

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Seminario de Graduación

“Competitividad Laboral en Costa Rica”

Profesora Vanessa Zamora González

María José Valverde Solano

Licenciatura en Comportamiento Organizacional

2015

Tabla de contenidos

Resumen.....	3
Palabras Claves.....	4
Abstract	4
Key Words	5
Capítulo I	5
Introducción	6
Justificación	7
Problema	8
Pregunta de investigación:.....	8
Objetivo Principal	8
Objetivos Específicos.....	9
Hipótesis.....	9
Alcances.....	9
Limitaciones	10
Capítulo II	10
Historia de la Organización	11
Misión.....	11
Visión.....	11
Valores.....	11
Organigrama 1.....	12
Actividades	12
Productos/servicios.....	13
Población.....	13
Marco jurídico	13
Contacto, dirección, teléfono.....	13
Canales de comunicación: Facebook, página web, etc.....	14
Marco de referencia.....	14
Capítulo III	17
Marco metodológico	17
1. Tipo de investigación.....	18

2. Enfoque.....	18
3. Población.....	19
4. Muestra.....	19
5. Fuentes.....	20
6. Variables.....	21
Capítulo IV.....	22
Resultados.....	22
Encuesta.....	22
Análisis de resultados.....	38
Capítulo V.....	41
Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	42
Anexos.....	44
Anexo 1. Encuesta.....	44
Anexo 2. Entrevista.....	47
Referencias.....	48

Resumen

Por medio de esta investigación logró comprobarse por medio de diferentes herramientas que las personas sí perciben que la mano de obra en Costa Rica no es apta para el mercado laboral. Por lo tanto, el mercado laboral continua necesitando mano de obra

calificada que, en este caso, se ha concentrado la investigación en el personal técnico. Muchas de las razones dadas por la población se refieren a la carencia de un sistema educativo integral y, a su vez, consideran que los planes de estudios dados en los mismos se encuentran totalmente desactualizados, con lo que el mercado laboral está necesitando. Algunas de las soluciones brindadas por los encuestados fueron dirigidas al desarrollo de habilidades blandas, tales como liderazgo, comunicación asertiva, innovación, iniciativa, entre otras. Por supuesto, que existen algunas especializaciones que son más solicitadas en el mercado laboral, por ejemplo, pudo concluirse por medio del análisis que las ciencias en las tecnologías de información, las ciencias empresariales y las ciencias de la salud son las más solicitadas por el mercado laboral. Finalmente, debe rescatarse que en este caso el proceso para suplir la demanda de personal técnico en el país se necesita la colaboración del Gobierno, empleadores y el esfuerzo individual de cada persona para desarrollar sus habilidades para adaptarse a las necesidades actuales del mercado laboral.

Palabras Claves

Mercado Laboral

Habilidades Blandas

Inteligencia Emocional

Especializaciones

Habilidades Duras

Aptitudes

Actitudes

Abstract

Through this research managed to see through different tools that people do perceive that labor in Costa Rica is not suitable for the labor market. Hence the labor market continues to need skilled labor in this case has focused on technical research staff. Many of the reasons given by the population concern the lack of a comprehensive educational system and in turn consider the curriculum given in them are totally outdated with what the labor market is needed. Some of the solutions offered by respondents were directed to the development of soft skills, such as; leadership, assertive communication, innovation, initiative, among others. Of course there are some majors that are most sought after in the labor market for example it was concluded through analysis that science in information technology, business studies and health sciences are the most requested by the labor market. Finally, we must rescue in this case the process to meet the demand for technical personnel in the country, the cooperation of the Government, employers and the individual efforts of each person is needed to develop their skills to adapt to current labor market needs.

Key Words

Labor Market

Soft skills

Emotional intelligence

Specializations

Hard skills

Aptitudes

Attitudes

Capítulo I

Introducción

La demanda de personal técnico en Costa Rica se ha vuelto una problemática para todo el sector productivo del país, porque la necesidad de este personal está creciendo, día con día, y la cantidad de graduados no dan abasto para la demanda de las empresas. Anualmente, se gradúan cientos de estudiantes especializados en diferentes áreas técnicas, pero podría decirse que no se están especializando en las áreas que desde hace un tiempo el mercado laboral viene solicitando. Por lo tanto, se encuentran, tasas de desempleo que crecen diariamente y empresas que se retiran del país para llevar su producción a otros países con costos más bajos y mano de obra calificada. Para el sector productivo se vuelve más complejo subsistir, al no tener la mano de obra calificada que necesitan para operar a los niveles de eficiencia y eficacia deseados. Para nadie es un secreto que los costos de producir en el país son bastantes altos y continúan elevándose y a esta problemática hay que sumarle la demanda creciente de personal técnico contra el mínimo porcentaje que cumple con los requisitos básicos para lograr entrar en los perfiles de las empresas.

Desde una perspectiva global es de suma importancia que el país logre satisfacer la demanda del personal técnico, ya que eso ayudaría a mejorar la competitividad laboral en Costa Rica. El hecho de que se avance en materia de competitividad lograría por consecuencia un beneficio en la economía del país lo que beneficia a todos los ciudadanos. Además, es necesario de que el pueblo se informe de las necesidades actuales en el mercado laboral, para poder desarrollar las habilidades que se están solicitando.

La salida de grandes compañías es, a raíz de este tipo de problemas, por lo cual es importante la investigación en profundidad de las áreas específicas en las que el sector productivo está requiriendo personal. La población debe informarse en profundidad para evitar caer en carreras profesionales que se encuentran saturadas, porque el tiempo es

muy valioso y, en la medida de lo posible, debería estudiarse el comportamiento del mercado laboral para asegurar que cuando se concluyan los estudios, se logró el propósito principal que es encontrar un trabajo estable.

El estudio del comportamiento del mercado laboral, así como de las habilidades que son necesarias para toda profesión es un tema que debe tomarse con la seriedad del caso. Por lo tanto, esta investigación plantea más allá de la información cuantitativa una investigación cualitativa que brinda una perspectiva más amplia, en donde se estudiará tanto si el Estado provee la posibilidad de estudiar dichas especializaciones, así como también qué habilidades blandas para lograr ser profesionales integrales que se adaptan a un mercado laboral exigente.

Justificación

Este tema refleja una problemática que se vive, actualmente, en el país, en donde puede observarse como las empresas se están viendo afectadas por la falta de profesionales especializados en áreas técnicas, por lo tanto no pueden operar de manera eficaz y eficiente. Esto porque año con año se continúan graduando profesionales en áreas en donde no hay trabajo o se gradúan de carreras que se encuentran saturadas. Por lo tanto, el país continúa enfrentándose a tasas de desempleo crecientes; por consecuencia, sufre el sector productivo del país al seguir vacante los puestos en las empresas que son básicos para su funcionamiento. Conociendo esta realidad en el país, es de suma importancia enfocar la investigación a lo que, actualmente, están buscando las empresas en sus colaboradores, tanto actitudes como aptitudes y las áreas en las que se necesitan profesionales.

El propósito de esta investigación es brindar información real de los sectores que el mercado laboral está necesitando, para ser una herramienta de consulta para todos esos jóvenes que están por escoger su carrera profesional. Además, se plantearán las habilidades blandas que las empresas están buscando en sus colaboradores, entendiendo que el mercado laboral actual no considera estas habilidades extras, sino requisitos para la contratación del colaborador.

Muchos jóvenes deciden estudiar en colegios, en donde pueden especializarse en algún campo, pero por alguna razón estos campos no concuerdan con lo que el mercado está solicitando, por lo tanto es de vital importancia que por medio de esta investigación logré identificar de manera puntual las áreas que tienen que mejorar ya sea el personal técnico que está, actualmente, desempleado como el próximo a graduarse. Además, se plantea la posibilidad de realizar un estudio para observar si el Estado se encuentra impartiendo las especialidades acordes con las necesidades del mercado laboral. Si se encuentra que no se dará un seguimiento para analizar si en el sector privado sí se están impartiendo y contrastar las necesidades que plantea nuestro mercado laboral con las carencias de la oferta actual.

Problema

Actualmente, se observan porcentajes en materia de desempleo crecientes con vacantes que no logran suplirse dentro de las empresas. Esto puede deberse a que la educación no está desarrollando las habilidades que el mercado laboral está necesitando, ya que el personal técnico no es considerado apto para el mercado laboral actual. Es de conocimiento general que el mercado laboral se vuelve más exigente, día con día, pero el personal que intenta entrar en este mercado no está desarrollando, en su totalidad, las habilidades que son necesarias para adaptarse a cualquier puesto de trabajo.

Pregunta de investigación:

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

Objetivo Principal

Analizar las razones por las cuales la demanda de las empresas no está siendo satisfecha por los mismos, para determinar las razones por las cuales se gradúan cientos de

estudiantes especializados en diferentes áreas y la demanda de sector productivo no disminuye.

Objetivos Específicos

Determinar los sectores en los que las empresas necesitan la especialización de técnicos, para comprender si el personal técnico que ya se encuentre graduado se está especializando en las áreas que el mercado laboral está necesitando.

Establecer las habilidades blandas y duras que busca el mercado en estos trabajadores, para concretar puntualmente lo que solicita el mercado laboral y contrastarlo con las habilidades que posee el personal que se encuentra desempleado actualmente.

Identificar las mejoras que necesita realizar los profesionales para suplir la demanda de las empresas, para disminuir la demanda del sector productivo en el país, por medio de recomendaciones puntuales para las personas que encuentran en busca de un trabajo.

Hipótesis

En caso del análisis del personal técnico, con la presente investigación podrá conocerse si la necesidad más grande que tiene el mercado laboral es, en términos de gestión empresarial, administración y todas las ramas de las Tecnologías de Información. A su vez, podrá observarse si existe una carencia en el personal que está actualmente ingresando al mercado laboral en términos de manejo de idiomas, habilidades blandas e inteligencia emocional.

Alcances

- Se procederá a realizar la investigación dentro de la empresa Comedores ValSol, al ser una empresa que en su mayoría se abastece con personal técnico. Por ello, será de gran ayuda para establecer qué especializaciones están necesitando las empresas, para con esto darse una mejor idea de lo que el mercado está demandando.
- Al tener un contacto dentro de la empresa, se conseguirá información certera, al ser tomada de una empresa que tiene más de 20 años con una estructura fuerte y que no ha cambiado sus necesidades en materia de personal.
- La empresa cuenta con una base de datos de las personas que han aplicado para las diferentes vacantes, lo cual permitirá medir de manera concreta cuál o cuáles son las fallas que tiene el personal que se encuentra actualmente desempleado y por qué no es apto para el mercado laboral.

Limitaciones

- Al basarse única y exclusivamente en una empresa la investigación puede verse afectada por la percepción de una sola empresa. Puede establecerse que la muestra, siendo solo una empresa por grande o pequeña que sea, es una muestra pequeña.
- La investigación puede verse afectada por la imparcialidad del personal en la empresa que será encuestado.
- La muestra de currículum que se tomará para la investigación se considera una muestra pequeña para lograr plasmar la realidad de un país, por lo que una limitación será el tamaño de la muestra.

Capítulo II

Información acerca Comedores ValSol

Historia de la Organización

Comedores ValSol es una empresa que se dedica a brindar servicios de alimentación, empezó a funcionar aproximadamente en el año 2002 en la Universidad de Costa Rica específicamente en la Facultad de Derecho y años después fueron adquiriendo más sodas. Después por diferentes razones decidieron abandonar las sodas de la UCR al ofrecerles la oportunidad de entrar en una de las sodas del ICE. Actualmente, esta empresa brinda servicios de alimentación en un ambiente institucional y se ubica en La Sabana, en el edificio central del ICE, junto con otras sedes. Se caracteriza por tener los mejores precios de la zona y su excelente calidad y variedad en sus comidas todos los días.

Misión

Somos una empresa que brinda servicios de alimentación, ofreciendo la mayor variedad de comidas y el mejor trato individualizado procurando el deleite de todos nuestros clientes.

Visión

Ser la mejor empresa de servicios alimentarios a nivel institucional, procurando ser los primeros en calidad y variedad en nuestras comidas. Ofreciendo, a su vez, el mejor de los servicios con la mejor atención y lo más importante en un período corto de tiempo.

Valores

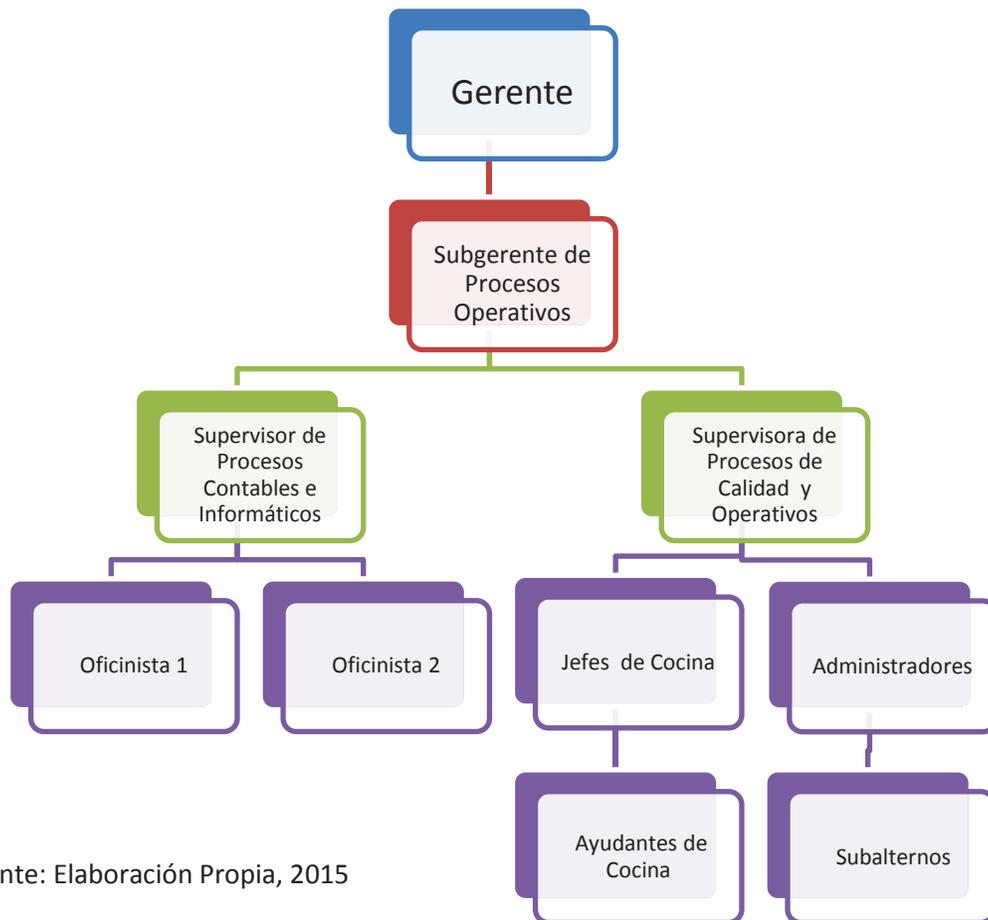
Confianza: Ofrecemos un servicio confiable a todos nuestros clientes, porque nuestro control de calidad en todas nuestras comidas es estricto y constante.

Respeto: Respetamos las necesidades de los clientes y adaptamos el servicio a las necesidades expresadas por los mismos.

Honestidad: El servicio que brindamos tiene los mejores y más justos precios.

Cortesía: Se ofrece un servicio individualizado y donde se busca el deleite del cliente.

Organigrama 1



Fuente: Elaboración Propia, 2015

Actividades

La actividad principal de esta empresa es brindar un servicio de alimentación completo y personalizado con la mayor variedad, calidad y un buen servicio al cliente.

Productos/servicios

Esta empresa ofrece un servicio personalizado en donde se intenta deleitar a los clientes por medio de un buen servicio al cliente combinado con productos de excelente calidad y variedad que se mantiene de manera diaria. Como productos comprende una gran gama de productos que se encuentran a la venta comprendiendo únicamente 3 tiempos de comida principales como son el desayuno, almuerzo y café. Es importante mencionar que la empresa maneja por cada tiempo de comida alrededor de 30 recetas por tiempo de comida, además de manejar una línea de productos empaquetados o embotellados.

Población

En este caso, la población meta de la empresa se encuentra definida como los funcionarios, en este caso, el ICE, ya que al estar la empresa dentro de las instalaciones de la institución no puede abarcar más mercado. La misma se encuentra limitada única y exclusivamente a los funcionarios de esta institución.

Marco jurídico

Este es un servicio que se maneja por medio de licitaciones públicas por lo cual el marco jurídico de dichos servicios se rige y se establece por medio de dicho contrato. Dentro del ya mencionado contrato se establecen las reglas que el servicio se compromete de no cumplir con alguna de ellas existe una multa y sanción para el servicio que afecta directamente en el expediente del concesionario. Además de, por supuesto, las reglas impuestas por el Ministerio de Salud en materia de manipulación de alimentos y, en general, diferentes estatutos a los cuales deben apegarse cada servicio de alimentación que se encuentre en funcionamiento para brindar el mejor de los servicios a su clientela, y no tener problemas con ninguna de las instituciones que regulan dichos servicios.

Contacto, dirección, teléfono

Alen Valverde Cordero: Concesionario del Servicio de Alimentación

Puesto dentro de Comedores ValSol: Gerente General

Correo: alenvalverde@gmail.com

Canales de comunicación: Facebook, página web, etc

Para esta empresa en particular no existe ningún tipo de red social que se utilice como medio de comunicación, porque al ser un servicio que se brinda a nivel institucional, no se ha considerado una necesidad. La única herramienta que se utiliza como medio de comunicación es el correo electrónico, mismo que poseen todos los colaboradores y supervisores.

Marco de referencia

Primeramente, se necesita identificar el concepto que se tiene de Competitividad Laboral en contexto de la investigación y en la cultura costarricense como afecta la misma su concepto.

La competitividad es un concepto global que encierra muchas variables que afectan ya sea positivamente si es un país competitivo o negativamente si no es considerado competitivo. En este caso, va a enfocarse el análisis de este término en contexto de la economía de un país, por lo que puede considerarse que la competitividad es se encuentra directamente relacionado con el éxito a la hora de competir, con el nivel de excelencia que posee un país o el nivel de desarrollo, o niveles de productividad dentro de un país, además de, por supuesto, variables como costos de producción y otros... (O'kean, 2013).

Por supuesto, que se tiene diferentes enfoques para analizar un término tan general como lo es la competitividad, este desglosa, a su vez, conceptos que dependerá de diferentes contextos para entender el concepto. Por ejemplo, para esta investigación es necesario entender conceptos de competitividad a nivel macro para poder entrar de manera específica a la competitividad laboral que este va a un nivel más específico para analizar cómo se desenvuelve un país en materia laboral. esto si se relaciona con el concepto anterior, va a obtenerse que el mismo pueda referirse a la productividad del sector laboral. En este caso para efectos de la investigación se podrá concluir que competitividad laboral será que tan apto es una persona dentro del mercado laboral, si en su mayoría cumplen con los requisitos que solicita dicho mercado.

El mercado laboral se define como aquel donde participan dos principales variables que son la demanda y la oferta de trabajo (*Agualimpia*, 2010). El movimiento del mercado laboral se rige por el comportamiento de la oferta y la demanda, además de esto, existen diferentes leyes e instituciones que regulan el mercado laboral, esto para determinar los deberes y derechos de los trabajadores como lo es el Código de Trabajo y, por supuesto, que determinan las obligaciones y derechos de los empleadores. En este término, entran muchos factores en juego, por ejemplo, actualmente, en el país se enfrenta una gran crisis

de desempleo, por lo tanto hay factores externos como lo es el Estado, desempeño de su gobierno o condición económica en un país las cuales modifican el mercado laboral. También, va a depender de la preparación que cada persona decida desarrollar, la cultura de determinado país también influye en el mercado, así como, por supuesto, factores fuera del control humano como son los desastres naturales u otros...

Dentro de un mercado laboral se encuentra una oferta de personal de toda variedad y el nivel de desempleo va a depender de si la oferta cumple con las necesidades de la demanda. En el caso de Costa Rica se observa una brecha entre oferta y demanda, porque el mercado laboral está solicitando personal técnico en áreas específicas. Es importante determinar el concepto de personal técnico en el contexto que está solicitando específicamente el mercado laboral, el cual puede definirse como aquel que domina una técnica en particular puede aplicarse a cualquier tipo de trabajo o especialidad (*Definición de Técnico, 2008*). En este caso, el mercado solicita personal técnico en particular no precisamente profesionales, ya que los que tengan títulos universitarios en un mercado como este, se consideran sobre calificados, por lo tanto deberían de reducir sus expectativas salariales casi a un mínimo para lograr algún tipo de adaptación en el mercado laboral.

En el mercado actual se necesita de aptitudes a un nivel bastante básico, en este caso, puede identificarse las aptitudes como el conocimiento o capacidad para desarrollar cierta actividad, en este caso, logra identificarse la necesidad de títulos técnicos como la principal aptitud que requieren las empresas (*Tarantino, 2009*). El mercado actual es muy exigente, por lo tanto ahora una de las características más importante para obtener un trabajo son las actitudes y habilidades blandas. Las actitudes se definen como la voluntad para enfrentar las diferentes funciones o situaciones (*Tarantino, 2009*).

Dentro de los requisitos que muchas empresas están solicitando, actualmente, en sus colaboradores son las habilidades blandas que son un conjunto de destrezas, rasgos de personalidad, conocimientos y la destreza de poner en acción sus aptitudes (Universia de Chile, 2014). A su vez, es de suma importancia entender el concepto de habilidades duras,

porque estas eran consideradas las únicas necesarias para obtener un trabajo antes, en la actualidad, las habilidades blandas se han vuelto la prioridad en la búsqueda de colaboradores dentro de una empresa. Las habilidades duras son todos aquellos conocimientos académicos, podría decirse que los conocimientos teóricos que posee un individuo (Universia Chile, 2014).

La inteligencia emocional es otro de los términos que se ha vuelto muy común, por supuesto, que esté es un concepto por desarrollar, puede decirse que es la capacidad que tiene un individuo de manejar sus emociones (Tineo, s.f.). La inteligencia emocional se ha vuelto una destreza necesaria en los colaboradores y es considerado hasta para puestos de jefaturas, por la importancia de manejar correctamente sus emociones. Un individuo consciente de sus emociones logra un dominio sobre ellas que le permite trabajar de manera eficiente y eficaz, ya que no se rige por su humor sino que logra analizar las situaciones de una manera inteligente y controlada.

Capítulo III

Marco metodológico

1. Tipo de investigación

Existen muchos tipos de investigación con diferentes variables, es necesario investigar cada uno de estos para con esto elegir el que sea más funcional según el enfoque que se le dé al tema principal. Se utilizarán el tipo de investigación exploratoria porque se analizara un tema o problemática que no ha sido estudiado antes, en este caso la falta de personal técnico en el país. A su vez, podría utilizarse la descriptiva, porque se describirán los diferentes escenarios con las diferentes variables para explicar el fenómeno y concluir un resultado que brinde una solución al problema.

a. Exploratoria

Esta es cuando se realiza una investigación o de un tema que no ha sido estudiado anteriormente; por lo tanto, se está descubriendo por medio de esta investigación. Todo resultado es intentando realizar una hipótesis lo más fundamentada posible, ya que estas investigaciones al tratar temas desconocidos o poco estudiados carece de fuentes donde pueda consultarse la información.

b. Descriptiva

Esta investigación busca tal y como lo dice la palabra describir diferentes eventos o situaciones por medio de una explicación. Se analizan los factores de manera individual y, así mismo, busca encontrarse una definición independiente que finalice en una explicación que como conjunto logre contestar a la pregunta que se tiene definida (Ibarra, 2011).

2. Enfoque

El enfoque escogido para esta investigación será el mixto, porque se necesitan ambas herramientas tanto cuantitativas como cualitativas para realizar un análisis completo, que permita realizar conclusiones lo más cercanas a la realidad posible.

a. cuantitativo

El enfoque cuantitativo es el que se concentra en resultados de encuestas, estadísticas o cualquier tipo de información numérica que pueda ser incluida en la investigación. Las encuestas son una herramienta cuantitativa en donde puede analizarse de manera tangible la opinión de las personas por medio de porcentajes para encontrar un resultado por medio de lo que indique la mayoría.

b. cualitativo

El enfoque cualitativo es el que se concentra en estudiar el comportamiento de las personas, busca analizar las variables por medio de factores verbales, se utilizan herramientas como entrevistas, grupos focales y otros.

c. mixto

Este es el medio más completo para recolectar datos, ya que se tiene la información numérica y la parte verbal, por lo tanto se analizan los dos aspectos. En el caso de esta investigación pienso que la manera más completa de realizarla es utilizando este tipo de enfoque que muestra un poco acerca de la percepción que tiene la gente de esta problemática, a su vez, con porcentajes de las encuestas que darán el enfoque cuantitativo necesario para darle validez al estudio.

3. Población

Para esta investigación la población escogida será personal técnico que se encuentra dentro de la empresa ya descrita anteriormente. En este caso, también se aplicarán encuestas y entrevistas a profesionales y personal operativo, así como también personal que labora para instituciones públicas.

4. Muestra = 50

En este caso, la muestra se verá limitada a 50 personas, las mismas se encuentran en la categoría de personal técnico. En este caso, se aplicarán

encuestas y entrevistas dentro de una empresa a los colaboradores de la empresa, incluyendo el personal administrativo no solamente el operativo. Se considera una muestra relativamente pequeña, pero suficiente para poder analizar tanto objetivos como hipótesis de esta investigación.

5. Fuentes

a. Primarias

Esta fuente es la que proviene de investigaciones, tesis, encuestas, entrevistas, grupos focales o experimentos de cualquier índole en donde la información que se consigue es original producida por la investigación que se realiza, por lo tanto no ha sido manipulado por otros. Para efectos de esta investigación se utilizarán encuestas y entrevistas como información primaria.

b. Secundarias

Esta fuente es la que proviene de cualquier otra fuente, que no se considera información de primera mano, sino que ha sido manipulada por un tercero, en este caso, será toda la demás información que se utilice para definir conceptos durante la investigación. Para efectos de esta investigación, se utilizarán de ambas fuente a manera de referencia. Esta fuente se ha utilizado para definir los conceptos del marco teórico o por medio de la investigación para definir diferentes conceptos.

6. Variables

Cuadro de variables u operacionalización de las variables

Objetivos Específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Determinar los sectores en los que las empresas necesitan la especialización de técnicos.	-Sectores	-Sectores de las Ciencias que el mercado está necesitando.	Se refiere a las especialidades en el área de producción que	Encuesta y entrevista	Preguntas 3, 4 y 5 de encuestas y 7, 8, 9 y 10 de la entrevista
Establecer las habilidades blandas y duras que busca el mercado en estos trabajadores.	Habilidades blandas y duras	-Desglose de habilidades necesarias en el mercado laboral	-Blanda: Capacidad de trabajar en equipo, de comunicarse asertivamente, responsabilidad todos los que hacen referencia a actitudes.	Encuesta y entrevista	Pregunta 6, 8 y 9 de encuestas y 4, 5 y 6 de la entrevista
Concretar las mejoras que necesita realizar los profesionales para suplir la demanda de las empresas	-Mejoras	-Soluciones planteadas para la problemática	- Duras hacen referencia a aptitudes o los conocimientos académicos o teóricos que tienen la persona.	Encuesta y entrevista	Pregunta 10 de encuesta y 12 de entrevista
			-Un conjunto de pasos a seguir para optimizar un proceso, servicio, producto, sector...		

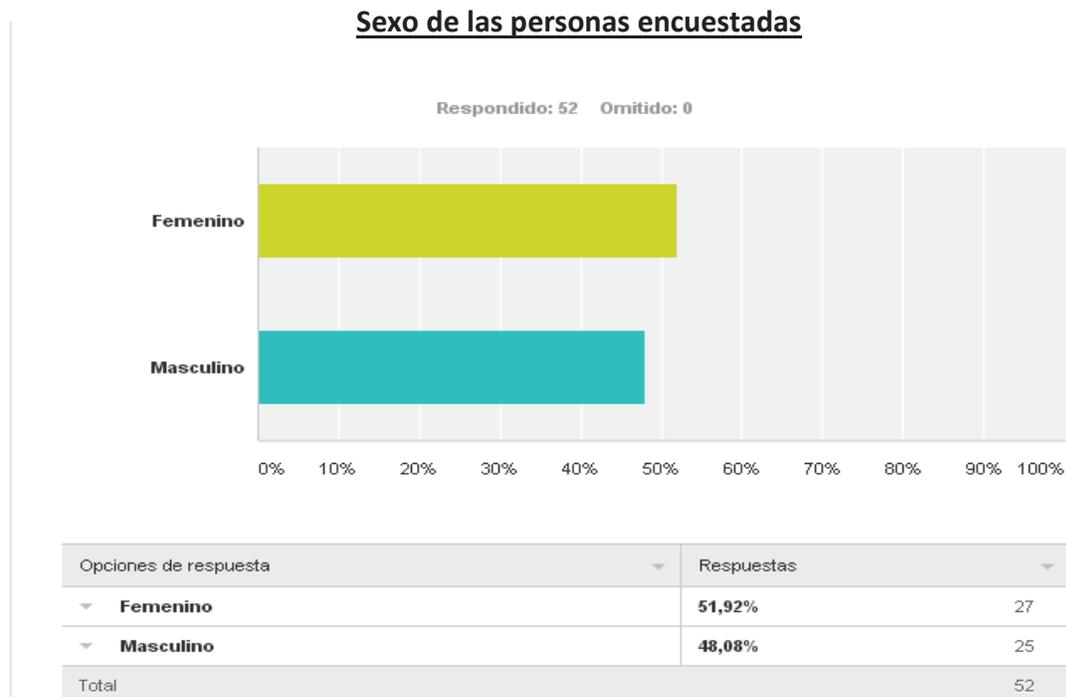
Fuente: Elaboración Propia. 2015

Capítulo IV

Resultados

Encuesta

Pregunta 1



Fuente: Elaboración Propia, 2015

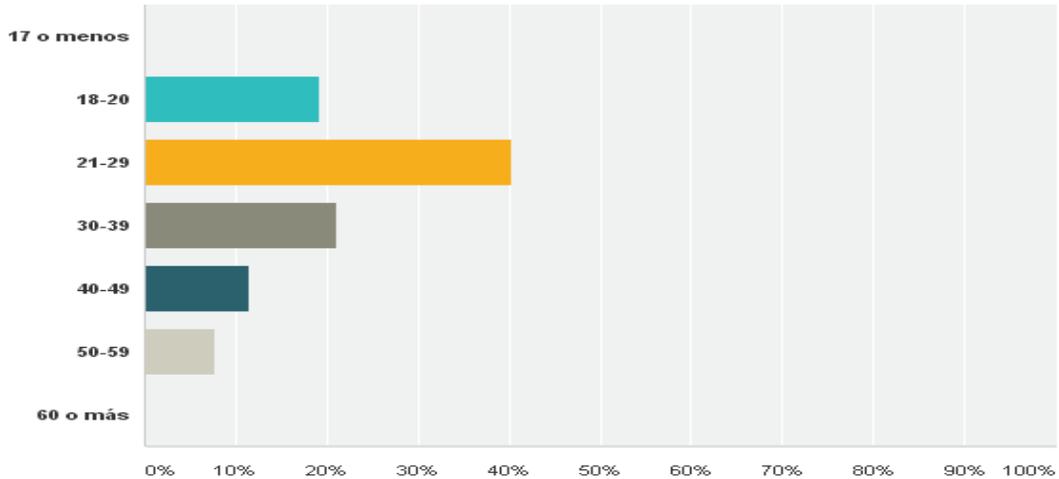
Puede observarse que la cantidad de hombres y mujeres fue muy similar la diferencia entre ambos es prácticamente mínima. Esto porque no quería parcializarse la encuesta ni a un solo sexo ni mayoritariamente a alguno para buscar un balance entre ambos.

Pregunta 2

Rango de edad de las personas encuestadas

¿Cuál es su rango de edad:

Respondido: 52 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas
17 o menos	0,00% 0
18-20	19,23% 10
21-29	40,38% 21
30-39	21,15% 11
40-49	11,54% 6
50-59	7,69% 4
60 o más	0,00% 0
Total	52

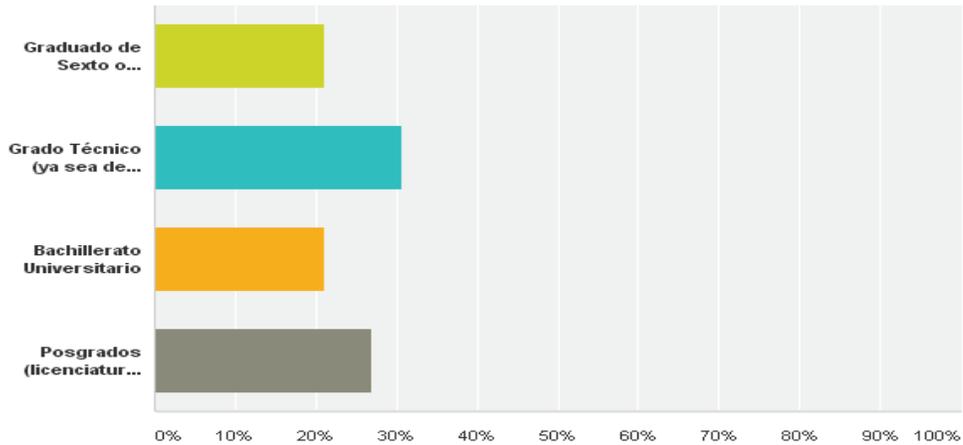
Fuente: Elaboración Propia, 2015

En cuanto a los rangos de edades se puede observar notablemente que en su mayoría anduvieron entre 20 a 29 años, porque en la empresa hay muchos funcionarios de esas edades. Aunque como es notable la variedad de edades, lo cual es un buen indicio tanto de la empresa como para la investigación, ya que dará una perspectiva de diferentes generaciones, lo cual enriquece el análisis.

Pregunta 3

Grado Académico de los Encuestados

Respondido: 52 Omitido: 0



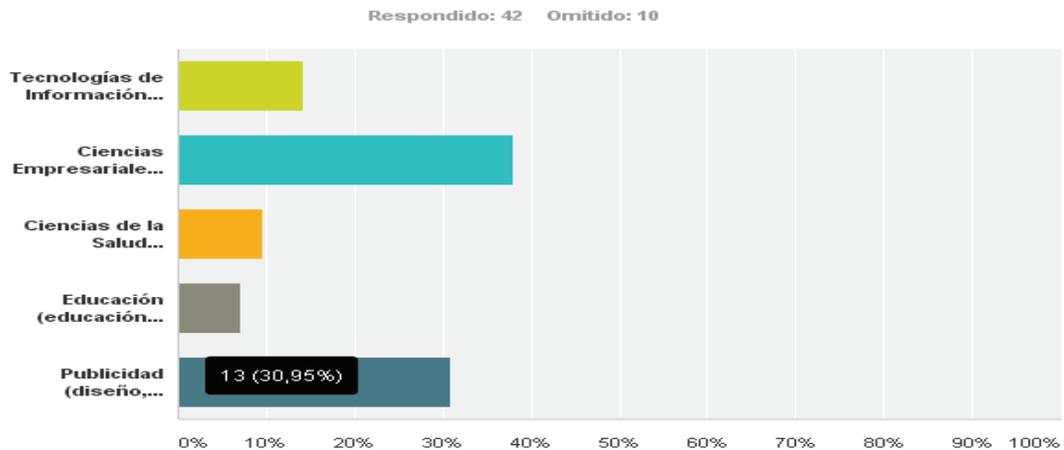
Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Graduado de Sexto o Bachillerato de Secundaria	21,15% 11
▼ Grado Técnico (ya sea de colegio o de universidad)	30,77% 16
▼ Bachillerato Universitario	21,15% 11
▼ Posgrados (licenciatura, maestría, Doctorado)	26,92% 14
Total de encuestados: 52	

Fuente: Elaboración Propia, 2015

Se obtiene una mayoría de personas en la categoría de grados técnicos, pero a pesar de que esta empresa necesita mayoritariamente técnicos tiene una variedad de profesionales, ya que el segundo lugar se lo lleva el personal que tiene posgrados. A su vez, se encuentra un empate entre graduados de sexto o secundaria y las personas con bachilleratos universitarios.

Pregunta 4

Grado técnico de los encuestados



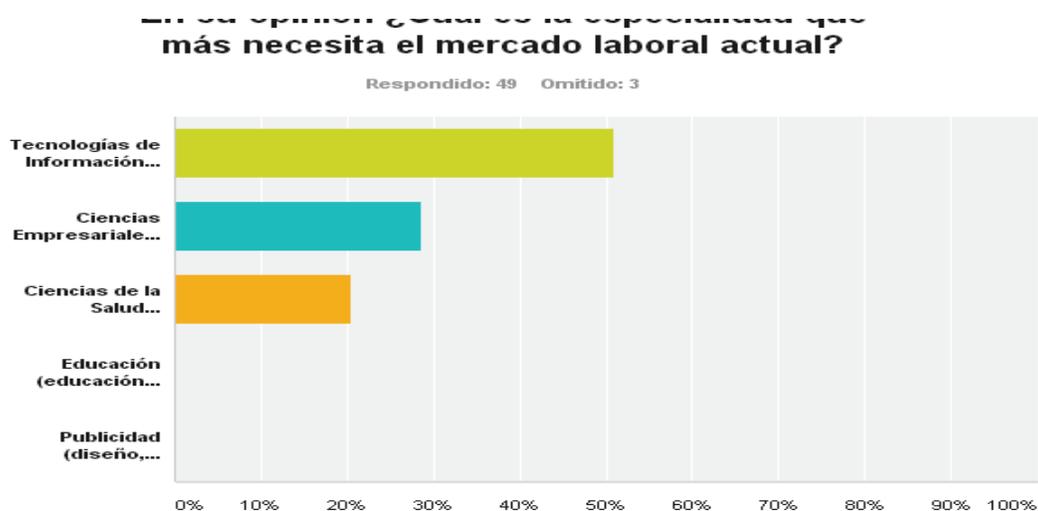
Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Tecnologías de Información (programadores, mantenimiento, redes, desarrollo software...)	14,29% 6
▼ Ciencias Empresariales (administración, contabilidad, control de calidad, gestión empresarial, gestión de compras, ventas ...)	38,10% 16
▼ Ciencias de la Salud (enfermería, terapia física, terapia respiratoria...)	9,52% 4
▼ Educación (educación especial, educación infantil, educación bilingüe...)	7,14% 3
▼ Publicidad (diseño, relaciones públicas, mercadeo...)	30,95% 13
Total	42

Fuente: Elaboración Propia, 2015

En la mayoría todos los encuestados tienen un grado técnico, exceptuando 10 personas que omitieron la pregunta, lo cual indica que son graduados de la universidad o sexto o secundaria únicamente. En este caso, se observa que las dos especialidades más estudiadas son las ciencias empresariales y sector de publicidad.

Pregunta 5

Especialidad que según los encuestados es la más requerida en el mercado laboral



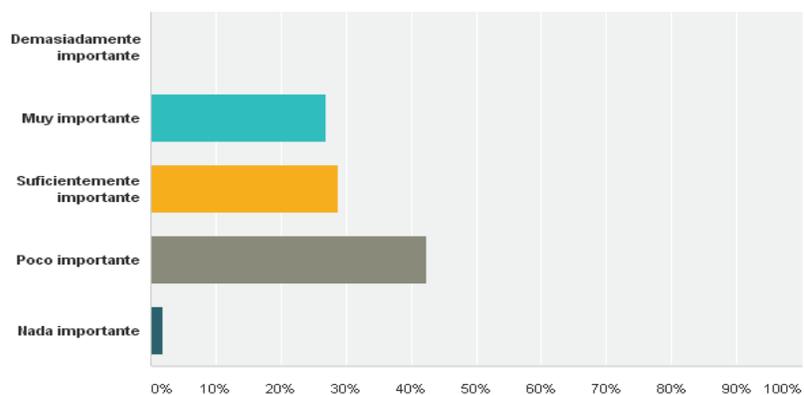
Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Tecnologías de Información (programadores, mantenimiento, redes, desarrollo software...)	51,02% 25
▼ Ciencias Empresariales (administración, contabilidad, control de calidad, gestión empresarial, gestión de compras, ventas ...)	28,57% 14
▼ Ciencias de la Salud (enfermería, terapia física, terapia respiratoria...)	20,41% 10
▼ Educación (educación especial, educación infantil, educación bilingüe...)	0,00% 0
▼ Publicidad (diseño, relaciones públicas, mercadeo...)	0,00% 0
Total	49

Fuente: Elaboración Propia, 2015

De la pregunta anterior a esta, se observa una diferencia bastante marcada, ya que la gente, notablemente, piensa que la especialidad que más se necesita es en tecnologías de la información. En segundo lugar, a pesar de que se encuentran muchos graduados en ciencias empresariales los encuestados consideraron que sigue siendo una de las especialidades más cotizadas en el mercado laboral y, en tercer lugar, las ciencias de la salud.

Pregunta 6

Importancia de obtener un título Universitario para conseguir empleo



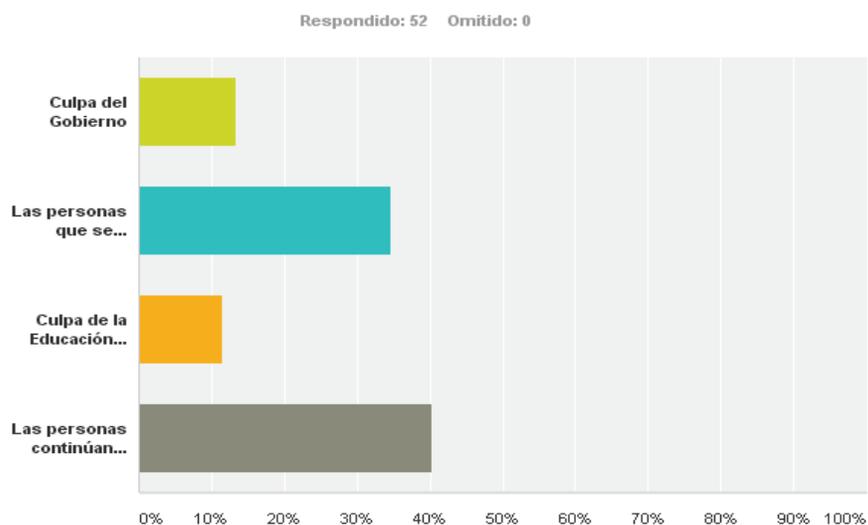
Opciones de respuesta	Respuestas
Demasiadamente importante	0,00% 0
Muy importante	26,92% 14
Suficientemente importante	28,85% 15
Poco importante	42,31% 22
Nada importante	1,92% 1
Total	52

Fuente: Elaboración Propia, 2015

En esta pregunta puede observarse que los encuestados, a pesar de tener títulos académicos, en su mayoría, no lo consideraron importante o un factor determinante para encontrar un empleo.

Pregunta 7

Razones por las cuales las personas no consiguen empleo



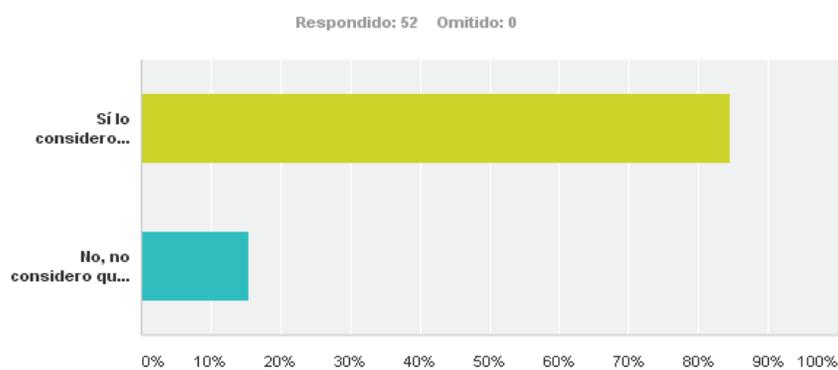
Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Culpa del Gobierno	13,46% 7
▼ Las personas que se encuentran desempleadas no tienen las habilidades necesarias para adaptarse al mercado laboral	34,62% 18
▼ Culpa de la Educación costarricense (considera que no se prepara bien al estudiante para el mercado laboral)	11,54% 6
▼ Las personas continúan eligiendo carreras que se encuentran saturadas en el mercado laboral.	40,38% 21
Total	52

Fuente: Elaboración Propia, 2015

Esta fue una pregunta bastante debatida con variedad de opiniones, porque el porcentaje se encuentra similarmente repartido entre las 4 posibles respuestas. Prácticamente, en el mismo lugar, se encontró que la mayoría opina que la razón principal para no encontrar empleo es que las personas no tienen las habilidades necesarias para adaptarse al mercado y que continúan eligiendo carreras que se encuentran saturadas en el mercado laboral.

Pregunta 8

Importancia de habilidades blandas para la vida profesional



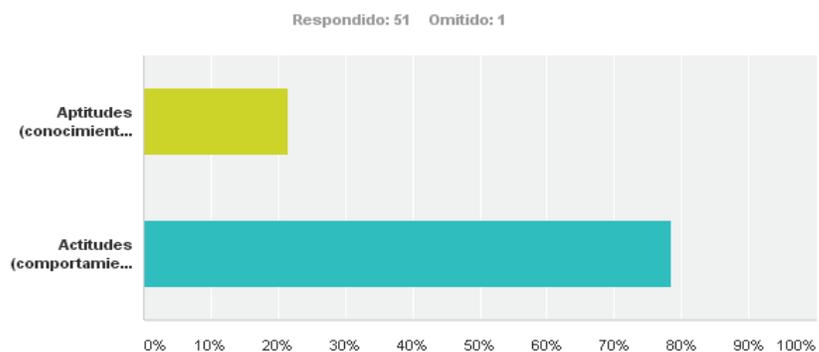
Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Sí lo considero importante en mi vida profesional	84,62% 44
▼ No, no considero que las habilidades blandas ayuden a mi vida profesional	15,38% 8
Total	52

Fuente: Elaboración Propia, 2015

Los encuestados, en su mayoría, creen que las habilidades blandas son importantes en la vida profesional, y solo 8 personas consideraron que no es un factor importante en la vida profesional.

Pregunta 9

Elección de encuestados entre aptitudes y actitudes



Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Sí lo considero importante en mi vida profesional	84,62% 44
▼ No, no considero que las habilidades blandas ayuden a mi vida profesional	15,38% 8
Total	52

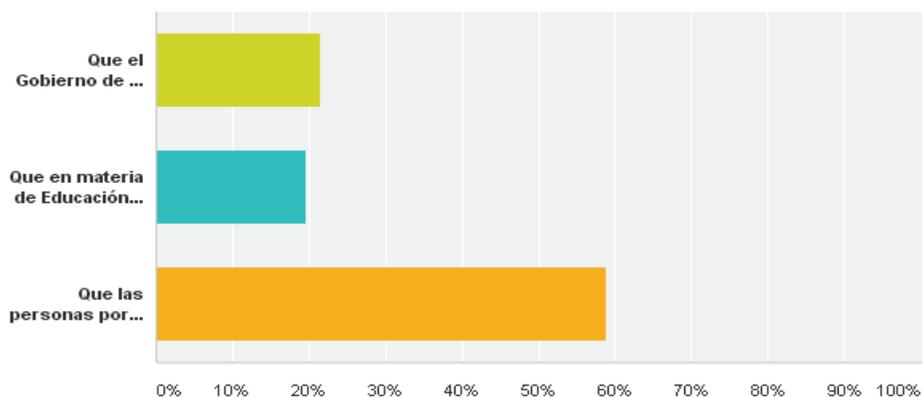
Fuente: Elaboración Propia, 2015

En esta pregunta se reafirma la respuesta anterior, porque la mayoría eligió las actitudes como el factor más importante para el mercado laboral.

Pregunta 10

Posible Solución para la problemática

Respondido: 51 Omitido: 1



Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Que el Gobierno de más oportunidades de trabajo	21,57% 11
▼ Que en materia de Educación se desarrollen otras habilidades más que las académicas	19,61% 10
▼ Que las personas por su propia cuenta desarrollen habilidades que les de una ventaja a la hora de buscar empleo	58,82% 30
Total	51

Fuente: Elaboración Propia, 2015

Las personas encuestadas ven en su mayoría una posible solución que las personas por su propia cuenta desarrollen habilidades que les dé una ventaja a la hora de buscar un empleo y prácticamente a un mismo nivel que el gobierno de más oportunidades de trabajo y que la educación costarricense desarrolle otras habilidades más que las académicas.

1. ¿A qué se dedica?

Brindo servicios de alimentación a nivel institucional, actualmente administramos 4 de los comedores en el Instituto Costarricense de Electricidad.

2. ¿Cuántos años tiene?

51 años

3. ¿Considera usted que la mano de obra de Costa Rica se adapta al mercado laboral?

En este caso, voy a basarme en nuestra empresa para así desde mi experiencia analizar estas variables. Considero que la oferta en mano de obra es mucha, esto refiriéndome a que existen muchas personas buscan empleo en el sector operativo, pero, lamentablemente, no considero que tengas las habilidades que se necesitan para ocupar las vacantes de las empresas.

4. ¿Cuáles considera usted que son las principales fallas por las cuales no se encuentra personal que se adapte al mercado laboral (empresas)?

Considero que la mayoría de personas que se encuentran, actualmente, buscando trabajo no tienen las habilidades para adaptarse a una empresa, lo primero es que en toda empresa se buscan personas multifuncionales y la mayoría desde el momento de la entrevista empiezan a poner condiciones y limitan sus funciones, porque ellos no estudiaron para eso. Por ello, se dificulta la labor de encontrar la persona ideal para la vacante, otra de las dificultades que existen son las pretensiones salariales, actualmente, lo que se encuentra en el mercado son personas que tienen un título de bachiller, licenciado o hasta maestría que desean que se les pague ese salario, a pesar de que las funciones que realizan son meramente técnicas, lo cual se vuelve un gasto muy elevado que una empresa no puede costear.

Esto puede observarse con diferentes ejemplos, por ejemplo, en la parte computación mi empresa en particular ocupa personas específicamente para que limpien el equipo de cómputo, que son alrededor de 20 computadoras completas (baterías, CPU, monitor,...), otras que le den mantenimiento al sistema de cómputo y, actualmente, no se ha conseguido quién pueda realizar esas funciones, porque el personal que llega no está calificado. Personas con títulos que no saben limpiar una computadora, por supuesto, que no puedo contratar a un licenciado o bachiller para pagar un salario bastante alto, para enseñarle de cero como limpiar una computadora.

5. ¿Qué busca usted como empleador en un empleado?

Busco una persona que esté dispuesta a realizar múltiples funciones, que tenga deseos de trabajar, que sepa cómo trabajar en equipo, que sepa comunicarse asertivamente, que tenga deseos de aprender, que sea proactivo, que tenga una buena actitud ante el trabajo y que haya desarrollado la inteligencia emocional, entre otros,...

6. ¿Considera usted que las habilidades blandas y actitudes son ahora un requisito más necesario que las habilidades duras o aptitudes? ¿Por qué?

Sí, por supuesto, aunque considero que las aptitudes o habilidades duras son un complemento, en la actualidad, son más necesarias las habilidades blandas, ya que las personas que logran desarrollar las habilidades blandas se adaptan con mayor rapidez al trabajo y potencian la productividad en ellos y a su alrededor.

7. En su empresa se busca y se contrata más personal técnico que profesional (bachiller, licenciado, máster), ¿cuáles son las razones para elegir primeramente al personal técnico?

El personal técnico trabaja en el sector operativo o se adapta con mayor facilidad al trabajo operativo, el cual es el que más se necesita en la mayoría de las empresas. El costo es menor y se encuentran especializados en los diferentes procesos, por lo tanto conocen muy bien cómo realizar sus funciones el personal con grados académicos más elevados no

es funcional para el trabajo operativo es más para el trabajo administrativo, el cual son pocos campos en una empresa como la nuestra.

8. En general, ¿ha conseguido usted el personal idóneo para sus puestos vacantes?

No, de hecho, se continúa con varias vacantes en la empresa en materia de tecnologías de información y en los demás puestos casi siempre se buscan personas con niveles básicos académicos y se les capacita dentro de la empresa alrededor de dos semanas y luego cada tres meses se les da algún tipo de capacitación según la necesidad.

9. ¿Cuál cree usted que es la razón principal por la cuál tantas personas tienen dificultades para encontrar trabajo?

Pienso que puede responderse con las preguntas anteriores, considero que en el mercado laboral hay una carencia de mano de obra calificada, aunque existe mucha oferta las personas no logran adaptarse de manera eficaz y eficiente al mercado.

10. ¿Cuáles considera usted que son los sectores en los cuales las personas deberían de especializarse en el sector de las áreas técnicas?

Definitivamente, en las áreas administrativas o ciencias económicas y en el sector de tecnologías de información.

11. ¿El tener uno o varios títulos universitarios le aseguro a usted un trabajo? ¿Cree usted que, en la actualidad, un título universitario asegura un trabajo?

Pues, en mi caso, si era necesario completar mis estudios universitarios, porque en la mayoría de trabajos hasta para empezar un negocio es necesario tener soporte a nivel académico, pero, definitivamente, no es el único requisito para obtener un trabajo y tampoco asegura la obtención de un empleo. Deben desarrollarse muchas habilidades más para complementar el currículum y volverse un candidato llamativo para las empresas.

12. Según diferentes estudios actualmente se puede encontrar una dificultad para suplir la demanda de personal técnico en el sector productivo. ¿Cuál sería una posible solución desde su punto de vista a esta problemática?

Que las personas se desarrollen como profesionales completos, lo cual involucra inteligencia emocional, liderazgo, aprender a trabajar en equipo, comunicarse de manera asertiva entre otras habilidades que pueden desarrollar junto con los estudios académicos.

1. ¿A qué se dedica?

Tengo una panadería.

2. ¿Cuántos años tiene?

Cincuenta.

3. ¿Considera usted que la mano de obra de Costa Rica se adapta al mercado laboral?

No, considero que el personal carece de conocimientos básicos para los puestos vacantes.

4. ¿Cuáles considera usted que son las principales fallas, por las cuales no se encuentra personal que se adapte al mercado laboral (empresas)?

Principalmente, conocimiento teórico o académico, porque en el ámbito de cocina solo tienen experiencia empírica. Esto es muy positivo, pero debe venir acompañado de una formación académica.

5. ¿Qué busca usted como empleador en un empleado?

Conocimiento y actitud refiriéndose a la disposición y deseos de aprender de la persona.

6. ¿Considera usted que las habilidades blandas y actitudes son ahora un requisito más necesario que las habilidades duras o aptitudes? ¿Por qué?

Sí, por la interacción con el cliente, servicio al cliente.

7. En su empresa se busca y se contrata más personal técnico que profesional (bachiller, licenciado, máster), ¿cuáles son las razones para elegir primeramente al personal técnico?

Por la edad que son más jóvenes pueden capacitarse, según las necesidades que tenga la empresa y el conocimiento en la parte de trabajo operativo y el salario que hay que pagar salarios, ya que siendo personal técnico es menor a los profesionales

8. En general, ¿ha conseguido usted el personal idóneo para sus puestos vacantes?

No.

9. ¿Cuál cree usted que es la razón principal por la cual tantas personas tienen dificultades para encontrar trabajo?

Conocimiento y falta de demanda laboral, esto causado por la salida del país de grandes empresas que brindaban empleo a muchas personas cada vez es menor la demanda y mayor la oferta en el mercado laboral.

10. ¿Cuáles considera usted que son los sectores en los cuales las personas deberían de especializarse en el sector de las áreas técnicas?

En todos los sectores.

11. ¿El tener uno o varios títulos universitarios le asegura a usted un trabajo? ¿Cree usted que en la actualidad un título universitario asegura un trabajo?

No, por la poca demanda laboral no se asegura un puesto ejerciendo su profesión.

12. Según diferentes estudios actualmente puede encontrarse una dificultad para suplir la demanda de personal técnico en el sector productivo. ¿Cuál sería una posible solución desde su punto de vista a esta problemática?

Más oferta en carreras técnicas, regular el precio de la educación, que la categoría de técnico sean mejor pagada y reestructurar los planes de estudio.

Análisis de resultados

Por medio de la encuesta pudieron observarse diferentes resultados que permiten sacar diferentes conclusiones. Primeramente, acerca de la población que se eligió para encuestar puede decirse que se mantuvo muy equilibrado la cantidad de hombres y de mujeres, aunque si se notó una mayoría en el rango de edades entre los 20 y los 29 años aunque por supuesto se encuestaron prácticamente de todas las edades. Esto dio un resultado más general y apegado a la realidad. porque se incluyeron personas de toda edad y además en la parte de títulos académicos se encuestaron desde títulos de bachillerato (secundaria) hasta maestrías...

A pesar de que esta empresa es una empresa que ocupa mayoritariamente personal técnico se obtuvo un resultado en donde de 52 encuestados únicamente 16 tienen estudios técnicos el siguiente lugar se lo lleva las personas que han sacado un posgrado universitario que consta de 11 personas. A su vez, la mayoría de personas consideraron poco importante el estudio a la hora de conseguir empleo, de lo cual puede concluirse que, a pesar de que la gran mayoría tenía títulos universitarios, no fue determinante a la hora de conseguir el trabajo. Lo que permite concluir que se necesitan otras habilidades además de conocimientos académicos para desarrollarse de manera individual otras habilidades que permita llamar la atención de las empresas para ser contratado.

En las principales razones para que las personas no consigan trabajo, la mayoría opinó que se continúa eligiendo las mismas profesiones que, en la actualidad, se encuentran saturadas y que, a su vez, la educación no prepara integralmente al estudiante para enfrentar o suplir las necesidades que tiene el sector productivo, por lo tanto no logran adaptarse al mercado laboral. Por medio de las entrevistas puede deducirse que desde la perspectiva de los empresarios el problema está en que las personas no tienen el conocimiento teórico, experiencia o habilidades necesarias para adaptarse al puesto.

Ambos empresarios opinan que las habilidades blandas son consideradas una prioridad y requisito para contratación, porque la mayoría de colaboradores tienen contacto directo con el público.

Tanto en las encuestas como en las entrevistas se menciona que sí puede existir una disminución en la demanda laboral lo que, por supuesto, afecte de manera directa al problema del desempleo. Por lo tanto, podría analizarse que una de las variables que afecta a las personas que no tienen empleo, es la salida de empresas del país. Cualquiera que sea la razón del cierre de producción dentro del país, esto repercute directamente en la población, disminuyendo la demanda laboral.

Otro de los factores analizados con ambas herramientas es que el personal no se adapta al puesto, se tiene la idea de que la empresa debe adaptarse al empleado y pues tiene que ser una relación en donde ambas partes se ayuden para buscar el beneficio en común. Definitivamente, no puede dejarse de lado que, en la actualidad, algunos candidatos llegan a la entrevista a limitar el puesto vacante, según sus habilidades, lo cual es totalmente erróneo, lo que el empleador busca es disposición y deseos de aprender en su colaborador.

Logra analizarse, que los empleadores prefieren contratar personal técnico por qué se dedica más al trabajo operativo, que es el trabajo que más se necesita en el sector productivo. A su vez, los profesionales opinan que su título universitario no fue el que les asegure el trabajo y la mayoría cree que, en la actualidad, para conseguir un empleo no es tan importante conseguir una formación académica. Por supuesto, que de los resultados todavía puede observarse que sigue siendo un requisito prácticamente fundamental y necesario, pero ahora no es la base de ningún currículum. Es necesario complementarlo con el desarrollo de otras habilidades, muchos de los encuestados y, a su vez, los entrevistados consideraron que, en la actualidad, las habilidades blandas se han vuelto casi más importantes que las habilidades duras o los conocimientos académicos. Esto porque, en la mayoría, escogieron las actitudes sobre las aptitudes, lo cual demuestra que hasta los mismos colaboradores se han dado cuenta de que el mismo sistema de contratación va dirigido a probar el desarrollo de las habilidades blandas y ya no tanto del conocimiento teórico.

Por último, se tiene que como posibles soluciones los encuestados y entrevistados opinan, en su mayoría, que la solución a esta problemática sería que cada profesional desarrolle sus habilidades para ser un profesional completo. Así con esto agregar un valor a su currículum al haber desarrollado habilidades que en la educación costarricense no se logra enseñar. Que se logren abrir más carreras técnicas y se vuelvan a estructurar los planes de estudio, según las necesidades que dicte el mercado de trabajo.

Capítulo V

Conclusiones

Puede concluirse que una de las grandes problemáticas que tiene el país es la falta de personal técnico en el sector productivo. Dentro de las causas de esta problemática puede decirse que la carencia de planes de estudio actualizados, la salida de empresas de nuestro país, y la falta de desarrollo de habilidades blandas en los profesionales son parte de las variables que provocan esta falta de personal idóneo para las empresas. También, se ha podido observar que no es una cuestión de edad, porque esta problemática de no ser aptos para los diferentes puestos de trabajo ha afectado a todas las edades por lo que se puede concluir que es una cuestión más de formación.

Por medio de la investigación pudo observarse diferentes comportamientos y teorías una de ellas planteadas durante la recopilación de datos es la de que el gobierno no ofrece suficientes empleos; por lo tanto, se atribuye un porcentaje de culpa a la ineficiencia del Estado.

La investigación comprobó que son necesarias todas las especialidades más bien que logre implementarse más especialidades en el sistema de educación costarricense. Aunque sí se lograron determinar las especialidades en tecnologías de la información, ciencias empresariales y ciencias de la salud como las más necesitadas en el mercado laboral.

Se encuentra que tanto los conocimientos teóricos mejor conocidas como aptitudes tanto como las actitudes son muy necesarias para lograr adaptarse a un empleo. En este caso, se ha dejado atrás el concepto de que con un título universitario logra obtenerse un empleo ahora las personas tiene que desarrollar habilidades blandas tanto como las habilidades duras. Las habilidades que el mercado está requiriendo son colaboradores con liderazgo, inteligencia emocional, capacidad de trabajar en equipo, de comunicarse de manera asertiva y con disposición o buena actitud ante el trabajo.

Puede concluirse que, en la actualidad, se espera que el empleado sea innovador, plantee nuevas ideas y posibles soluciones ante las diferentes situaciones que se presenten en el día. Se les da el poder de tomar decisiones, pero para eso tienen que ser profesionales completos que hayan desarrollado sus habilidades al máximo para adaptarse de manera rápida a su puesto de trabajo.

Recomendaciones

Como recomendaciones finales podría concluirse que cada individuo debe buscarse desarrollar habilidades poco comunes para marcar una diferencia en un mercado tan saturado. A su vez, complementar su experiencia laboral con conocimiento académico esto para no tener solo conocimiento empírico como muchos lo mencionan en las entrevistas. Pese que esto es muy importante, también, debe considerarse buscar un valor agregado que diferencia de otros candidatos para el mismo puesto.

Para llegar a cortar la brecha que existe entre demanda laboral y oferta laboral, deberá trabajarse en conjunto tanto colaboradores, empleadores y el Gobierno. El gobierno deberá incrementarse su eficiencia para intentar minimizar los costos tan altos que tienen las empresas en este país, la cual es una de las razones, por la cual muchas empresas se han retirado de nuestro país para llevar sus empresas a países en donde producir sale mucho más económico, ya que si es necesaria más ofertas de trabajo, ya que la cantidad de desempleados es mucha, a su vez, en la eficiencia del estado va relacionado la educación costarricense. Esto porque tal y como se mencionó anteriormente es necesaria la implementación de nuevos planes de estudio más acorde con las necesidades del mercado laboral, así como abaratar los precios de la educación universitaria.

Por supuesto, se sabe que para que se llegue a este punto deberán pasar muchos años, pero una de las cosas que pueden realizar casi que inmediatamente es el cambio en los actuales graduados que va a depender únicamente del esfuerzo que cada persona desee realizar para destacarse entre los demás.

La solución es simple lo que requiere el mercado es gente que tenga conocimientos teóricos, pero más importante que esto son las habilidades blandas que tanto se han mencionado como liderazgo, innovación, tener la iniciativa, buscar soluciones ante diferentes situaciones conflictivas, buscar destacarse como personas positivas que ayudan a mejorar el ambiente laboral, desarrollar la capacidad para trabajar en equipo y, sobre todo, tener una buena disposición. Para todo esto, la respuesta es sencilla debe buscarse una profesión u oficio que le apasione y reinventarse en el puesto que uno este para dar el mejor desempeño posible, y así explotar el potencial que cada uno de nosotros posee.

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Gracias por participar en nuestra encuesta. Sus comentarios son importantes. Esta encuesta se está realizando para efectos de una investigación universitaria. Esta intenta responder, porque las empresas no logran conseguir personal apto para sus vacantes esto específicamente en el sector de personal técnico, que, según diferentes estudios es la mano de obra que más necesita nuestro mercado laboral. Por lo tanto, se intenta justificar la carencia de personal apto para estas vacantes y encontrar soluciones para dicho problema.

1. Sexo?

- Femenino
- Masculino

2. ¿Cuál es su rango de edad?

- 17 o menos
- 18-20
- 21-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 o más

3. ¿Cuál es su último grado académico obtenido?

- Graduado de Sexto o Bachillerato de Secundaria
- Grado Técnico (ya sea de colegio o de universidad)
- Bachillerato Universitario

- Posgrados (licenciatura, maestría, doctorado)

4. Si tiene un grado académico de nivel técnico, favor indicar en qué área saco su especialidad?

- Tecnologías de Información (programadores, mantenimiento, redes, desarrollo software,...)
- Ciencias empresariales (administración, contabilidad, control de calidad, gestión empresarial, gestión de compras, ventas,...)
- Ciencias de la Salud (enfermería, terapia física, terapia respiratoria,...)
- Educación (educación especial, educación infantil, educación bilingüe...)
- Publicidad (diseño, relaciones públicas, mercadeo,...)

5. En su opinión, ¿cuál es la especialidad que más necesita el mercado laboral actual?

- Tecnologías de Información (programadores, mantenimiento, redes, desarrollo software,...)
- Ciencias Empresariales (administración, contabilidad, control de calidad, gestión empresarial, gestión de compras, ventas,...)
- Ciencias de la Salud (enfermería, terapia física, terapia respiratoria...)
- Educación (educación especial, educación infantil, educación bilingüe,...)
- Publicidad (diseño, relaciones públicas, mercadeo,...)

6. En general, ¿qué tan importante piensa que es haberse graduado de la universidad para conseguir un mejor empleo?

- Demasiadamente importante
- Muy importante
- Suficientemente importante
- Poco importante

- Nada importante

7. ¿Cuál es la razón principal por la que cientos de costarricenses no logran conseguir empleo?

- Culpa del Gobierno
- Las personas que se encuentran desempleadas no tienen las habilidades necesarias para adaptarse al mercado laboral
- Culpa de la Educación costarricense (considera que no se prepara bien al estudiante para el mercado laboral)
- Las personas continúan eligiendo carreras que se encuentran saturadas en el mercado laboral.

8. Si usted tuviera que elegir entre aptitudes y actitudes, ¿cuál considera usted que es más importante en nuestro mercado laboral?

- Aptitudes (conocimientos teóricos, grados académicos,...)
- Actitudes (comportamientos, habilidades adquiridas,...)

9. ¿Considera usted importante el desarrollo de las habilidades blandas (liderazgo, inteligencia emocional, comunicación asertiva...) para que cada individuo se desarrolle como profesional?

- Sí, lo considero importante en mi vida profesional
- No, no considero que las habilidades blandas ayuden a mi vida profesional

10. Según su opinión, ¿cuál sería la solución para esta problemática?

- Que el Gobierno de más oportunidades de trabajo
- Que en materia de Educación se desarrollen otras habilidades más que las académicas
- Que las personas por su propia cuenta desarrollen habilidades que les dé una ventaja a la hora de buscar empleo

Link de la entrevista: <https://es.surveymonkey.com/r/FQQPNV7>

Anexo 2. Entrevista

1. ¿A qué se dedica?
2. ¿Cuántos años tiene?
3. ¿Considera usted que la mano de obra de Costa Rica se adapta al mercado laboral?
4. ¿Cuáles considera usted que son las principales fallas por las cuales no se encuentra personal que se adapte al mercado laboral (empresas)?
5. ¿Qué busca usted como empleador en un empleado?
6. ¿Considera usted que las habilidades blandas y actitudes son ahora un requisito más necesario que las habilidades duras o aptitudes? ¿Por qué?
7. En su empresa se busca y se contrata más personal técnico que profesional (bachiller, licenciado, máster), ¿cuáles son las razones para elegir primeramente al personal técnico?
8. En general, ¿ha conseguido usted el personal idóneo para sus puestos vacantes?
9. ¿Cuál cree usted que es la razón principal por la cual tantas personas tienen dificultades para encontrar trabajo?
10. ¿Cuáles considera usted que son los sectores en los cuales las personas deberían especializarse en el sector de las áreas técnicas?
11. ¿El tener uno o varios títulos universitarios le aseguro a usted un trabajo? ¿Cree usted que, en la actualidad, un título universitario asegura un trabajo?
12. Según diferentes estudios, actualmente, puede encontrarse una dificultad para suplir la demanda de personal técnico en el sector productivo. ¿Cuál sería una posible solución desde su punto de vista a esta problemática?

Referencias

- O'kean, J. (2013). *¿Qué es la competitividad?* Recuperado de: <http://economy.blogs.ie.edu/archives/2013/05/que-es-la-competitividad.php>
- Agualimpia, C. (2006). *Definición de mercado de trabajo.* Recuperado de: http://www.academia.edu/6413720/DEFINICION_DE_MERCADO_DE_TRABAJO
- Anónimo. (2008). *Definición de Técnico.* Recuperado de: <http://definicion.de/tecnico/>
- Tarantino, S. (2009). *Aptitud-Actitud.* Recuperado de: http://www.degerencia.com/articulo/aptitud_actitud
- Universia Chile. (2014). *Habilidades blandas: qué son y por qué es importante desarrollarlas.* Recuperado de: <http://noticias.universia.cl/empleo/noticia/2014/02/03/1078831/habilidades-blandas-que-son-que-es-importante-desarrollarlas.html>
- Tineo, A. (s.f.). *¿Qué es la Inteligencia Emocional?* Recuperado de: <http://www.alvarotineo.com/articulos/inteligencia-emocional>
- Ibarra, C. (2011). *Metodología de la Investigación.* Recuperado de: <http://metodologadelainvestigaciinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Gross, M. (2010). *Conozca 3 tipos de Investigación: Descriptiva, exploratoria y explicativa.* Recuperado de: <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

