formar estudiantes que estén en la capacidad de adaptarse a los requerimientos actuales, que a la vez sean capaces de convertirse en agentes de cambio impactando no solo su ambiente laboral sino también la sociedad en general.

Tiene que existir un compromiso por parte de las universidades en formar profesionales integrales. Aunque actualmente exista demanda de profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas, es importante que los mismos reúnan una serie de características que les permitan hacer la diferencia y destacar entre el resto.

Se debe de priorizar la práctica en lugar de la teoría, porque el mundo real y los retos laborales plantean un escenario distinto a lo que se estudia en las universidades. Es importante que los cursos impartidos permitan al estudiante desarrollar la capacidad de análisis y resolución de problemas y no solo estudiar lo que dice un libro y al cabo de tres meses olvidar la teoría. Por tanto, las universidades deben procurar el desarrollo de diversas competencias y capacidades que permitan a sus alumnos pensar y actuar en diferentes contextos.

Las universidades en Costa Rica deben aumentar sus niveles de exigencia si en realidad desean formar profesionales competentes. Es importante que desde las aulas el estudiante pueda mejorar y desarrollar sus habilidades de trabajo en equipo, investigación y análisis. Los conocimientos no deben ser evaluados solamente a través de exámenes sino también con proyectos, retos grupales,

evaluación de escenarios, capacidad de toma de decisiones ante situaciones antagónicas, entre otros.

Sería interesante que las universidades brindaran al estudiante la posibilidad de conocer acerca de tendencias, habilidades y competencias que se requieren en el mercado laboral actual, mediante convenios con empresas que se dedican a impartir charlas, talleres o capacitaciones relacionados a temas de gestión del talento, desarrollo personal y habilidades blandas.

Los centros de educación superior deben de realizar investigaciones serias y a profundidad acerca de las demandas del actual mercado laboral y a partir de ahí preocuparse por adaptar sus programas académicos acorde a los requerimientos de las organizaciones.

REFERENCIAS

- Arbeláez, R., Corredor, M.V. y Pérez, M.I. (2009). Concepciones sobre Competencias. *Revista Docencia Universitaria*, 9 (1), 147-150.
- Arroyo, J.P. (2000). *Competencias profesionales*. Proyecto 6x4. México, D.F: Ceneval A.C.
- Bernal, C.A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3 Ed.). Colombia: Prentice Hall
- Boyatzis, R. (1982). *The competent manager*. New York: Wiley.
- Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1, 8-14. Recuperado de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/131116.pdf
- Catellanos, L. (2010, 11 de setiembre). *Profesiones*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://profesileidy.blogspot.com/2010/09/concepto-profesional-y-profesionista.html>
- Cojulún, M.A. (2011). *Competencias laborales como base para la selección de personal*. (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Cojulun-Maria.pdf>
- Contreras, L. (2012, 1 de mayo). ¿Hay trabajo en Costa Rica? *CRHoy.com*. Recuperado de <http://www.crhoy.com/hay-trabajo-en-costa-rica/>
- Contreras, L. (2013, 20 de enero). ¿Qué debe saber para encontrar empleo? Empresas buscan 10 tipos de trabajadores. *CRHoy.com*. Recuperado de <http://www.crhoy.com/que-debe-saber-para-encontrar-empleo-empresas-buscan-10-tipos-de-trabajadores/>
- Córdoba, J. (2014,5 de marzo). Carreras de mayor ingreso a UCR mantienen atractivo en mercado laboral. *Semanario Universidad*. Recuperado de <http://www.semanariouniversidad.ucr.cr/component/content/article/4391-pais/12575-carreras-de-mayor-ingreso-a-ucr-mantienen-atractivo-en-mercado-laboral.html>
- Corominas, E. (2001). *La preparación de competencias profesionales*. España: Gredos 2000.
- Díaz, H. E. (2010). Conceptualización y Antecedentes Teóricos de la Competitividad Internacional y Regional: Un Asunto Territorial. *Suma de Negocios*, 1 (2), 91-104. Recuperado de http://www.konradlorenz.edu.co/images/stories/suma_negocios/Vol1_No.2/6_Competitividad.pdf
- Estrada, R., García, D. y Sánchez, V. (2009). Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio empírico en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14 (46), 169-182. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29011523002>

- Fernández, E. (2014, 2 de marzo). El desempleo en Costa Rica se vuelve más duro. *El Financiero*. Recuperado de http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/desempleo-empleo-OIT-INEC_0_473352699.html
- Fontana, M.F. (2003). *Formación y orientación laboral*. Barcelona: AKAL.
- García, E. F. (2013). *Desarrollo y competitividad de los sectores económicos en México*. (1 Ed.). México: Centro de Investigaciones Sociales, Universidad Autónoma de Chihuahua.
- González, M. (2006). La formación de competencias profesionales en la universidad. Reflexiones y experiencias desde una perspectiva educativa. *XXI. Revista Educación*, 8 (1), 175-187. Recuperado de <http://www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/article/view/685/1080>
- Hernández, A. (2008). El inglés en Costa Rica: requisito indispensable en un mundo globalizado. *Actualidades Investigativas en Educación*, 8 (2), 1-23. Recuperado de http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/ingl.pdf
- Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5 Ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Ideas propias. (2004). *Información y orientación para la inserción laboral*. (1 Ed.). Recuperado de http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-9839-137-4.pdf
- INEC (2014). *Encuesta Continua de Empleo: Indicadores del Mercado Laboral Costarricense. Cuarto Trimestre 2014*. Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica. Recuperado de <http://www.inec.go.cr/A/MT/Empleo/ECE/Documentos/Publicaci%C3%B3n/C0/04.%20Indicadores%20del%20mercado%20laboral%20costarricense.%20IV%20Trimestre%202014/A%C3%B1o%202014.pdf>
- Lara, E. A. y Coronado, C. (2005). *La selección de personal por competencias*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ciudad de Juárez). Recuperado de www2.uacj.mx/icsa/Programas/Ciencias_admitivas/CA/laselec.PDF
- Markus, L. (2005). Confounded by Competencies? An Evaluation of the Evolution and Use of Competency Models. *New Zealand Journal of Psychology*, 34 (2), 117-127.
- Montero, J. (2014, 16 de julio). Escasez de talento aumentó en Costa Rica. *El Financiero*. Recuperado de http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Escasez-talento-aumento_0_556144391.html
- Namakforoosh, M.N. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2 Ed.). México, D. F.: Limusa: Grupo Noriega Editores.

- Pérez, I. (2013, 25 de julio). *Ser universitario*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://reporterosenmovimiento.wordpress.com/2013/07/25/ser-universitario/>
- Ramos, H. (2014). *Vida Universitaria*. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/233949720/Universitario#scribd>
- Rimsky, S. (2014). *Índices de Competitividad*. Recuperado de http://eva.universidad.edu.uy/pluginfile.php/387418/mod_resource/content/0/Indices%20de%20Competitividad_2014.pdf
- Rodríguez, A. (2012). *Orientación profesional por competencias transversales para mejorar la empleabilidad*. (Tesis Doctoral, Universidad de Zaragoza). Recuperado de <http://invenio2.unizar.es/record/9591/files/TESIS-2012-101.pdf>
- Rodríguez, O. (2015, 12 de febrero). Desempleo en Costa Rica aumentó a 9,7% en el cuarto trimestre del 2014. *La Nación*. Recuperado de http://www.nacion.com/economia/consumidor/Desempleo-Costa-Rica-aumento-trimestre_0_1469253158.html
- Rubio, A. y Aragón, A. (2006). Competitividad y recursos estratégicos en la Pyme. *Revista de Empresa*, (17), 32-47.
- Santana, C. (2014, 16 de enero). *¿Qué son las competencias laborales?* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.acsendo.com/es/blog/competencias-laborales-que-son-exactamente/>
- Schwab, K. (2009). *The Global Competitiveness Report 2009-2010*. World Economic Forum.
- Smith, A. J. (2010). The competitive advantage of nations: is Porter's Diamond Framework a new theory that explains the international competitiveness of countries? *Southern African Business Review*, 14 (1), 105-130.
- Sobre conceptos. (2014). *Concepto de estudiante*. Recuperado de <http://sobreconceptos.com/estudiante>
- Solleiro, J. y Castañón, R. (2005). Competitiveness and innovation systems: the challenges for Mexico's insertion in the global context. *Technovation*, 25 (9), 1059-1070.
- Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993). *Competence at work. Models for superior performance*. New York: Wiley.
- The Talent Place. (2014). *Carreras de mayor demanda*. Recuperado de <http://www.thetalentplace.cr/carreras-de-mayor-demanda>

- The Talent Place. (2014). *Certificaciones de mayor demanda*. Recuperado de <http://www.thetalentplace.cr/certificaciones-de-mayor-demanda>
- The Talent Place. (2014). *Soft skills*. Recuperado de <http://www.thetalentplace.cr/soft-skills>
- Tobón, S. (2006). *Formación basada en competencias*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Universia (2013, 18 de noviembre). *¿Qué hace a un buen profesional?* Recuperado de <http://noticias.universia.es/en-portada/noticia/2013/11/18/1063715/que-hace-buen-profesional.html>
- Vargas, I. (2012). La Entrevista en la Investigación Cualitativa: Nuevas Tendencias y Retos. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 1 (3), 119-139.
- Velázquez, G. (2007). Las organizaciones y el capital humano. *Mundo Siglo XXI*, 3 (9), 81-90. Recuperado de: <http://www.mundosisgloxxi.ciecas.ipn.mx/pdf/v03/09/05.pdf>
- Venegas, S. (2014). Retos de las empresas para buscar talento. *La Prensa*. Recuperado de <http://www.laprensa.com.ni/2014/07/14/economia/203119-retos-de-las-empresas-para-buscar-talento>

Entrevistas

- Badilla, Marisell (2015). Entrevista realizada a la encargada del Departamento de Gestión del Talento Humano del Banco Central de Costa Rica el 13 de febrero del 2015.
- Bolaños, Virginia (2015). Entrevista realizada a la gerente de Recursos Humanos de la empresa Chiquita Brands el 19 de febrero del 2015.
- Díaz, Zulema (2015). Entrevista realizada a la encargada del Departamento de Recursos Humanos del Banco Nacional de Costa Rica el 23 de febrero del 2015.
- Elizondo, Giovanni (2015). Entrevista realizada al generalista de Recursos Humanos del Banco Davivienda el 26 de febrero del 2015.
- González, Sofía (2015). Entrevista realizada al oficial SR de Atracción de Talento y Liderazgo del Banco Scotiabank el 25 de febrero del 2015.

Anexo N. ° 1

Encuesta a estudiantes de bachillerato, licenciatura y maestría de la ULACIT

El siguiente cuestionario tipo encuesta se plantea con el propósito de obtener información relevante que sirva de apoyo a la investigación que se desea realizar para el curso de Seminario de Graduación de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) y así analizar las competencias que requiere el mercado laboral de Costa Rica del profesional en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas. Dicha encuesta es de carácter confidencial.

Se le solicita su colaboración para contestar a las preguntas de la manera más honesta. Marque con una “X” en la opción que considere más conveniente y brindando aportes adicionales que ayudarán a enriquecer la investigación.

▪ Datos generales

Sexo: Masculino Femenino

Carrera que cursa: _____

Grado: Bachillerato Licenciatura Maestría

Sector para el cual labora: Privado Público

▪ Aplicación de la encuesta

1. ¿Considera que actualmente en Costa Rica existe suficiente demanda de profesionales en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas?

Sí

No ¿Por qué?

2. ¿En cuál área se desempeña actualmente en la organización o empresa que labora? Por área entiéndase: Recursos Humanos, Finanzas, Contabilidad, entre otras.

3. ¿Qué nivel de relación considera que existe entre su trabajo actual respecto a los estudios realizados?

Mucha

Bastante

Regular

Poca

Nula

4. Dadas las exigencias del mercado laboral y los requerimientos de su trabajo, ¿qué tipo de actividades complementarias a sus estudios está realizando o ha realizado como una forma de aumentar sus competencias?

- Cursos de idiomas Participación en seminarios y talleres
 Cursos de informática Otros. ¿Cuáles?

Puede ampliar su respuesta _____

5. Debido a los requerimientos del mercado laboral actual, ¿considera que las **competencias específicas** (conocimientos propios de la carrera) son igual o más importantes que las **competencias genéricas o transversales** (liderazgo, trabajo en equipo, dominio de idiomas, entre otras)?

- Las competencias específicas son más importantes.
 Las competencias genéricas o transversales son más importantes.
 Ambos tipos de competencias son igualmente importantes.

6. ¿Cuáles de las siguientes competencias considera que requiere el mercado laboral en el profesional de Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas? Puede marcar más de una opción.

1. Actitud positiva		12. Liderazgo/Coordinación de equipos	
2. Aplicabilidad de conocimientos a la práctica		13. Manejo de Idiomas	
3. Capacidad crítica y autocrítica		14. Manejo de TICS (programas de cómputo)	
4. Capacidad de análisis y síntesis		15. Organización y planificación	
5. Capacidad de resolución de problemas		16. Orientación a la calidad	
6. Creatividad e innovación		17. Orientación al cliente/Servicio al cliente	
7. Deseos de aprender, curiosidad y estar a la vanguardia		18. Resolución de conflictos y técnicas de negociación	
8. Emprendimiento		19. Responsabilidad	
9. Ética, honestidad e integridad		20. Toma de decisiones	
10. Flexibilidad y adaptación al cambio		21. Trabajo bajo presión	
11. Habilidades de comunicación: oral y escrita		22. Trabajo en equipo	

7. ¿Cuán tan importante considera que es el papel de las universidades en el desarrollo de competencias? Puede justificar su respuesta

Muy importante

Importante

Poco Importante

8. ¿Qué grado de responsabilidad tienen las universidades en el desarrollo competencias y habilidades? Puede justificar su respuesta

Mucha responsabilidad

Ni mucha ni poca responsabilidad

Poca responsabilidad

9. Según su criterio, ¿cómo evalúa la contribución de la universidad en el mejoramiento, la formación y el desarrollo de competencias? Puede justificar su respuesta

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

10. ¿En cuáles de las siguientes competencias considera que la universidad ha contribuido a su mejora, formación o desarrollo? Puede marcar más de una opción

1. Actitud positiva		12. Liderazgo/Coordinación de equipos	
2. Aplicabilidad de conocimientos		13. Manejo de Idiomas	
3. Capacidad crítica y autocrítica		14. Manejo de TICS (programas de cómputo)	
4. Capacidad de análisis y síntesis		15. Organización y planificación	
5. Capacidad de resolución de problemas		16. Orientación a la calidad	
6. Creatividad e innovación		17. Orientación al cliente/Servicio al cliente	
7. Deseos de aprender, curiosidad y estar a la vanguardia		18. Resolución de conflictos y técnicas de negociación	
8. Emprendimiento		19. Responsabilidad	
9. Ética, honestidad e integridad		20. Toma de decisiones	
10. Flexibilidad y adaptación al cambio		21. Trabajo bajo presión	
11. Habilidades de comunicación: oral y escrita		22. Trabajo en equipo	

11. ¿Cuáles recomendaciones haría a las universidades respecto a la formación y desarrollo de competencias? ¿Cuáles acciones debería de llevar a cabo las universidades tanto para mejorar como para formar y desarrollar las competencias en sus estudiantes?

¡Gracias por su valiosa colaboración!

Anexo N. ° 2

Entrevista aplicada a los empleadores tanto del sector público como privado

La siguiente entrevista se plantea con el propósito de obtener información relevante que sirva de apoyo a la investigación que se desea realizar para el curso de Seminario de Graduación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) y así analizar las competencias que requiere el mercado laboral de Costa Rica del profesional en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas.

Se le solicita su colaboración para contestar a las preguntas de la manera más honesta posible.

Marque con una “X” (cuando se requiera) en la opción que considere más conveniente y brindando aportes adicionales que ayudarán a enriquecer la investigación.

Empresa/Organización: _____

Nombre de la persona entrevistada: _____

Cargo que ocupa: _____

1. Actualmente, se dice que las carreras relacionadas al área de las ciencias económicas y empresariales: Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas se encuentran entre las más demandadas en el mercado laboral. Por tanto, ¿cuáles oportunidades se ofrecen para los profesionales de dichas carreras y en cuales áreas se pueden desarrollar? ¿Considera que hay suficientes opciones y oportunidades de empleo en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas?

2. ¿Considera que en esta organización las **competencias específicas** (conocimientos propios de la carrera) son igual o más importantes que las **competencias genéricas o transversales** (liderazgo, trabajo en equipo, dominio de idiomas, entre otras)?

Las competencias específicas son más importantes.

Las competencias genéricas o transversales son más importantes.

Ambos tipos de competencias son igualmente importantes.

3. De las siguientes competencias, ¿cuáles son las que principalmente se requieren respecto al perfil del profesional en Administración de Empresas, Contabilidad y Finanzas?

1. Actitud positiva		12. Liderazgo/Coordinación de equipos	
2. Aplicabilidad de conocimientos a la práctica		13. Manejo de Idiomas	
3. Capacidad crítica y autocrítica		14. Manejo de TICS (programas de cómputo)	
4. Capacidad de análisis y síntesis		15. Organización y planificación	
5. Capacidad de resolución de problemas		16. Orientación a la calidad	
6. Creatividad e innovación		17. Orientación al cliente/Servicio al cliente	
7. Deseos de aprender, curiosidad y estar a la vanguardia		18. Resolución de conflictos y técnicas de negociación	
8. Emprendimiento		19. Responsabilidad	
9. Ética, honestidad e integridad		20. Toma de decisiones	
10. Flexibilidad y adaptación al cambio		21. Trabajo bajo presión	
11. Habilidades de comunicación: oral y escrita		22. Trabajo en equipo	

4. ¿Cuán tan importante considera que es el papel de las universidades en el desarrollo de competencias?

Muy importante Importante Poco Importante

5. ¿Qué grado de responsabilidad tienen las universidades en el desarrollo y la formación de competencias?

Mucha responsabilidad Ni mucha ni poca responsabilidad Poca responsabilidad

6. ¿Cuáles recomendaciones haría a las universidades respecto a la formación y desarrollo de competencias? ¿Cuáles acciones debería de llevar a cabo las universidades tanto para mejorar como para formar y desarrollar las competencias en sus estudiantes?

7. ¿Tiene usted algún comentario adicional?

¡Gracias por su valiosa atención!