

Proyecto de Graduación

Competitividad del Mercado Laboral de Costa Rica

Licenciatura en Negocios Internacionales

Universidad Latinoamericana de la Ciencia y
Tecnología (ULACIT)

2015

Fabián E. González Echeverría.

Tabla de Contenidos

Resumen	¡Error! Marcador no definido.
Abstract	4
Capítulo I	5
1.1 Introducción	5
1.2 Antecedentes	6
1.3 Justificación	7
1.4 Objetivo General	7
1.5 Objetivos Específicos	8
1.6 Problema de Investigación	8
1.7 Pregunta de Investigación	8
1.8 Alcances	8
1.9 Limitaciones	9
Capítulo II	10
Marco Conceptual	10
2.2 Tendencias y proyecciones en el mercado laboral del país	12
2.3 Buenas prácticas en Costa Rica	14
Capítulo III	¡Error! Marcador no definido.
3.1 Tipo de Investigación	15
3.2 Enfoque de Investigación	15
3.3 Población	16
3.4 Muestra	16
3.5 Fuentes	16
3.6 Variable	16
3.7 Cuadro de operacionalización de las variables	17
Capítulo IV	¡Error! Marcador no definido.
Análisis de resultados	¡Error! Marcador no definido.
4.1 Situación actual del mercado laboral de la región centroamericana	18

4.1.1 Empleo no formal:	18
4.1.2 Inseguridad:	19
4.1.3 Ubicación Geográfica	19
4.1.4 Calidez de la población	19
4.1.5 Costa Rica y sus particularidades	20
4.1.6 Diferenciación de Costa Rica con respecto a la Región.....	20
4.2 Relación entre la oferta y demanda de profesionales en Costa Rica	21
4.2.1 Formación	21
4.2.2 Muchos caciques pocos indios.....	22
4.2.3 Concentración	22
4.2.4 Servicios:.....	22
4.2.5 Diversificación	23
4.2.6 Idiomas.....	23
4.2.7 Relación: Especialización vs. Necesidad	23
4.3 Requerimientos actuales del sector empresarial	24
4.3.1 Elevados costos	24
4.3.2 Burocracia y Tramitología	25
4.3.3 Tecnología	25
4.3.4 Consolidación del sector	25
4.3.5 Necesidad de profesionales	25
Conclusiones.....	27
Recomendaciones.....	30
Referencias Bibliográficas	32
Anexos	34
Lista de Entrevistados	34

Resumen

La competitividad del mercado laboral de Costa Rica es un tema que se encuentra en boga, la sociedad ha demandado mayores fuentes de empleo en uno de los países más costosos para vivir en América Latina, y que su tasa de desempleo ronda el 10%, lo cual resulta alarmante.

Este artículo científico se realiza con el objetivo de ayudar a esclarecer el horizonte laboral de la mencionada nación, así como los requerimientos de la empresas que hay instaladas, y que son las mayores creadoras de empleo. De igual forma, será fundamental identificar las particularidades del mercado laboral costarricense, y como se diferencia de los países de la región.

Logrando lo anterior, se enfocará la investigación a los límites de Costa Rica, donde comparando posiciones de profesionales, se determinará la relación entre la oferta y demanda laboral. Aunado a lo anterior, se buscará un presagio de hacia dónde va el sector empresarial y cuáles serán sus necesidades para el futuro.

Para lo anterior, se ejecutan cinco entrevistas, con personas relacionadas con el ambiente empresarial del país y de la región, todos familiarizados con temas de Costa Rica. Esto para recabar información, fresca, fidedigna y de individuos que conocen la realidad del día a día, aplicada a la práctica. Dos de los cinco entrevistados, son casos de emprendedurismo, por lo anterior, sus experiencias personales son bastante enriquecedoras.

Abstract

The competitiveness of the labor market in Costa Rica is an issue that is in vogue, society has demanded more jobs in one of the most expensive to live in Latin American countries, and its unemployment rate is about 10%, which is alarming.

This scientific article is performed in order to help clarify the labor horizon of that nation as well as the requirements of the companies that are installed also they are the biggest job creators. Likewise, it will be essential to identify the peculiarities of the Costa Rican labor market, and how it differs from the countries of the region.

Achieving this, the research will focus on the limits of Costa Rica, where comparing professional positions, the relationship between labor supply and demand will be determined. That coupled with the above, a presage of where business are, and which will be the needs for the future.

Order to do so five interviews run with people related to the business environment of the country and the region, all familiar with issues of Costa Rica. This is to gather information, fresh, reliable and individuals who know the reality of everyday life, applied to practice. Two of the five respondents are cases of entrepreneurship, from the above, their personal experiences are quite enriching.

Capítulo I

1.1 Introducción

Costa Rica, al igual que todas las naciones del mundo, se encuentra en la era de la globalización. Lo anterior implica el deber de ajustarse a las últimas tendencias de negocios, información, logística, entre otras áreas, ya que de no realizarse se corre el riesgo de resultar obsoleto.

El tema de la competitividad del mercado laboral, no escapa a esta realidad, pero aun conociendo el papel fundamental de la innovación dentro de este contexto histórico, en ocasiones, se olvida, verbigracia de esto es cuando las personas buscan ingresar a su primera carrera universitaria, o elegir un oficio.

Existen casos de individuos que desean un futuro, realizando una tarea que los llene como personas, en la otra mano, se encuentran las que desean un empleo fácil de encontrar y que sea rentable. Sin embargo, no necesariamente lo que se anhela es lo que el mercado laboral necesita, del mismo modo que existen oficios o negocios altamente rentables en este momento, que, en el futuro, ya no lo serán.

Para lograr abarcar ecuánime y satisfactoriamente los objetivos de la presente investigación, se centrará en una averiguación que busque aclarar, cuáles son las especialidades que requiere el sector productivo de Costa Rica. Sabiendo esto, puede obtenerse un panorama más claro del rumbo hacia dónde va la competitividad y la sofisticación de los negocios en nuestro país.

Para recabar la información necesaria se utilizarán herramientas de investigación como las fuentes primarias y secundarias, sustrayéndolas de libros, páginas web, investigaciones internacionales, entre otras; junto a las entrevistas a personas relacionadas directamente con la actividad empresarial o que hayan tenido un papel de emprendedurismo exitoso, aunado a lo anterior el conocimiento empírico y las ideas propias, estarán presentes en el proceso.

1.2 Antecedentes

Dentro de este espacio. Se encuentran en primer lugar: los informes de competitividad del Foro Económico Mundial, que se actualiza anualmente, y trata de dar una visión y un análisis de la situación de los países en distintos puntos, en donde el mercado laboral es uno de ellos. El estudio se compone de 12 pilares: Instituciones, Infraestructura, Ambiente Macroeconómico, Salud y educación Primaria, Educación superior y formación, Eficiencia del mercado de bienes, Eficiencia del mercado laboral, Desarrollo del mercado financiero, Preparación tecnológica, Tamaño del mercado, Complejidad en los negocios y la innovación.

Costa Rica se encuentra en el puesto 51 de la clasificación general del índice, y se encuentra en las puertas de ser una economía impulsada por la innovación. En América Latina, Costa Rica se encuentra en la tercera posición solo superada por Chile que posee el puesto 33 y Panamá en el puesto 48. Esto resulta bastante alentador si se pone en contraste con países como Brasil que se ubica en el lugar 57, Uruguay 80 o el caso de Argentina que se ubica en el 104, esto para el reporte 2014- 2015.

Tomando como base estos informes, el Incae realiza un resumen de la situación general de la región, basándose en los pilares que el estudio del Foro Económico Mundial posee, luego los separan por países, en el caso de Costa Rica, el más reciente de ellos se realizó en setiembre del año 2014, por Víctor Umaña, Director adjunto del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible. (Clacds).

Del mismo modo, los informes del Estado de la Nación que se renuevan cada año y tocan el punto del mercado laboral, estos los realiza el Proyecto Estado de la Nación (PEN). Dentro del cual resalta sus apuntes en el plano social, el desempleo en nuestro país, se encuentra en un punto elevado, oscila entre el 9 y el 10%, y la pobreza ha aumentado de un 20 a un 22%, según ACAN-EFE, (2014), para evitar que el problema se vuelva mayor es imperante la necesidad de crear movilidad social.

Un punto que se le ha criticado al gobierno actual ha sido que varios sectores han sentido que el gobierno envía señales confusas, aunado a un inicio atropellado, con huelgas de sindicatos, y problemas que ha tenido que afrontar muy complejos en menos de un año de labores.

También, es importante mencionar que, muchos jóvenes entre los 18 y 25 años se encuentran desempleados, lo que hace más complejo el panorama es que

muchos de ellos son graduados universitarios, los cuales no consiguen trabajo en sus áreas de instrucción, poniendo en evidencia el desinterés de muchas instituciones de enseñanza superior por el bienestar del país, ofertando las carreras que se encuentran saturadas, así mismo como la desinformación de los aspirantes para buscar carreras nuevas e innovadoras.

1.3 Justificación

La competitividad del mercado laboral, es un tema vital para el futuro de la nación, ya que este es uno de los factores más importantes a la hora de atraer inversión extranjera directa. La complejidad de los negocios y la innovación son asuntos que requieren estar en constante movimiento para lograr sacarles el mayor provecho.

Evidenciando el rango que posee la competitividad del mercado laboral, la investigación pretende encontrar una tendencia sobre qué tipo de profesionales se necesitan, necesitarán o tendrán mayor demanda para el futuro próximo en el país.

Para lograr lo anterior, se tomarán en cuenta las investigaciones internacionales y nacionales ya mencionadas, así como el aporte del sector productivo del país, ya que estos últimos son lo que poseen un contacto directo con los vacíos en el área laboral en Costa Rica.

Como estudiante de la licenciatura en Negocios Internacionales, es sumamente importante, ya que en realidad existe una desinformación sobre lo que tratan las carreras y su aplicación en la vida laboral. En algunos casos puede evidenciarse un divorcio entre las universidades, el gobierno y los empleadores para formar profesionales en áreas sensibles y de alta demanda en las compañías.

1.4 Objetivo General

- Analizar la situación actual del mercado laboral de Costa Rica; para obtener un panorama claro de los requerimientos de las empresas con miras al futuro.

1.5 Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual del Mercado Laboral de la región centroamericana y Panamá, y sus particularidades para determinar la posición de Costa Rica en la zona.
- Comparar las tendencias actuales entre la oferta y la demanda de los profesionales en el Mercado Laboral de Costa Rica para resolver si existe una relación entre ellas.
- Definir los requerimientos actuales del sector empresarial para aclarar las necesidades de las mismas.

1.6 Problema de Investigación

El mercado laboral en Costa Rica, atraviesa una situación particular, porque existe el alto nivel de desempleo, por factores como exceso de profesionales en áreas específicas, paradójicamente, existe el desempleo por falta de profesionales en áreas como las ingenierías, o informática y la dificultad de conseguir su primer empleo, hace que muchos jóvenes profesionales se encuentren en paro, ya que en numerosos casos la experiencia es primordial, en otras situaciones, estos jóvenes se desarrollan en un ambiente profesional para nada relacionado con sus estudios universitarios. Por lo anterior, conocer el mercado laboral actual del país, es fundamental para lograr mejorar la situación de la nación y sus ciudadanos. En razón de lo anterior, nace la siguiente pregunta de investigación:

1.7 Pregunta de Investigación

¿Cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en nuestro país para el sector empresarial?

1.8 Alcances

Dentro de este apartado, pretende realizarse una investigación comprendida dentro del marco del I cuatrimestre del año 2015. Sobre la Competitividad del

Mercado Laboral en Costa Rica, para obtener un panorama acertado de las necesidades de este campo y los requerimientos de las empresas para la actualidad y el futuro.

Con lo referente a este tema, se expondrá la situación de otros países de la región para mirar su situación actual y la especialidad de su mercado laboral, de este modo, podrá visualizarse de una mejor manera sus particularidades y sus retos. Así como la posición de Costa Rica en la región, y evidenciar si existen diferencias o similitudes en los países centroamericanos y Panamá.

Adicionalmente, se planteará resolver si en Costa Rica, existe un exceso de profesionales en áreas saturadas por ejemplo en carreras como: periodismo, derecho, medicina; y descifrar, según las tendencias del mercado cuáles son las carreras o los oficios que las empresas realmente necesitan.

Relacionado con lo anterior, buscará conocerse de una mejor manera las necesidades de las empresas para lograr un salto cualitativo y fomentar su crecimiento, en las áreas que se determinen como prioritarias. En contraste con tendencias predominantes en la educación, para determinar si existe concordancia entre lo que se necesita, y lo que se estudia.

1.9 Limitaciones

En este punto, debe tomarse en consideración que lo que se busca en esta investigación es obtener un panorama más claro del rumbo actual del mercado laboral en nuestro país, y hacer una estimación de hacia dónde se dirige en el futuro.

Para ello, se utilizará información obtenida en organismos internacionales, como el Foro Económico Mundial, Banco Mundial entre otros, junto con una visión nacional de los temas que las empresas e investigaciones nacionales sugieren como los principales retos y virtudes del mercado laboral actual.

Capítulo II

Marco Conceptual

A continuación se facilitarán una serie de conceptos claves que serán de suma utilidad para la presente investigación. Dentro de los cuales se incluirá una breve explicación de los mismos.

Competitividad: La competitividad es una parte vital dentro del desarrollo de cualquier actividad para considerarse exitosa o sostenible, esto siempre y cuando se despliega de mejor manera en un ambiente con competidores. Este tema puede explicar por qué un ambiente competitivo favorece el mejoramiento de empresas, productos o servicios.

Según el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), la competitividad también puede definirse como: “Es una forma de medir la economía en relación con los demás, es como una carrera donde importa que tan bien le va a uno respecto de los otros, en otras palabras, la competitividad es la capacidad para atraer y retener talento e inversión” (IMCO, 2012). Esto se refleja inclusive a la hora de buscar un trabajo, o contratar personal, ya que el mercado laboral actual es sumamente competitivo.

Mercado laboral: El presente término hace referencia al universo donde interactúa la oferta y la demanda laboral. Aquí interactúan los trabajadores y patronos, los clientes y socios, la idea del mismo es ofertar y demandar. Es decir, dentro de este espacio, las personas se preparan, estudian, se especializan, con el fin de obtener un trabajo, o cambiar el actual por uno con mejores beneficios personales o económicos. En la otra mano, los patronos realizan un proceso de selección para escoger a los que ellos consideren más aptos para los puestos en oferta.

Según *The India Times*, este concepto se define de la siguiente manera: “Un mercado de trabajo es el lugar donde los trabajadores y empleados interactúan entre sí. En el mercado laboral, los empleadores compiten para contratar a los mejores, y los trabajadores compiten por la mejor satisfacción de trabajo” (India Times, 2015). Por ello, el sector empresarial busca los mejores candidatos para sus puestos, ya que también el tema de calidad del recurso humano se relaciona con ser una empresa competitiva.

Sector empresarial: Se compone de la población que realiza una actividad comercial y aporta a la sociedad civil y al gobierno. En este sentido, el aporte que brinda el sector empresarial en un país es fundamental para su desarrollo y competitividad, ya que brinda trabajo lo que acarrea movilidad social y, a su vez, contribuye, con el pago de impuestos para financiar el Estado, en algunos casos, estas empresas exportan y traen divisas, principalmente monedas duras como el dólar y el euro.

Puede definirse de la siguiente manera: “El sector empresarial aporta al sector público riqueza generada, que es recaudada en forma tributaria, y contribuye, también, con la sociedad civil por medio de la creación de puestos de trabajo y la oferta de bienes y servicios demandados por los ciudadanos” (Quea y Brescia, 2012). El sector empresarial funge como una fuente de empleo, es decir, son parte vital del sistema social, brindando trabajo y cooperando con los fondos de pensiones que mantienen a las personas jubiladas.

Empleadores: Son las personas que se encargan de realizar una actividad que requiera trabajo, por lo cual incurren en la búsqueda de recurso humano para suplir su necesidad y, a su vez, realizar una actividad a mayor escala y con más eficiencia.

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria de Perú (s.f.), un empleador es: “Toda persona natural, empresa unipersonal, persona jurídica, sociedad irregular o de hecho, cooperativa de trabajadores, institución privada, entidad del sector público nacional o cualquier otro ente colectivo, que remuneren a cambio de un servicio prestado bajo relación de subordinación.

Inversión Extranjera Directa: Es un dinamizador de la economía, sucede cuando una persona decide invertir dinero en un país extranjero, para realizar una actividad lucrativa. Por ejemplo, cuando un costarricense invierte capital en México, existe IED. Esto atrae la incursión de bienes y servicios que están disponibles en otros países, como franquicias o firmas internacionales que trasladan sus operaciones gracias a facilidades que brindan algunas naciones a estas prácticas.

Para la Secretaría de Economía de México (2015)

La Inversión Extranjera Directa (IED) tiene como propósito crear un interés duradero y con fines económicos o empresariales a largo plazo por parte de un inversionista extranjero en el país receptor. Es un importante catalizador

para el desarrollo, ya que tiene el potencial de generar empleo, incrementar el ahorro y la captación de divisas, estimular la competencia, incentivar la transferencia de nuevas tecnologías e impulsar las exportaciones. Todo ello influyendo positivamente en el ambiente productivo y competitivo de un país.

2.2 Tendencias y proyecciones en el mercado laboral del país

En Costa Rica, principalmente desde el año 1997 con la atracción de la empresa Intel y el inicio de operaciones, se ha tratado de aprovechar la inversión estatal en educación, atrayendo inversión en alta tecnología y el sector de servicios. En este sentido, el país es anfitrión de compañías como HP, Amazon, Baxter, P&G, entre otras, aunado a los “call center”, que han venido a fomentar esta cultura de recepción y promoción de inversión extranjera directa (IED).

En concordancia con lo anterior, la IED ha tenido un papel importante en el desarrollo de Costa Rica, esencialmente en los años posteriores a 1990. El Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica, brinda información precisa sobre el tema:

Tabla 1.1

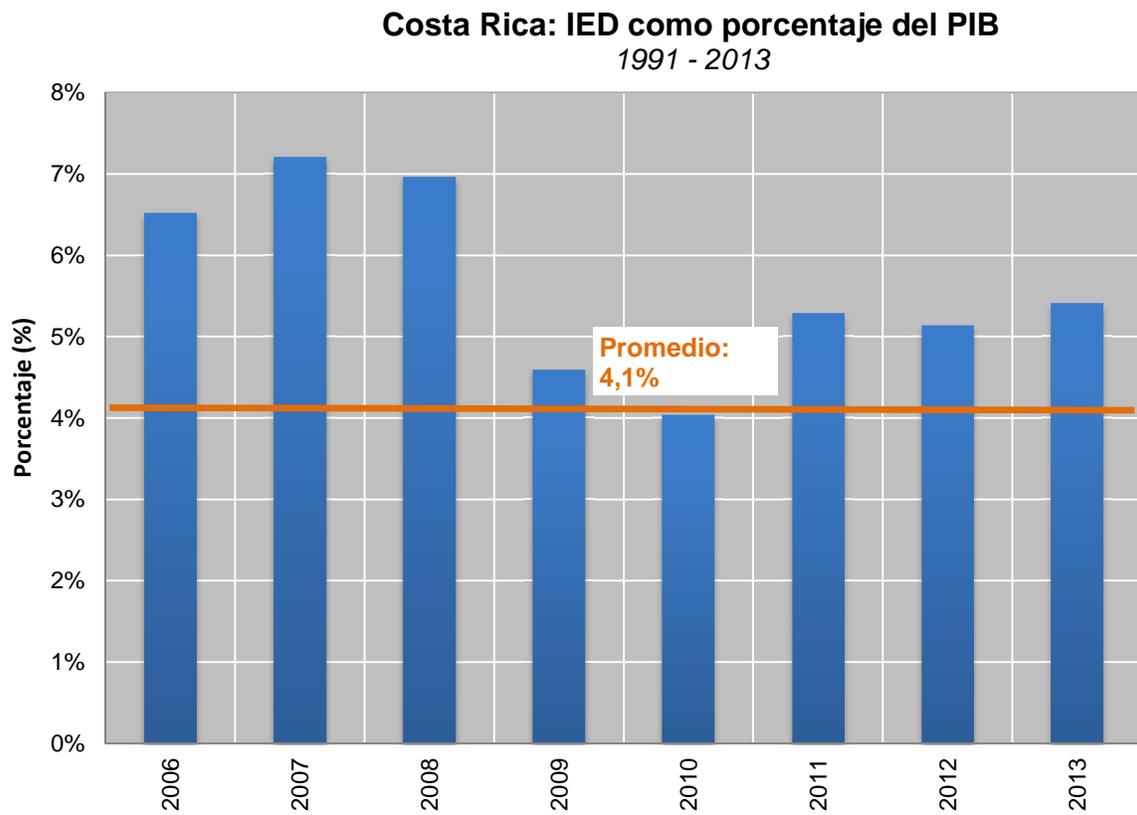
Año	Saldo Comercial millones \$	IED Millones\$	IED/Saldo
1999	357,2	619,5	173%
2000	-476	408,6	86%
2001	-1 503,6	460,4	31%
2002	-1 894,1	659,4	35%
2003	-1 542,9	575,1	37%
2004	-1 988,8	793,8	40%
2005	-2 806,1	861	31%
2006	-3 333,2	1 469,1	44%
2007	-3 611,5	1 896,1	53%
2008	-5 820,7	2 078,2	36%
2009	-2 783,3	1 346,5	48%
2010	-4 098,6	1 465,6	36%
2011	-5 843,6	2 178,4	37%
2012	-6 185,5	2 332,3	38%
2013	-6 458,7	2 682	42%

Fuente: Comex (2013) Con datos del BCCR

La información anterior, refiere al balance entre la IED y el saldo comercial el cual es la diferencia entre las importaciones versus las exportaciones, como puede apreciarse la IED, es un dinamizador dentro de la economía de la nación, ya que a pesar que existe una diferencia enorme entre lo que se exporta y lo que se importa la IED mantiene una tendencia a la alza.

A continuación se presentará información del promedio que posee la IED, en el producto interno bruto (PIB) de Costa Rica. Con lo que se analizará el papel que posee en la economía nacional.

Gráfico 1.1



Fuente: Comex con base en cifras de BCCR. Datos preliminares para 2013, sujetos a revisión.

Desde el año 2006 y hasta 2013, puede apreciarse como la IED ha superado en la mayoría de las ocasiones la barrera del promedio, el cual es de 4,1%, y el Comex junto con el gobierno se han acercado a los inversores, máxime con la salida de

Intel, lo cual refleja un interés claro en mantener la tendencia hacia la IED, la inversión en servicios y alta tecnología.

Estas empresas principalmente las encargadas de los servicios al cliente, se caracterizan por contratar jóvenes con conocimientos en el idioma inglés y con poca o nula experiencia laboral, lo cual resulta bastante beneficioso para el país, tomando en cuenta su nivel de desempleo, aún más entre los adultos entre 18 y 25 años, población muy vulnerable, donde ya en algunos países de América Latina, han sido considerados “Ninis”, ya que ni trabajan ni estudian y, en algunos casos, se dedican a delinquir, ya que no tienen otro tipo de ingresos , lo cual en Costa Rica se mitiga con estas empresas.

2.3 Buenas prácticas en Costa Rica

Las administraciones del gobierno, en los años póstumos a 1995 han tenido claro el panorama del futuro, la IED como propulsor de la economía nacional, lo cual el país explota, promocionándose en el mundo, con una imagen de país sostenible, verde y con alta especialización de su gente.

Esto resulta bastante atractivo para empresas preocupadas por desarrollar tecnologías limpias, con alta especialización de la población. Todo en un ambiente rodeado por exquisita naturaleza, las playas, volcanes, ríos, paisajes y la fauna, no pueden faltar en las ferias internacionales donde el país se exhibe.

Recientemente, se ha realizado la campaña “Esencial Costa Rica”, la cual resalta las virtudes anteriormente dichas, acompañándolas de un entorno cultural y social bastante atractivo que denota las particularidades de la nación. Por ejemplo, la campaña publicitaria durante el mundial de fútbol Brasil 2014, fue un éxito rotundo alcanzando más de 74 millones de personas; “De acuerdo con los reportes de audiencia de los canales en los que se transmitieron los *spots* publicitarios, de esa cifra total 37,9 millones residen en Estados Unidos y 36,7 millones en Europa (Alemania, España, Reino Unido y Holanda) (Barquero, 2014).

Capítulo III

3.1 Tipo de Investigación

La presente indagación contará con dos tipos de investigación, los cuales son: Exploratorio y Descriptivo, con lo anterior pretende lograrse de una manera eficiente y eficaz, lograr una descripción de una situación poco estudiada para el país.

Tipo Exploratorio: Hace referencia a un tema que ha sido escasamente explorado, como bien lo apunta el objetivo general y los objetivos específicos. Para Hernández *et al.*, el estudio exploratorio consiste en examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o conocido; es ideal para aumentar conocimientos y esclarecer temas. Por ejemplo, se utilizará en la presente investigación para analizar el panorama actual del mercado laboral en Costa Rica.

Tipo Descriptivo: Tal y como su nombre lo indica, este tipo de investigación busca describir ya sean eventos o procesos, para Hernández *et al.* (2006) "...miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos tipos (variables)... Para describir lo que se investiga". Lo cual se utilizará para relatar todo el proceso de investigación y el proceso que se utilizará para llegar a la conclusión y resultados.

3.2 Enfoque de Investigación

La presente investigación será del tipo cualitativa, ya que se considerará la opinión y la experiencia de los entrevistados para lograr respuestas a las interrogantes planteadas. "Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación" (Hernández, 2006).

Este tipo de investigación es ideal para revelar situaciones sociales, para Ruiz (1996), las investigaciones cualitativas son más próximas a la realidad social; por lo tanto, tienen una mayor probabilidad de validez. En consideración a lo anterior, el autor se ha inclinado por utilizar el previamente mencionado enfoque de investigación.

3.3 Población

La población hace referencia al total de sujetos que se desean investigar, para Hernández (2001), es "...un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar", tomando en cuenta lo anterior la población para efectos de la presente investigación será el sector empresarial de Costa Rica.

3.4 Muestra

La muestra es una parte del universo total de lo que se desea estudiar, puede considerarse como un segmento del total de la población por investigar, para lo cual, en este caso, se utilizará el muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual según Hernández *et al.* (2006) "...logran, si se procede cuidadosamente una profunda inmersión en el campo". En función de lo anterior, se seleccionaron cinco personas relacionadas al sector empresarial.

3.5 Fuentes

Existen dos tipos de fuentes que se usarán por medio de la investigación, ellas son, las primarias y las secundarias. Las fuentes primarias son todas aquellas donde la información venga de primera mano, ejemplo de ellas son las entrevistas que se aplicaron. Las fuentes secundarias, ya existen por lo cual es necesario analizarlas, verbigracia de estas son las revistas, periódicos, libros.

Una definición sería: "La fuente primaria es el objeto del estudio y, a falta de este, es el primer registro del mismo, por oposición a cualquier registro derivado de estos, que se califica como fuente secundaria" (Garza, 2007). En la presente investigación se utilizaron las entrevistas para lograr una información precisa, nueva y fresca de las personas que están relacionadas directamente con el medio.

3.6 Variable

Una variable es la herramienta que permite identificar lo que desea indagarse, "Una variable es un aspecto o característica de un fenómeno que desea estudiarse y que puede tomar dos o más grados, estados o valores" (Gómez,

2006). Es de suma utilidad, ya que permite saber de cuáles factores depende la investigación y permite esclarecerlos.

3.7 Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivos Específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
<p>☐ Identificar la situación actual del Mercado Laboral de la región centroamericana y Panamá, y sus particularidades para determinar la posición de Costa Rica en la zona.</p>	Situación actual del mercado laboral de la región centroamericana.	Posición del mercado laboral de Costa Rica en la región	Un mercado de trabajo es el lugar donde los trabajadores y empleados interactúan entre sí.	Entrevista	Preguntas 1, 2 y 3
<p>☐ Comparar las tendencias actuales entre la oferta y la demanda de los profesionales en el Mercado Laboral de Costa Rica para resolver si existe una relación entre ellas.</p>	Relación entre la oferta y demanda de profesionales en Costa Rica	Nivel educativo o de especialización de los profesionales	Los empleadores compiten para contratar a los mejores, y los trabajadores compiten por la mejor satisfacción de trabajo	Entrevista	Preguntas 4,5,6 y 7
<p>☐ Definir los requerimientos actuales del sector empresarial para aclarar las necesidades de las mismas.</p>	Requerimientos actuales del sector empresarial	Tipos de requerimientos	Lo que precisa el sector empresarial para suplir sus necesidades.	Entrevista	Preguntas 8, 9 y 10

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Capítulo IV

Análisis de resultados

Para responder los objetivos de la presente investigación se realizaron entrevistas a personas relacionadas con el ambiente empresarial. De los cinco entrevistados, dos de ellos son casos de emprendedurismo, el resto es parte de compañías grandes, los cuales destacaron los principales, retos y desafíos del país y del sector.

4.1 Situación actual del mercado laboral de la región centroamericana

Centroamérica es el nombre que se le brinda a los países que eran parte de la antigua Federación Centroamericana, un grupo de cinco países los cuales eran: Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica. A este grupo, para efectos de la presente investigación se le sumará Panamá, que por cercanía y factores culturales es más que similar a las repúblicas centroamericanas.

Tomando como pilar las respuestas de los entrevistados, la situación laboral en los países de la región se encuentra muy sectorizada, esto quiere decir que, en el triángulo norte (Guatemala, Honduras y El Salvador), el grosor de su producción es la maquila, los productos con poco valor agregado, de fácil producción, como textiles, agrícolas, entre otros. Nicaragua, se encuentra en el medio de estas, a que alberga industrias un poco más complejas, destacando empresas muy grandes como Credomatic, o Flor de Caña.

Panamá y Costa Rica, por otra parte, se encuentran más arriba en este sentido, esto lo evidencian los ránquines de competitividad y “Doing Business” del Foro Económico Mundial, y en otros estudios donde señalan la capacidad de ambas naciones para la atracción de Inversión en servicios, alta tecnología, logística entre otras actividades de mayor valor agregado.

4.1.1 Empleo no formal:

Otro problema que presenta la región se llama: Empleo no formal, esto representa una gran cantidad de personas que comercian sin pagar tributos, cargas sociales;

sin embargo, muchas personas que realizan estas actividades han llegado a esto por no tener una formación educativa o por no encontrar trabajo en sus áreas de estudio.

4.1.2 Inseguridad:

Esta región del planeta se caracteriza por ser de las más violentas del mundo, la inseguridad es un problema que para los entrevistados ha golpeado a los gobiernos, y como consecuencia a los habitantes de la región. Asaltos, homicidios, estafas, narcotráfico, entre otras amenazas son cotidianas en los países de la zona.

Tanto los gobiernos, como las empresas deben de invertir grandes sumas de dinero en seguridad para realizar sus operaciones. Sin embargo, muchas personas que realizan estas actividades delictivas, no tienen una formación profesional, tampoco un trabajo y se ven tentadas por el dinero fácil, un ejemplo de esto son los “Ninis”, las personas que ni trabajan, ni estudian y son propensos a caer en la tentación de cometer delitos para poder obtener ingresos económicos.

4.1.3 Ubicación Geográfica

La zona se encuentra a las puertas de una potencia económica, un mercado de aproximadamente 300 millones de personas, con una caracterización de consumo masivo. Estados Unidos, así como también Canadá. Aunado a lo anterior, todos los países cuentan con salida hacia ambos mares, a excepción de El Salvador que solo tiene salida al océano Pacífico. Esto permite facilidad para exportar o importar, por vías aéreas, terrestres o marítimas.

4.1.4 Calidez de la población

La gente de la zona, se caracteriza por una cordialidad, ganas de salir adelante, profesionalismo, amabilidad y en la mayoría de casos la empatía, son habilidades que se deberían continuar explotando para favorecer un ambiente de negocios positivo.

4.1.5 Costa Rica y sus particularidades

El país se caracteriza por su compromiso ambiental, protección de la biodiversidad, turismo médico, ecoturismo, país verde. Este ha sido el estandarte del gobierno para ir a proyectarse afuera de las fronteras de la nación. Y es que en este territorio existe un 25% del territorio protegido por cuestiones ambientales es decir 1 de cada 4 metros cuadrados del terreno se encuentran protegidos por leyes del país.

Alta Tecnología, esta ha sido la que ha catapultado el PIB del país, a pesar de la reciente salida de múltiples departamentos de Intel, recientemente la producción de equipamientos médicos han sido fundamentales para mantener estas cifras.

País más feliz del Mundo, Costa Rica ha sido señalado en varias ocasiones, como el país con mayor índice de felicidad en el planeta, curiosamente, Nicaragua y Panamá, junto con otros países de Latinoamérica, ocupan los puestos más altos en estos ámbitos, muy por encima de los prósperos países nórdicos. Resulta asombroso, si se toma en cuenta de que Centroamérica, es una de las zonas más violentas e inseguras del mundo, al igual que el resto de Suramérica.

Democracia más antigua de América Latina, la estabilidad política, ausencia de ejército, son virtudes que los inversionistas toman en cuenta para realizar operaciones en la nación. Aunado al estandarte de nación de paz que presenta dentro del escenario internacional.

Especialización de la población, Costa Rica se ha caracterizado por el gran número de profesionales que tiene, esto refleja la inversión en educación que el país ha realizado. No solamente con carreras universitarias, sino también en materias técnicas, o de oficios.

4.1.6 Diferenciación de Costa Rica con respecto a la Región

Anteriormente, se tocaron particularidades de la nación, sin embargo ahora se observará como estas particularidades impactan en la región. Para los entrevistados el sector de alta tecnología, es un elemento fundamental a la hora de reconocer las diferencias del país en la zona.

Empresas como Intel, Baxter, Ad Astra Rockets, son ejemplo de ello. En este campo se ha apostado por atraer empresas como P&G, Amazon, HP, Kimberly

Clark, que ofrecen un ambiente laboral, con compensaciones y facilidades como en las empresas de sus países de origen, siendo principalmente Estados Unidos.

Otro punto es el sector agrícola, donde Costa Rica le saca mucha ventaja a Panamá, con productos estrella, reconocidos a nivel mundial y siendo el café el principal y un sinónimo de calidad y “status” internacional. El banano, también, es parte de este grupo por esta razón empresas como Chiquita, se encuentran haciendo operaciones en este país, junto con la piña, o el azúcar. Sin embargo, para los entrevistados, la complejidad en los negocios que se realiza en el país es muy similar a Panamá, esto concuerda con los datos del Foro Económico Mundial.

4.2 Relación entre la oferta y demanda de profesionales en Costa Rica

Este tema ha estado presente desde el momento en que se inició la gesta de esta investigación, una pregunta que ha rondado la mente de este autor, ¿Existe una relación entre lo que la gente estudia, y lo que las empresas necesitan? Para responder esta interrogante se buscó la opinión de los profesionales.

Un entrevistado proporcionó un dato curioso con base en su experiencia, y es que en Panamá un 30% de los graduados busca hacer su emprendimiento y no buscar un trabajo como empleado. Eso contrasta con la realidad de Costa Rica, donde la gente busca ser empleada por alguien más.

Otro entrevistado respondió que por esta realidad de la falta de empleo es mejor buscar ser una persona multidisciplinaria, para afrontarse mejor a las necesidades del mercado, y volverse más atractivo a lo que buscan las empresas. También apuntaron que lo más atractivo ahorita es la tecnología, innovación y el área de la informática; sin embargo, el ambiente es un sector atractivo.

4.2.1 Formación

Las universidades continúan graduando, cientos de personas al año, en muchas carreras saturadas, como psicología, derecho, medicina. Para algunos, las universidades ofrecen carreras obsoletas, no hay riesgo de innovación, muchas personas jóvenes estudian algo que creen que les gusta, pero no hay mucha demanda de ello, se mencionó en caso de Diseño Gráfico, en un par de entrevistados, aduciendo que la población se interesa por las computadoras

siempre y cuando sea algo suave como diseñar o dibujar en ellas, y que el porcentaje se reduce cuando son tareas de programación o algo más técnico como reparación.

4.2.2 Muchos caciques pocos indios.

Se ha dado la tendencia, en el país de la profesionalización de las personas en carreras universitarias, pero no en técnicas, es decir, la gente prefiere ser el arquitecto que el maestro de obras, el ingeniero que el técnico, el odontólogo que el asistente. Por esta razón, es que el auge de los técnicos en distintas áreas ha explotado en el país.

También, puede aplicarse para el área de los oficios, como metalmecánica, hojalatería, soldadura, electricidad, entre otros, ya que muchas personas omiten estos sectores que requieren mucha mano de obra, por pensar que es un trabajo que no genera recursos o de poco prestigio, visión que es completamente errada.

4.2.3 Concentración

Existe la tendencia de concentrar mucho profesional en las zonas urbanas, principalmente dentro del Área Metropolitana (San José, Heredia, Cartago y Alajuela), pero los sectores más alejados como Limón, Guanacaste, Puntarenas, Zona sur, San Carlos, por ejemplo, han sido marginados en este sentido, en muchos casos, las personas de estos lugares deben desplazarse para encontrar un médico especialista en un área o un abogado especialista en un tema particular como mercantil, laboral o constitucional.

4.2.4 Servicios:

Se ha caracterizado la industria por contratar Outsource, buscar quien pueda dar un servicio que se requiere, pero sin las responsabilidades que requiere tener a una persona en planilla, eso se ve más que todo en los departamentos de transporte, contabilidad, derecho, por ejemplo.

Esto se da por buscar un ahorro en costos principalmente en un país como Costa Rica, donde es muy caro producir, por factores como el precio de la luz, tributos de hacienda, burocracia y otros problemas señalados por instituciones o estudios internacionales.

4.2.5 Diversificación

La tendencia de las empresas instauradas en el país ha sido buscar perfiles profesionales muy específicos, contabilidad, finanzas, idiomas, ingenierías, química, entre otros. Sin embargo, las entrevistas arrojaron que la parte de diversificación es fundamental para explotar áreas de mercado que son muy reducidas, más en la mayoría de casos es necesario el emprendimiento para esto.

4.2.6 Idiomas

Es una necesidad, parece ser que ya no es un tema de valor agregado, ahora la tendencia ha sido manejar dos o tres idiomas, en primer lugar, el inglés y después de eso las opciones son múltiples, como mandarín, portugués, alemán, francés, entre otros, pero sin un manejo correcto de otras lenguas se dificulta enormemente conseguir un trabajo.

4.2.7 Relación: Especialización vs. Necesidad

Para algunos entrevistados, parece ser que la relación entre lo que la gente estudia y lo que las empresas necesitan no existe, para otros, si existe pero es muy limitada. En realidad, parece ser que hay una serie de factores, que complican esta respuesta. En primer lugar la oferta, la gente llega a las universidades privadas buscando algo que estudiar, cuando no lo tienen claro la persona encargada de la matricula “guía” al nuevo estudiante a su carrera, sin embargo, no se puede obviar que en muchos casos al funcionario solo le interesa reclutar a la persona, no tanto como será su futuro una vez que salga de la institución.

En el caso de las universidades públicas, la cosa es un tanto distinta, puede ser que las personas logren el ingreso a la carrera en su segunda opción, o que logren

el acceso a la primer opción, pero cuando inician clases se dan cuenta de que la cosa no era como se la imaginaban, en fin, unos se gradúan, otros no. Lo que pone en ocasiones en tela de juicio, la vocación de las personas que se gradúan, esto a veces se repite en la parte privada.

Otro punto es la nula existencia entre un canal entre gobierno y universidades para fomentar nuevas carreras, y cerrará las obsoletas, tampoco existe una facilidad para que más gente ingrese a ingenierías, computación o telemática, el problema que tiene la educación universitaria pública es que basa su ingreso en un examen, y no toma en cuenta de que una persona que fue un buen estudiante de colegio, no necesariamente será un buen estudiante universitario.

La experiencia de colegio, se basa en una serie de habilidades de memorizar y practicar, mientras que en la universidad se explota más el análisis y la resolución de problemas, así como la parte emocional y de resistencia, máxime si la persona además de estudiar posee un trabajo.

4.3 Requerimientos actuales del sector empresarial

En cuanto a lo que se necesita, se requieren especialidades, como conocimientos logísticos, turismo, idiomas, ingenierías, técnicos, finanzas, contabilidad, metalurgia. Y profesionales proactivos, que complementen sus servicios, para fin de facilitar al sector empresarial sus operaciones, es decir, gente con visión, que ofrezca un valor agregado más allá de la prestación de su servicio.

4.3.1 Elevados costos

Los entrevistados creen que las alzas en los servicios públicos, costos, precio del combustible, influyen directamente en el hecho de que las empresas se arriesguen a contratar, invertir en innovación y desarrollo, ya que tienen que destinar altos montos para poder cumplir con sus obligaciones y sus requerimientos para mantenerse operando.

4.3.2 Burocracia y Tramitología

Las cantidades enormes de trámites y la duración de los mismos cohíben al sector o al emprendimiento, también influyen en la aparición de la corrupción, ya que se conoce de casos donde se paga para que los papeles sean entregados con mayor eficiencia, en otros casos favorecen el sector informal ya que a la gente le da pereza realizar los trámites pertinentes, y en otros casos por ignorancia de los mismos.

Se requiere atacar los puntos anteriores, para mejorar el panorama empresarial en Costa Rica, aunado a la mejoría en la infraestructura vial, portuaria y aeroportuaria que cooperan con el funcionamiento de los negocios del país. Si se logra un avance en estas áreas el país puede ver su competitividad optimizada significativamente.

4.3.3 Tecnología

El futuro apunta a la tecnología, automatización de procesos, realizar las tareas más eficientemente con ayuda de esta herramienta. Avances como el gobierno digital, la firma digital han contribuido con esto. Más es requerido personas que sepan de estos temas, que puedan adaptarse y manejar la tecnología.

4.3.4 Consolidación del sector

Se apunta al nacimiento de pequeñas empresas pero muy rentables, así como una cultura de negocios más desarrollada, esto junto a la consolidación del sector y la capacidad que deben tener las compañías para maniobrar el apareamiento de nueva competencia.

4.3.5 Necesidad de profesionales

Los entrevistados indicaron la necesidad de profesionales dentro de sus propias áreas, evidentemente, cada uno poseía una visión puntual del puesto; sin embargo, existen rasgos en común que mencionaron.

1. La persona con manejo de idiomas.
2. Multifuncional
3. Experiencia
4. Proactiva
5. Capacidad de ofrecer un mayor rendimiento, brindando soluciones complementarias.

Conclusiones

1. Es pertinente recalcar que para el año 2015, Costa Rica se ubica en el puesto número 51 del Índice de Competitividad del Foro Económico Mundial, este estudio arrojó que los tres problemas de mayor gravedad que tiene el país son: Burocracia, infraestructura y el acceso al financiamiento, en el campo del mercado laboral obtiene la posición 57, esto por la capacidad de sus profesionales.
2. Otro estudio importante que se debe acotar, es el de “Doing Business” realizado por el Banco Mundial, que traducido al español sería “Facilidad para los negocios”, donde Costa Rica obtiene para la publicación del 2015 una posición de 83, cuando en 2014, se ubicaba en el 78, significando un retroceso de 5 puestos. El informe señala que los tres principales obstáculos para los negocios son: Protección a los inversionistas minoritarios, Cumplimiento de contratos y el pago de impuestos. Aunado a esto, se le suma el tiempo para abrir un negocio, que es cercano a los 24 días, mientras que en Panamá es de 6 días.
3. Lo anterior se encuentra relacionado con la atracción de inversión extranjera directa y a la creación de empresas, que son fuertes generadoras de empleo. El Estado posee una capacidad más limitada que el sector privado para contratar y generar puestos de trabajo con facilidad.
4. La salida de empresas o cierre de operaciones, cooperan al aumento del desempleo en el país, que aunado a la cantidad de personas en paro, complican el panorama laboral del país. Fuera de las decisiones de empresas de cerrar cuentas o proyectos, muchas deben abandonar el país o cerrar sus puertas por los altos costos de producción.
5. La tecnología, complejidad de los negocios, innovación, idiomas, son datos que hacen pensar que el futuro del país se irá moviendo en dirección hacia ellos. Por ello, el sector servicios y alta tecnología seguirán siendo fuertes en consecuencia, necesitando mano de obra calificada, preparada y calificada.

6. Costa Rica, se diferencia de los países de Centro América en el desarrollo de sus actividades económicas, debido a su especialización, ya que los servicios donde el país destacan requieren un grado mayor de complejidad que los que se dan en la región. Sin embargo, con Panamá se encuentra más equilibrado, la forma de realizar negocios es muy similar, más los panameños aventajan en temas relacionados con logística, menor burocracia y mayor infraestructura, mientras Costa Rica le toma una ventaja considerable en el campo agrícola.

7. Nicaragua, ha repuntado considerablemente, se ha distanciado de países como Honduras, El Salvador y Guatemala. Sin embargo, le falta para encontrarse al nivel de Costa Rica o Panamá, el sector de turismo y el potencial de crecimiento económico que tiene es bastante atractivo para las inversiones, aunado a los planes de construcción de un Canal Interoceánico. El triángulo del norte, sigue presentando problemas sociales muy fuertes como las maras, narcotráfico, junto con lo anterior ofrecen mano de obra poco calificada, lo cual fortalece la aparición de industrias de poco valor agregado como las maquilas.

8. En Costa Rica, las ofertas de profesionales tienen muy poca o nula relación con la demanda de los empleadores. Las instituciones de enseñanza superior buscan lucrar, por encima de que los estudiantes tengan una garantía real de conseguir trabajo. No existe ninguna o casi ninguna advertencia, panorama o insinuación de cómo se encuentra el mercado para la carrera donde se quiere ingresar, por ello, el total de profesionales sin trabajo en áreas como psicología, medicina, periodismo, derecho o diseño gráfico, los ejemplos anteriores fueron brindados por los entrevistados.

9. Las personas que deciden estudiar en una universidad, deben de informarse sobre la realidad y la utilidad de sus carreras preferidas, esto en función de sus necesidades, si la persona necesita ingresar rápidamente a laboral debe concentrarse en un técnico, idiomas y la computación son las profesiones donde existe mayor oportunidad de conseguirlo. Mientras que con las carreras más saturadas se necesita diferenciarse como profesional o incursionar en áreas alejadas al Área Metropolitana y probar suerte en lo propio.

10. Diversificarse, ser una persona multitárea, venderse como un profesional flexible, con conocimientos en tecnología, idiomas. Son fundamentales para destacarse a la hora de conseguir empleo, aunado a la facilidad de trabajar bajo presión y por resultados.

11. Los elevados costos, entre ellos los impuestos, tarifa eléctrica, precio de la gasolina, aunado al estado lepero de la infraestructura vial complican el desarrollo de las empresas. Junto con la burocracia y la excesiva tramitología, hacen que muchas personas recurran al empleo informal.

12. El sector se seguirá consolidando, parece ser un futuro esperanzador, la empresa privada desde el punto de vista de los entrevistados será impulsada por el mercado y las necesidades del mismo para su avance y desarrollo.

Recomendaciones

1. Los apuntes que realizan organizaciones como el Foro Económico Mundial o el Banco Mundial, son panoramas bastante aproximados a la realidad de los países. Por ello, una fuerte cantidad de inversores los utilizan como parámetros de guía a la hora de buscar patrias para invertir, para Costa Rica es fundamental atacar las áreas donde se ve más golpeado, principalmente en las mencionadas anteriormente, ya que influyen en el desarrollo y futuro del país, además afectan a los ciudadanos, por lo cual el Estado debe tomar medidas para combatirlas.
2. Es un deber seguir por la línea de la innovación y de la atracción inversión en la alta tecnología, que junto con la complejidad de los negocios son puntos altos del país. Junto con el sector servicios han conducido a Costa Rica por un camino más avanzado que el resto de la región muy por encima de Latinoamérica, solo comparable a Chile y Panamá.
3. Existe una posibilidad fuerte de desarrollo en Nicaragua, lo que tiene que observarse con mucha cautela, ya que la inversión extranjera podría verse seducida por el esta nación. Esto influiría en la posible creación de empleo dentro de Costa Rica o la migración del mismo.
4. Es fundamental, que exista una preocupación de las universidades privadas por ofrecer carreras que sean altamente demandadas en el mercado laboral actual, parece que ha existido una obsesión por matricular personas a sus instituciones para obtener lucro, en vez de forjar un presente y futuro más sólido para Costa Rica. Por otra parte, las universidades estatales, deben de preocuparse por buscar ofertar carreras innovadoras, nuevas y en acuerdo con las tendencias laborales actuales.
5. El Gobierno, debe de dialogar con las instituciones educativas superiores para promover cambios positivos en materia laboral, ya que la cantidad de profesionales graduados en áreas saturadas engrosan el número de desempleados. Es vital la creación de este canal de comunicación, para lograr un vínculo y una concienciación sobre la formación de profesionales del país.
6. Es evidente de que no puede obligarse a las personas a estudiar lo que los empresarios requieren, pero si es justo y necesario que las universidades informen

a las personas de las carreras con mayor futuro, el panorama real actual de la carrera que planean elegir, y ofrecerles alternativas afines a sus habilidades. Además, de información sobre disciplinas técnicas, ya que estas resaltaron como muy demandadas por el sector empresarial.

7. Fomentar las disciplinas técnicas, esto contribuiría a desinflar el porcentaje de desempleo que ronda casi el 10% de la población del país. Parte del problema es que a las personas les llama más la atención dirigir que operar, pero la realidad es que en este momento hay muchos jefes y pocos operarios, por eso ha sido el éxito de los técnicos y su fuerte demanda dentro del mercado laboral.

8. Debe realizar un esfuerzo para rebajar las tarifas de servicios públicos y los impuestos han atacado con más fuerza al sector empresarial nacional, es fundamental para un país cuidar su industria nacional, no se puede pretender que solamente con la inversión extranjera va a solucionar todos los problemas, es primordial la diversificación para no generar la dependencia.

9. Continuar con la política agresiva de Procomer y Cinde que han sido pilares en la promoción del país en el extranjero. Excelente iniciativa de la marca país, que ha sido agradecida, siendo sinónimo de sostenibilidad, ecología, calidad y calidez de Costa Rica.

Referencias Bibliográficas

- ACAN-EFE. (2014). *Costa Rica cierra un año de poco crecimiento y prevé recuperación en 2015*. Obtenido de: http://www.prensalibre.com/economia/Costa_Rica-cierra_un_ano_de_poco_crecimiento-y_preve_recuperacion-en_2015_0_1276672511.html
- Barquero, K. para CR Hoy, (2014). *Campaña Durante el Mundial Rebasó las expectativas llegó a 74,5 millones de personas por TV*. Obtenido de: <http://www.crhoy.com/campana-durante-el-mundial-rebaso-las-expectativas-costa-rica-llego-a-74-5-millones-de-personas-por-tv/>
- Conare. (2014). *Estado de la Nación*. Obtenido de: <http://www.estadonacion.or.cr/20/>
- Comex. (2015). *Inversión Extranjera Directa*. Obtenido de: <http://www.comex.go.cr/estadisticas/inversiones.aspx>
- Foro Económico Mundial. (2015). Obtenido de: <http://www.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2014-2015>.
- Garza. A (2007). *Manual de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. México D.F. Colegio de México.
- Gómez. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba. Editorial Brujas.
- Hernández. B (2001). *Técnicas estadísticas de Investigación Social*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, R. *et al.* (2006) *Metodología de la investigación*. México D.F. McGraw Hill Interamericana Editores.
- IMCO. (2014). *¿Qué es la competitividad?* Obtenido de: http://imco.org.mx/videos_es/que_es_competitividad_-_imco/

Incae. (2014). Obtenido de: <http://www.incae.edu/es/clacds/lanzamiento-del-informe-global-de-competitividad-2014-2015.php>

India Times. (2015). *Labour Market Definition*. Obtenido de: <http://economictimes.indiatimes.com/definition/labour-market>

Ruiz, J. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao. Universidad de Deusto.

Secretaría de Economía. (2015) *Inversión Extranjera Directa*. Obtenido de: <http://www.economia.gob.mx/comunidad-negocios/competitividad-normatividad/inversion-extranjera-directa>

Sunat. (s.f.) *Definiciones Empleador*. Obtenido de: www.sunat.gob.pe/pdt/pdtModulos/independientes/p601/definiciones.html

Quea y Brescia. (2012). *Responsabilidad empresarial balances y perspectivas*. Obtenido de: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2012/03/21/articulo3.pdf>

Anexos

Lista de Entrevistados

1. Randall Sanabria Perera

Gerente de Operaciones de Corporación Servivalores.

rsanabria@servivalores.fi.cr

2. Hipólito Rentería

Gerente / Asesor de proyectos de tecnología del Banco General de Panamá

hrenteria@bgeneral.com

3. Alejandro Arana

Ingeniero de Compañía MECO

a_arana_acosta@hotmail.com

Allan Cedeño

Propietario de tiendas Ekono

acedeno@ekonocr.com

4. Juan Carlos Villalobos

Propietario de Servi repuestos

Número telefónico: 2222-9838