

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**

**ULACIT**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Maestría en Administración de Empresas con énfasis  
en Finanzas**

*Investigación Empresarial Aplicada (Finanzas)*

**Tema:**

Requerimiento de personal con formación técnica en el  
sector financiero de empresas del área metropolitana en  
Costa Rica

**Autor:** Virgilio Bonilla Villalobos

**Tutora:** María Vanessa Zamora González

*Mayo, 2015*

*San José, Costa Rica*

## Tabla de contenidos

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Capítulo I.....	7
Antecedentes.....	7
Justificación.....	9
Problema de investigación.....	10
Pregunta de investigación.....	10
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos.....	11
Alcances.....	11
Limitaciones.....	12
Capítulo II.....	12
Marco conceptual.....	12
Educación técnica y formación profesional en Costa Rica.....	12
Mercado laboral.....	13
Oferta del mercado laboral.....	13
Demanda del mercado laboral.....	14
Empleabilidad.....	14
Competencias y habilidades.....	15
Ventaja competitiva.....	15
Competitividad.....	16
Competitividad laboral.....	16
Capítulo III.....	17
Metodología de investigación.....	17
Tipo de investigación.....	17
Enfoque de la investigación.....	18
Población.....	18
Muestra.....	18
Tipo de muestreo.....	18

Fuentes de información.....	19
Instrumento y recolección de datos.....	19
Cuadro de operacionalización de las variables .....	20
Capítulo IV.....	22
Análisis de resultados .....	22
Capítulo V.....	31
Conclusiones.....	31
Recomendaciones .....	33
Referencias bibliográficas.....	34
Anexos .....	36
Anexo 1. Cuestionario .....	36

## Resumen

El propósito de esta investigación se centra en la identificación del requerimiento de personal con formación técnica en las áreas financieras, como un recurso que pueda contribuir a desarrollar las competencias y habilidades necesarias para realizar las labores y lograr los objetivos de diferentes organizaciones. El estudio se enmarca en la situación actual de oferta y demanda de los profesionales con formación técnica, tomando en cuenta los recursos y necesidades del sistema educativo técnico en Costa Rica, la captación de recurso humano de las empresas actualmente, las competencias y habilidades que poseen estos candidatos y la situación económica actual. Se considera que la formación técnica permite a los candidatos brindar apoyo o asistencia a profesionales de niveles superiores, lo cual genera la necesidad de estos en las organizaciones; asimismo, sus características y fortalezas les posibilita tener un ingreso rápido y mejor al mercado laboral, con la capacidad de competir laboralmente con otro tipo de profesionales, así como crecer y desarrollarse rápidamente.

El estudio es de tipo descriptivo y exploratorio, pues solo pretende identificar las características de la situación actual de los profesionales técnicos en el sector productivo financiero, sin tener antecedentes similares. Posee un enfoque cuantitativo, implicando la recolección de datos cuantitativos en una muestra de 50 profesionales en administración financiera, estudiantes de Maestría en Administración de Negocios de la ULACIT o líderes, con personas o grupos a cargo, que laboran para alguna empresa en la GAM. Para cumplir con los objetivos propuestos, se utilizó un cuestionario con 10 preguntas -abiertas y cerradas- aplicadas por medio del sistema *Survey Monkey* a los participantes.

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se puede concluir que la contratación de personal con formación técnica es un mecanismo actual que es ampliamente utilizado por las empresas para mejorar su productividad, explotando las fortalezas y capacidades de este tipo de personal y obteniendo trabajo de calidad a un menor costo, sin calificarlo como mano de obra barata. La proyección de contratación de personal técnico en áreas financieras es positiva, teniendo en cuenta que las mayores fortalezas de este personal son la calidad de su trabajo y las competencias y habilidades como un segundo idioma, conocimientos técnicos y tecnológicos y su compromiso con la empresa para la que laboran. Por último, se recomienda tomar este estudio como referencia para otras investigaciones, con revisiones exhaustivas y otras variables que sean útiles para conocer sobre la situación de profesionales técnicos en Costa Rica.

## **Abstract**

The main purpose of this investigation is identify the requirements of technicians for the financial areas, as a resource that brings the skills and knowledge to perform tasks and reach goals for the different organizations. The study is focused in the actual supply and demand of professionals with technical formation, keeping in mind the resources and needs of the technical educational system in Costa Rica, the capture of human resources from enterprises nowadays, as well as the skills and knowledge that the technicians posses and the actual economic situation. It's been considered that the technical formation allows the candidates to bring support or assistance to professionals in superior levels, by generating the needs of this in the organization, further, their qualifications and strengths allows them to have a faster and better incorporation on the labor market, having the capacity to compete with other type of professionals, and having the ability to grow and develop quicker.

The study type is descriptive and exploratory, because it pretends merely to identify the particularities of the actual situation of the technical professionals in the financial sector, without having previous similar investigations. It has a quantitative data gathering, within a sample of 50 professionals in Financial Management, students of ULACIT's MBA, team leaders, that works in an enterprise within the great metropolitan area of Costa Rica. To reach the proposed objectives, 10 questions - open and closed - questionnaire was applied thru Survey Monkey System to the participants.

Starting from the obtained results of the investigation, it's possible to conclude that the financial technicians hiring is a strong actual mechanism that the enterprises are using to improve productivity, taking advance of the skills and knowledge of these professionals, obtaining quality labor at a lower cost, and not considering it as a cheap labor. The hire projection of the financial technicians is promising, having in mind that the biggest strengths of these personnel, are the quality in their job and the skills and knowledge, as the second language, the technical knowledge, the computer skills as well asthe compromise with their enterprises. Finally, it's being recommended to take this study as a reference for future investigations, with exhaustive revisions and other useful variables that allows to identify the situation of the technicians in Costa Rica.

## Introducción

Hoy la educación técnica se ha convertido en un mecanismo de desarrollo de capacidades y habilidades en pro de la productividad, competitividad y emprendedurismo; desde hace unos años dejó de ser solamente una opción "vocacional" a la que se aspiraba como una herramienta o medio de trabajo cuando no había más oportunidades de crecimiento académico. Es más, en la actualidad la formación técnica se convierte, para las generaciones más jóvenes, en una preparación para lo académico y la inserción exitosa en el campo laboral.

Costa Rica, en los últimos años, ha pasado por un importante crecimiento en esta formación educativa, ya que se le ha prestado gran atención a las ventajas que ha traído a quienes han apostado por una formación especializada, centrada en el desarrollo de competencias y habilidades específicas y con un alto nivel de competitividad a nivel laboral, paralelo a la creciente inversión en desarrollo empresarial que exige, cada día más, una alta calidad en la formación de su personal.

Gran parte de la formación técnica ha permitido que el país se desarrolle en las áreas comercial, industrial y tecnológica, más allá del agrícola, como lo era al principio de la implementación de este tipo de formación; la mayoría de estudiantes profesionales técnicos se desarrollan exitosamente en el área de servicios y comercial con una formación de calidad que les permite competir laboralmente.

La educación técnica dejó de ser considerada como una opción para mano de obra barata y se convirtió en una mano de obra calificada que día tras día es mejor remunerada con la posibilidad de crecer profesional y académicamente, pues tiene la formación académica requerida para continuar en sus estudios superiores:

[...] se estableció que para que un estudiante se gradúe en educación técnica debe concluir la secundaria de manera que a futuro pueda continuar, si lo desea, con estudios profesionales universitarios, de esta forma, el estudiante de un colegio Técnico en Costa Rica no tiene que elegir si aspira a un futuro como técnico o como profesional, tiene ambas puertas abiertas y la mayoría de las veces, transitan por ambas (Ministerio de Educación Pública, 2014, p. 258).

La educación técnica se ha convertido en una importante fuente de personal calificado para el sector productivo en Costa Rica, sin embargo, a pesar del rápido crecimiento de instituciones de formación técnica, la oferta-demanda tanto educativa como laboral en algunos casos es incierta,

por lo que se torna imprescindible determinar la necesidad del sector productivo, de servicios e industrial de personal técnico como una manera de satisfacer sus necesidades de habilidades y competencias para el logro de la productividad y competitividad para las cuales fueron creadas.

Es una realidad que como país Costa Rica tiene mucho camino que recorrer en cuanto a la promoción y el mejoramiento de la educación técnica, respecto a las ventajas competitivas y de desarrollo e inserción laboral, así como en el sector productivo es necesaria la revisión de las necesidades de competencias y habilidades que la población con formación técnica pueda satisfacer con conocimientos especializados, como un mecanismo en el cual ambas partes puedan beneficiarse y a nivel socioeconómico sea de provecho.

La formación técnica se convierte cada día en una opción de apertura laboral para las generaciones más jóvenes. En la actualidad, se ajusta constantemente a las necesidades del mercado, como con el manejo de un segundo idioma, el uso de la tecnología y la especialización en diversas áreas para satisfacer las necesidades de los diferentes sectores; comercial, servicios, industrial.

En torno a esto se enmarca el presente estudio, el cual se caracteriza por un abordaje descriptivo de lo que es y ha sido la educación técnica en Costa Rica y las necesidades de este tipo de formación en el sector empresarial financiero, tomando en cuenta ventajas y desventajas del sistema educativo y empresarial en torno a la demanda-oferta, promoción y absorción de personal técnico especializado. Asimismo, el estudio tiene como objetivo identificar la percepción de profesionales líderes en el área administrativa financiera con respecto a la respuesta ante la oferta de profesionales con formación técnica en el país y la demanda laboral de empresas nacionales.

## **Capítulo I**

### **Antecedentes**

De acuerdo al Informe del Estado de la Nación (2012), para el año 2009 existían en Costa Rica cerca de 97.000 personas con algún grado de educación técnica, lo cual correspondía a un 3.4 % de la fuerza de trabajo. Este tipo de educación representa menos de un 20 % de la matrícula en educación secundaria y diversificada costarricense, porcentaje muy por debajo de los mínimos en países desarrollados, que en su mayoría registran números cercanos al 40 %. Por ejemplo, en Holanda, Suiza y Finlandia, el 60 % de los egresados de secundaria obtienen un

grado de educación técnica, lo mismo que el 40 % de los estudiantes en España, Francia y Dinamarca. Desde esta perspectiva, Costa Rica tiene una cantidad insuficiente y una demanda estancada de técnicos medios.

Según este informe, contar con una educación técnica es una ventaja competitiva para la fuerza de trabajo. Esta población obtiene ingresos promedio superiores a quienes poseen una formación equivalente en el área académica, además con respecto a otros niveles de formación tienen menos riesgo de caer en la línea de pobreza y de verse afectados por el desempleo. En Costa Rica, el sector empresarial percibe una gran debilidad de la oferta en ese campo de ocupaciones, por escasez física o por falta de competencias y habilidades específicas del personal.

Para el Estado de la Nación (2012), la formación técnica se ha orientado en los últimos años al sector de Servicios y Comercio, perdiendo terreno el área agropecuaria e industrial. En Costa Rica existe una serie de instituciones encargadas de prestar servicios de educación y formación técnica es el Instituto Nacional de Aprendizaje, el Departamento de Educación Técnica del MEP, colegios universitarios y luego el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Según Rodríguez (2013), de acuerdo a un estudio realizado por la reclutadora internacional ManpowerGroup Costa Rica, los técnicos con una alta especialización, los representantes de ventas y los asistentes administrativos fueron los tres puestos más demandados durante los primeros tres meses de ese año, además se enfatiza en que existe mayor oportunidad en las carreras técnicas al ser las que más está demandando el mercado actualmente; por ello secretariado y contabilidad continúan siendo las opciones más buscadas y con mayor oferta.

De acuerdo con Rodríguez (2013), expertos en consultoría destacan que el aumento de la demanda de candidatos con grados técnicos especializados se basa, en su mayoría, en que las compañías están demandando profesionales en sistemas de información y en el área contable financiera, inspección de calidad, mecánica de precisión o mantenimiento industrial, ahora tienen gran demanda, con una ventaja competitiva si cuentan con un segundo idioma.

Para Salas (2013), la necesidad de personal con formación técnica sigue en aumento en Costa Rica, ya sea para zonas francas o el área de manufactura. En Costa Rica para el 2013, existían cerca de 113 colegios técnicos, con más de 77.000 estudiantes matriculados. Para el año 2012, se graduaron 5.400 personas en alguna carrera técnica y el Ministerio de Educación Pública habría estimado un aumento significativo en el número de graduados por año. Asimismo, se estima que



para el 2011, alrededor de 31.061 personas se formaron en el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) en áreas técnicas y en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, por su parte, se graduaron 646 técnicos en el 2011 y 677 personas en el 2012.

Costa Rica no es el único país que presenta necesidades en el área de profesionales técnicos, a lo largo de América Latina existen situaciones similares. Por ejemplo, CIPER (2013) realizó un estudio en Chile, en el que se evidencia que la falta de regulación en el campo de la formación técnica genera que “el 40% de los egresados de este tipo nunca se titule, otro 40% no logre desempeñarse en lo que estudió y/o no continúe con sus estudios superiores y apenas un 20% logre encontrar empleo en el área en que se formó” (CIPER, 2013), dejando como consecuencia carencias en la capacitación técnica que se requiere para insertarse a una gran parte de la fuerza laboral en aquel país, en el cual se reconoce que gracias a la formación técnica el ingreso al mercado laboral ha aumentado por factores como menor duración de sus carreras, el bajo costo de titulación en relación a carreras universitarias, y mejores niveles de remuneraciones y empleabilidad.

Otro ejemplo es Perú, en el cual, según La República (2013), el sistema ofrece 1.770 Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO) y 952 Institutos de Educación Superior Tecnológica (IEST), en carreras como Administración y Comercio, Actividades Agrarias, Marítimo Pesqueras, Artes Gráficas, Computación e Informática, Comunicación, Imagen y Sonido, Construcción, Electricidad y Electrónica. Un estudiante egresado de un CETPRO, al año de formación, puede optar por un título de auxiliar técnico y si decide estudiar dos años obtendrá el título de técnico. Esto les permitiría reconocer sus estudios en un IEST (tres años mínimos de formación) y con un año más de preparación lograr el título de profesional técnico. En Perú se requieren alrededor de 300.00 técnicos al año debido al crecimiento económico que se está presentando.

## **Justificación**

La necesidad de mejor y más formación técnica en Costa Rica se ha demostrado a lo largo de los años con respecto a los beneficios a nivel social y económico que ha traído en general al país. Si bien es cierto que el nivel de cobertura está por debajo de la demanda y de la importancia de una formación de este tipo, el crecimiento que se ha vivido en la parte empresarial y productiva deja ver que las necesidades de personal técnico calificado siguen en aumento, mientras que las

opciones de formación técnica van en competencia con respecto a la universitaria, principalmente por la condición de oportunidad a mayor y más rápido acceso al campo laboral.

Desde esta perspectiva, resulta de interés abordar el tema de la necesidad, importancia y requerimiento del personal técnico en el área financiera de Costa Rica -desde la perspectiva de profesionales ya en el área-, pues como se ha visto, la formación y capacitación técnica ha dejado alguna evidencia de apertura de oportunidades tanto para las personas, en cuanto a tener mejores y más opciones laborales, mejores calificadas y competitivas que les generen mejor calidad de vida, como para las empresas y el país en general, con respecto a satisfacer sus necesidades de personal calificado en áreas específicas para mejorar su productividad y rendimiento, aumentando la fuerza laboral y económica, no solamente en términos de calidad, sino también de cantidad.

Sin embargo, resulta de importancia realizar una revisión para considerar si Costa Rica, en algunos sectores específicos como el financiero, ha aprovechado todo el potencial de la educación técnica como herramienta para mejorar las oportunidades de inserción laboral de su población juvenil. Las demandas pueden ser en algunos momentos incompatibles, el crecimiento económico, el auge de empresas trasnacionales y la necesidad de mejoramiento de los sistemas educativos técnicos dejan duda en si la cantidad de trabajadores técnicos/especializados disponibles y requeridos es la suficiente para alcanzar los niveles de productividad y competitividad que se anhelan alcanzar.

### **Problema de investigación**

Actualmente, la formación técnica se ha considerado como una herramienta para una más rápida y mejor inserción en el mercado laboral, muchas empresas y organizaciones optan por contratar personal con esta formación como una opción para tener el recurso humano con los conocimientos específicos necesarios para sus objetivos, pero no hay certeza de cómo se encuentra el mercado laboral con respecto a la oferta y demanda de ese tipo de educación.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuál es el nivel de requerimiento de personal con formación técnica especializada para el área financiera de empresas en el Gran Área Metropolitana en Costa Rica?

## **Objetivo general**

Identificar el nivel de requerimiento de personal con formación técnica especializada para el área financiera en la GAM de Costa Rica con el fin de evaluar la situación de oferta y demanda de este tipo de formación en el mercado laboral.

## **Objetivos específicos**

1. Describir la importancia actual de la formación técnica en el desarrollo de competencias y habilidades con el propósito de valorar si se considera una ventaja competitiva para la inserción en el mercado laboral.

2. Analizar el impacto laboral de los profesionales técnicos en el área financiera del país para identificar si su formación es un beneficio para las empresas a nivel productivo y económico.

3. Evaluar la percepción actual de profesionales líderes en el área de administración sobre los profesionales técnicos especializados con el fin de visualizar la necesidad de personal de este tipo en el área de finanzas de empresas nacionales.

## **Alcances**

- Se genera información relevante sobre las características y el auge de la educación técnica en Costa Rica y el mercado laboral referente a esta formación profesional que servirá como un marco de referencia para futuras investigaciones relacionadas al tema.

- Se conoce la respuesta de profesionales en el área administrativa financiera ante la oferta de personal técnico en el país, como una opción de contratación y satisfacción de sus necesidades de personal especializado, con respecto a si cumplen o no con requisitos específicos de competencias, habilidades y conocimientos requeridos tomando como referencia el sistema educativo del que son egresados.

- Se logra brindar información actual sobre la situación de requerimiento del personal técnico en empresas nacionales, en cuanto a la oferta y demanda actual tanto del sistema educativo técnico como del sector empresarial.

## **Limitaciones**

- El periodo de tiempo es corto para realizar un proyecto de investigación, por lo que la información recopilada no es exhaustiva.
- Los datos recolectados corresponden a una muestra relativamente pequeña por lo que no se pueden generalizar los resultados, siendo solo una referencia a la tendencia sobre el requerimiento actual de personal técnico en el área de finanzas en empresas nacionales.

## **Capítulo II**

### **Marco conceptual**

#### **Educación técnica y formación profesional en Costa Rica**

De acuerdo al Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2013), la educación técnica profesional es un subsistema del sistema educativo formal, el cual representa una alternativa de formación integral para mujeres y hombres que quieran incorporarse al mercado laboral ofreciendo diferentes especialidades en los diferentes colegios técnicos profesionales del país, en tres modalidades:

- *Comercial y Servicios*: incluye especialidades profesionales como contabilidad, administración, informática, secretariado, turismo y salud ocupacional, además algunas de estas con énfasis bilingüe. Es la modalidad que más opciones ofrece, con 22 especialidades en la actualidad.
- *Agropecuaria*: con especialidades en agroindustria, agroecología y agropecuaria.
- *Industrial*: con diferente especialidad es en dibujo, diseño, electrónica, electromecánica, mecánica, entre otras.

Según el Informe de Estado de la Nación (2014), a finales de los años 90, se creó el Sistema Integrado Nacional de Educación Técnica para la Competitividad (Sinetec), el cual tiene una función sistémica entre las instituciones que prestan servicios de educación técnica en Costa Rica, las cuales son: el Departamento de Educación Técnica del Ministerio de Educación Pública (MEP), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), los colegios universitarios y el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR); además, en el año 2008 se creó la Universidad Técnica

Nacional (UTN), con el objetivo de satisfacer las necesidades de formación técnica superior del país y así fortalecer la relación entre la educación técnica básica y media, y la universitaria.

La educación técnica tiene como propósito, de acuerdo al informe de Estado de la Nación (2014), formar personas con experiencia y conocimientos que las hagan aptas para actividades laborales especializadas, en las que brinden asistencia o apoyo a los niveles profesionales de formación universitaria. La mayoría de las veces, a quienes optan por este tipo de formación se les han ampliado las oportunidades de ser contratados con salarios competitivos y con la opción de continuar estudios superiores.

Pérez (2011) define la *formación técnica* como toda acción o programa creado para la capacitación en oficios, tareas y técnicas que proporcionen e incrementen los conocimientos, aptitudes y habilidades prácticas ocupacionales de algún sector específico que son necesarias para el desempeño de labores productivas y que les permita brindar asistencia o apoyo a profesionales con niveles y experiencia superiores.

Por su parte, CONALEP (2015) indica que un *profesional técnico* es, aquel que posee conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, con un grado o calificación al que se accede a partir de la educación formal, conociendo diversas herramientas, ya sean intelectuales o físicas, que le permiten ejecutar alguna tarea o trabajo específico. Estas condiciones le garantizan una opción para la incorporación al mercado laboral y el acceso también a la educación superior.

## **Mercado laboral**

Según Fontana (2003), el mercado laboral se define como aquel mercado específico que se compone de dos variables fundamentales: la oferta del mercado laboral y la demanda del mercado laboral. Entonces, el mercado laboral busca asignar los recursos humanos interesados en trabajar (oferta laboral) en las plazas laborales generadas por las empresas y demás entidades públicas y privadas (demanda de mano de obra).

## **Oferta del mercado laboral**

Fontana (2003) señala que la oferta laboral está formada por la oferta de mano de obra que es demandada por las empresas u organizaciones en función de satisfacer sus necesidades productivas. Es decir, la oferta laboral se constituye por el conjunto de trabajadores que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un pago monetario.

## **Demanda del mercado laboral**

Fontana (2003) menciona que la demanda del mercado laboral son los puestos que requieren las empresas y deben ser ocupados por trabajadores que cumplan los requisitos establecidos para poder cumplir con los objetivos. La demanda la constituye la totalidad de puestos de trabajo vacantes, que son ofrecidos por las empresas y organizaciones.

## **Empleabilidad**

De acuerdo con Rentería-Pérez y Malvezzi (2008), el concepto de empleabilidad es un constructo que se ha establecido más allá de solo una relación entre la competitividad en el mercado de trabajo y las condiciones que poseen o presentan los individuos; de esta manera, se determina como una categoría en la que se muestra la dinámica de inclusión-exclusión de los individuos en los mercados de trabajo. Puede considerarse la empleabilidad como “la capacidad relativa de un individuo para obtener empleo teniendo en cuenta la interacción entre sus características personales y el mercado de trabajo” (Rentería-Pérez y Malvezzi, 2008, p. 320). Este concepto ha sido a lo largo de la historia un recurso para explicar el desempleo, el empleo y las relaciones de las personas con los mercados laborales en las sociedades y muchas veces es ligado directamente a las cualidades o habilidades que tiene el individuo para poder obtener un empleo, mantenerse en este o moverse a otro.

Dentro del concepto y uso del término de empleabilidad, a nivel social pueden observarse diferentes personajes. Para Rentería-Pérez y Malvezzi (2008), son las personas que deciden los requisitos sobre quién, cómo contratan y cómo efectúan la contratación -los empleadores-, los profesionales que están interesados en el campo de trabajo, considerados como de alta empleabilidad y los calificados de bajo interés o de baja empleabilidad.

A lo largo de los años, según los autores, los diferentes procesos educativos, de formación y socialización para el entorno laboral, básicamente relacionados con el área de enseñanza (desde la básica, técnica o superior), han sido cuestionados con respecto a la incongruencia entre las competencias de las personas y los requisitos que exigen los mercados laborales, cada vez más cambiantes e inciertos; entonces, ante tal panorama, el cuestionamiento surge con relación a cuáles son las características o requisitos que hacen a las personas aptas o no para ser empleadas por una entidad o empresa, ¿por qué algunos logran insertarse y mantenerse y otros no?

## **Competencias y habilidades**

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2010), una competencia es un concepto que va más allá de solo conocimientos o habilidades. Se trata de aquella capacidad para cumplir con demandas complejas, recurriendo a la movilización de recursos psicosociales (incluyendo habilidades y actitudes) en un contexto particular.

Por otra parte, la Organización también define el concepto habilidad como la capacidad de realizar tareas y solucionar problemas, mientras que una competencia es la capacidad de aplicar los resultados del aprendizaje en un contexto determinado (educación, trabajo, desarrollo personal o profesional). Una competencia no está limitada a elementos cognitivos (uso de la teoría, conceptos o conocimientos), abarca también aspectos funcionales (habilidades técnicas), atributos interpersonales (habilidades sociales) y valores éticos. Una competencia es, por lo tanto, un concepto más amplio que puede componerse de habilidades, actitudes, conocimientos, etc.

## **Ventaja competitiva**

Porter (1985) menciona que la ventaja competitiva se define como aquel valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los de los competidores para beneficios equivalentes o de productos diferenciados cuyos ingresos superan los costos de producción. Es decir, es una ventaja que tiene una empresa frente a su competencia, esa ventaja puede ser sobre el valor de marca, tecnología, la capacidad de sus recursos humanos, precios, productos o cualquier característica de la empresa que la diferencia de las otras y la coloca en una posición relativamente superior para competir. Entonces, se podría aplicar el concepto entre profesionales, así una ventaja es definida, según la Real Academia Española (2014), como aquella "superioridad o mejoría de alguien o algo respecto de otra persona o cosa" o "excelencia o condición favorable que alguien o algo tiene", o sea, la ventaja competitiva se conforma por todas aquellas características en un profesional que lo diferencian de los demás y lo posicionan en un nivel superior, pudiendo competir con otros profesionales dentro del mercado laboral.

## **Competitividad**

Para Porter (1985), la competitividad se vincula a la capacidad de conseguir el bienestar y, por lo tanto, está determinada por el nivel de productividad con la que una nación, región u organización utiliza sus recursos naturales, humanos y de capital. De acuerdo a Gestipolis (2015), es la capacidad de una empresa u organización y/o persona para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permitan disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socioeconómico en que actúa.

## **Competitividad laboral**

De acuerdo con Guerrero (2015), la competitividad laboral se define como "aquella capacidad que tiene una empresa u organización para, de una forma proporcional, generar más riqueza que sus competidores en mercados nacionales e internacionales". En otras palabras, la competitividad empresarial significa lograr una rentabilidad igual o superior a otras empresas u organizaciones en el mercado. Esto significa que la competitividad se basa de la ventaja competitiva en los métodos de producción y organización, en comparación con sus competidores específicos.

Según Guerrero (2015), la competitividad de las empresas o instituciones tiene una relación directa con las mejoras de sus sistemas, métodos de producción y organización del trabajo con el fin de lograr sus metas en la producción de bienes y servicios, con mayor nivel de calidad a un menor costo, pero esta competitividad está vinculada con la forma en como las personas en dichas organizaciones realizan sus funciones, en pro del logro de las metas laborales. Por esto, en la medida que los trabajadores de una organización desempeñen de forma eficiente sus funciones para favorecer las mejoras en los sistemas de producción y organización del trabajo para obtener resultados de mayor nivel de calidad y a bajo costos, mayor nivel de competitividad tendrá dicha organización con respecto a otras, con la particularidad que la productividad que se logra a través de la gestión humana efectiva, por medio de conocimientos, habilidades y actitudes para el trabajo productivo y de calidad, difícil de imitar por otras empresas u organizaciones competidoras, hace más sostenible la competitividad en el tiempo.

Entonces, la competitividad puede definirse en el área laboral como la capacidad que tienen las personas de competir en sus funciones, basadas en sus conocimientos, habilidades y



desempeño, los cuales los llevan a lograr sus metas profesionales y organizacionales, con respecto a otras personas dentro de sus ambientes o mercados laborales.

## **Capítulo III**

### **Metodología de investigación**

#### **Tipo de investigación**

##### **Descriptiva**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), un estudio descriptivo tiene como propósito especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, solamente tiene como fin medir o recoger información, de forma independiente o conjunta, sobre conceptos o variables, por lo que su fin no es indicar cómo se relacionan estas.

El presente estudio es de tipo descriptivo puesto que solo pretende realizar una identificación de las características y necesidades tanto de la educación técnica como de la situación de contratación de este tipo de personal en el mercado laboral costarricense. Se especifican los conceptos relacionados, así como la percepción de la situación actual a través de la recolección y análisis descriptivo de los resultados.

##### **Exploratoria**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que las investigaciones de tipo exploratorio tienen como fin examinar un tema o problema de investigación que ha sido poco estudiado, del cual se tienen dudas o no se ha abordado antes.

Esta investigación, además de ser de tipo descriptiva, es exploratoria, puesto que el tema abordado ha sido poco investigado en Costa Rica, como se pudo evidenciar en los antecedentes encontrados, además el tema de la educación y formación técnica en el país ha sido abarcado como información estadística en general, sobre la necesidad y oferta, mas no solamente para un sector específico como se aborda en esta investigación. A partir de esto se genera la incertidumbre de los requerimientos de este tipo de personal y se decide efectuar el estudio con el fin de explorar esta situación actualmente.

## **Enfoque de la investigación**

### **Cuantitativo**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que el enfoque cuantitativo de investigación se basa en la recolección de datos para probar hipótesis, o cumplir objetivos, de acuerdo con la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Este estudio es de enfoque cuantitativo puesto que se fundamenta en la recolección de datos, con el uso de cifras numéricas y métodos estadísticos como referentes, con el fin de utilizar esos datos en un análisis descriptivo general de la información obtenida para la investigación y así poder tener una caracterización de la situación actual del requerimiento de personal técnico en el país.

### **Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población se define como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). En otras palabras, es un conjunto de individuos u objetos que tienen características comunes.

Para este estudio, la población se compone de profesionales líderes -quienes tengan grupos o personas a cargo- del área de administración financiera de empresas del Gran Área Metropolitana.

### **Muestra**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que el término muestra se entiende como un subconjunto de elementos que pertenecen al conjunto definido llamado población. En este caso la muestra de investigación se conforma por 50 profesionales líderes del área de administración financiera de empresas del Gran Área Metropolitana.

### **Tipo de muestreo**

En esta investigación el tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, lo cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), implica que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra, o sea, de la toma de decisiones del investigador a conveniencia.

Se eligen 50 profesionales en administración financiera, estudiantes de Maestría en Administración de Negocios de la ULACIT, sin importar sexo y edad, con el criterio de inclusión de ser líder, o tener personas o grupos a cargo, y laborar para alguna empresa en la GAM (San José, Heredia, Cartago).

### **Fuentes de información**

**1. Fuentes primarias:** se utiliza el cuestionario para obtener información actual con respecto al tema en estudio.

**2. Fuentes secundarias:** se recurre a la búsqueda bibliográfica, libros, artículos, informes y páginas web.

### **Instrumento y recolección de datos**

Se utiliza el cuestionario como el instrumento de recolección de datos, el cual, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), es el instrumento más utilizado para este objetivo y consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se quieran medir. Consta de preguntas cerradas, con respuestas delimitadas a las opciones dadas, marcando la de preferencia y preguntas abiertas, las cuales no limitan las alternativas de respuesta, pudiéndose obtener diferentes datos de cada individuo de la muestra.

El instrumento utilizado es un cuestionario de 10 preguntas, cerradas y abiertas (ver anexo 1), con el objetivo de identificar la percepción de los individuos de la muestra con respecto a la situación del requerimiento de personal técnico en sus empresas.

Se utiliza la herramienta para encuestas *Survey Monkey* con el propósito de aplicar el cuestionario a profesionales de la comunidad de administración del área financiera, estudiantes de Maestría en Administración de Negocios de la ULACIT. Por medio de un correo electrónico, se hace llegar el vínculo de acceso al cuestionario; una vez contestados, se registran los datos en la base del sistema, para luego revisar los resultados obtenidos y generar el análisis correspondiente.

**Tabla 1. Cuadro de operacionalización de las variables**

<i>Objetivo específico</i>	<i>Variable</i>	<i>Indicador</i>	<i>Conceptualización</i>	<i>Instrumentalización</i>	<i>Operacionalización</i>
<b>1. Describir la importancia actual de la formación técnica en el desarrollo de competencias y habilidades con el propósito de valorar si se considera una ventaja competitiva para la inserción en el mercado laboral.</b>	Educación técnica	Estado de la educación técnica en Costa Rica	Es un subsistema del sistema educativo formal, el cual representa una alternativa de formación integral para mujeres y hombres que quieran incorporarse al mercado laboral ofreciendo diferentes especialidades en Colegios Técnicos y otras instituciones (Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, 2013).	-Revisión bibliográfica -Cuestionario	Marco teórico y antecedentes  Preguntas 4, 5 y 6
<b>2. Analizar el impacto laboral de los profesionales técnicos en el área financiera del país para identificar si su formación es un beneficio para las</b>	Impacto laboral de profesionales técnicos	Lista de motivos para mantener o requerir personal técnico	“Huella o señal que deja” (de acuerdo a definición de la Real Academia Española, 2014); en el campo laboral, el trabajo de personal técnico.	Cuestionario	Preguntas 7, 8 y 9

<b>empresas a nivel productivo y económico.</b>					
<b>3.Evaluar la percepción actual de profesionales líderes en el área de administración sobre los profesionales líderes en administración en el área de finanzas de empresas nacionales.</b>	Percepción de los profesionales líderes en administración	Grado o porcentaje de opinión de los profesionales en administración	“Conocimiento o idea” (según definición de Real Academia Española, 2014) que tienen los profesionales líderes en administración	Cuestionario	Pregunta 10 (además anteriores como la 7, 8 y 9 también evalúan este objetivo)

Fuente: Elaboración propia, 2015

## Capítulo IV

### Análisis de resultados

Se aplicaron un total 56 cuestionarios a estudiantes de Maestría en Administración de Negocios de la ULACIT, profesionales del área de administración financiera de diferentes empresas nacionales en el Gran Área Metropolitana. El criterio de inclusión fue ser líder o tener personas o grupos a cargo en sus organizaciones; no fue un criterio el sexo ni la edad de los participantes. El objetivo del cuestionario es evaluar el requerimiento de los profesionales técnicos en el área administrativa financiera.

En primera instancia, se les consultó a los participantes por el sector económico para el cual están trabajando:



Fuente: Elaboración propia, 2015

Resultó que un 61 % de los participantes trabajan para el sector terciario (de servicios), un 21 % labora para el sector secundario (transformación de recursos y materias primas en productos) y por último un 18 % para el sector primario (obtención de recursos y materias primas).

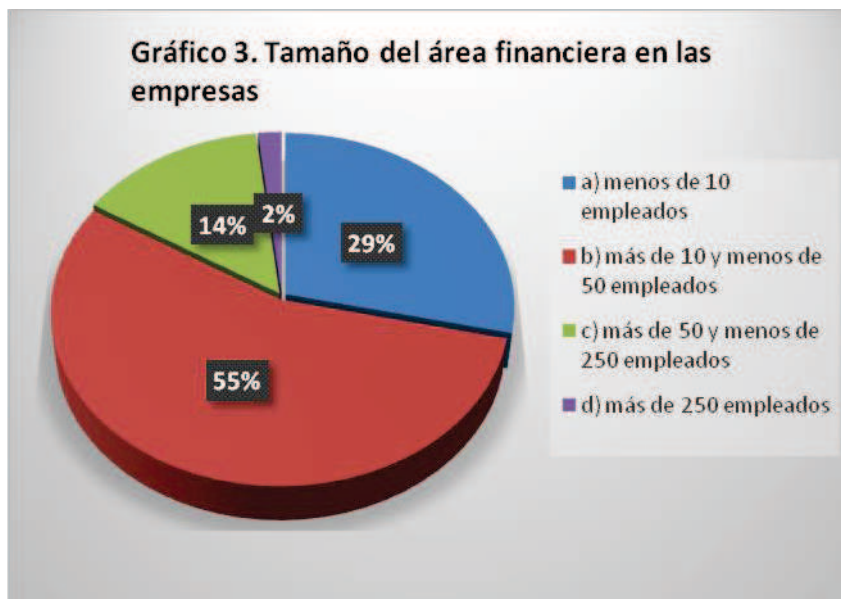
El segundo lugar se hizo el cuestionamiento sobre el tamaño de las organizaciones para las cuales laboran los participantes, lo cual se distribuyó de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propia, 2015

El 48 % de las personas que realizaron el cuestionario trabaja en una mediana empresa; el 29 %, en una empresa grande; el 14 %, en una pequeña empresa y solo el 9 %, en una microempresa, dentro del Gran Área Metropolitana en Costa Rica.

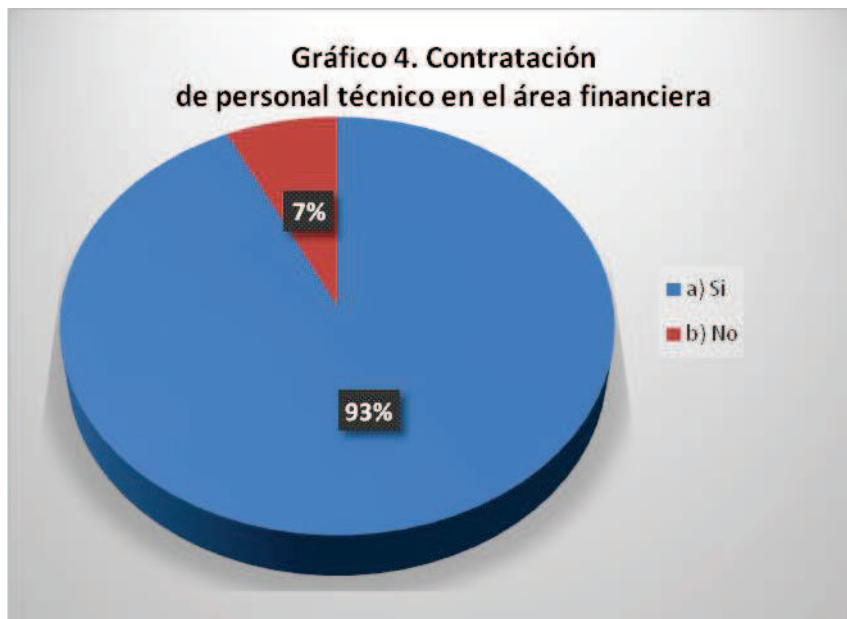
En tercer lugar, la pregunta se enfocó en que cada una de estas empresas tiene un área financiera que se clasifica de la siguiente forma:



Fuente: Elaboración propia, 2015

El 55 % de los participantes trabajan en una empresa con un área financiera de más de 10 y menos de 50 empleados; el 29 %, en una área financiera de menos de 10 colaboradores; el 14 %, en una de más de 50 colaboradores y menos de 250 y el 2 %, en una de más de 250 empleados en el área financiera.

La cuarta pregunta tenía como objetivo conocer si se contrata personal técnico en las empresas, se aborda el tema como sigue:

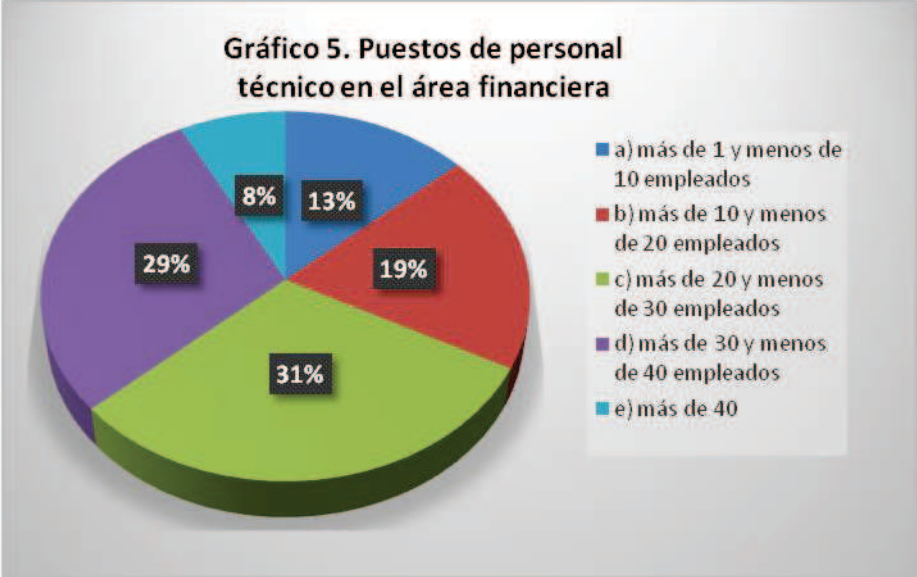


Fuente: Elaboración propia, 2015

Ante esta pregunta, el 93 % de los participantes responde que su empresa sí contrata personal técnico para el área financiera y el 7 % restante responde que su empresa no contrata personal de este tipo en esta área.

En quinto lugar, se plantea sobre la cantidad de personas o puestos técnicos que se contratan, ante lo cual los participantes respondieron:

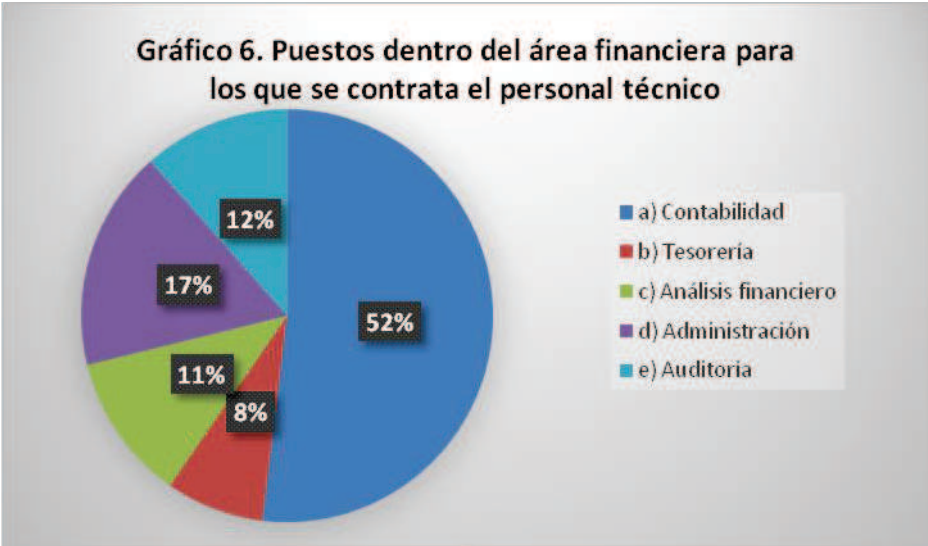




Fuente: Elaboración propia, 2015

El 31 % de los profesionales responde que la cantidad de puestos técnicos en el área financiera de sus empresas es de entre 20 y 30; el 29 %, entre 30 y 40; el 19 %, entre 10 y 20 empleados técnicos en esta misma área; el 13 %, entre 1 y 10 puestos de este tipo y el 8 % tiene más de 40 profesionales técnicos en el área financiera.

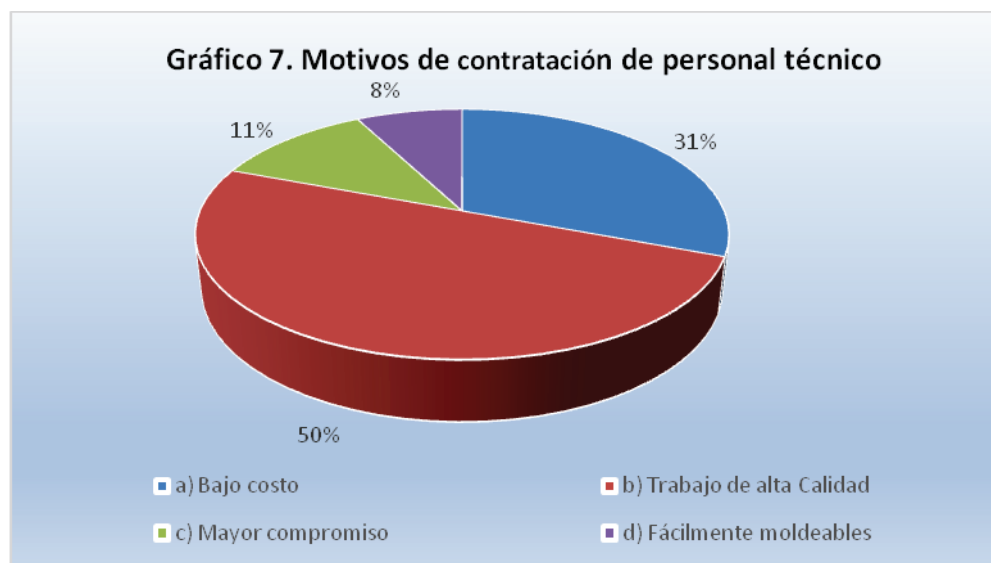
La pregunta número seis se enfocó en las áreas para las que las empresas contratan personal con formación técnica, las respuestas se distribuyen de la siguiente manera, según lo reportado por los participantes:



Fuente: Elaboración propia, 2015

El 52 % de los profesionales encuestados afirmaron que en su mayoría se contratan personas con formación técnica para el área de contabilidad, el 17 % contrata para el área administrativa, el 12 % para el área de auditoría, el 11 % para la parte de análisis financiero y por último el 8 % de los profesionales señalan que se contratan para tesorería.

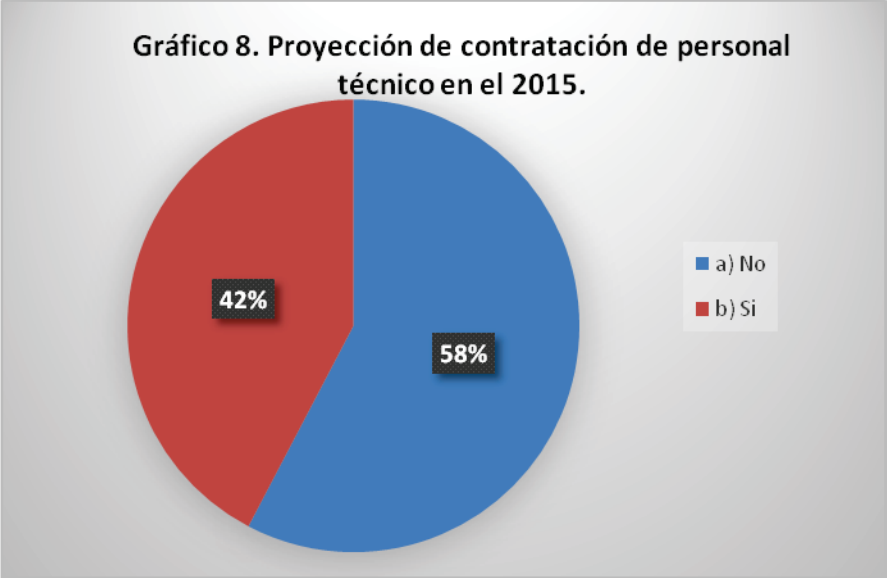
El gráfico N.7, muestra, según el planteamiento de la pregunta en el cuestionario, cuáles son los principales motivos para la contratación de personal técnico, de acuerdo a sus características:



Fuente: Elaboración propia, 2015

El 50 % de los profesionales afirma que el motivo principal de contratación de personal técnico es el trabajo de calidad que realizan estos colaboradores; el 31 % concuerda en que es personal de bajo costo para la organización; el 11 % de los participantes dice que es porque son empleados que muestran un mayor compromiso con la organización, por lo cual es menor el porcentaje de rotación y el 8 % responde que la contratación se realiza porque son empleados fácilmente moldeables a la organización.

Con respecto al planteamiento número 8, de si se espera contratación de personal técnica para el presente año en las empresas, los participantes debían responder sí o no, explicando su respuesta, a partir de lo cual se obtuvo lo siguiente:



Fuente: Elaboración propia, 2015

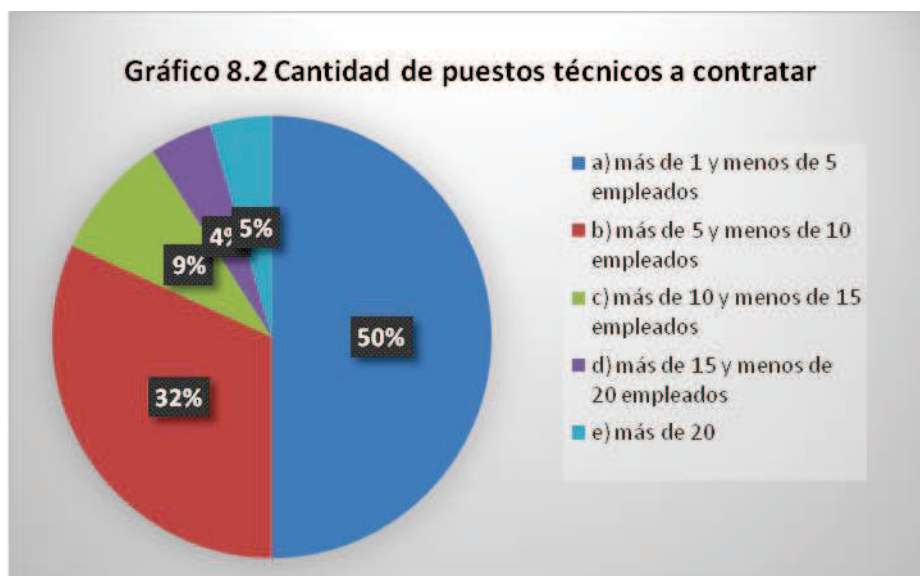
El 58 % de los encuestados afirma que su empresa planea contratar personal técnico para sus áreas en lo que resta del año 2015 y el 42 % niega la opción de contratación de este tipo de profesional para el área financiera, por razones como:



Fuente: Elaboración propia, 2015

En un 27 % por razones de baja en la demanda interna de Costa Rica, en un 23 % por los altos costos de producción, en un 20 % por disminución de exportaciones y por la situación económica mundial y para finalizar un 10 % por la disminución de operaciones de empresas en el país.

Por otra parte, del porcentaje de participantes que respondieron que sí existe la posibilidad de contratación, exponen aproximadamente la cantidad de puestos por contratar como sigue:



Fuente: Elaboración propia, 2015

El 50 % de los participantes que afirmaron la opción de contratación, dicen que esta estaría entre 1 y 5 personas, el 32 % de esos profesionales señalan que podrían ser entre 5 y 10 personas por contratar con formación técnica, el 9 % dice que pueden ser entre 10 y 15 puestos técnicos más durante este 2015, el 4 % menciona que pueden ser entre 15 y 20 puestos y el 5 % indica que podrían ser más de 20 puestos técnicos para lo que queda del 2015.

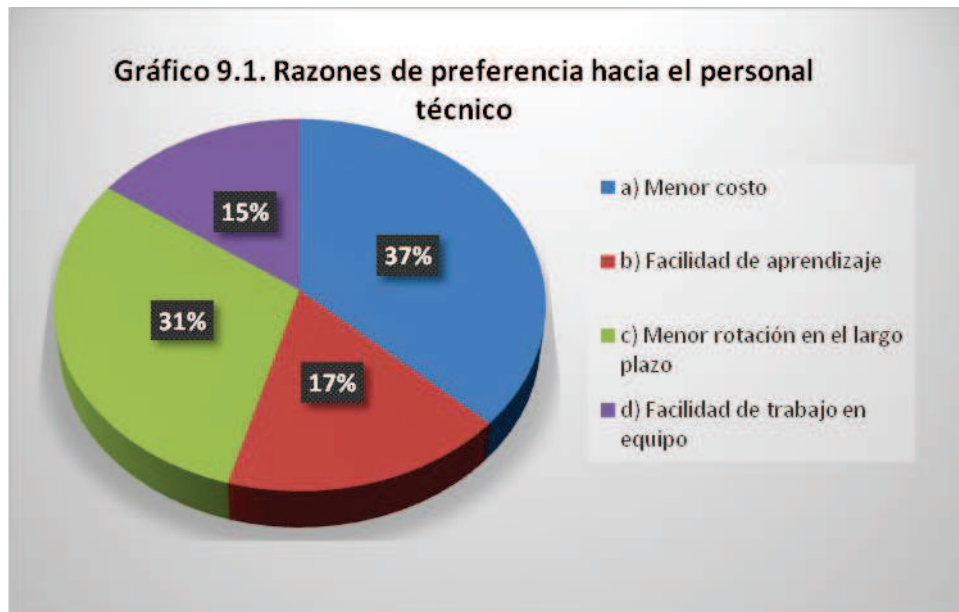
Por último, en cuanto a la preferencia de personal por contratar en condiciones de falta de experiencia en los candidatos, los profesionales respondieron:



Fuente: Elaboración propia, 2015

El 88 % de los participantes escogerían contratar, en esas condiciones, personal técnico y el restante, 12 %, prefiere personal universitario. Las razones de cada una de estas respuestas se presentan, según lo contestado por los participantes, de la siguiente manera:

Se muestra preferencia ante el personal técnico por:



Fuente: Elaboración propia, 2015

En un 37 % porque puede ser personal de menor costo, en un 31% porque muestra menor rotación dentro de la organización a largo plazo, en un 17% porque tiene facilidad de aprendizaje dentro del puesto de trabajo y en un 15% porque poseen facilidad de trabajar en equipo.

Por otra parte, la preferencia de profesionales universitarios en condiciones de falta de experiencia se justifica con razones como:



Fuente: Elaboración propia, 2015

La preferencia es en un 67 % porque tienen mayor conocimiento académico y en un 33% porque tienen un alto nivel de independencia.

El último planteamiento establece las características o fortalezas del personal técnico en las empresas, ante esto se obtuvieron los siguientes resultados:



Fuente: Elaboración propia, 2015

Para los participantes, en un 46 % una fortaleza de este tipo de personal es el dominio del inglés; en un 15 %, el manejo de herramientas informáticas; en un 17 %, la formación académica de excelencia; en un 14 %, el compromiso y en un 4 %, el ímpetu que poseen y el liderazgo, ambas razones esenciales en el desarrollo profesional.

## Capítulo V

### Conclusiones

A lo largo del tiempo se ha visto la importancia que ha tomado la formación técnica profesional en el sistema educativo y el mercado laboral del país como una herramienta para obtener las mejores competencias y habilidades que actualmente se exigen en el sector productivo, industrial y comercial, y como una opción para una mejor y más rápida inserción a la fuerza laboral.

El fin principal del presente estudio se centró en identificar el requerimiento que tienen empresas nacionales del sector financiero, de personal con formación técnica, así, a partir de los objetivos que se plantearon en el estudio, se puede concluir en primera instancia que el recurso humano con formación profesional técnica se solicita y se capta con fuerza en las empresas nacionales, en este caso principalmente para el área financiera en el sector de servicios, con formaciones técnicas en especialidades relacionadas a administración y contabilidad.

Se pudo identificar que la demanda y captación de personal de este tipo para el área financiera permite ocupar, en su mayoría, entre 20 y 40 puestos de trabajo, pudiendo entenderse que la formación técnica deja una mayor oportunidad de inserción al mercado laboral en la mayoría de empresas, sin dejar de lado que la naturaleza de esta formación es brindar asistencia o apoyo a los niveles profesionales de formación universitaria, lo cual les permite crecimiento y desarrollo profesional en el área específica en la que se desenvuelven.

Asimismo, se identificó que dentro del área financiera, en cada uno de los campos dentro de esta, pueden requerir personal técnico, lo cual significa que los candidatos con esta condición están preparados para desenvolverse en cualquier área de las finanzas: análisis financiero, auditoría, administración y tesorería, pero el área de contabilidad es la que siempre requiere de mayor asistencia, por la naturaleza de sus tareas diarias.

Por otra parte, se puede concluir que se considera que una de las principales características del requerimiento y contratación de los profesionales técnicos es la percepción de que su formación es de calidad, lo cual puede impactar positivamente en el desarrollo de las organizaciones; además, sin considerar que es un recurso de mano de obra barata, una de las ventajas de este tipo de personal es ser de menor costo que profesionales universitarios, por lo cual las empresas están obteniendo resultados de calidad, con trabajo de calidad y a un menor costo.

Se concluye también que el requerimiento de personal se proyecta a lo largo del presente año, de esta forma se espera la contratación, en su mayoría, de entre al menos 1 y 5 personas con formación técnica en las áreas financieras de empresas nacionales. Por otra parte, si no se considera la contratación de personal técnico es mayormente por razones externas a la misma formación o preferencia de personal, por ejemplo, por la situación económica o por disminución de operaciones.

Por último, se concluye que la preferencia en la contratación de personal con formación técnica está por encima de la del personal con formación universitaria, tomando en cuenta que las fortalezas de los candidatos técnicos es el menor costo de su contratación, pero con fortalezas como su formación, ahora sumado el dominio del idioma inglés, necesario para la mayoría de las empresas, el uso de herramientas tecnológicas y el compromiso que desarrollan con su trabajo y con las organizaciones para las cuales laboran.



## **Recomendaciones**

A partir de la investigación realizada, tanto a nivel bibliográfico como de recolección de datos, se brindan algunas recomendaciones dirigidas específicamente a futuros estudios sobre el tema:

1. Efectuar una investigación más exhaustiva de recursos literarios y estadísticos sobre el tema de la educación y formación técnico-profesional en el país para profundizar en la situación real de oferta y demanda del mercado.
2. La investigación puede tomarse como base para otros estudios relacionados, extenderse a otras poblaciones y otros sectores productivos del mercado laboral del país. Se recomienda realizar una investigación desde la perspectiva de los profesionales técnicos y su experiencia de formación educativa e inserción laboral, oportunidades reales, ventajas y/o desventajas en la actualidad.
3. Por ser un tema no explorado a profundidad en el país, se pueden tomar en cuenta los resultados aquí obtenidos para realizar estudios similares, con otras variables, como sector geográfico para identificar si existen diferencias según el lugar de las empresas o de los candidatos con formación técnica o sexo de la muestra tanto de profesionales en las empresas como de egresados técnicos.
4. Se recomienda el uso de algún otro instrumento de investigación, como la entrevista, para obtener resultados más descriptivos de la situación de la oferta y demanda de personal técnico.

## Referencias bibliográficas

- CIPER. (2013). *Las demoledoras cifras de la Educación Técnico-Profesional en Chile*. Recuperado de: <http://ciperchile.cl/2013/10/15/las-demoledoras-cifras-de-la-educacion-tecnico-profesional-en-chile/>
- CONALEP. (2015). *Características del Profesional Técnico-Bachiller*. Recuperado de: <http://www.conalepsonora.edu.mx/Conalep.aspx?ID=47>
- Fontana, M. (2003). *Formación y orientación laboral: Ciclos Formativos Grado Medio*. Madrid, España: Akal Ediciones. Recuperado de: [http://books.google.com.mx/books?id=RCRm\\_8WBVgEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=RCRm_8WBVgEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Gestiopolis. (2015). *Concepto de competitividad empresarial*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/concepto-competitividad-empresarial/>
- Guerrero, P. (2015). *Competitividad y Competencia Laboral*. Recuperado de: <http://www.grhconsultores.com/competitividad-y-competencia-laboral>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*, (5ª edición). México: Mc GRAW-HILL/Interamericana Editores.
- La República (3 de febrero del 2013). La oferta de técnicos no cubre necesidades del país. *La Republica*. Recuperado de: <http://www.larepublica.pe/03-02-2013/la-oferta-de-técnicos-no-cubre-necesidades-del-pais>
- Ministerio de Educación Pública (2013). *Educación técnica*. Recuperado de: <http://www.mep.go.cr/educación-técnica>
- Ministerio de Educación Pública (2014). *Memoria Institucional 2006-2014*. Recuperado de: <http://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/memoria-mep-web-cap-iv.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2010). *Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE*. Recuperado de: [http://recursostic.educación.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades\\_y\\_competencias\\_siglo21\\_OCDE.pdf](http://recursostic.educación.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf)

- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating a sustaining superior performance, with a new introduction*. Recuperado de: [http://books.google.co.cr/books?id=H9ReAijCK8cC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.co.cr/books?id=H9ReAijCK8cC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Programa Estado de la Nación. (2012). Capítulo 5: Educación Técnica y Formación Profesional en Costa Rica: Avances y desafíos. Recuperado de: [http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca\\_virtual/educacion/003/parte\\_1\\_capitulo\\_5-edu03.pdf](http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/educacion/003/parte_1_capitulo_5-edu03.pdf)
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la Real Academia Española*, (23ª edición). Recuperado de: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>
- Renteria-Pérez, E. & Malvezzi, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 7(2). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64770202>
- Rodríguez, O. (4 de junio del 2013). Vendedores y técnicos son los puestos de más demanda. *La Nación*. Recuperado de: [http://www.nacion.com/archivo/Vendedores-tecnicos-puestos-demanda\\_0\\_1345665559.html](http://www.nacion.com/archivo/Vendedores-tecnicos-puestos-demanda_0_1345665559.html)
- Salas, D. (25 de agosto del 2013). Creciente demanda de técnicos reta a la academia. *El Financiero*. Recuperado de: [http://www.elfinanciero.cr/tecnologia/Técnicos-demanda-oferta\\_0\\_359964030.html](http://www.elfinanciero.cr/tecnologia/Técnicos-demanda-oferta_0_359964030.html)

## **Anexos**

### **Anexo 1. Cuestionario**

Instrucciones. El presente cuestionario tiene como objetivo medir la percepción de la calidad actual del personal técnico del país, su importancia en el sector productivo, así como los requerimientos del mismo en el presente año.

La información recolectada será tratada en estricta confidencialidad y será utilizada solamente para fines académicos.

1- ¿En cuál sector económico se clasifica la organización para la cual usted labora?

- a) Primario (obtención de recursos y materias primas)
- b) Secundario (transformación de recursos y materias primas en productos)
- c) Terciario (servicios)

2-¿Cuál es el tamaño de su organización?

- a) Microempresa (menos de 10 empleados)
- b) Pequeña (más de 10 y menos de 50 empleados)
- c) Mediana (más de 50 y menos de 250 empleados)
- d) Grande (más de 250 empleados)

3-Dentro de su organización, ¿cuál es el tamaño del área financiera administrativa?

- a) Menos de 10 empleados
- b) Más de 10 y menos de 50 empleados
- c) Más de 50 y menos de 250 empleados
- d) Más de 250 empleados

4- ¿En su empresa contratan personal técnico para el área financiera?

- a) Sí
- b) No (finaliza la encuesta)

5-¿Qué cantidad de los puestos de trabajo del área financiera son técnicos?

---

6- ¿Cuáles son los principales puestos en el área financiera para los cuales contratan personal técnico? (puede marcar varias opciones)

- a) Contabilidad
- b) Tesorería
- c) Análisis financiero
- d) Administración
- e) Auditoría

7- ¿Cuál es el principal motivo por el cual su organización emplea personal técnico?

- a) Es personal de bajo costo
- b) Realizan un trabajo de alta calidad
- c) Poseen mayor compromiso con la empresa (baja rotación)
- d) Son fácilmente moldeables a la organización
- e) Otra. Indique cuál \_\_\_\_\_

8- Para el presente año 2015, ¿su empresa planea contratar personal técnico para el área financiera?

- a) No, ¿por qué?
- b) Sí, ¿cuántos? \_\_\_\_\_

9- En condiciones de falta de experiencia laboral, ¿qué tipo de personal contrataría?

- a) Personal técnico
- b) Profesional universitario
- ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10- ¿Cuál considera es la mayor fortaleza del personal técnico actualmente?

- a) Dominio del idioma inglés
- b) Manejo de herramientas informáticas
- c) Excelente formación académica
- d) Otros: \_\_\_\_\_