



Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Maestría en Administración de Empresas

Proyecto para optar por el Grado de Maestría en
Administración de Empresas con énfasis en Finanzas

Competitividad laboral: Satisfacción de la demanda de
técnicos en contabilidad y finanzas en los centros de
servicios compartidos del país

Mayra Bolaños Sánchez

2015

Mayra Bolaños Sánchez, mbolanoss235@ulacit.ed.cr

Licenciada en Psicología de la Universidad de Costa Rica, con 10 años de experiencia en Recursos Humanos en empresas multinacionales. Actualmente labora como Gerente de Recursos Humanos en un centro de servicios compartidos.

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	3
Resumen	5
Abstract	5
Introducción	7
Capítulo I. Antecedentes e importancia del problema	8
Antecedentes	8
Problema y pregunta de Investigación	11
Hipótesis	12
Justificación	12
Objetivos	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos	14
Alcances	14
Limitaciones	14
Capítulo II. Marco Conceptual	15
Competitividad laboral.....	15
Educación técnica.....	16
Competencias técnicas, de lenguaje y conocimiento de sistemas.....	17
Capítulo III. Marco Metodológico.....	18
Enfoque y tipo de investigación	18
Diseño de la investigación	19
Población	19
Muestra y tipo de muestreo.....	20
Fuentes de información.....	20
Recolección de datos.....	20
Operacionalización de las variables.....	21
Capítulo IV. Análisis	23
Sobre los conocimientos técnicos requeridos	24
Sobre los idiomas requeridos.....	27
Sobre los conocimientos de sistemas requeridos	29

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	31
Conclusiones	31
Recomendaciones	32
Referencias Bibliográficas	34
Anexos	37
Anexo 1. Niveles del Marco Común de Referencia Europeo	37
Anexo 2. Cuestionario.....	38

Resumen

Este proyecto se centra en la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas que tienen los centros de servicios compartidos en Costa Rica, y responde a la pregunta que plantea si dicha demanda está satisfecha.

El estudio permite tomar acciones que mejoren la competitividad laboral del país, potencien el empleo y mantengan la inversión extranjera directa. Conocer las brechas de oferta y demanda permitirá ajustar la formación técnica.

La investigación es cuantitativa, de tipo descriptivo. En esta se administró un cuestionario a una muestra por conveniencia, de 50 personas con experiencia directa en el tema, que permitió determinar el grado de satisfacción de la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas en esta área.

Los resultados permitieron identificar los conocimientos que requieren los centros de servicios compartidos de estos técnicos; entre los que destacan los procesos contables básicos y de estados financieros, el dominio del inglés y el portugués, y el conocimiento de SAP y Excel. El estudio concluyó que la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicios compartidos del país no está satisfecha; pues dicho personal no cumple con el dominio de idiomas ni con los conocimientos de sistemas necesarios.

Por tanto, se recomienda ajustar el currículo de formación técnica en contabilidad y finanzas para contemplar la formación bilingüe de los técnicos, y familiarizarlos con los sistemas y programas requeridos. También se sugiere profundizar en la necesidad de los conocimientos técnicos más especializados y replicar el estudio con una muestra que brinde un mayor nivel de confianza y que permita a las entidades relevantes planear para la demanda futura de técnicos en esta área.

Palabras clave: técnicos en contabilidad y finanzas, centros de servicios compartidos, conocimientos técnicos, idiomas, conocimientos de sistemas

Abstract

This project is focused on the demand of accounting and finance technical clerks that shared services centers have in Costa Rica. It determines if the said demand is satisfied.

The study provides the needed information to take actions that improve the labor competitiveness of the country, increase employment rates, and sustain direct foreign investment. The awareness of the gaps between offer and demand allows the adjustment of the technical education.

This is a quantitative and descriptive research. A survey was administered to a convenience sample of 50 people with direct expertise on the topic. This made possible to determine the level of demand satisfaction of accounting and finance technical clerks in this area.

The results lead to the identification of the knowledge these technical clerks require for shared services centers, which includes: basic accounting processes, financial statements, English and Portuguese proficiency, SAP and Excel knowledge. The study concluded that the demand of accounting and finance technical clerks in shared services centers in Costa Rica is not satisfied, since these personnel doesn't comply with the required languages proficiency or the systems knowledge.

Therefore, the recommendation is to adjust the accounting and finance technical education curriculum to include a second language, and familiarize the students with the required systems and software. Another suggestion is to do a deeper study on the requirement of more specialized technical knowledge, and to replicate this study with a sample that allows a higher confidence level. With these studies, the pertinent entities will be able to plan for the future demand of technical clerks in this area.

Key words: accounting and finance technical clerks, shared services centers, technical knowledge, languages, systems knowledge

Introducción

En el III Informe del Estado de la Educación, se señala que la Educación Técnica Profesional corresponde a

una formación estratégica para Costa Rica. En primer lugar porque le permite incrementar su competitividad, al generar el recurso humano que la economía requiere en áreas emergentes del mercado laboral. En segundo lugar porque, debido a sus características, este tipo de educación es uno de los mecanismos más importantes con los que cuenta el país para lograr que los jóvenes se mantengan en el sistema educativo y culminen sus estudios, aumentando así sus oportunidades futuras de empleo e ingreso (Programa Estado de la Nación, 2011, p.237).

De la afirmación anterior se desprenden dos aspectos relevantes. Por un lado, para que la formación técnica incremente la competitividad laboral en el país debe contribuir con los perfiles que el mercado requiere. Por otro lado, para que este tipo de educación contribuya a la movilidad social debe conducir al empleo de los jóvenes.

En la actualidad, uno de los sectores del mercado laboral donde se requiere recurso humano son los centros de servicios compartidos (conocidos también como Shared Services por su nombre en inglés). Para inicios de 2015 había más de ciento veinte centros de servicios en el país y se estimaba que pudieran llegar veinte más en el resto del año (Fernández, 2015). Estos centros dan atención en áreas como finanzas, recursos humanos, y tecnologías de información.

Si bien esta no es un área emergente del mercado laboral, pues tiene más de una década en desarrollo; sí es un sector en crecimiento que requiere recurso humano para sus operaciones. Para el área financiera específicamente, requiere técnicos en contabilidad y finanzas.

La pregunta de investigación que surge es: ¿está satisfecha la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas que tienen los centros de servicios compartidos del país?

La hipótesis que se tiene es que dicha demanda no está satisfecha, por una falta de cumplimiento de los requisitos por parte de los técnicos. Dado que le corresponde a la educación técnica profesional satisfacer la demanda de estas posiciones, confirmar la hipótesis implicaría que este tipo de formación no está cumpliendo su papel estratégico en la competitividad laboral del país.

Para responder a la pregunta de investigación, y determinar el grado de satisfacción de la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicios compartidos del país, se han planteado tres objetivos específicos. El primero de ellos es identificar si los técnicos cuentan con los conocimientos en

contabilidad y finanzas requeridos por los centros de servicios compartidos. El segundo consiste en establecer si el dominio de otros idiomas cumple el requisito de los centros de servicios. El tercero es definir si los conocimientos en sistemas por parte de los técnicos satisfacen el requisito en estas empresas.

Los resultados de la investigación permitirán no solamente describir si se requieren técnicos en contabilidad y finanzas para llenar la demanda de este sector productivo, sino entender la brecha de conocimientos y competencias en caso de que hubiera una necesidad insatisfecha.

La respuesta a la pregunta de investigación es de relevancia para los profesionales en finanzas, para el INA y los colegios técnicos, pues les permitirá tomarla como insumo para hacer los ajustes necesarios en la educación brindada. Es también importante para el gobierno y específicamente para el Ministerio de Educación Pública (MEP) como entes rectores de la formación técnica profesional, para asegurarse de que la misma cumpla con sus objetivos estratégicos y cerrar las brechas que pudieran existir. Para los estudiantes y egresados de la especialidad técnica en contabilidad y finanzas es crítico tener esta información, pues les permite entender si deben complementar su formación para maximizar sus posibilidades de empleo.

A continuación se presentan los antecedentes y la justificación del tema de esta investigación, así como los objetivos, alcances y limitaciones del estudio. En segunda instancia se incluye el marco conceptual que da al lector una mejor comprensión de los conceptos abordados. Luego se detalla la metodología de investigación. Posteriormente se analizan los resultados obtenidos y a partir de ahí se desprenden las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Capítulo I. Antecedentes e importancia del problema

Antecedentes

Como antecedentes de investigación se presentan aquellos estudios e investigaciones que se han realizado sobre la formación técnica profesional, necesidades de personal técnico en el país, y requerimientos de personal en centros de servicios compartidos. Los antecedentes se circunscriben a los estudios enfocados en Costa Rica, por cuanto el tema que interesa es la competitividad laboral de nuestro país.

A nivel nacional se han hecho estudios respecto a la coincidencia entre las necesidades del sector productivo y la oferta académica que apuntan a que hay un

desfase entre oferta y demanda. Algunos de ellos se enfocan en la cantidad de técnicos disponibles, otros en las áreas de especialidad, y otros en las competencias requeridas.

Entre dichos estudios se encuentra una auditoría realizada por la Contraloría General de la República al Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), la cual indica que el número de técnicos egresados tiende a la baja en contraste con la necesidad del sector productivo. Asimismo, el informe señala una diferencia entre las áreas de formación de los técnicos y la demanda existente. Específicamente los técnicos en contabilidad y finanzas, están señalados en el informe como una de las carreras técnicas con mayor demanda, pero no como parte de los programas con mayores egresados (Guerrero, 2015).

Otro estudio que destaca es el realizado por el MEP (2015) donde además de hacer una reseña histórica de la educación técnica, presenta la evolución de los indicadores de la misma en los últimos 14 años. De estos indicadores, es importante decir que se señala un aumento en la cantidad de colegios técnicos y también del presupuesto destinado a los mismos; lo cual impacta positivamente la posibilidad de cubrir la necesidad de este tipo de profesional en el mercado laboral.

En cuanto a la oferta de técnicos medios, este estudio indica que el número de graduados como técnicos medios fue casi triplicado entre el año 2000 y el año 2014; específicamente en el área de Comercio y Servicios se cuadruplicó. Este factor confirma que la formación técnica profesional está procurando seguirle el ritmo al crecimiento de las empresas del sector servicios. Dentro de esta área, bajo la categoría de ciencias económicas, se encuentran especialidades en contabilidad y finanzas, y contabilidad además de otras ocho especialidades. Contabilidad y Finanzas está mencionada en este estudio como una de las que más técnicos gradúan.

El MEP también indagó si su oferta técnica está respondiendo a las demandas del mercado laboral. Para hacerlo se apoyó en encuestas de la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP) y de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE). La primera indica que los trabajadores que más difícil le resulta contratar son los técnicos, pero no especifica en qué áreas o para qué empresas. Lo anterior se complementa con la encuesta de CINDE que indica que el segundo diploma técnico más requerido en el sector servicios es el de contabilidad, pero no especifica si se está satisfaciendo la demanda. El estudio sí menciona el bajo porcentaje de técnicos que hablan inglés; no hace mención de otros idiomas o como se está cubriendo la demanda de las empresas.

Como parte de los antecedentes relevantes, se debe mencionar el Informe Estado de la Educación elaborado por el Programa Estado de la Nación (PEN). En su III Informe (PEN, 2011), se incluye un diagnóstico de la educación técnica. Posteriormente en los informes del 2013 y 2015 se hace un seguimiento del diagnóstico inicial. Uno de los hallazgos de este diagnóstico es que si bien ha aumentado la cantidad de estudiantes de formación técnica, el porcentaje de estudiantes técnicos versus el total de estudiantes en secundaria representa la mitad del que se encuentra en países desarrollados. Otro hallazgo, que es además coincidente con el informe del MEP (2015), es que las especialidades técnicas de Comercio y Servicios son las que mayor crecimiento han representado; no solamente en colegios técnicos sino también en el INA y las Universidades. Esta tendencia es coincidente con el crecimiento del sector en el mercado laboral.

Un elemento crítico que aporta el III Informe es que “la falta de planificación de la oferta de educación técnica, a mediano y largo plazo, limita las acciones para proveer oportunamente la infraestructura, el equipamiento y el personal docente que el país necesita para atender las demandas del sector productivo” (PEN, 2011, p. 235). Lo anterior indica que si bien ha aumentado la oferta de técnicos, no se tiene la planeación para satisfacer la demanda. Para poder hacerlo uno de los elementos requeridos es información detallada sobre las necesidades.

En general el III Informe diagnostica que no se ha aprovechado adecuadamente el potencial de la Formación Técnica Profesional lo que impacta la productividad y competitividad laboral del país. Entre los retos estratégicos de este tipo de educación, el Informe identifica la necesidad de trabajar con el sector privado para dar seguimiento a las demandas del mercado y ajustar las metas educativas.

Los informes del 2013 y 2015 rescatan avances en el acceso a la Educación Técnica, continuidad del crecimiento de las especialidades en Comercio y Servicios. Asimismo destacan la importancia de que CINDE y el MEP validaran algunos de los programas técnicos para asegurar que responden a las necesidades del mercado. No se especifica Contabilidad y Finanzas como uno de los programas validados. Otro avance mencionado es la inclusión de prácticas supervisadas de los estudiantes técnicos. Sin embargo, los mismos retos del diagnóstico siguen vigentes.

Por su parte, a nivel académico, una de las investigaciones relevantes es el estudio exploratorio de Cordero (2015), el cual se enfoca en las competencias que consideran las empresas reclutadoras para seleccionar técnicos en contabilidad para empresas nacionales y transnacionales. De la investigación se desprende que la demanda laboral para este tipo de técnicos es alta. Sin embargo, los

resultados muestran que los mismos requieren más desarrollo de competencias suaves como son razonamiento, capacidad analítica y solución de conflictos. Las recomendaciones de la autora incluyen modificar la metodología de enseñanza para que incluya más práctica, aprovechar pasantías en las empresas y que los técnicos tengan actualización continua.

Como antecedentes importantes se encuentran también las investigaciones de Mora (2010) y Mora (2011), quienes se enfocan en las competencias buscadas en los Masters en Administración de Empresas por parte de los centros de servicios compartidos. Si bien estos estudios no se enfocan en personal técnico, abordan las necesidades de recurso humano de las empresas de servicios compartidos y se desprende de sus resultados que a este nivel cobran importancia las competencias humanas y gerenciales por encima de las competencias técnicas y de idiomas.

Brenes (2010) también completó un estudio relacionado con las competencias buscadas por centros de servicios compartidos financieros, pero en profesionales de altos mandos. La investigación concluyó que el personal a este nivel cuenta con las habilidades técnicas, de sistemas y de idiomas requeridas por las empresas; pero deben desarrollar competencias como liderazgo, trabajo en equipo y compromiso social.

De los antecedentes revisados se desprende que efectivamente existe una alta demanda de personal técnico en contabilidad y finanzas; pero hay indicadores de que no necesariamente se está satisfaciendo esta demanda. El vacío está en determinar cuál es la brecha en los centros de servicios compartidos.

Si bien hay estudios que abordan las necesidades de personal técnico en general, aquellos que se enfocan en técnicos en contabilidad no abordan los requerimientos de los centros de servicio. Hay asimismo estudios en los que se ha abordado la necesidad de centros de servicio compartido de personal de administración o finanzas en niveles más altos, pero no en el nivel técnico.

Problema y pregunta de Investigación

El panorama anterior deja claro que existe en el sector servicios la necesidad de contratar técnicos y que la especialidad en contabilidad y finanzas es una de las más necesitadas. Los estudios indican también que hay empresarios que manifiestan una insatisfacción en la demanda de técnicos de sus compañías.

Sin embargo, esta insatisfacción no se puede resolver a menos que se conozca dónde está la misma (en qué subsectores o áreas), y cuáles son las brechas que deben cerrarse para que el país provea estos recursos de forma competitiva.

En Costa Rica ha ido en incremento el establecimiento de centros de servicios compartidos, y estos requieren técnicos en contabilidad y finanzas para sus operaciones financieras. Para que esta inversión extranjera directa se mantenga y continúe su tendencia incremental, es vital que sus necesidades de recurso humano sean cubiertas.

De ahí surge la necesidad de determinar el grado de satisfacción de la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicios compartidos del país y se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Está satisfecha la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas que tienen los centros de servicios compartidos del país?

Hipótesis

Es la hipótesis de esta autora que la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicios compartidos del país no está satisfecha, pues dichos técnicos no cumplen con los requerimientos de los centros de servicios.

Por lo tanto, con la presente investigación se pretende no solamente determinar el grado de satisfacción de dicha demanda; sino además identificar los requisitos que deben cumplir los técnicos en contabilidad y finanzas en cuanto a conocimientos técnicos, dominio de idiomas y sistemas, para satisfacer esa demanda de forma competitiva.

Justificación

Costa Rica se encuentra en una coyuntura histórica que hace necesario volver la mirada a la competitividad laboral del país, y específicamente a cómo potenciar la misma a través de la formación técnica profesional.

Por un lado las cifras de desempleo alrededor de 10% no han mostrado una mejora (Cisneros, 2015) lo que repercute en la confianza de los costarricenses en la capacidad del gobierno de atraer o generar más fuentes de empleo. Esta situación se ha conjugado con noticias diversas de pérdidas de empleos masivas en el último año que preocupan aún más a la población. Si no hay una coincidencia entre la demanda de recursos y la oferta de empleos, difícilmente

podrá revertirse esta situación. De ahí la importancia de conocer la brecha oferta-demanda para poder cerrarla.

Considerando que son los jóvenes los más afectados por el desempleo y que las empresas han manifestado dificultad en cubrir puestos técnicos (Rodríguez, 2015), la educación técnica resulta de alta relevancia para cerrar la brecha mencionada. Es por ende vital generar información sobre los requisitos que no están cumpliendo los candidatos a puestos técnicos para los empleadores, de tal modo que se hagan ajustes puntuales en su formación.

Para revertir la situación de desempleo, la Inversión Extranjera Directa es definitivamente una opción. Específicamente los centros de servicios compartidos han demostrado ser una oportunidad importante, sobre todo para personas jóvenes. Pero para que esta continúe siendo una alternativa viable, las empresas que invierten y se instalan en el país deben encontrar (entre otros), los recursos humanos necesarios para sus procesos productivos. Si sus requerimientos no pueden ser cubiertos por el talento nacional, las empresas optan por migrar sus operaciones a otros países. Para garantizar que la necesidad de personal de los centros de servicio está cubierta y hacer ajustes oportunos si no lo estuviera, debe tenerse información actualizada sobre el grado de satisfacción de su demanda. Poder satisfacer estos requerimientos no solo resulta en un beneficio para la empresa, sino que es de relevancia social.

Dado que “Costa Rica no cuenta con un sistema permanente que dé seguimiento a las necesidades de técnicos del sector productivo” (PEN citado por MEP, 2015, p.34), una investigación como esta es importante para brindar los datos que permitan ajustar la formación de los técnicos en contabilidad y finanzas de tal modo que satisfagan los requerimientos de los centros de servicios.

Otro elemento coyuntural que es necesario considerar es el proceso de incorporación del país a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Lo anterior por cuanto entre los retos planteados para completar el proceso de incorporación está la mejora de la calidad educativa en general, y un mejor aprovechamiento de la educación técnica en particular (MEP, 2015). Aparte de la necesidad interna evidente para maximizar oportunidades de empleo, existe además un requerimiento de un organismo externo que llama al país a tomar acción. La información provista por esta investigación es clave para poder aprovechar mejor la educación técnica, en este caso para la especialidad en contabilidad y finanzas.

Finalmente, “para un país que se encuentra en un estadio avanzado de su transición demográfica, mejorar la productividad de su fuerza de trabajo es una tarea estratégica para su crecimiento económico futuro” (PEN, 2011, p. 236).

Objetivos

Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción de la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicios compartidos del país

Objetivos específicos

Identificar si los técnicos en contabilidad y finanzas cuentan con los conocimientos técnicos requeridos por los centros de servicios compartidos del país, para ser competitivos

Establecer si el dominio de otros idiomas por parte de los técnicos en contabilidad y finanzas cumple el requisito de los centros de servicios compartidos del país, para que su operación sea exitosa

Definir si los conocimientos en sistemas por parte de los técnicos en contabilidad y finanzas satisfacen el requisito en los centros de servicios compartidos del país, para que su operación sea exitosa

Alcances

Como parte de la investigación, se presentará una descripción de los conocimientos técnicos que buscan los centros de servicios compartidos en los técnicos en contabilidad y finanzas, destacando aquellos en los que no se están cumpliendo las expectativas del empleador.

Asimismo, se tiene como producto la definición de los requerimientos de idioma y de conocimiento de sistemas de los centros de servicios compartidos para que su operación sea exitosa, enfatizando aquellos requisitos que no están siendo satisfechos.

Limitaciones

Esta investigación se centra en la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas que tiene el mercado laboral de los centros de servicios compartidos en Costa Rica. No se pretende con este estudio abordar la demanda de técnicos en otras especialidades, o en otras industrias en Costa Rica o fuera del país.

Debido a que el estudio se ha limitado a 10 semanas, se ha seleccionado una muestra no probabilística. Asimismo, se ha escogido una muestra por conveniencia. Lo anterior repercute en una limitación del nivel de confianza y posibilidades de generalización de los resultados.

Capítulo II. Marco Conceptual

A continuación se presentan y explican los conceptos clave de la investigación, para facilitar una mayor comprensión de la misma.

Competitividad laboral

El Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés) define la competitividad como “el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país” (WEF, 2015). El nivel de competitividad repercute a su vez en el bienestar y prosperidad del país y sus ciudadanos e incide en el potencial de crecimiento de su economía. Para facilitar su estudio, los factores de competitividad se han dividido en doce pilares. Aunque es claro que todos los factores son importantes y están interrelacionados, para esta investigación resulta relevante ahondar en dos de ellos: la eficiencia del mercado laboral y la educación superior y entrenamiento.

La eficiencia del mercado laboral se refiere a la utilización del talento en las tareas que resulte más efectivo para la economía y con los incentivos para hacer su mejor esfuerzo. Sin duda alguna, para hablar de un mercado eficiente, se debe hablar también de un mercado donde la oferta de talento satisface la demanda de los empleadores. De lo anterior se explica por qué satisfacer la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicios compartidos toca directamente la competitividad del país.

El pilar de educación superior y entrenamiento va directamente ligado a que la calidad de educación pueda conducir a profesionalizar el talento y moverlo de tareas sencillas a tareas complejas en la cadena de valor. Si los empresarios logran encontrar personal calificado, la posibilidad de invertir e implementar procesos más complejos en el país aumenta. La educación técnica, sobre la cual se profundiza en la sección siguiente, es por ende clave para aumentar la competitividad del país en la medida en que sea de calidad y permita que los estudiantes desarrollen habilidades más avanzadas.

En ambos pilares destaca el enfoque de los esfuerzos hacia las áreas más efectivas. En el caso del mercado laboral, se procura tener talento ubicado en

aquellas áreas donde hay mayor demanda o potencial de inversión. En el pilar de educación se habla de preparar al talento para tareas más elevadas, donde el trabajador pueda aportar mayor valor. De acuerdo con lo anterior, en Costa Rica tiene que haber un mayor enfoque en el sector servicios en general y en los centros de servicio compartidos en particular, que como se mencionó anteriormente tienen una tendencia de crecimiento sostenida.

“Los centros de servicio compartidos son proveedores de servicio interno que reúnen competencias y brindan servicios estandarizados para diferentes divisiones de negocios dentro de la compañía” (PricewaterhouseCoopers, 2008, p.1). En el país, empresas transnacionales empezaron a establecer este tipo de servicios desde hace dos décadas y han ido diversificando el tipo de servicios que desde aquí brindan a sus operaciones en todo el mundo. Asimismo, empresas costarricenses empezaron a abrir centros de este tipo.

Para las empresas los principales beneficios al establecer este tipo de centro es la estandarización, las sinergias y calidad de servicio y el menor costo del mismo por las economías de escala. Para el país donde se establecen hay un claro beneficio de inversión sea extranjera directa o nacional. Para el trabajador hay beneficios por las oportunidades de empleo que se abren. Es clave que la empresa pueda encontrar los recursos que necesita para que su operación sea competitiva y sea rentable mantenerla.

Los centros de servicio compartido proveen servicios en áreas que incluyen finanzas, proveeduría, recursos humanos, tecnologías de información, y ventas. Específicamente dentro del área de finanzas, se realizan procesos de cuentas por pagar, cuentas por cobrar, crédito y cobro, reporte, contabilidad de activos fijos y proyectos, contabilidad, cuentas intercompañía y planeamiento. Para todos estos procesos se requiere personal calificado en diferentes niveles, desde técnicos hasta gerentes y directores. Esta investigación se centra en los técnicos en contabilidad y finanzas que requieren los centros de servicio compartido.

Educación técnica

La educación técnica es parte del sistema educativo. Según el Plan Nacional de Desarrollo de nuestro país, esta

además de una enseñanza general, comprende el estudio de tecnologías y ciencias afines y fomenta la adquisición de conocimientos prácticos, actitudes, comprensión y conocimientos teóricos referentes a los procesos productivos en diversas especialidades de los tres sectores de la economía. (MEP, 2015, p. 8)

En Costa Rica se dividen las especialidades técnicas en los sectores Comercial y Servicios, Agropecuario e Industrial. Por el tema de investigación, en este caso el enfoque es en el sector Comercial y Servicios, dentro del que se incluye la especialidad en contabilidad y finanzas.

La formación que reciben los estudiantes en el INA y en los Colegios Técnicos les permite desarrollar habilidades para una carrera vocacional u obtener un título de técnico medio. Los técnicos que se requieren en los centros de servicios compartidos se refieren a personas con título de técnico medio en contabilidad y finanzas.

Según la Ley Fundamental de Educación del país, la duración y los planes de estudio para la formación técnica, son establecidos por el Consejo Superior de Educación, para lo cual debe considerar las necesidades del país y las características de los oficios. Es por tanto responsabilidad del Consejo ajustar dichos planes de estudio si no se ajustaran a las necesidades del país para suplir la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas.

Competencias técnicas, de lenguaje y conocimiento de sistemas

Además de un título o grado técnico, en los procesos de selección de técnicos se busca identificar que estos tengan competencias que los harán exitosos en el puesto para el que se les contrate.

El término competencias se acuñó en la década de los setentas, y está definido como el conjunto de conocimientos, habilidades, y comportamientos que permiten a la persona desempeñar determinada tarea (Organización Internacional del Trabajo, 2014). A partir de este concepto se han desarrollado modelos de gestión de recursos humanos, donde las competencias requeridas para determinada posición se toman en cuenta para la descripción de puesto, los procesos de selección, las evaluaciones de desempeño, entre otros.

Para esta investigación resulta necesario referirse a 3 competencias: conocimientos técnicos, dominio del lenguaje, conocimientos de sistemas.

Los conocimientos técnicos están referidos en este caso a aquellos conocimientos de contabilidad y finanzas que deben tener los empleados para poder desempeñar su trabajo de forma adecuada. Diferentes agrupaciones de contadores (Certified General Accountants, 2015; Chartered Accountants Australia and New Zealand, 2015) coinciden en que estos conocimientos incluyen el dominio de procesos contables básicos, reportes y estados financieros, reconciliaciones, procesos de

cuentas por pagar y por cobrar, contabilidad de activos fijos, inventarios, costos, amortización, transacciones en diferentes moneadas.

Esta competencia técnica se mide en términos del dominio que tenga la persona de estos conocimientos. Las categorías de medición van desde un nivel fundamental o básico, a un nivel intermedio, y hasta un nivel experto.

El dominio de lenguaje está referido a la capacidad de entender, hablar y escribir determinado idioma. Aunque hay diferentes formas de medir el manejo del idioma, las empresas del sector servicios, en conjunto con CINDE, han aceptado adoptar el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER) como el estándar para evaluar y referirse a sus requerimientos de idioma.

El MCER evalúa diferentes elementos del manejo del lenguaje como pronunciación, gramática, diversidad de vocabulario. Según los resultados de los exámenes, clasifica el dominio en un rango que va desde básico (A1-A2), a intermedio (B1-B2), proficiente (C1-C2) (Cambridge English, 2015). Los descriptores por nivel se encuentran en el anexo 1.

Finalmente, los conocimientos de sistemas se refieren al dominio a nivel de usuario de sistemas de información contable. Este tipo de sistemas se utilizan en el negocio para “capturar, almacenar, manejar, procesar, recuperar y reportar datos financieros” (Fontinelle, 2015). Ejemplos de sistemas contables son SAP y Open Text. Al igual que los conocimientos técnicos, el dominio de sistemas contables se mide en los niveles básico, intermedio y experto.

La investigación pretende determinar los requerimientos de estas tres competencias para los técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicio compartidos.

Capítulo III. Marco Metodológico

Enfoque y tipo de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Batista (2010), este enfoque “usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

En este caso, se usará la recolección de datos para probar la hipótesis que se ha establecido previamente y que indica que la demanda de técnicos en contabilidad

y finanzas de los centros de servicios compartidos del país no está satisfecha, pues estos no cumplen con los requerimientos de este tipo de empresas. Esta prueba de hipótesis se basará en la medición numérica del grado de satisfacción de dicha demanda, y su posterior análisis. Del análisis se desprenderán conclusiones.

El tipo de investigación es descriptivo, pues “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes (...). Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández et al., 2010, p. 80). Esta investigación pretende describir si los técnicos en contabilidad y finanzas cumplen los requisitos de conocimientos técnicos, de sistemas e idiomas para satisfacer la demanda de los centros de servicios compartidos del país. Para ello se busca establecer dichos requisitos e identificar si los técnicos cuentan con ellos.

Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, pues se realizará “sin la manipulación deliberada de variables” (Hernández, et al., 2010, p. 149). Por el contrario, en el estudio se recogerá la información sin manipulación y posteriormente se analizarán los resultados.

Dado que los datos se recolectarán únicamente una vez, en el mes de noviembre del año 2015, se trata de un diseño transversal.

Población

Para determinar la unidad de análisis e identificar la población, debe partirse de la pregunta de investigación. Se recordará que la misma es: ¿está satisfecha la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas que tienen los centros de servicios compartidos del país?

La unidad de análisis incluye a los centros de servicios compartidos del país que requieren técnicos en contabilidad y finanzas. A partir de aquí se delimita la población y se caracteriza para efectos de la presente investigación.

Estos centros de servicios compartidos tendrán como característica ser parte de empresas multinacionales, haberse establecido en el país desde hace al menos seis meses y tener posiciones activas para técnicos en contabilidad y finanzas.

Dado que se requiere determinar si la demanda de los técnicos está satisfecha, para representar a los centros de servicios compartidos, la población está delimitada como empleados de dichos centros que participen en la selección de

técnicos en contabilidad y finanzas y observen de forma directa el desempeño de aquellos que son contratados.

Muestra y tipo de muestreo

La muestra se refiere a un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (Hernández et al., 2010, p.173).

La muestra de esta investigación se ha definido como un subgrupo de 50 empleados de centros de servicios compartidos que cumplen con las características estipuladas para la población.

Esta muestra es no probabilística, pues la elección de la misma sigue un procedimiento que “no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador” (Hernández, et al., 2010, p. 176).

El muestreo es por conveniencia, pues las 50 personas se seleccionarán de acuerdo al acceso que se tenga a las mismas y su aceptación de participar en el estudio.

Aunque este tipo de muestra limita el nivel de confianza del estudio y probabilidades de generalización, los resultados permitirán hacer una descripción del tema en estudio.

Fuentes de información

La fuente de información primaria para esta investigación consiste en los resultados de un cuestionario que será administrado a las 50 personas de la muestra. Las investigaciones incluidas en los antecedentes también constituyen fuentes primarias pues incluyen resultados obtenidos de primera mano.

Las fuentes secundarias con las que se complementará el análisis de resultados incluyen fuentes bibliográficas y estudios como los mencionados en el marco teórico.

Recolección de datos

Para la recolección de datos el instrumento a utilizar es un cuestionario; el cual consiste en “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández et al., 2010, p.217).

Este cuestionario incluye una introducción explicando el objetivo del estudio, la invitación a colaborar con la información, el uso que se dará a la información, las instrucciones y tiempo aproximado que toma llenarlo. Posteriormente se incluyen las preguntas del cuestionario y un agradecimiento para cerrar.

El cuestionario tiene únicamente preguntas cerradas, algunas de respuesta única y otras de respuesta múltiple. Inicia con preguntas demográficas y luego tiene las preguntas orientadas a medir las variables del estudio.

El cuestionario se administrará a las 50 personas de la muestra y sus resultados serán tabulados y analizados.

Una muestra del cuestionario se ha incluido en el Anexo 2.

Operacionalización de las variables

“Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Hernández et al., 2010, p.93)

Las variables del estudio se desprenden de los objetivos planteados. En el siguiente cuadro se presentan dichos objetivos, y para cada uno se identifica la variable, su indicador, definición, instrumentalización y operacionalización.

Cuadro No. 1
Operacionalización de variables

Objetivos Específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Identificar si los técnicos en contabilidad y finanzas cuentan con los conocimientos técnicos requeridos por los centros de servicios compartidos del país, para ser competitivos	Conocimientos técnicos	Perfil o listado de conocimientos técnicos requeridos Listado de conocimientos requeridos con los que cuentan los técnicos	Conjunto de saberes o habilidades del área de contabilidad y finanzas requeridos por los centros de servicios Conjunto de saberes o habilidades de contabilidad y finanzas requeridos por los centros de servicios con los	Cuestionario	Preguntas 4-6

			que cuentan los técnicos		
Establecer si el dominio de otros idiomas por parte de los técnicos en contabilidad y finanzas cumple el requisito de los centros de servicios compartidos del país, para que su operación sea exitosa	Dominio de idiomas	Listado de idiomas requeridos Listado de idiomas requeridos con los que cuentan los técnicos	Conocimientos de idiomas adicionales al español que requieren los centros de servicios para sus técnicos en contabilidad y finanzas Conocimientos de idiomas requeridos por los centros de servicios con los que cuentan los técnicos	Cuestionario	Preguntas 7-9
Definir si los conocimientos en sistemas por parte de los técnicos en contabilidad y finanzas satisfacen el requisito en los centros de servicios compartidos del país, para que su operación sea exitosa	Conocimientos en sistemas	Perfil o listado de conocimientos en sistemas requeridos Listado de conocimientos en sistemas requeridos con los que cuentan los técnicos	Conjunto de saberes o habilidades de sistemas informáticos de contabilidad y finanzas requeridos por los centros de servicios Conjunto de saberes o habilidades de sistemas informáticos de contabilidad y finanzas con los que cuentan los técnicos	Cuestionario	Preguntas 10-12

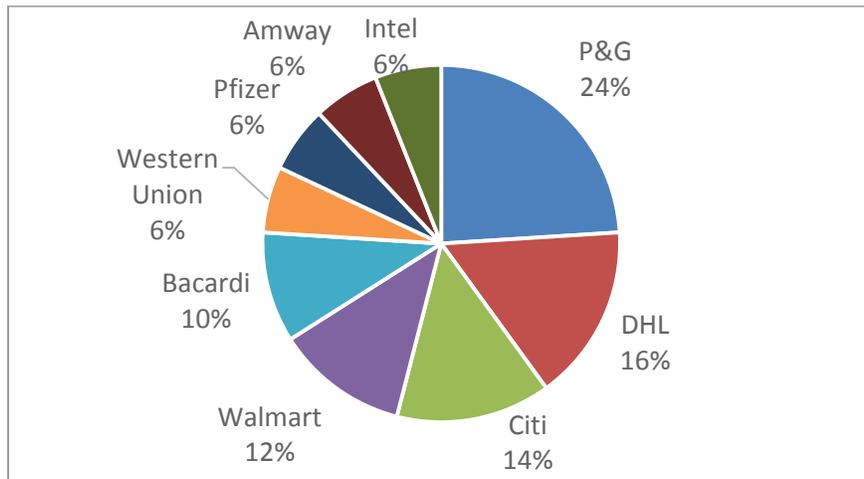
Fuente: Elaboración propia, 2015

Capítulo IV. Análisis

El instrumento de recolección de datos fue administrado a 50 personas que laboran actualmente en centros de servicios compartidos de empresas multinacionales con posiciones activas para técnicos en contabilidad y finanzas. En el Gráfico No. 1 se presenta la distribución de esta muestra de acuerdo al centro de servicios compartidos donde labora.

Gráfico No.1

Distribución de la muestra según el centro de servicios compartidos donde labora



Fuente: Elaboración propia, 2015

Las 50 personas que completaron el cuestionario ocupan puestos en los que tienen una participación directa en el reclutamiento de técnicos en contabilidad y finanzas y pueden observar su desempeño. En la Tabla No.1 se muestran las áreas a las que pertenecen las personas incluidas en la muestra y en la Tabla No. 2 se indican los puestos que estas ocupan.

Tabla No. 1
Área de trabajo de la muestra

Área	Cantidad de personas	Porcentaje
Cuentas por pagar	13	26%
Cuentas por cobrar	12	24%
Contabilidad	8	16%
Contabilidad de activos fijos	6	12%
Intercompañía	4	8%
Contabilidad de inventarios y costos	4	8%
Reporteo	3	6%

Fuente: Elaboración propia, 2015

Tabla No. 2
Tipo de puesto ocupado por la muestra

Tipo de Puesto	Cantidad de personas	Porcentaje
Gerente	4	8%
Supervisor	14	28%
Líder de equipo	7	14%
Experto (Subject Matter Expert)	23	46%
Otro	2	4%

Fuente: Elaboración propia, 2015

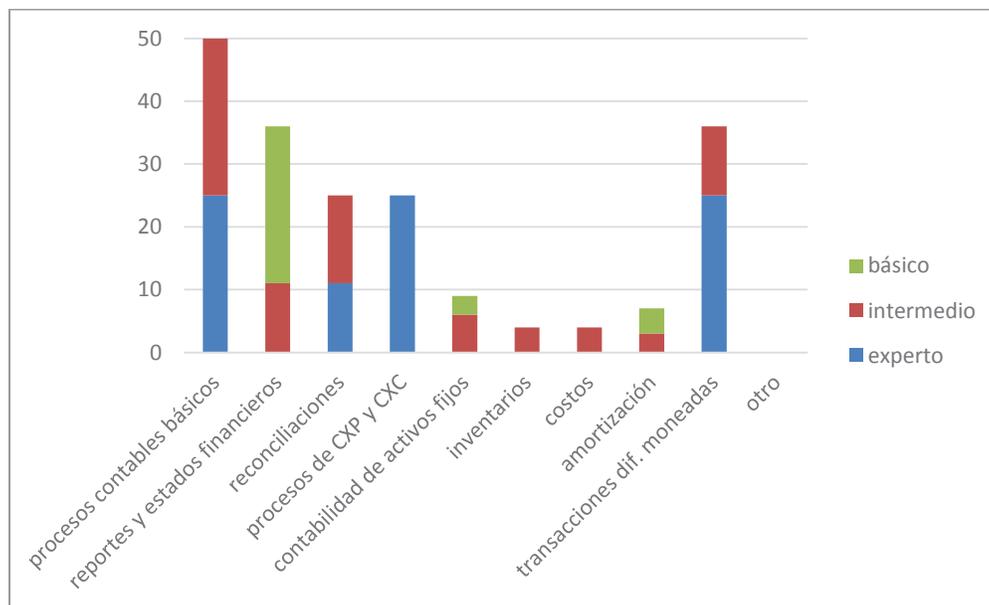
A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir del cuestionario. Su análisis se muestra en tres secciones, correspondientes a los objetivos específicos de la investigación.

Sobre los conocimientos técnicos requeridos

Para identificar los conocimientos técnicos requeridos por parte de los técnicos en contabilidad y finanzas, se les pidió a las personas incluidas en la muestra que identificaran dichos conocimientos e indicaran el nivel necesitado para cada uno.

El Gráfico No. 2 muestra la cantidad de personas que marcaron cada tipo de conocimiento como un requisito y el nivel que en cada uno es necesario para los centros de servicios compartidos (CSCs).

Gráfico No. 2
Conocimientos técnicos requeridos por los CSCs y nivel de dominio necesario



Fuente: Elaboración propia, 2015

Como se puede observar en el gráfico, el 100% de los encuestados consideran que los técnicos en contabilidad y finanzas deben tener conocimientos acerca de los procesos contables básicos. La mitad de la muestra considera que ese conocimiento debe ser intermedio y la otra mitad avanzado.

El 72% de los encuestados indica como requisito el conocimiento básico o intermedio para elaborar reportes y estados financieros y el conocimiento intermedio o experto para hacer transacciones en diferentes monedas.

Luego le siguen los conocimientos de los procesos de cuentas por pagar y por cobrar y de reconciliaciones, los cuales fueron identificados como requisitos por el 50% de la muestra.

Aunque los conocimientos restantes no superan el 18% de respuestas positivas, debe considerarse el tamaño de la muestra y las áreas a las que los encuestados pertenecen. Al ser conocimientos más específicos no todos los participantes los identifican como requisitos.

Ninguna persona de la muestra indicó que hubiera otros conocimientos requeridos por los centros de servicios compartidos.

De lo anterior se desprende que los conocimientos requeridos por los técnicos en contabilidad y finanzas incluyen procesos contables básicos, reportes y estados financieros y transacciones en diferentes monedas. La preparación de reconciliaciones y los procesos de cuentas por pagar y por cobrar son también importantes. Los conocimientos contables más específicos dependen del área en la que se vaya a trabajar.

Para cada uno de los conocimientos requeridos, se le preguntó a los encuestados si los centros de servicios compartidos logran encontrar suficientes técnicos que cuenten con dichos conocimientos. El Gráfico No. 3 resume los resultados obtenidos.

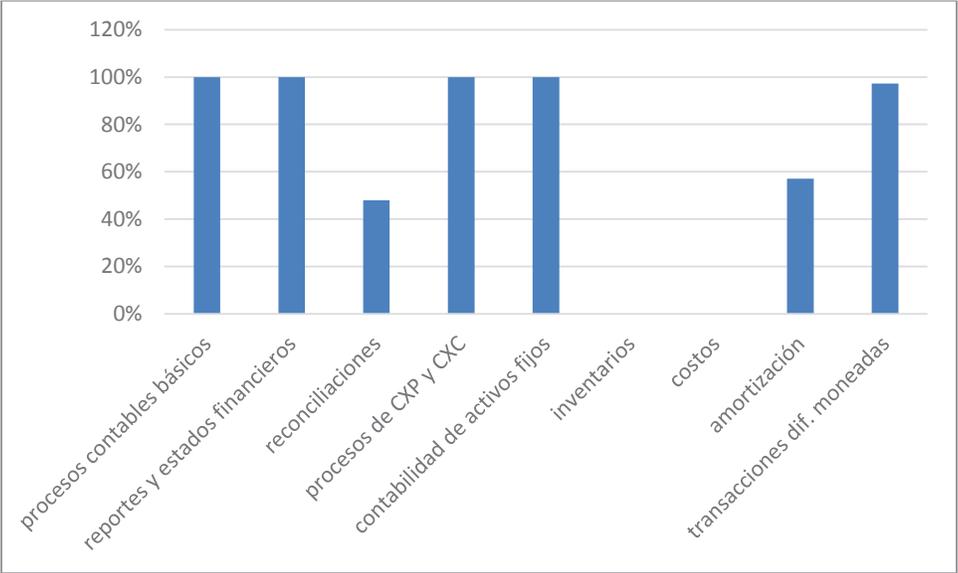
Los encuestados consideran que hay suficientes técnicos con los principales conocimientos técnicos requeridos. El 100% de quienes consideran requisito el conocimiento de procesos contables básicos, reportes y estados financieros y transacciones en diferentes monedas indica que su demanda de técnicos está satisfecha. Lo mismo sucede con la demanda de personal con conocimientos en procesos de cuentas por pagar y por cobrar y contabilidad de activos fijos.

La oportunidad principal se encuentra en encontrar suficientes técnicos con conocimientos en reconciliaciones. Lo anterior por cuanto el 50% de la muestra

(25 personas) lo identifican como un requisito, pero menos de la mitad de estas tiene satisfecha su demanda.

Los conocimientos más especializados de inventarios y costos, si bien son requeridos por menos personas de la muestra, hay consenso en que la demanda de técnicos con estos conocimientos no está satisfecha.

Gráfico No. 3
Satisfacción de la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas con los conocimientos técnicos requeridos



Fuente: Elaboración propia, 2015

Se puede decir entonces que los técnicos en contabilidad y finanzas cuentan con los conocimientos técnicos requeridos por los centros de servicios compartidos del país para ser competitivos. Sin embargo, esto no se cumple en todas sus áreas. Cuando se trata de áreas más especializadas como inventarios y costos, la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas no está satisfecha, pues les faltan conocimientos técnicos.

Estos hallazgos coinciden con lo presentado en el estudio del MEP (2015) que indica que la cantidad de graduados ha procurado mantener el ritmo de la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas. Los resultados concuerdan también con Brenes (2010), que aunque centrado en personal de alto nivel indica que los centros de servicios compartidos ven satisfechos sus requisitos de habilidades técnicas. Esto resulta cierto para el nivel técnico también.

Ahora bien, aunque hoy el grueso de los requisitos están satisfechos por los técnicos en contabilidad y finanzas, es necesario explorar los conocimientos más especializados que se están necesitando. La importancia de lo anterior radica en poder planear para satisfacer la demanda que hoy queda descubierta y la futura también.

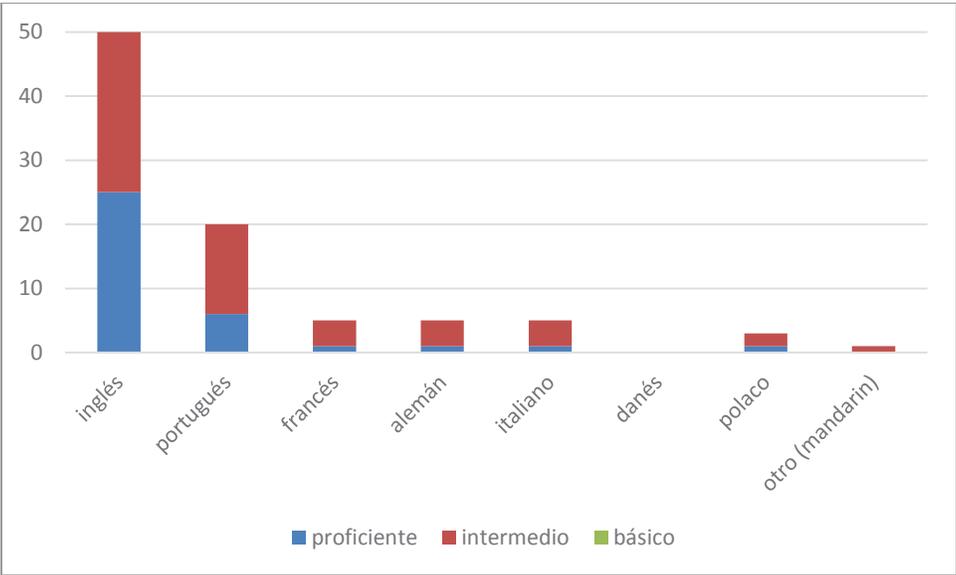
Sobre los idiomas requeridos

La muestra respondió también sobre los idiomas que se necesitan por parte de los centros de servicios compartidos para que la operación sea exitosa. El Gráfico No. 4 presenta los resultados obtenidos al respecto.

La totalidad de los encuestados indicó que requiere que los técnicos en contabilidad y finanzas dominen el idioma inglés de forma intermedia o proficiente. En otras palabras, tener técnicos bilingües inglés-español sigue siendo crítico para los centros de servicios compartidos de empresas multinacionales. Considerando que para la mayoría de estas empresas el idioma oficial de comunicación es el inglés, es un resultado esperable.

En segundo lugar se posiciona el requisito de idioma portugués, con un 40% de los encuestados señalándolo como necesario. Dado que muchas de estas empresas dan servicio a Brasil, y que este país tiene una población importante, el idioma portugués permite a los técnicos dar un servicio adecuado.

Gráfico No. 4
Idiomas requeridos por los centros de servicios compartidos y nivel de dominio necesario



Fuente: Elaboración propia, 2015

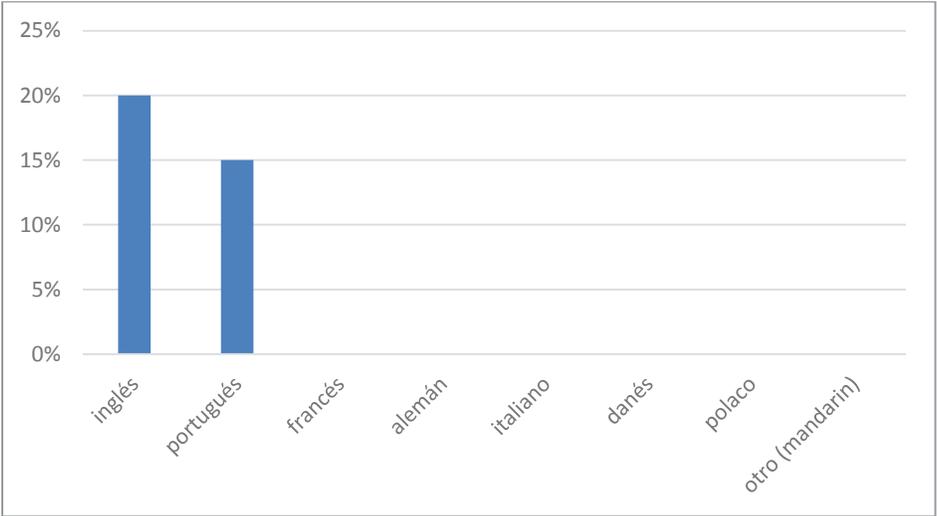
Los otros idiomas fueron identificados por el 10% o menos de los encuestados como necesarios para una operación exitosa de sus centros de servicios compartidos. Este resultado puede estar relacionado con el hecho de que la mayoría de los centros de servicios compartidos en el país cubren países del continente americano, y únicamente algunos dan servicios a Europa y Asia Pacífico.

El único idioma que no fue identificado como requisito fue el danés. El mandarín por su parte fue mencionado por 1 persona como necesario para su centro de servicios compartidos.

A continuación se preguntó si los centros de servicios compartidos encuentran suficientes técnicos en contabilidad y finanzas con el dominio de idiomas requerido. El Gráfico No. 5 muestra que menos del 20% de los encuestados considera que dicha demanda está satisfecha.

El 80% de los participantes considera que no hay suficientes técnicos en contabilidad y finanzas que dominen el inglés según la necesidad de los centros de servicios compartidos. 85% no encuentran suficientes técnicos con el dominio de portugués requerido. Ninguna de las personas que indicaron necesitar idiomas europeos ven satisfecha su demanda.

Gráfico No. 5
Satisfacción de la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas con el dominio de idiomas requeridos



Fuente: Elaboración propia, 2015

Los datos permiten decir que el dominio de idiomas por parte de los técnicos en contabilidad y finanzas no cumple el requisito de los centros de servicios compartidos del país, para que su operación sea exitosa.

Si combinamos estos resultados con los de la primera sección, es evidente que la demanda no está satisfecha, pero el problema no está en los conocimientos técnicos sino en el dominio de otros idiomas.

Los hallazgos de este estudio coinciden con la encuesta de CINDE (MEP, 2015) que menciona que son pocos los técnicos que hablan inglés, y ni siquiera aborda otros idiomas. Es claro que este bajo porcentaje de angloparlantes no satisface la demanda actual. A diferencia de lo encontrado por Brenes (2010) para altos mandos, el dominio de idiomas de los técnicos no satisface la demanda.

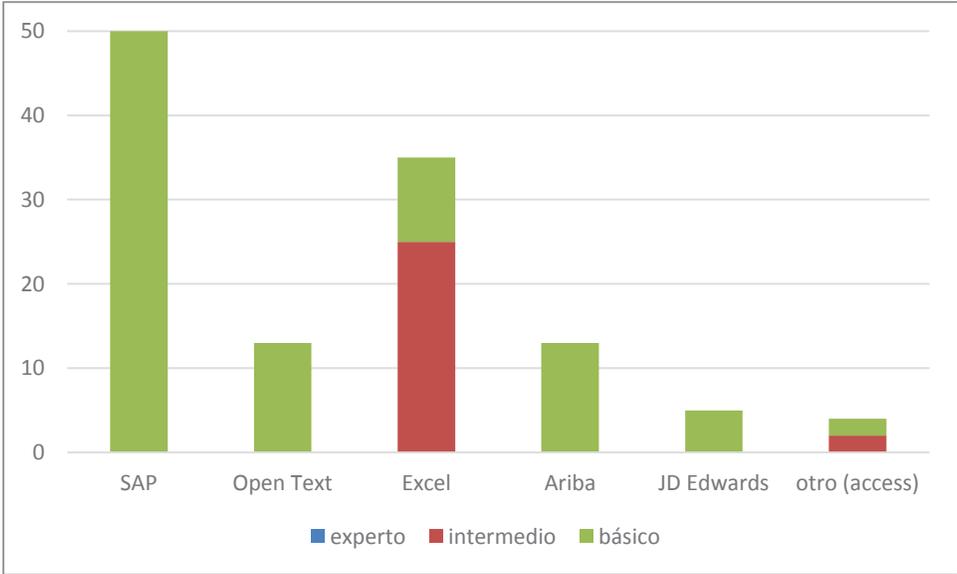
Sobre los conocimientos de sistemas requeridos

Finalmente, se les preguntó a los participantes sobre los conocimientos en sistemas requeridos por los técnicos en contabilidad y finanzas según los centros de servicios compartidos.

Como se muestra en el gráfico siguiente, el 100% de la muestra identificó SAP como un requisito. El 70% indicó necesitar que los técnicos dominen Excel. Los demás conocimientos fueron marcados como requisitos por menos del 30% de las personas. Por tanto es en los primeros dos conocimientos en sistemas que debería centrarse la formación.

Gráfico No. 6

Conocimientos en sistemas requeridos por los centros de servicios compartidos y nivel de dominio necesario

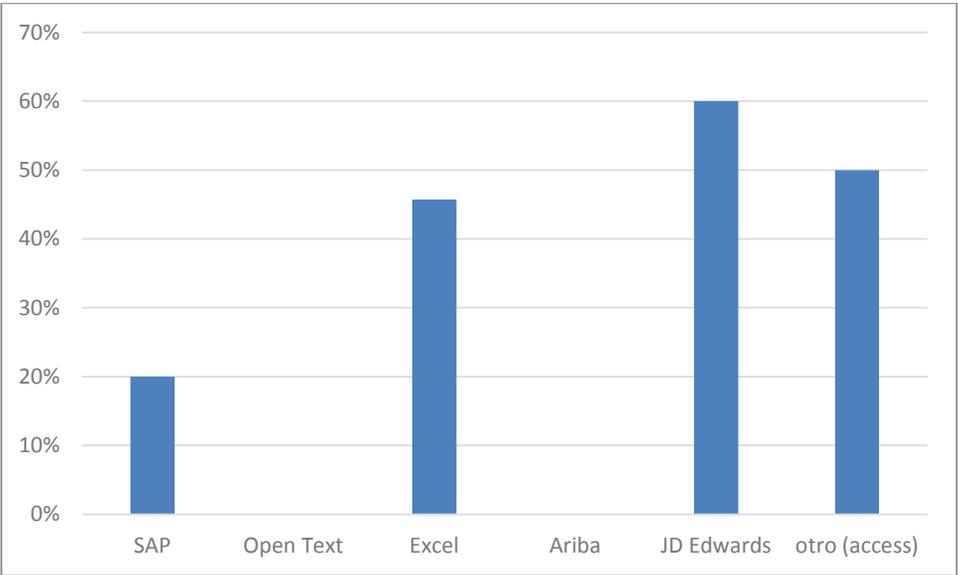


Fuente: Elaboración propia, 2015

Los encuestados coincidieron en que los conocimientos en sistemas necesarios deben dominarse en su mayoría en un nivel básico. Únicamente el conocimiento de Excel y de Access es requerido por algunos centros en nivel intermedio. Lo anterior hace más sencillo cubrir esta necesidad en caso de que la demanda no esté satisfecha.

El Gráfico No. 7 muestra la satisfacción de la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas con los conocimientos en sistemas requeridos. Aunque SAP fue identificado como un requisito por la totalidad de la muestra, solamente el 20% tiene su demanda satisfecha. Hay una oportunidad clara de mejora en incluir este software en la formación de los técnicos en contabilidad y finanzas. Aunque la demanda de técnicos con Excel tiene un mejor nivel, más de la mitad de quienes lo señalaron como requisito consideran que hay suficientes técnicos que lo dominan.

Gráfico No. 7
Satisfacción de la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas con los conocimientos en sistemas requeridos



Fuente: Elaboración propia, 2015

Si bien no se encuentran suficientes técnicos que dominen Open Text o Ariba, solo el 26% de la muestra lo indicó como necesario por lo que la prioridad pasa a un segundo plano. JD Edwards y Access tienen una mayor demanda satisfecha pero son requeridos por menos del 10% de la muestra.

De los resultados anteriores, se define que los conocimientos en sistemas por parte de los técnicos en contabilidad y finanzas no satisfacen el requisito en los centros de servicios compartidos del país para que su operación sea exitosa.

Habiendo abordado los resultados que responden a cada objetivo específico, se puede determinar que la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicios compartidos del país no está satisfecha. Si bien dicho personal cumple con la mayoría de los conocimientos técnicos, no cumplen con el dominio de idiomas ni con los conocimientos de sistemas necesarios.

Los resultados obtenidos apoyan la hipótesis de la autora en cuanto a que la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicios compartidos del país no está satisfecha, pues dichos técnicos no cumplen con los requerimientos de los centros de servicios.

Además de determinar la insatisfacción de dicha demanda, se han podido identificar los requisitos que deben cumplir los técnicos en contabilidad y finanzas en cuanto a conocimientos técnicos, dominio de idiomas y sistemas, para satisfacer esa demanda de forma competitiva.

Este listado de requisitos y la identificación de cuáles de ellos presentan las mayores brechas de satisfacción permiten tomar medidas correctivas en la formación técnica en el país.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

A continuación se presentan las principales conclusiones del estudio, así como recomendaciones para las entidades relacionadas y para futuras investigaciones.

Conclusiones

Del análisis de resultados se desprenden las siguientes conclusiones:

- Los conocimientos técnicos que requieren los centros de servicios compartidos que posean los técnicos en contabilidad y finanzas incluyen principalmente procesos contables básicos, reportes y estados financieros y transacciones en diferentes monedas, pues son conocimientos utilizados en diferentes áreas. Otros conocimientos más específicos dependen del área en la que se vaya a trabajar.
- Para los encuestados, los técnicos en contabilidad y finanzas cuentan con los conocimientos técnicos requeridos por los centros de servicios compartidos del país para ser competitivos. Sin embargo, la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas no está satisfecha en áreas más especializadas, pues les faltan conocimientos técnicos más específicos.

- Los técnicos en contabilidad y finanzas requieren dominar los idiomas inglés y portugués para trabajar en centros de servicios compartidos. Hay centros que además requieren que los técnicos dominen algunos idiomas europeos.
- Según los participantes del estudio, el dominio de idiomas por parte de los técnicos en contabilidad y finanzas no cumple el requisito de los centros de servicios compartidos del país para que su operación sea exitosa.
- Los principales conocimientos en sistemas que necesitan satisfacer los técnicos en contabilidad y finanzas para los centros de servicios compartidos son SAP y Excel. El dominio de otros sistemas o programas es requerido en menor cantidad.
- Los conocimientos en sistemas por parte de los técnicos en contabilidad y finanzas no satisfacen el requisito en los centros de servicios compartidos del país para que su operación sea exitosa.
- En general, la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicios compartidos del país no está satisfecha. Si bien dicho personal cumple con la mayoría de los conocimientos técnicos, no cumplen con el dominio de idiomas ni con los conocimientos de sistemas necesarios.
- Si bien los centros de servicios compartidos tienen oferta de empleos para técnicos en contabilidad y finanzas, se requiere que las personas cumplan con los requisitos para dichos puestos. Si los técnicos no cumplen con el perfil necesario, no podrán emplearse en esta área del sector servicios y estas oportunidades no incidirán en la reducción del desempleo.
- Por el tipo de muestreo y el tamaño de la muestra, los resultados no pueden generalizarse. Sin embargo, el estudio permite tener una lista base de los conocimientos técnicos, de idiomas y de sistemas que se requieren en los técnicos en contabilidad y finanzas por parte de los centros de servicios compartidos del país. Asimismo, se cuenta con una descripción de las brechas entre la oferta y demanda de los mismos, que permite delimitar próximos estudios para profundizar en el tema y tomar acciones.

Recomendaciones

A partir del estudio realizado, se derivan las siguientes recomendaciones:

- Aunque hoy el grueso de los requisitos técnicos de los centros de servicios compartidos están satisfechos por los técnicos en contabilidad y finanzas, es necesario explorar los conocimientos más especializados que se están

necesitando y hacer las modificaciones necesarias en el currículo de formación, para satisfacer la demanda que hoy queda descubierta y que podría ir creciendo en el futuro.

- Es importante complementar la formación de los técnicos en contabilidad y finanzas en otros idiomas. La prioridad es que estos sean bilingües español-inglés o español-portugués. Se recomienda a los centros de formación incluir capacitación en un segundo idioma como parte de la enseñanza. A los estudiantes y a los técnicos graduados que no cuenten con un segundo idioma, se les recomienda buscar dicha formación; pues les permitirá acceder a empleos en centros de servicios compartidos.
- La formación técnica también debe combinarse con módulos de enseñanza de sistemas como SAP y Excel. Dado que el requisito es que dominen estos conocimientos en sistemas de manera básica o intermedia, se pueden incluir en las prácticas de los mismos cursos de contabilidad y finanzas que ya se tienen. Considerando que los registros y procesos contables están cada vez más digitalizados, es crítico que los técnicos en contabilidad y finanzas busquen dominar de estos programas, aplicaciones y sistemas.
- Se recomienda a las entidades relacionadas con la formación de técnicos en contabilidad y finanzas, estudiar el listado de requisitos de conocimientos técnicos, de idiomas y de sistemas producto de este estudio, así como las brechas identificadas de oferta y demanda de los mismos, para que tomen medidas correctivas en la formación técnica en el país.
- Es importante replicar este estudio con una muestra mayor y que sea estadísticamente significativa, para poder generalizar los resultados y tener un mayor nivel de confianza.
- Asimismo se sugiere para futuras investigaciones profundizar en los conocimientos técnicos especializados que se requieren en los centros de servicios compartidos, para identificar qué tan amplia es la brecha actual y cómo se estima que crecerá en el futuro.

Referencias Bibliográficas

- Brenes, C. (2010). *Estudio de las competencias que exigen las empresas transnacionales en Costa Rica a los profesionales de altos mandos en el área de servicios compartidos financieros*. Tesis de maestría no publicada, ULACIT, San José, Costa Rica.
- Cambridge English. (2015). *Explicación de los estándares lingüísticos internacionales*. Recuperado de <http://www.cambridgeenglish.org/es/exams/cefr/>
- Certified General Accountants. (2015). *CGA Competency List*. Recuperado de http://www.cga-canada.org/en-ca/documents/ca_edu_competencies.pdf
- Chartered Accountants Australia and New Zealand. (2015). *Technical Competence*. Recuperado de <http://www.nzica.com/Join-us/Chartered-Accountants-Program/Practical-Experience-requirements/Technical-Competence.aspx>
- Cisneros, M. (5 de julio de 2015). Desempleo y economía nacional machacan confianza de los hogares. *El Financiero*. Recuperado de http://www.elfinancierocr.com/finanzas/Desconfianza-desempleo-Indice_de_Confianza_del_Consumidor-Unimer-actividad_economica-produccion_0_7_67323286.html
- Cordero, S. (2015). *Técnicos de Contabilidad: competencias según las empresas de reclutamiento en Costa Rica*. Tesis de licenciatura no publicada, ULACIT, San José, Costa Rica.
- Deloitte. (2011). *Shared Services Handbook*. Recuperado de <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/dk/Documents/finance/SSC-Handbook-%20Hit-the-Road.pdf>
- Fernández, E. (22 de marzo de 2015). Centros de servicios siguen llegando y consolidándose en Costa Rica. *El Financiero*. Recuperado de http://www.elfinancierocr.com/m/negocios/Centros_de_Servicios-Cinde-Bacardi-Cargill-Emerson-Western-Union-Procter_-_Gamble_0_7043295_77.html
- Fontinelle, A. (2015). *Introduction to Accounting Information Systems*. Recuperado de <http://www.investopedia.com/articles/professionaleducation/11/accounting-information-systems.asp>
- Guerrero, A. (3 de enero de 2015). Oferta académica del INA no logra ajustarse a las necesidades del país, revela Contraloría. *CR Hoy*. Recuperado de

<http://www.crhoy.com/oferta-academica-del-ina-no-logra-ajustarse-a-las-necesidades-del-pais-revela-contraloria/>

Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5 Ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.

Ministerio de Educación Pública. (2015). *Evolución de los indicadores de la Educación Técnica Profesional en Costa Rica en el periodo 2000-2014*. Recuperado de http://www.mep.go.cr/indicadores_edu/BOLETINES/ET15.pdf

Ministerio de Educación Pública. (2015). *Leyes y Reglamentos*. Recuperado de <http://www.mep.go.cr/ley-reglamento/ley-n%C2%BA-2160-ley-fundamental-educacion>

Mora, M. (2010). *¿Cuáles son las competencias esperadas de un Master en Administración de Empresas con énfasis en Comercio Internacional, en el sector financiero, específicamente en los centros de servicio compartido; y sin son ellas efectivamente satisfechas por parte del personal que se contrata en el país visto desde la perspectiva de los empleadores y expertos en la industria?* Tesis de maestría no publicada, ULACIT, San José, Costa Rica.

Mora, M. (2011). *Competencias Humanas: La clave para el éxito en la industria de Shared Services en Costa Rica*. Tesis de maestría no publicada, ULACIT, San José, Costa Rica.

Organización Internacional del Trabajo. (2014). *40 preguntas sobre competencia laboral*. Recuperado de <http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/40-preguntas-sobre-competencia-laboral>

PricewaterhouseCoopers. (2008). *Point of view: Shared Service Center-the 2nd Generation*. Recuperado de https://www.pwc.com/us/en/issues/efficient-shared-services-centers/assets/shared_services_pointofview.pdf

Programa Estado de la Nación. (2011). *Tercer Informe Estado de la Educación*. Recuperado de http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/educacion/003/parte_1_capitulo_5-edu03.pdf

Programa Estado de la Nación. (2013). *Cuarto Informe Estado de la Educación*. Recuperado de <http://www.estadonacion.or.cr/estado-educacion/educacion-por-capitulo/educacion-informe-2013>

- Programa Estado de la Nación. (2015). *Quinto Informe Estado de la Educación*. Recuperado de <http://www.estadonacion.or.cr/educacion2015/assets/cap-3-ee-2015.pdf>
- Rodríguez, A. (23 de agosto de 2015). ¿Cuál es el perfil del desempleado en Costa Rica? *El Financiero*. Recuperado de http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/empleo-INEC-encuesta_continua_de_empleo_0_7967_20355.html
- World Economic Forum. (2015). *The Global Competitiveness Report 2014-2015*. Recuperado de <http://www.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2014-2015>

Anexos

Anexo 1. Niveles del Marco Común de Referencia Europeo

Cuadro No. 2
Niveles del MCER

Proficient User	C2	Can understand with ease virtually everything heard or read. Can summarise information from different spoken and written sources, reconstructing arguments and accounts in a coherent presentation. Can express him/herself spontaneously, very fluently and precisely, differentiating finer shades of meaning even in more complex situations.
	C1	Can understand a wide range of demanding, longer texts, and recognise implicit meaning. Can express him/herself fluently and spontaneously without much obvious searching for expressions. Can use language flexibly and effectively for social, academic and professional purposes. Can produce clear, well-structured, detailed text on complex subjects, showing controlled use of organisational patterns, connectors and cohesive devices.
Independent User	B2	Can understand the main ideas of complex text on both concrete and abstract topics, including technical discussions in his/her field of specialisation. Can interact with a degree of fluency and spontaneity that makes regular interaction with native speakers quite possible without strain for either party. Can produce clear, detailed text on a wide range of subjects and explain a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options.
	B1	Can understand the main points of clear standard input on familiar matters regularly encountered in work, school, leisure, etc. Can deal with most situations likely to arise whilst travelling in an area where the language is spoken. Can produce simple connected text on topics which are familiar or of personal interest. Can describe experiences and events, dreams, hopes & ambitions and briefly give reasons and explanations for opinions and plans.
Basic User	A2	Can understand sentences and frequently used expressions related to areas of most immediate relevance (e.g. very basic personal and family information, shopping, local geography, employment). Can communicate in simple and routine tasks requiring a simple and direct exchange of information on familiar and routine matters. Can describe in simple terms aspects of his/her background, immediate environment and matters in areas of immediate need.
	A1	Can understand and use familiar everyday expressions and very basic phrases aimed at the satisfaction of needs of a concrete type. Can introduce him/herself and others and can ask and answer questions about personal details such as where he/she lives, people he/she knows and things he/she has. Can interact in a simple way provided the other person talks slowly and clearly and is prepared to help.

Fuente: Cambridge English, 2015

Anexo 2. Cuestionario

Buenos días. El siguiente cuestionario es parte de una investigación que tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de la demanda de técnicos en contabilidad y finanzas de los centros de servicios compartidos del país.

Como colaborador de un centro de servicios compartidos que participa en la selección de técnicos en contabilidad y finanzas y observa de forma directa su desempeño, la información que pueda brindar será de mucho valor.

Llenar el cuestionario le tomará entre 5 y 10 minutos. La información que brinde será manejada de forma confidencial y será presentada en la investigación únicamente como datos agregados y no individualmente identificables.

A continuación encontrará una serie de preguntas demográficas y luego preguntas referidas a los conocimientos técnicos, de idiomas y de sistemas requeridos por los centros de servicio a los técnicos en contabilidad y finanzas. Por favor, conteste cada pregunta de acuerdo con su experiencia en cuanto a los requisitos de los centros de servicios compartidos para este tipo de personal.

Muchas gracias.

1. Indique el nombre del centro de servicios compartidos en el cual labora

2. Marque el área de contabilidad y finanzas en la cual labora en dicho centro de servicios compartidos:

- a) Cuentas por pagar
- b) Cuentas por cobrar
- c) Intercompañía
- d) Contabilidad
- e) Contabilidad de activos fijos
- f) Contabilidad de inventarios y costos
- g) Reporteo

3. Marque el tipo de posición que ocupa en dicho centro de servicios compartidos:

- a) Experto (Subject Matter Expert)
- b) Líder de equipo
- c) Supervisor
- d) Gerente
- e) Director
- f) Otro

10. De la siguiente lista marque aquellos conocimientos de sistemas requeridos por CSC para los técnicos en contabilidad y finanzas

- SAP
- Open Text
- Excel
- Ariba
- JD Edwards
- otro (especifique): _____

11. Para aquellos que marcó como requeridos, indique el nivel de dominio requerido

básico	intermedio	experto

12. En los conocimientos requeridos, indique si los CSC logran encontrar suficientes técnicos en contabilidad y finanzas que cuenten con el conocimiento

sí	no

Muchas gracias por su tiempo.

Para preguntas sobre esta investigación puede contactar a la investigadora Mayra Bolaños a la dirección mbolanoss235@ulacit.ed.cr