

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología  
(U.L.A.C.I.T.)**

**Investigación empresarial aplicada**

**¿Cuántos técnicos y en qué especialidades se  
requieren para llenar la demanda en Costa Rica del  
sector de transporte público remunerado modalidad  
autobusera?**

**EDGAR CHAVES VALERIO<sup>1</sup>**

**San José, Costa Rica**

**Marzo, 2015**

---

<sup>1</sup> Bachiller y licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Ciencia y Tecnología. Email efrachaves@gmail.com

# Investigación Empresarial

---

## **Resumen**

La presente investigación tiene como finalidad determinar cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren, para llenar la demanda en Costa Rica del sector de servicio de transporte público remunerado modalidad autobusera. Los y las costarricenses merecen un sistema de transporte público moderno y eficiente que mejore las condiciones actuales, la discusión pública debe ser tripartita, donde el estado, las empresas concesionarias y los individuos usuarios del servicio, encuentren propuestas y proyectos concretos que garanticen la satisfacción de la ciudadanía y el desarrollo del modelo de transporte del país.

La investigación se realiza utilizando la recolección de datos, mediante cuestionarios aplicados a profesionales de diferentes áreas, que actualmente laboran en el sector de servicios de transporte público remunerado modalidad autobusera.

*Palabras claves: Técnicos, especialidades, demanda laboral, empleo, competitividad.*

## **Abstract**

This research aims to determine how many technicians and in what specialties is required to fill demand in Costa Rica service of public transport sector paid bus mode. The Costa Ricans deserve public transport system modern and efficient to improve current conditions; public discussion should be tripartite, where the state, the concessionary companies and individuals service users find concrete proposals and projects to ensure the satisfaction of the citizenship and development of the transport model of the country.

The research was done using data collection, applied by professionals from different areas questionnaires, currently working in the field of public passenger transport services bus mode.

*Keywords: Technical, specialties, labor demand, employment, competitiveness.*

# Investigación Empresarial

---

## **Introducción**

Para una persona con aspiraciones laborales futuras es de vital importancia realizar un análisis integral interno, basado en un enfoque de las necesidades y requerimientos que plantea el mercado laboral, de manera que la respuesta al balance de las destrezas, habilidades y deseos propios armonicen con los parámetros que exige el mercado laboral en un momento determinado dentro de una sociedad. Las empresas por su parte en su tarea de formadoras o reclutadoras de talento humano, se encuentran en la obligación de reconocer los pasos académicos que persiguen los individuos, así como la oferta que plantean los centros de enseñanza dentro y fuera del mercado nacional.

El estudio pretende determinar cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de servicio de transporte público remunerado modalidad autobusera, por lo que para lograrlo se aplicarán las técnicas necesarias que permitan un análisis de la realidad laboral costarricense y sus expectativas, considerando el comportamiento de corrientes económicas y laborales de regiones terrestres influyentes en una comunidad mundial. El resultado permitirá conocer áreas de mejora en la formación académica que brindan los diferentes centros de enseñanza, además de conocer las necesidades de capacitación que requieren las empresas en Costa Rica para poder realizar su respectiva proyección, brindando respuesta a su demanda de servicios y al buen producto que merecen sus usuarios.

El buen funcionamiento del mercado laboral es un elemento fundamental para la competitividad de un país, mucho de su éxito depende del reconocimiento de las necesidades académicas y técnicas que debe poseer la fuerza laboral actual y el comportamiento en el mediano y largo plazo. Una alta tasa de desempleo refleja ineficiencia en la asignación del factor trabajo, mientras la informalidad es a la vez causa y resultado de una baja productividad. Por un lado, la informalidad impacta negativamente la productividad en la medida en que las empresas autobuseras informales tienen menores posibilidades de acceder a financiamiento y menor propensión de crecimiento, por miedo a ser detectadas. No se puede ocultar que la competencia desleal en el sector informal genera

# Investigación Empresarial

---

desincentivos para que las empresas formales decidan invertir e innovar ya que al existir ausencia de estos últimos elementos se interrumpe la necesidad de capacitar técnicos y profesionales en diferentes áreas del quehacer institucional.

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2014), en su estudio *Developing with jobs* se menciona que los países que más han invertido en empleos de calidad han incrementado el nivel de vida (medido por el crecimiento de la renta media anual por habitante) más que en economías en desarrollo y en las llamadas economías emergentes que destinaron menos recursos. Para destinar recursos de manera eficiente en materia de formación y capacitación laboral, se deben tener claro las necesidades y los requerimientos del mercado mundial, por esta razón el siguiente estudio desea encontrar la respuesta para la pregunta generadora: ¿Cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en nuestro país del sector de transporte público modalidad autobusera?

## **Antecedentes**

Como motor generador en la economía de una región, los aspectos vinculados a la relación entre la tasa de escolaridad o nivel de especialización técnica y su realidad laboral, son objeto de frecuentes estudios, tanto por instituciones de orden público como por organizaciones privadas de interés colectivo.

Para competir en un mundo globalizado la correcta utilización de recursos es trascendental en el camino hacia el éxito, desde el momento que se incorporan fondos monetarios al presupuesto nacional, las universidades públicas inician un camino de análisis y estudio de las necesidades del mercado laboral, de esta manera el Estado soporta y respalda la inversión en educación a una ciudadanía sedienta de conocimiento. Otras instituciones como el Ministerio de Educación Pública, el Instituto Nacional de Estadística y Censos y el Consejo Nacional de Rectores entre otros, aportan estudios valiosos sobre los comportamientos de la ciudadanía con el debido seguimiento de las condiciones laborales que presentan los graduados en las diferentes opciones educativas que ofrece el país.

# Investigación Empresarial

---

En el ámbito privado, la cantidad y calidad de centros de enseñanza en Costa Rica ha aumentado considerablemente, siendo hasta la fecha un bastión para que miles de costarricenses se incorporen con las mejores armas académicas al mercado laboral, ante este panorama, es constante el análisis y los estudios en relación con la demanda laboral y las opciones que pueden ofrecer a la población estudiantil que recién inicia estudios, o bien, a una mayoría de edad adulta que necesita fortalecer conocimientos y mejorar técnicas de ejecución en las labores diarias que realizan en sus centros de trabajo.

El sector de servicio de transporte público remunerado en la modalidad autobusera, se ha caracterizado por ser un sector administrado por individuos que han basado sus conocimientos más en la experiencia, que en la formación y conocimiento académico. Con el pasar del tiempo, las condiciones varían para las empresas autobuseras debido a la necesidad de reestructurar procesos operativos y administrativos que anteriormente no requerían el uso de equipo tecnológico y sistemas de información. Para obtener un resultado positivo a la inversión que realizan empresarios costarricenses se debe contar con colaboradores instruidos para la labor que se les asigne, es por ello que la necesidad de formar y fortalecer profesionales para el sector de servicios de transporte público en la modalidad autobusera, genera consenso a lo interno y toca las puertas de instituciones externas encargadas de dar la pauta educativa en Costa Rica

## **Justificación**

Para cualquier individuo concluir una carrera universitaria o especializarse en algún área específica favorece las posibilidades de encontrar un trabajo en el mercado laboral y, por ende, contar con los medios para subsistir en una sociedad cada vez más excluyente y caracterizada por la inequidad.

Este trabajo de investigación constituye una herramienta de vital importancia para fines académicos del autor y su centro de enseñanza, sirve además para aquellas personas interesadas en conocer la cantidad de técnicos y las especialidades que actualmente

# Investigación Empresarial

---

requieren las organizaciones que brindan servicio público remunerado en la modalidad autobusera para los diferentes zonas en Costa Rica.

Esta investigación incorpora elementos de orden teórico-práctico para fines académicos así como resultados y situaciones reales para un país que necesita reorientar trabajadores hacia sectores laborales más productivos, ante los ojos empresariales locales e internacionales, de manera que la tarea gubernamental por disminuir la tasa de desempleo cercana al 10% sea una tarea menos compleja. Por otra parte, esta investigación pretende conocer especializaciones en los cuales se pueda incorporar la mano de obra de mujeres costarricenses que tienen talento y potencial para aportar al servicio público de transporte por medio de autobuses y así disminuir la brecha laboral referente a aspectos de género.

## **Objetivo General**

Determinar la cantidad de técnicos y las especialidades requeridas para cubrir la demanda laboral en Costa Rica del servicio público remunerado modalidad autobusera, de manera que los programas y enfoques educativos en las diferentes instituciones orienten a la fuerza laboral, brindándoles una oportunidad real de aportar a las diferentes empresas autobuseras con conocimiento e instrumentos de actualidad.

## **Objetivos Específicos**

- Analizar las oportunidades de desarrollo que presenta el sector autobusero costarricense ya sea por sus características o de acuerdo a las exigencias del mercado mundial.
- Identificar el papel de los centros educativos y sus programas de enseñanza en la formación de una clase trabajadora acorde a las necesidades y exigencias del mercado laboral.
- Definir el papel de las empresas en la formación de talentos y en la especialización de sus trabajadores para cubrir demandas laborales operativas de futuro inmediato o largo plazo en el sector de transporte público modalidad autobusera.

# Investigación Empresarial

---

## **Problema**

En un mundo altamente competitivo el conocimiento que se tiene de su fuerza laboral, de las expectativas o tendencias en materia de producción constituye un baluarte en la defensa hacia una estabilidad económica y su adecuada proyección ante la comunidad económica mundial.

Realizar estudios laborales y conocer sus indicadores permite a instituciones públicas y privadas diseñar sus planes, programas y proyectos, asignando los recursos suficientes para formar profesionales que retribuyan a una nación con trabajo, especialización y dedicación en las tareas de producir y distribuir riqueza mientras se mejoran los indicadores sociales comunes.

En palabras de John W. Teets “la función de la Administración no es ver la compañía como está...sino en lo que se puede convertir”. (1983). Es de suma importancia reconocer que el avance tecnológico, la era del conocimiento, el desarrollo de los medios de comunicación y los constantes cambios empresariales han traído ventajas y oportunidades para la fuerza laboral y la vida empresarial, sin embargo, también traen amenazas, sino se encuentran preparadas para adaptarse fácilmente a los cambios y las tendencias del mundo globalizado. Por lo anterior la presente investigación pretende determinar: ¿Cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda costarricense del sector de transporte público modalidad autobusera?

## **Hipótesis**

Algunos estudios mencionan que Costa Rica no está preparada para afrontar los cambios y cubrir con las exigencias de su población en el mediano plazo. Se menciona por una parte el envejecimiento de su población y la falta de mano de obra para atender a una población adulta mayor que se duplica para el año 2025, por otra parte es evidente el vacío legal para estimular y fortalecer las actividades productivas amigables con el ambiente. No se puede dejar de lado el desinterés de incluir en igualdad de condiciones a la mujer en las ofertas laborales actuales, la contribución que ellas pueden brindar a la producción económica de

# Investigación Empresarial

---

una nación es incuestionable como también lo es, la mejora en las calificaciones internacionales si se cumpliera el sueño dorado de la equidad de género. Por todo lo anteriormente mencionado la presente investigación pretende conocer el sector de servicio de transporte público remunerado modalidad autobusera para determinar cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica.

## **Alcances**

La investigación tiene un nivel explicativo, lo que se pretende con la elaboración del proyecto es el análisis del sector de servicio de transporte público remunerado modalidad autobusera, la investigación permitirá conocer las oportunidades de desarrollo o desafíos que presenta, ya sea por sus características por las directrices de órganos de carácter público o de acuerdo a las exigencias del mercado mundial. Por otra parte, determinar la cantidad de individuos interesados en emprender estudios o capacitaciones en áreas de alta demanda autobusera y finalmente la identificación del rol de las empresas y los diferentes centros de educación en la convergencia de planes y programas que permitan brindar herramientas útiles a la clase trabajadora actual y futura.

## **Limitaciones**

Para la investigación se espera contar con la participación activa de individuos necesarios para la aplicación de técnicas e instrumentos suficientes que recopilen información veraz y confiable, algunas veces el tiempo de respuesta de los entrevistados no fue el esperado, produciendo pequeños contratiempos en el avance de la investigación.

La recopilación de la información siempre es un aspecto relevante en los procesos de investigación, las fuentes de información son bastantes, sin embargo, su confiabilidad queda a criterio del autor, sus guías académicos y profesionales involucrados.



# Investigación Empresarial

---

## Marco Teórico

A través de la introducción se reconocen conceptos que serán claves para el entendimiento de la presente investigación. Con la conceptualización debida, el texto permitirá un escenario más amplio y el lector podrá generar una idea más sustentada del objetivo planteado. Existen cinco conceptos claves detectados por el investigador, que serán definidos tomando como base lecturas relacionadas a la ciencia empresarial de la administración de empresas, así como apreciaciones del investigador basado en elementos cognoscitivos y experiencia previa.

Un primer término a definir es el concepto de técnicos, expertos en la materia coinciden que los países desarrollados han invertido en la educación técnica como pilar de desarrollo. Según el Diccionario de la Real Academia Española (2002) menciona *“que es propio de una ciencia, un arte, una profesión o una actividad determinada y tiene un significado específico dentro de ellas”*. Se encuentra un segundo concepto clave por definir relacionado con especialidades, el Diccionario de la Real Academia Española (2002) lo define como *“cosa para la que una persona, colectividad, establecimiento, lugar, otros, tiene una especial capacidad o aptitud”*. Estos dos conceptos están directamente relacionados con el comportamiento que toma un individuo ante los constantes cambios del mundo laboral, algunas veces las personas en su miopía laboral deben ser impulsados por un gobierno que promueva programas educativos, donde forme individuos o trabajadores con conocimientos técnicos avanzados en sectores especializados que permitan el surgimiento económico de colectividades afines.

Un tercer concepto clave se encuentra en demanda laboral, según Simón Andrade, autor del libro "Diccionario de Economía" define la demanda laboral como: *"Es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca"*.

Asociado a la definición de demanda laboral se encuentra un cuarto concepto clave referente a empleo, según la Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2014), en su estudio, ¿qué es trabajo decente? Define empleo como *“trabajo efectuado a cambio de*

## Investigación Empresarial

---

*pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo)". Estas dos definiciones se encuentran entrelazadas ya que Costa Rica debe promover la capacidad productiva diversificada en lugar de limitarse a liberalizar el comercio.*

Por último, un quinto concepto clave es competitividad, ciertamente este concepto ha estado ligado al comercio internacional, sin embargo, en un mundo competitivo es un elemento de uso cotidiano y empresarial, en palabras del foro económico mundial en su estudio para el BID (1992) es: *"nuestra capacidad de producir bienes y servicios que superen la prueba de la competencia internacional, mientras nuestros ciudadanos gozan de un nivel de vida creciente y sostenible"*.

Se han definido claramente cinco conceptos claves (Técnicos, especialidades, demanda laboral, empleos, competitividad), los cuales ayudarán a determinar la cantidad de técnicos y las especialidades que se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de transporte público remunerado modalidad autobusera.

### **EMPRESARIOS UNIDOS DE PUNTARENAS S.A.**

**FECHA DE INSCRIPCIÓN** : 16 de marzo de 1977

**CITAS** : Tomo No. 473, Folio No. 54, Asiento No. 47

**CEDULA JURÍDICA** : 3-101-032677-10

**APODERADO GENERALÍSIMO:** Juan Carlos Soto Vindas

Concesionario de la ruta 600-600 SD denominada San José-Puntarenas y viceversa y ruta 204-204 SD denominada San José-San Ramón y viceversa, la cual se sesionó a Empresarios Unidos de Puntarenas, S.A. a partir del 31 de diciembre del 2001. Cuenta su historia que al inicio existían diferentes concesionarios de líneas, cada uno era propietario de cierta cantidad de buses, que operaban y usufructuaban a voluntad. Al conformar la sociedad, llegaron a ser propietarios comunes de una pequeña flotilla al mismo tiempo que cada uno continuaba administrando sus autobuses.

## Investigación Empresarial

---

Con la política de sectorización establecida por el Gobierno en 1985, se propuso a los empresarios unirse bajo una misma razón social que sería la concesionaria de la Ruta 600. Para ese entonces ya existía Empresarios Unidos de Puntarenas, S.A., por lo que fue presentada como concursante para la concesión de la ruta y luego de un proceso de ajustes, la nueva sociedad hizo un aporte de capital, cediendo sus unidades, convirtiéndose así en la única concesionaria de las rutas 600-600 SD, desde el 12 de agosto de 1986.

Al año siguiente la empresa decidió adquirir equipo totalmente nuevo, siendo así en el mes de agosto de 1987 que empezaron a dar servicio las primeras 5 unidades nuevas marca Volvo, un año más tarde fueron adquiridas 8 unidades también marca Volvo, para ese momento la empresa contaba con 34 unidades, cifra que se esperaba ampliar año tras año.

En 1990 se adquirieron 8 modernas unidades Scania K-112 marca que hasta la fecha continúa utilizando para brindar el servicio a los usuarios, después de 30 años de ardua labor y esfuerzo, Empresarios Unidos ha adquirido varias propiedades para su operación, las cuales se detallan a continuación, algunas de estas son propias y otras se utilizan mediante contrato de arriendo por parte de la empresa Corporación Dinámica del Pacífico Sociedad Anónima.

### **Terminales de Autobuses**

**Terminal Barrio Los Ángeles:** Barrio Los Ángeles, de la subestación del ICE 100 metros al oeste. Esta propiedad opera mediante contrato de arriendo con Corporación Dinámica del Pacífico, S.A. Aquí se reconoce para la operación de la empresa:

- ✓ Oficinas Administrativas.
- ✓ Cuadro mangas de abordaje.
- ✓ Cuatro salas de espera con televisión.
- ✓ Oficina de encomiendas.
- ✓ Locales comerciales.
- ✓ Oficina despacho de autobuses.
- ✓ Servicios sanitarios equipados según lo establece la Ley 7600.

## Investigación Empresarial

---

**Terminal en Puntarenas:** Ubicada 200 metros sur de la Estación de Servicio Sampa. La terminal de Puntarenas es propiedad de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. dentro de sus instalaciones se encuentra:

- ✓ Oficinas Administrativas.
- ✓ Salas de espera para 500 personas.
- ✓ Dormitorios para los chóferes.
- ✓ Parqueos.
- ✓ Edificio de encomiendas.
- ✓ Restaurante.
- ✓ Servicios sanitarios equipados según establece la Ley 7600.

**Terminal en San Ramón:** Localizada de la Terminal Municipal 75 metros oeste. Esta opera mediante contrato de arriendo con Corporación Dinámica del Pacífico, S.A. Aquí se encuentra:

- ✓ Oficinas Administrativas.
- ✓ Salas de espera con televisión.
- ✓ Mangas de abordaje.
- ✓ Oficina de encomiendas.
- ✓ Restaurante.
- ✓ Servicios sanitarios equipados según establece la Ley 7600.

**Terminal en el Roble:** Está situada 300 metros Oeste de Palí en el Roble de Puntarenas. La terminal del Roble es propiedad de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A., dentro de sus instalaciones se encuentra:

- ✓ Oficinas Administrativas.
- ✓ Oficina encomiendas.
- ✓ Dos locales comerciales.
- ✓ Salas de espera con televisión.
- ✓ Servicios sanitarios equipados según establece la Ley 7600.

## Investigación Empresarial

---

**Terminal en Esparza:** Se encuentra 300 metros Oeste de Palí en el Roble de Puntarenas. Es una terminal nueva inaugurada en el mes de Noviembre del año 2010, siendo propiedad de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A., dentro de sus instalaciones se encuentra:

- ✓ Oficinas Administrativas.
- ✓ Oficina encomiendas.
- ✓ Salas de espera con televisión.
- ✓ Mangas de abordaje.
- ✓ Servicios sanitarios equipados según establece la Ley 7600.

**Plantel de Autobuses San José (Base de Operaciones):** Situado en Barrio Cuba, Distrito 3, Cantón Central de San José, entre calles 18 y 20, Avenidas 20 bis, costado sur Estadio Moreno y Cartín. Esta es propiedad de Empresarios Unidos de Puntarenas, S.A. y es considerada la base principal de operaciones, reconociendo en ella:

- ✓ Área Administrativa.
- ✓ Taller de mantenimiento, área de mecánica y pintura.
- ✓ Área de estacionamiento de autobuses, con capacidad para aproximadamente 80 unidades.
- ✓ Surtidor de combustible.
- ✓ Tanques de combustible.
- ✓ Área de lavado de autobuses, contando con una moderna máquina de lavado.
- ✓ Comedor para personal de talleres.
- ✓ Comedor para personal administrativo.
- ✓ Dormitorio para los conductores.
- ✓ Sala de recreación y sala de capacitación.

**Plantel autobuses San Ramón:** En el cantón de San Ramón de Alajuela, de los Bomberos 200 metros oeste y 200 metros al sur. Propiedad que opera mediante contrato de arriendo con Corporación Dinámica del Pacífico S.A. Es un área de trabajo que cuenta con:

- ✓ Parqueo para las unidades.

# Investigación Empresarial

---

- ✓ Dormitorios para los conductores.
- ✓ Casetilla de seguridad.
- ✓ Área de limpieza de autobuses (manual).

## **Estructura Organizacional**

Se puede mencionar que la estructura organizacional contempla el conjunto de acciones o sectores en que se puede segregar el trabajo para asignar tareas distintas y específicas, procurando que exista una armonía o coordinación entre los ejecutantes que permita alcanzar el objetivo para el cual fueron creadas. La estructura organizativa que adopte una empresa es el motor que guía a los trabajadores, así como la percepción que ellos tienen de sus funciones y del entorno que repercute en su rendimiento profesional y vida personal. Una estructura organizativa permite a cualquier trabajador no solamente crecer de manera individual, social y fortalecer el entorno empresarial que moldea o dirige su cotidianidad.

## **División organizativa**

Un aspecto de suma importancia es el establecimiento y correcta asignación de departamentos, es decir, las áreas o sectores definidos para que una empresa, utilizando la cooperación humana, pueda de manera armoniosa convertir o unir esos esfuerzos en el resultado esperado, esto de manera eficiente y eficaz. Para el caso de la empresa de transporte público remunerado modalidad autobusera llamada Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. se observa una estructura organizativa clásica con departamentos autosuficientes que reportan a su nivel gerencial inmediato, las tres gerencias se reúnen periódicamente para analizar los procesos generales y el cumplimiento de los objetivos, reportando a la Gerencia General que a la vez es el Presidente de la Junta Directiva, todo bajo la supervisión de una auditoría externa encargada de garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en nuestra legislación, la forma organizativa es la siguiente:

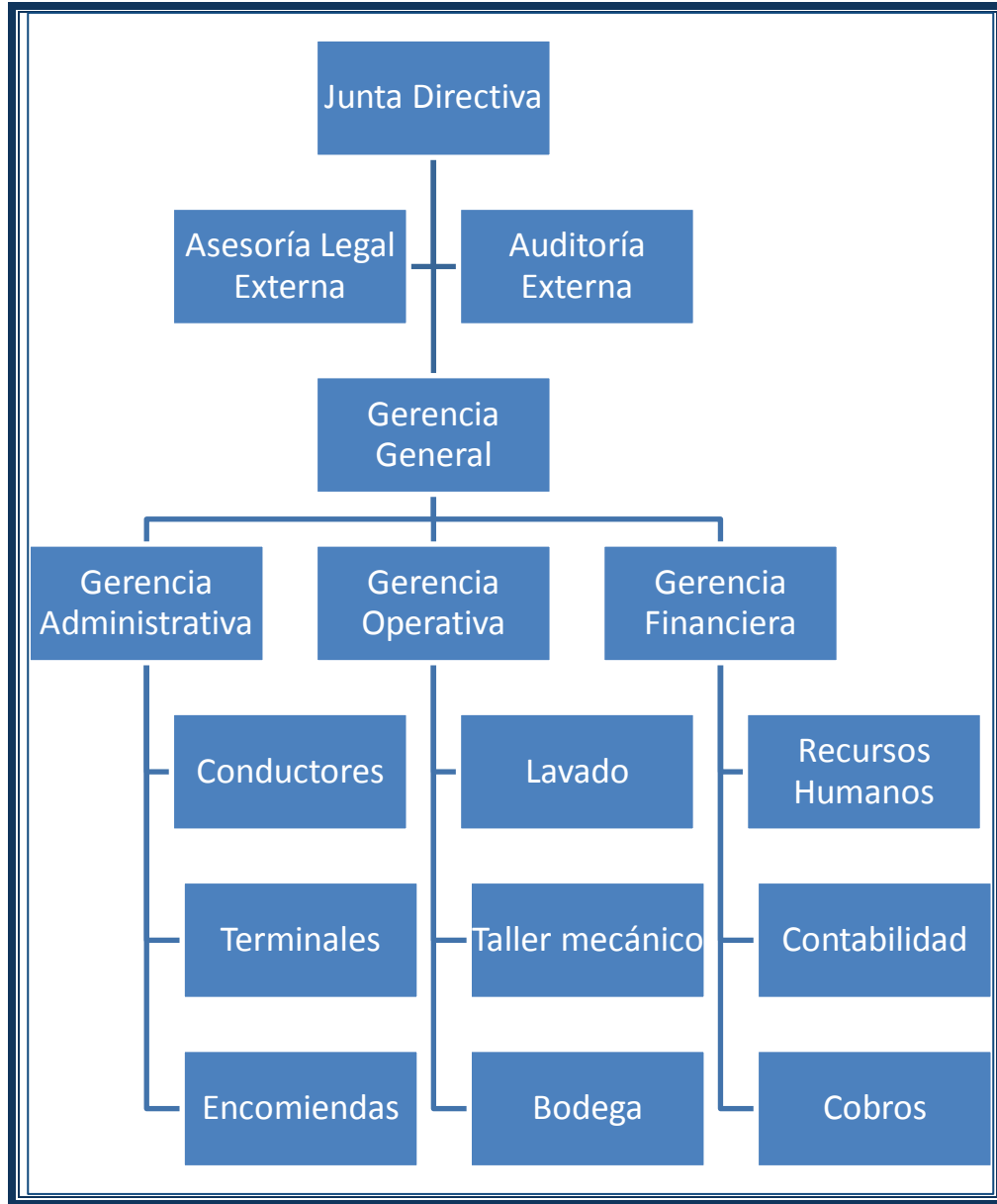


Figura 1. Organigrama Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. Fuente: Elaboración propia, 2015

## Definición de misión, visión y valores

Como menciona Chiavenato, I. (2009) “Las organizaciones no son creadas al azar, sino que existen para hacer algo. Todas las organizaciones deben cumplir una misión”. Contar con una misión es fundamental porque al igual que cualquier persona, es la que permite operar en concordancia con los objetivos que se desean lograr mediante un ambiente interno que promueva o genere un valor agregado al ambiente externo propio del mercado o de la

# Investigación Empresarial

---

población. La misión de la empresa en estudio es: *“somos una empresa costarricense que brinda un servicio de transporte terrestre de alta calidad pensando en el bienestar de nuestra gente”*.

La visión es la imagen que la empresa tiene de sí misma y de la que desea proyectar en el futuro a los clientes o comunidades, es un deseo expreso del rumbo que debe tomar el negocio conociendo hacia dónde se dirige la empresa en el mediano y largo plazo. La visión con acción puede cambiar el mundo, para ello Empresarios Unidos de Puntarenas establece *“Ser la mejor empresa autobusera de nuestro país, brindando un servicio que se adapte a las necesidades de nuestros clientes que son nuestra razón de ser”*.

No se puede hablar de misión y visión si la empresa no posee las bases o pilares, es decir, si está huérfana de valores. Los valores son las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual, cuando existen situaciones ambiguas los valores sirven como bases éticas para afrontar situaciones, brindando la solución más acorde a las creencias colectivas del grupo. Las empresas cuyos valores no son conocidos por los colaboradores, o que conociéndolos los violentan, generalmente están destinadas al irrespeto interno y externo, provocando una inexistencia de cultura empresarial.

En la empresa autobusera Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. los valores que se promueven están en doble sentido:

- Personal: Respeto, responsabilidad, honestidad, humildad y el valor agregado.
- Empresarial: Servicio, puntualidad, amabilidad, seguridad y el valor agregado.

Tanto en la parte personal como en la parte empresarial, existe un valor llamado “valor agregado” el cual significa o promueve que sea similar a felicidad, es decir, tanto los colaboradores como a nivel empresarial realizan las labores encomendadas con felicidad externada en una sonrisa.

## **Logros**

Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. se ha distinguido por ser una empresa líder en el sector del transporte público remunerado modalidad autobusera. Su flotilla vehicular y su



# Investigación Empresarial

---

política de renovación son reconocidas a nivel nacional por miles de usuarios que diariamente utilizan una moderna flotilla autobusera en un ambiente de comodidad en la utilización del servicio para las rutas de San Ramón y Puntarenas.

## **Servicios**

Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. es concesionario de la ruta de transporte terrestre modalidad autobusera de la ruta 600-600 SD denominada San José-Puntarenas y viceversa y ruta 204-204 SD denominada San José-San Ramón y viceversa.

## **Población**

Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. cuenta en la actualidad con 160 colaboradores para distintas labores, tareas y especializaciones para brindar un servicio integral a una población altamente demandante. Cuenta dentro de su nómina empresarial con 60 conductores, 25 personas del departamento mecánico, 20 colaboradores en área de limpieza, 15 colaboradores en oficinas con labores administrativas y financieras y finalmente cerca 40 colaboradores en las terminales autobuseras ubicadas en diferentes regiones geográficas, a saber: Puntarenas, San Ramón, El Roble y Esparza. La empresa atiende la zona occidente de Costa Rica específicamente el cantón de San Ramón y la costa pacífica central, en especial Puntarenas, El Roble y Esparza. Cada lugar presenta características únicas ya que San Ramón es considerado como un importante centro comercial fuera del área metropolitana, su tamaño geográfico, su variedad de recursos naturales y turísticos y su interesante demografía (alrededor de 70.000 habitantes) hacen de este lugar una zona altamente productiva, el pacífico central con Puntarenas y el Roble como referencia son considerados zonas altamente pobladas, con una cantidad cercana a los 115.000 habitantes, su estrecha distancia y relación con el cantón de Esparza (31.500 habitantes) crean de este lugar el concepto de la gran Puntarenas, que es una versión costera del Gran área Metropolitana.

## **Marco Jurídico**

Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. como empresa dedicada al servicio público de transporte remunerado de personas en la modalidad de autobús debe de regirse por lo establecido en la **Ley 7969** y su reglamento. Desde la perspectiva de regulación y control

## Investigación Empresarial

---

de sus actividades y operaciones mantiene una sana relación con instituciones públicas directamente ligadas con el acontecer del transporte público remunerado de personas en la modalidad de autobús en Costa Rica, entre ellas: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), Ministerio de Obras Públicas Y Transportes (MOPT), Consejo de Transporte Público (CTP) y la Defensoría de los Habitantes (Defensoría). Cada una de estas instituciones debe diseñar y optimizar el transporte público terrestre para el territorio costarricense, como acción colateral en su debido proceso de fiscalización debe garantizar la satisfacción tanto de los usuarios como de los prestatarios del servicio, finalmente mencionar que el sector de los autobuseros se encuentra organizado en la Asociación Cámara Nacional de Autobuseros (CANABUS).

### **Medios de comunicación**

Las oficinas administrativas de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. se localizan costado Sur del Estadio Moreno Cartín en Barrio Cuba, San José, Costa Rica. Para contacto telefónico su central telefónica es 2221-6600, fax 2221-5390 y el correo electrónico [eunipsa@racsa.co.cr](mailto:eunipsa@racsa.co.cr).

### **Conceptos claves de Competitividad**

Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. al ser concesionaria de una ruta de servicio público de transporte remunerado de personas no cuenta con competencia de manera directa que repercute en los datos financieros propios, sin embargo, como empresa líder del sector compite consigo misma para brindar un servicio de calidad al usuario mientras se adapta en algunas ocasiones a las regulaciones legales y técnicas y en otras como institución emblema al desarrollo de Costa Rica en la modalidad autobusera. Maisch (2004) manifiesta que *“cada empresa debe definir sus competencias distintivas y cumplir con su misión. Una vez definidas sus competencias la empresa debe diseñar su sistema de evaluación que permita determinar las carencias y necesidades de desarrollo de sus directivos con la finalidad de afrontar los retos del entorno”* (pág. 81).

Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. reconoce que la utilización de estrategias tecnológicas, estrategias de gestión, estrategia de recursos humanos, estrategia financiera o estrategia comercial son pilares indiscutibles para el óptimo funcionamiento en su órgano

## Investigación Empresarial

---

operativo, se reconoce una necesidad de manera diaria de personas que desean transportarse para su trabajo, hogar o como medio de diversión con tiempos de respuesta rápidos, con la garantía de un servicio seguro y la comodidad para disfrutar su camino. Cuando se menciona “necesidad” se debe conceptualizar como un estado interno o de tensión provocado cuando no existe un equilibrio entre lo requerido y lo que se tiene o posee.

Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. es consciente que desarrollando una estrategia adecuada de enfoque al cliente puede lograr una diferenciación en su producto y servicio. La demanda de la población para trasladarse entre zonas geográficamente distantes es grande, los impulsos gubernamentales en política socio económica mediante Tratados de libre comercio y acuerdos multilaterales crean temporadas durante el año en el cual se traslada mucho turista extranjero, se supone que el mercado comercial y laboral de Costa Rica seguirá creciendo, por lo que se necesitará un conocimiento completo del negocio y su mercado con el personal calificado, con equipo y maquinaria acordes al mercado y con personal capacitado y con las técnicas suficientes para enfrentar la demanda actual.

### **Competitividad laboral**

Menciona la Organización Internacional de Trabajo (OIT). Recomendación 195 sobre el desarrollo de los recursos humanos y la formación: *“El término competencias abarca los conocimientos, las aptitudes profesionales y los conocimientos técnicos especializados que se aplican y dominan en un contexto específico.* En Costa Rica el sector autobusero camina a paso lento, algunas veces frenado por proyectos fallidos en gestiones gubernamentales y algunas veces impulsado por otras.

Como se ha mencionado en los principales medios de comunicación masiva el sector transporte se encuentra en un proceso de fiscalización donde los cambios y el replanteo de estrategias parece ser inevitable; es tiempo, por tanto, de apuntar como país a un modelo de desarrollo en el sector de transporte que catapulte al escenario mundial.

## **Mercado Laboral**

La estrecha relación entre empleadores y empleados en el sector autobusero costarricense se encuentra definido y actúa conforme a los lineamientos del código de trabajo nacional y las disposiciones internacionales. La estrecha relación en la actualidad parece ancharse cuando de demanda laboral se habla, por una parte la generación de empleos producto de cambios tecnológicos en el sector no es aún cubierta por individuos con las bases técnicas o los conocimientos suficientes para encaminar a las empresas a resultados mejores. Por otra parte algunas empresas cuentan con los individuos competentes para afrontar los requerimientos actuales, pero su promoción interna no es valorada debido a políticas arcaicas de niveles superiores o empresarios. Lo cierto del caso es que Costa Rica está dinamizando su mercado laboral, el sector autobusero requiere en la actualidad de individuos con las competencias suficientes y necesarias para diseñar y lograr aplicar planes futuristas en materia de transporte público, pensando siempre en el bienestar común.

## **Tendencias de crecimiento del negocio**

La Región Central Occidental y la zona Pacífico Central de Costa Rica se caracterizan por su alta densidad y grado de desarrollo urbanístico, comercial y agro productivo, posee una alta densidad poblacional, su crecimiento y expansión ha provocado una fuerte concentración de los servicios, tanto públicos como privados. En relación con la zona occidente, específicamente el cantón de San Ramón que presenta una particular situación debido a su espacio geográfico y su marcada demografía. Por su parte el Pacífico Central cuenta con playas muy importantes para el desarrollo de la actividad turística, su cercanía con el valle central las convierten en una de las provincias más visitadas por el turismo nacional y el extranjero lo cual genera un alto desarrollo comercial, una alta necesidad de intercambiar productos con la meseta central y así suplir sus requerimientos comerciales. Como problemática en esta zona se reconocen elevados niveles de desempleo, problemas en el área de salud, fallas en la recolección de los desechos domésticos e industriales, existe altos indicadores de precarismo, problemas de delincuencia y tráfico de drogas, lo cual obliga a tomar medidas en el momento de transportar personas y ampararse al abrigo legal que establece la legislación costarricense.

## **Metodología de investigación**

La metodología de investigación acerca del estudio de cuántos técnicos y en qué especialidades se requiere para llenar la demanda en Costa Rica del sector de transporte público remunerado modalidad autobusera, se presenta por medio de tres elementos que ayudarán a definir su composición, para facilitar su definición se tomó como referencia, el libro de Hernández Sampieri, (2010).

## **Enfoque de la investigación**

Los proyectos de investigación inician con ideas inspiradoras que ayudan a solucionar problemas, teniendo como fuente experiencias o materiales en sus diferentes formas enfoca una realidad objetiva, subjetiva o intersubjetiva. Cuando la realidad es objetiva se habla de enfoque cuantitativo, definido así *“El enfoque cuantitativo 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”*. (Hernández Sampieri, 2010). Dentro de sus características se puede decir que el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio con un orden riguroso, al partir de una idea se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa luego literatura para construir un marco teórico, de las preguntas se establecen hipótesis y se determinan las variables, posteriormente se diseña un plan a través de métodos estadísticos para medir y probar las variables, finalmente se analizan las mediciones obtenidas y se establecen las conclusiones que deben ser objetivas.

Cuando la realidad es subjetiva el enfoque es cualitativo, al respecto Hernández Sampieri, (2010), menciona que *“El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”*. El enfoque cualitativo no es tan rígido, más bien su campo de acción es dinámico o circular, basándose en una lógica y proceso inductivo, al no efectuar una medición numérica su análisis no es estadístico. Dado que ambos enfoques reflejan aportaciones valiosas al conocimiento por medio de la investigación es que nace el enfoque mixto, que es una combinación entre ambos enfoques.

Para determinar cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de servicio de transporte público remunerado modalidad

# Investigación Empresarial

---

autobusera, será necesario aplicar técnicas de investigación como encuestas y análisis de datos que permitan ampliar el escenario de la realidad laboral costarricense y sus expectativas para el sector autobusero, para el presente estudio se utilizará un enfoque mixto donde se utilizan elementos de enfoque cuantitativo y cualitativo.

Este trabajo de investigación ha sido estructurado con un orden riguroso, de manera secuencial y probatorio, los procedimientos para la recolección de los datos se realizará a través de procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Las encuestas se efectuarán aplicando preguntas pertinentes para determinar cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de servicio de transporte público modalidad autobusera, igualmente se establecen preguntas abiertas para recolectar información necesaria para ampliar las conclusiones del estudio.

## **Tipo de Investigación**

Del alcance del estudio depende la estrategia de investigación, los alcances a su vez resultan de la revisión de la literatura, de la perspectiva del estudio y de los objetivos del investigador. Para determinar cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de servicio de transporte público remunerado modalidad autobusera, se delimitará el presente estudio por alcances descriptivos y explicativos.

Los estudios descriptivos por lo general son la base de las investigaciones correlacionales, y se definen como aquellos que *“buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”*. (Hernández Sampieri, 2010). Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un suceso o situación determinada. En el estudio de investigación que se desarrolla se conoce los conceptos, variables, componentes y otros que se deben medir así como la recolección de datos que se obtendrá en Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. empresa del sector autobusero. Como el estudio pretende servir, a aquellas personas interesadas en conocer la cantidad de técnicos y las especialidades que requieren las organizaciones públicas y privadas relacionadas con el servicio público en la modalidad autobusera, es necesario tener un alcance explicativo,

# Investigación Empresarial

---

entendiéndose que ellos van más allá de la descripción, y como menciona Hernández Sampieri (2010), *“están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”*.

Si bien existen temas de actualidad dentro de la investigación, algunos con tendencia a cambios severos en el corto plazo, no significa ello que se incluyan temas no explorados o con deficiencia de información. Su estructura tampoco pretende asociar variables mediante un patrón predecible y aunque algunas veces la investigación correlacional tiene en alguna medida un valor explicativo, el alcance del estudio de investigación actual se establece únicamente bajo el tipo descriptivo y explicativo.

## **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia establecida para recolectar los datos u obtener la información deseada, cuando un diseño está definido y estructurado cuidadosamente, los resultados del estudio tendrán mayores posibilidades de aportar conocimiento al tema. Para recolectar información que permita determinar cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de servicio de transporte público remunerado modalidad autobusera se utilizará el diseño no experimental transeccional.

El diseño no experimental se refiere a “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (Hernández Sampieri, 2010). En un estudio no experimental se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por quien realiza la investigación, en otras palabras, el investigador no tiene control directo sobre las variables y sobre sus efectos porque son hechos concretos o realizados.

Anteriormente se mencionó que se utilizará el diseño no experimental transeccional, esta subclasificación se establece porque la recolección de datos se realiza en un momento único, siendo su propósito describir variables y analizar su incidencia en un determinado

# Investigación Empresarial

---

momento. La investigación pretende determinar por una parte cuántos técnicos se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de transporte público remunerado modalidad autobusera y por otro en qué especialidades.

## **Población**

Según Hernández Sampieri, (2010), la población se refiere “*al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones*” agregando además que estas deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo. Para recolectar información que permita determinar cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de servicio de transporte público remunerado modalidad autobusera, se tomará como población las empresas autobuseras de Costa Rica que brindan servicio de conformidad con la legislación vigente.

## **Muestra**

Las empresas autobuseras en Costa Rica se encuentran divididas por rutas y ramificaciones para brindar un servicio de calidad a los usuarios a lo largo y ancho del territorio costarricense, por las características de la empresa se escogió para aplicar 50 cuestionarios a Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. como muestra de esta investigación entendiendo por muestra “*subgrupo de la población*”. Hernández Sampieri, (2010).

## **Tipo de Muestreo**

Existen dos categorizaciones para el muestreo: las pruebas no probabilísticas y las muestras probabilísticas. La muestra probabilística es “*un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos*” (Hernández Sampieri, 2010)

Las pruebas no probabilística o dirigida es “*subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación*” (Hernández Sampieri, 2010). Para determinar la cantidad de técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de servicio de transporte público remunerado modalidad autobusera, se aplicaron 50 cuestionarios a colaboradores de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A sin existir ningún procedimiento



mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, solamente bastó la decisión del investigador para tomar la decisión de la muestra. Considerando este argumento la investigación presenta un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **Fuentes de información**

Las fuentes de información constituyen un elemento de primer orden para lograr el dominio, validez y confiabilidad en el análisis de los resultados y la emisión de las conclusiones. Las fuentes de información son instrumentos para el conocimiento y acceso a información veraz, según su nivel de información se clasifican en fuentes de información primarias y fuentes de información secundarias. Las fuentes de información primarias son aquellas que contienen información original, para la presente investigación los 50 cuestionarios aplicados serán considerados como las fuentes de información primaria. Las fuentes de información secundarias presentan información elaborada con base en análisis de documentos primarios, por ejemplo: libros, revistas científicas y documentos oficiales de instituciones públicas, enciclopedias o trabajos investigativos anteriores aplicados al sector.

Para determinar cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de servicio de transporte público remunerado modalidad autobusera se utilizarán ambas fuentes de información. Dentro de las fuentes de información primaria se considerarán los 50 cuestionarios aplicados a los colaboradores de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. Como fuentes de información secundaria se tomará información de estudios realizados en electrónica, medio ambiente, documentos oficiales de instituciones como la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ministerio de Obras Públicas y transportes, Ministerio de Hacienda, documentos del Consejo de Transporte Público y otros aplicados en flotas autobuseras en otros países que sirven de modelo a nivel internacional para la implementación de prácticas a nivel local.

### **Recolección de datos**

Según Hernández Sampieri (2010), la recolección de datos *“implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”*. Este plan a su vez se nutre de elementos como: las variables, las definiciones

## Investigación Empresarial

---

operacionales, la muestra y los recursos disponibles los cuales deben tener por característica el ser medibles.

En el estudio el investigador será el encargado de la recolección de datos, esto se logrará a través de la aplicación de 50 cuestionarios autoadministrados y de manera individual, los mismos cuentan con una determinada cantidad de preguntas abiertas que están dirigidas a personas que ocupan puestos o realizan labores específicas dentro de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. Las preguntas establecidas tienen como propósito resolver las interrogantes planteadas en la elaboración de esta investigación, conociendo de antemano las ventajas y desventajas de este tipo de preguntas. Una vez que se aplican los cuestionarios, se procede a la tabulación de la información y la emisión de las conclusiones y recomendaciones por parte del investigador.

### Variables y su cuadro de Operacionalización

<b>Objetivo Específico:</b> Analizar las oportunidades de desarrollo que presenta el sector autobusero costarricense ya sea por sus características o de acuerdo a las exigencias del mercado mundial.				
Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Oportunidades de desarrollo	Listado empresarial de puestos actuales y las expectativas de plazas futuras.	Como menciona el informe anual sobre el desarrollo humano (2014) es <i>“la promoción del desarrollo potencial de las personas, del aumento de sus posibilidades, y del disfrute de la</i>	Cuestionario	Pregunta 6, 7 y 8 del cuestionario aplicado.

## Investigación Empresarial

	<i>libertad para vivir la vida que valoran”</i>	
--	---	--

Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Objetivo Específico:** Identificar el papel de los centros educativos y sus programas de enseñanza en la formación de una clase trabajadora acorde a las necesidades y exigencias del mercado laboral.

Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Papel de los centros educativos	Programa de carreras o especializaciones del Ministerio de Educación en Costa Rica e Instituciones privadas	Según el consejo de educación superior costarricense (2008) “La educación debe ser relevante, atractiva y de calidad: una educación contextualizada en su sentido más amplio”	Cuestionario	Pregunta 10, 11 y 12 del cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Objetivo Específico:** Definir el papel de las empresas en la formación de talentos y en la especialización de sus trabajadores para cubrir demandas laborales operativas de futuro inmediato o largo plazo en el sector de transporte público modalidad autobusera.

Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Papel de las empresas	Programa y presupuesto de capacitaciones en Empresarios	Según documento emitido por Manpower Group, (2012) Promover la Investigación en Capital Humano es Humanamente	Cuestionario	Pregunta 13, 14, 15 y 16 del cuestionario aplicado.

## Investigación Empresarial

---

	Unidos de Puntarenas S.A.	Posible <i>“las empresas están obligadas a dirigir todos sus esfuerzos a cumplir con los objetivos propuestos y a que sus unidades de negocio desarrollen al máximo todo su potencial si quieren mantenerse en el mercado y lograr una rentabilidad sostenida en el tiempo”</i>		
--	---------------------------	---	--	--

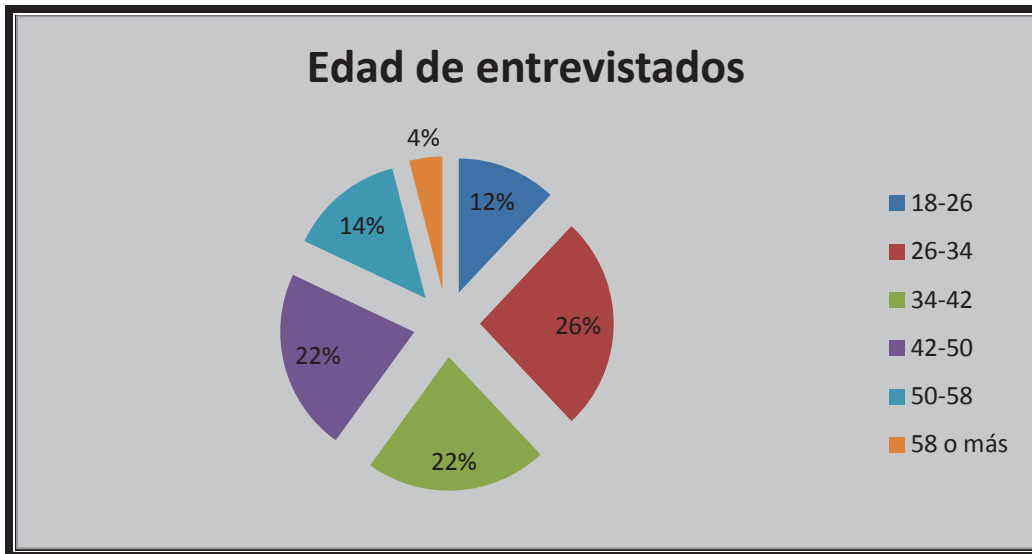
Fuente: Elaboración propia, 2015

### **Análisis de datos y resultados**

Con la intención de facilitarle al lector la comprensión de los 50 cuestionarios aplicados a funcionarios de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A., se detallará a continuación la interpretación de las respuestas a cada cuestionamiento, las mismas tienen como finalidad determinar cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector de servicio de transporte modalidad autobusera.

Como datos adicionales se menciona que los colaboradores de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. brindaron colaboración para realizar este estudio y obtener sus resultados, los cuestionarios se aplicaron en las instalaciones de la empresa anteriormente mencionada, contando cada persona con el tiempo y el espacio suficiente para emitir sus respuestas. El análisis e interpretación que resulte se basa en el conocimiento del autor de la investigación y el apoyo brindado en diferentes fuentes escritas que circulan en territorio costarricense.

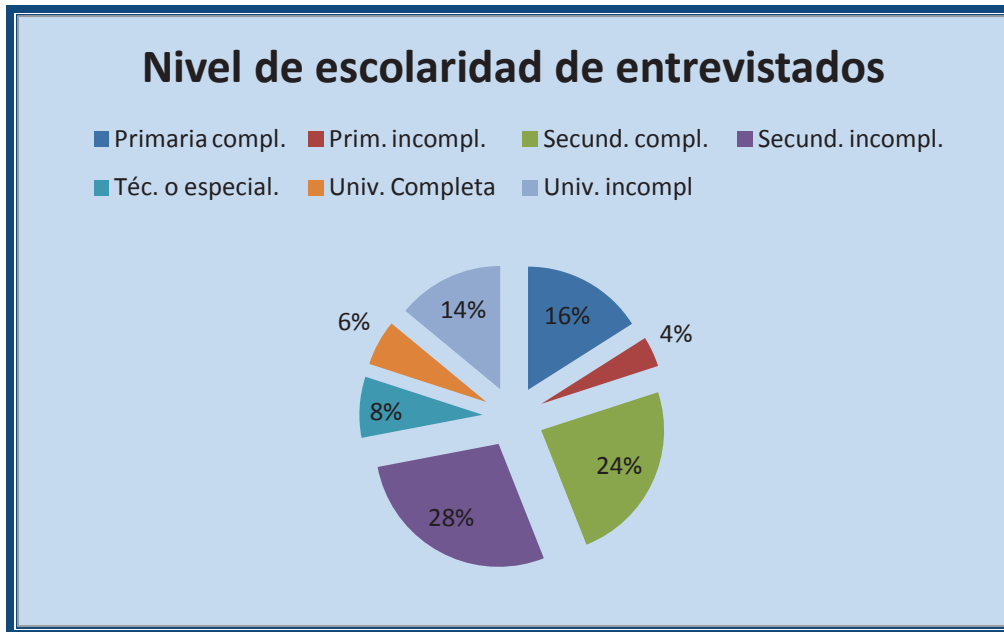
**Gráfico 1: Rangos según edad actual de los entrevistados**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

En la mayoría de las empresas conviven generalmente tres o cuatro generaciones, cada una de ellas con un conjunto de creencias, expectativas y comportamientos diferentes y muy particulares, algunas veces la tendencia de la población laboral de una empresa marca fuertemente el desarrollo de su marco operativo. Para el presente estudio se cuenta con tres segmentos dominantes donde un 26% corresponde a personas jóvenes entre 26 y 34 años, el siguiente segmento corresponde a personas adultas jóvenes entre 34 a 42 años que representan un 22%, finalmente con un porcentaje idéntico adultos entre 42 y 50 años. Estos tres segmentos representan el 70% del total de los encuestados, sus años de nacimiento oscilan por tanto entre 1965 y 2015, estos periodos se han caracterizado por fuertes cambios tecnológicos, siendo la telefonía y la computación parte de su ADN. Un 14% (7 personas) se encuentra entre los 50 y 58 años mientras un 12% supera los 58 años.

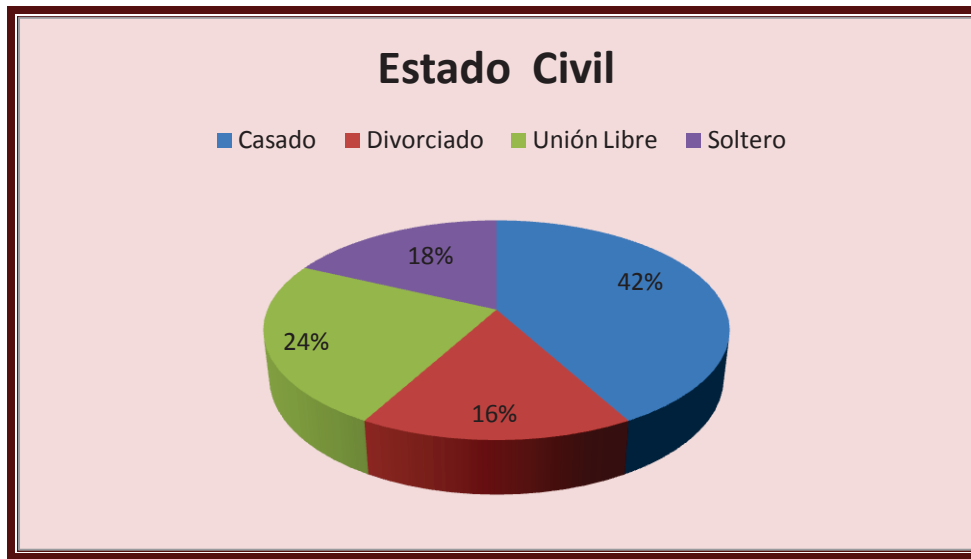
**Gráfico 2: Nivel de escolaridad de los entrevistados**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Es importante reconocer el grado de acceso académico de las personas que contribuyeron con los cuestionarios, se puede generalizar que con mayor nivel de escolaridad las respuestas tendrían una visión más amplia del escenario del sector autobusero en Costa Rica, aunque podría ser una generalización subjetiva. Un 28% de los entrevistados no lograron concluir la secundaria (III y IV ciclo de la educación general básica), un 24% terminó la secundaria sin tener acceso a educación universitaria o algún grado de especialización en otro centro educativo, un 16% posee el nivel de primaria completo (I y II ciclo de la educación general básica). Un 14% de los encuestados poseen educación universitaria incompleta y se encuentran activamente estudiando, solo un 6% de los encuestados posee un nivel universitario completo. Algunos países han apostado a la tecnificación o especialización de sus trabajadores para aumentar sus indicadores de productividad y rentabilidad, dentro de los entrevistados se observa como un 8% (4 individuos) poseen título de técnicos o especialistas, finalmente un 4% de los entrevistados no lograron concluir el I ciclo de enseñanza básica.

**Gráfico 3: Estado civil de los entrevistados**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

El estado civil de los trabajadores y su comportamiento laboral es un tema de constante estudio entre los expertos, para el estudio realizado se refleja que un 42% de los entrevistados se encuentra casado, esto significa 21 de 50 entrevistados, un 24% posee una relación en unión libre lo cual representa 12 de 50 entrevistados, un porcentaje del 16% o 8 de 50 cambiaron su estado civil y se encuentran actualmente divorciados. Nueve de los cincuenta entrevistados, es decir, un 18% se declara soltero. Aunque cada persona tiene su propio tiempo cronológico, es importante relacionar que un 12% de los entrevistados (6 individuos) se encuentran jóvenes con edades entre los 18 y 26 años lo cual hace pensar que la mayoría del rango de solteros pertenece a este segmento, por otra parte la mayor parte de la fuerza laboral (70%) con edades entre 26-50 años se reparten relaciones de convivencia en sus diferentes modalidades.

**Gráfico 4: Rango de años de experiencia laboral de los entrevistados**

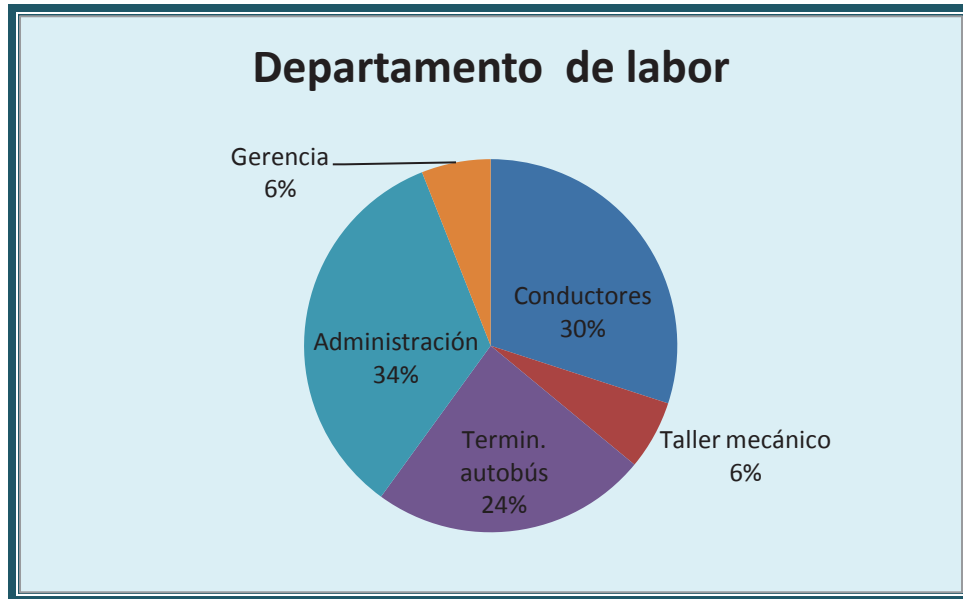


**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Las condiciones laborales actuales requieren que sus colaboradores posean una combinación entre destrezas, habilidades, conocimientos y experiencia laboral para garantizar el éxito empresarial y manejar con asertividad los diferentes procesos. El estudio realizado arroja que un 32% de los entrevistados cuentan con 20 o más años de experiencia laboral, un 26% entre 5 y 10 años de experiencia, mientras que un 22% se localiza entre 15 a 20 años de vida laboral activa, un 14% de los entrevistados se encuentra en 10 a 15 años. Al observar porcentajes altos de colaboradores con experiencia laboral, es imprescindible mencionar que la mayoría de los mismos acumula esa experiencia en el sector autobusero costarricense. Un 68% de los entrevistados cuentan con amplia experiencia, es decir, 34 de 50 colaboradores posee más de 10 años de experiencia laboral, el sector puede fortalecerse de su constancia y estabilidad, sin embargo, puede también caer en errores de peso cuando existe poca innovación y “ojos cansados”.



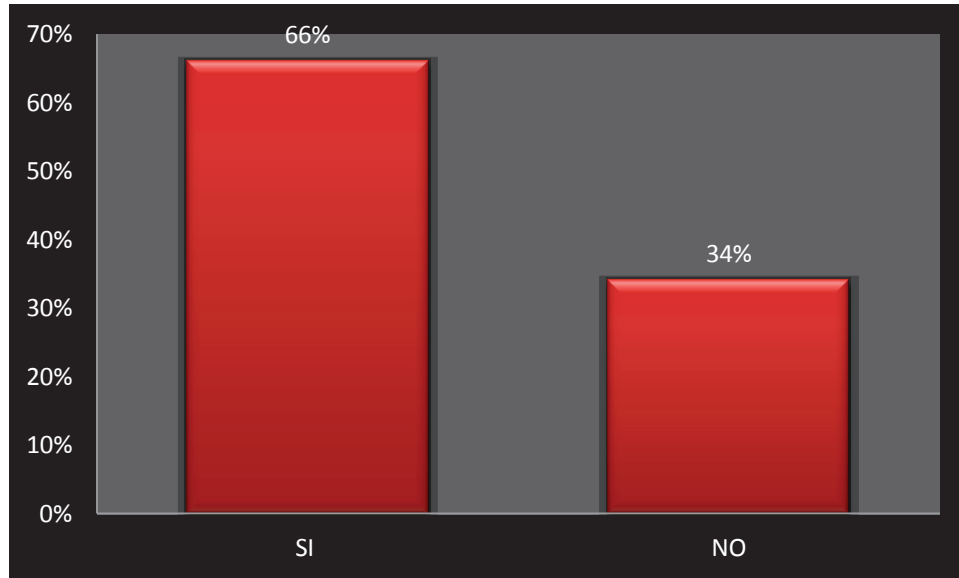
**Gráfico 5: Departamento en Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. para el cual labora**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

El departamento laboral predominante de los entrevistados es administración con un 34%, aquí se incluyen los departamentos de contabilidad, cobros, cajeros, analistas informáticos. Los conductores representan un 30% de los entrevistados, es importante mencionar que a nivel empresarial el porcentaje de conductores mantiene un parámetro similar no excediendo un 40% de su nómina, los entrevistados que laboran en las diferentes terminales de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A., a saber, Terminal de San Ramón, Terminal de Puntarenas y Terminal de San José representan un 24% y sus labores se concentran en aseo, limpieza, mantenimiento, control y chequeo autobusero y administradores de terminales. Finalmente diferentes colaboradores que participaron en los cuestionarios representan a la Gerencia de la empresa en sus áreas operativa, financiera y administrativa.

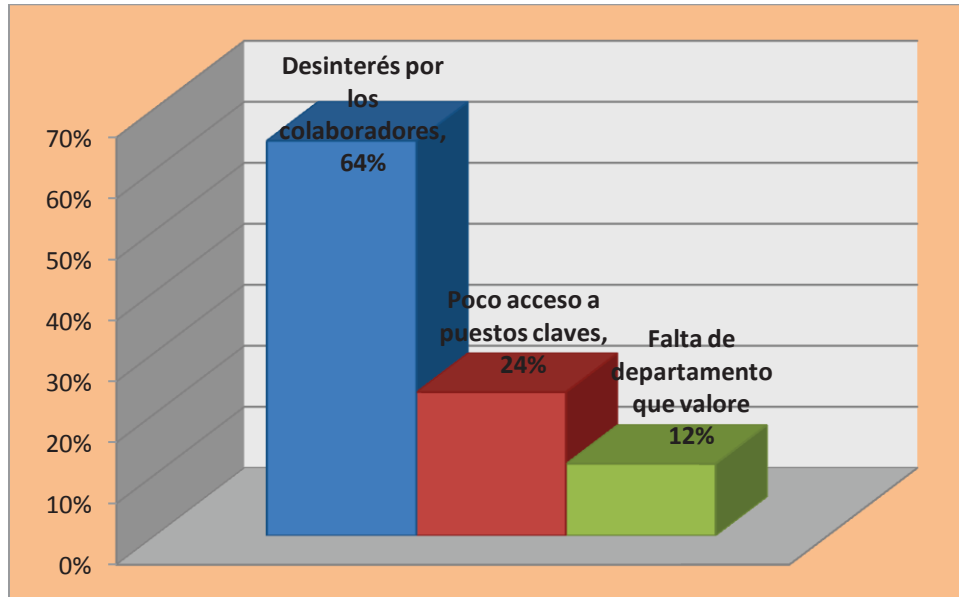
**Gráfico 6: Brindan las empresas de servicio público remunerado modalidad autobusera oportunidades de desarrollo a los colaboradores en sus diferentes ámbitos**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Al preguntarle a 50 colaboradores acerca de la oportunidad de desarrollo que a su juicio o de acuerdo a su experiencia brindan las empresas de servicio público remunerado modalidad autobusera, un 66% responde que si existen oportunidades verdaderas de desarrollo personal – profesional. Un 34% responde de manera negativa expresando que no existen o no consideran que las empresas autobuseras vuelvan su mirada a los niveles laborales inferiores en el momento de brindar oportunidades de desarrollo. Para las empresas que desean aumentar su competitividad, es de vital importancia brindar a sus colaboradores las oportunidades que los haga experimentar un aumento en su calidad de vida profesional, personal y familiar. Las empresas deben comprometerse con su talento humano, explotar las habilidades y destrezas en cada uno de ellos y brindarle herramientas que les permita aportar trabajo de excelencia.

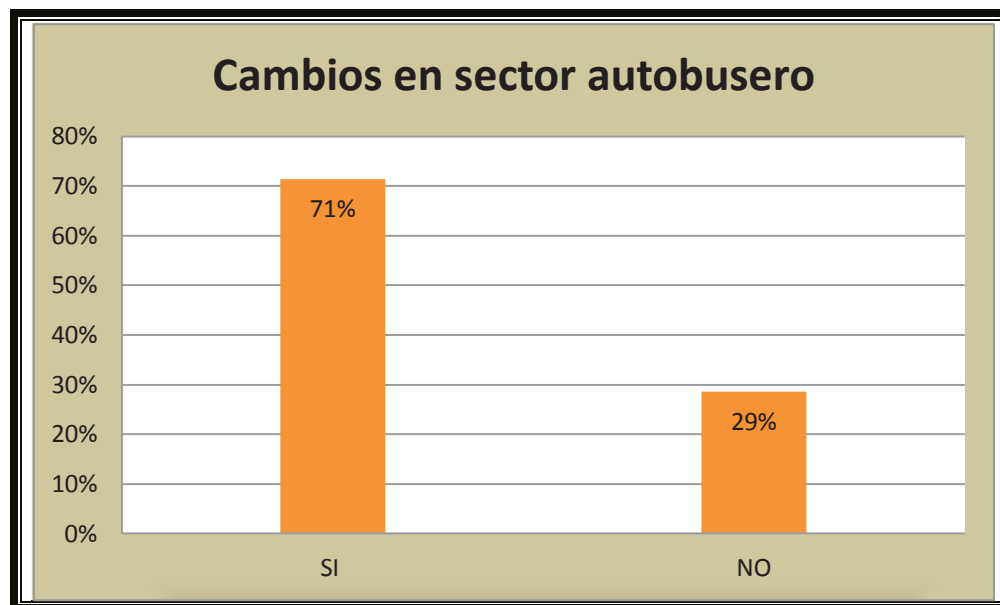
**Gráfico 7: Razón por la que se considera que las empresas autobuseras no brindan oportunidades de desarrollo a sus colaboradores**



**Fuente: Elaboración propia 2015**

El 34% (17 colaboradores) que respondió el cuestionamiento anterior de manera negativa, coinciden en tres razones fuertes para considerar que las empresas autobuseras en Costa Rica no brindan oportunidades de desarrollo a sus colaboradores. De los 17 colaboradores un 64% considera que los empresarios y los niveles jerárquicos administrativos superiores muestran desinterés por el bienestar y progreso de sus colaboradores, un 24% considera que el acceso a puestos claves o con opciones de desarrollo se maneja de manera discreta, imponiendo un techo en niveles inferiores, finalmente un 12% considera que las oportunidades de desarrollo son nulas debido a la inexistencia de un departamento de recursos humanos que valore al sector laboral.

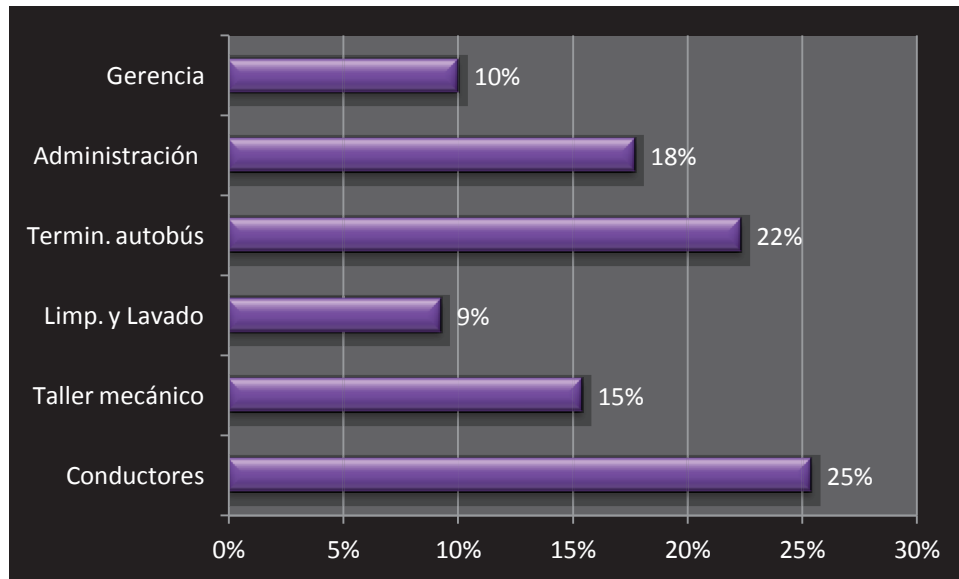
**Gráfico 8: Cambios en el sector autobusero que brinden oportunidades de trabajo y desarrollo para los costarricenses**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Las empresas no operan solas, el rápido crecimiento de las transacciones comerciales entre países requiere necesariamente del ajuste y puesta en marcha de planes por parte de los administradores, que le permita a las empresas no solamente subsistir, sino crecer y competir consigo mismas y con su propio sector productivo, el cual tiende a expandirse de igual manera. Al preguntarle a los colaboradores si consideraban que se presentarían cambios en el sector autobusero que brinden oportunidades de trabajo y desarrollo para los costarricenses; un 71% respondió de manera afirmativa, mientras el restante 29% considera que el sector autobusero es muy dependiente de las resoluciones gubernamentales, lo cual a su vez desemboca en pocos o nulos cambios relacionados a infraestructura, servicio y tecnologías para mejorar el servicio al usuario final.

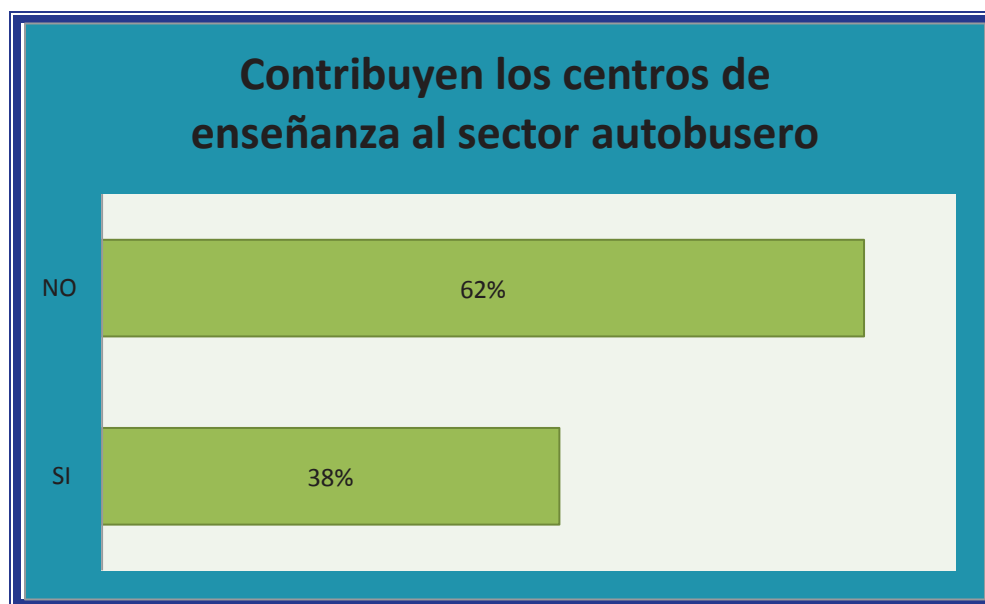
**Gráfico 9: Departamentos o áreas que se considera que requieren mayor desarrollo académico o especialización de sus colaboradores**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Como se reflejó en resultado de cuestionamiento número 2, los colaboradores de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. y en general en el sector autobusero reflejan indicadores de escolaridad que no son los mejores, ante esta situación se presenta un reto para empresarios, administradores y autoridades competentes en formalizar y estandarizar un sector de servicio público concesionado a manos privadas. Dentro de las áreas que demandan mayor desarrollo académico, según los entrevistados; se refleja un 25% en conductores de autobús, un 22% en personal administrativo para laborar en terminales autobuseras dentro de las que se incluye cajas, cobro, administradores. Dentro de la administración se requiere un 18% perteneciente a contadores en sus diferentes ramas, informáticos, recursos humanos y especialistas en gestión ambiental. Un 15% pertenece a demanda del taller mecánico, donde se reconoce fácilmente la necesidad mecánicos eléctricos, especialistas en electrónica. Como datos finales el requerimiento de formación académica en niveles gerenciales muestra un 10%, nace un comentario generalizado entre los entrevistados quienes afirman que cada puesto o profesión debe estar en constante formación que les permita tomar decisiones asertivas en beneficio de programas institucionales y políticas públicas.

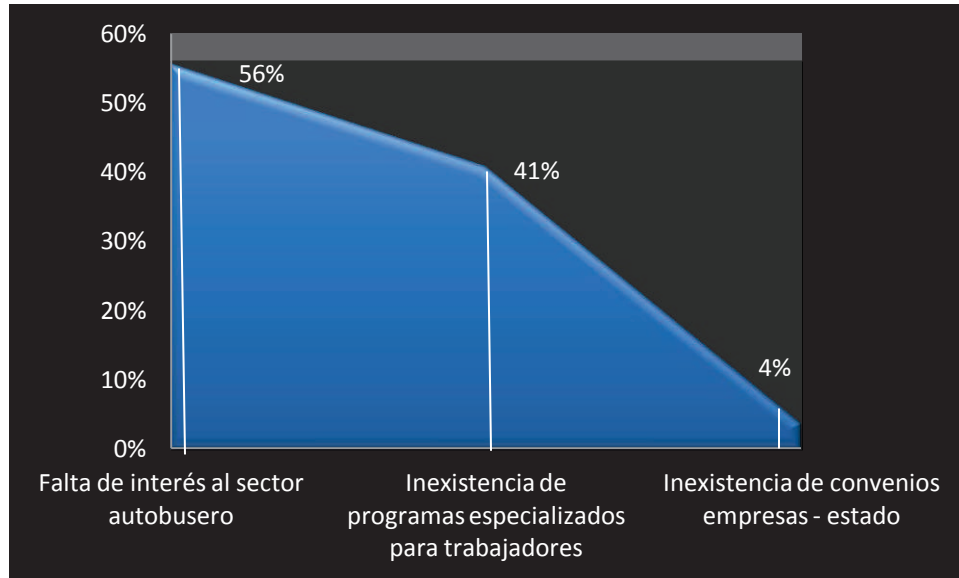
**Gráfico 10: Los centros educativos y sus programas de enseñanza o especialización contribuyen en la formación de trabajadores para el sector autobusero en Costa Rica**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

El estado y su programa de educación juegan un papel fundamental en el desarrollo de su población y, por consiguiente, en los indicadores de país, según los resultados obtenidos de las 50 entrevistas aplicadas en relación a la interrogante del papel de los centros educativos y sus programas de enseñanza o especialización en la formación de trabajadores para el sector autobusero en Costa Rica, un 62%, es decir, 31 de 50 entrevistados considera que el estado y sus programas de educación no contribuyen en el proceso integral de educación, un 38% considera que el estado por medio de sus órganos rectores en educación si brindan las herramientas para formar trabajadores que aporten al sector de servicio de transporte público remunerado modalidad autobús en Costa Rica.

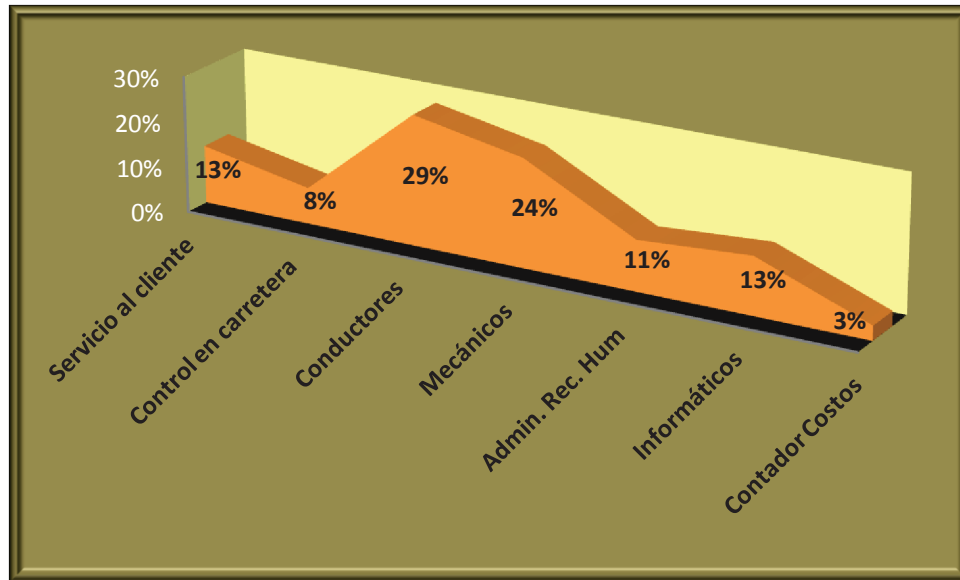
**Gráfico 11: Razón por la que los centros de enseñanza y sus programas no contribuyen a la formación o especialización de trabajadores para sector autobusero costarricense**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Como se reflejó anteriormente, 31 de los 50 entrevistados no considera que los centros de enseñanza formen trabajadores para el sector autobusero, de ellos un 56% consideran que la razón principal por la cual los centros de enseñanza y sus programas no contribuyen a la formación o especialización de trabajadores para sector autobusero costarricense es la falta de interés gubernamental hacia este sector que aporta solamente un 2% del ingreso total nacional. Un 41% reconoce que existe un interés por parte del estado, pero se falla en el establecimiento de programas para la especialización en las diferentes áreas, a saber: conducción, mecánica, administración, informática. Por su parte un 4% menciona que la relación entre empresas autobuseras y el estado es deficiente, por esta razón el divorcio perjudica al trabajador que ve frustradas sus intenciones de aportar ideas innovadoras a un sector de servicio público.

**Gráfico 12: Tendencia o demanda de colaboradores en áreas o departamentos en las empresas el sector autobusero costarricense**

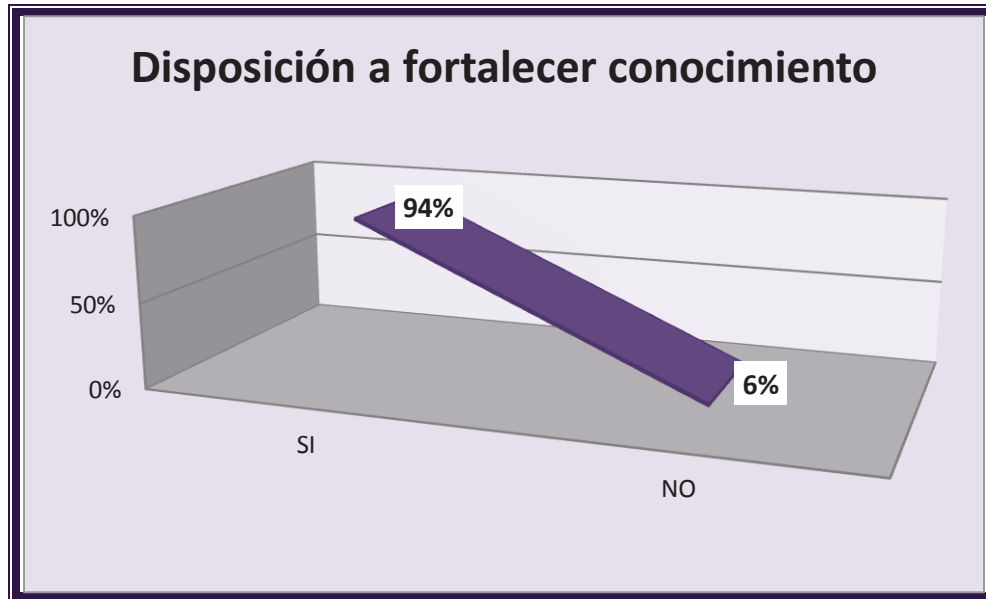


**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Las autoridades respectivas están en la obligación de conocer hacia dónde se perfilan los diferentes sectores productivos del país, con base en ello se preparan programas que les permita a los ciudadanos optar por una carrera profesional, donde alcancen su satisfacción, por ende, el aporte a la masa laboral requerida. Según datos resultantes existen una fuerte demanda de conductores con un resultado del 29%, seguido de un 24% en mecánicos cuyo énfasis abarca temas de electrónica, con un 13% se sitúa la demanda por informáticos y personal para servicio al cliente, un área fundamental que refleja un 11% se establece en profesionales en recursos humanos, de manera curiosa debido al panorama costarricense de las últimas semanas donde es cuestionado el modelo tarifario establecido, se observa como existe requerimiento de control en carretera con un 8% y finalmente un adecuado control contable mediante el énfasis de contabilidad de costos.



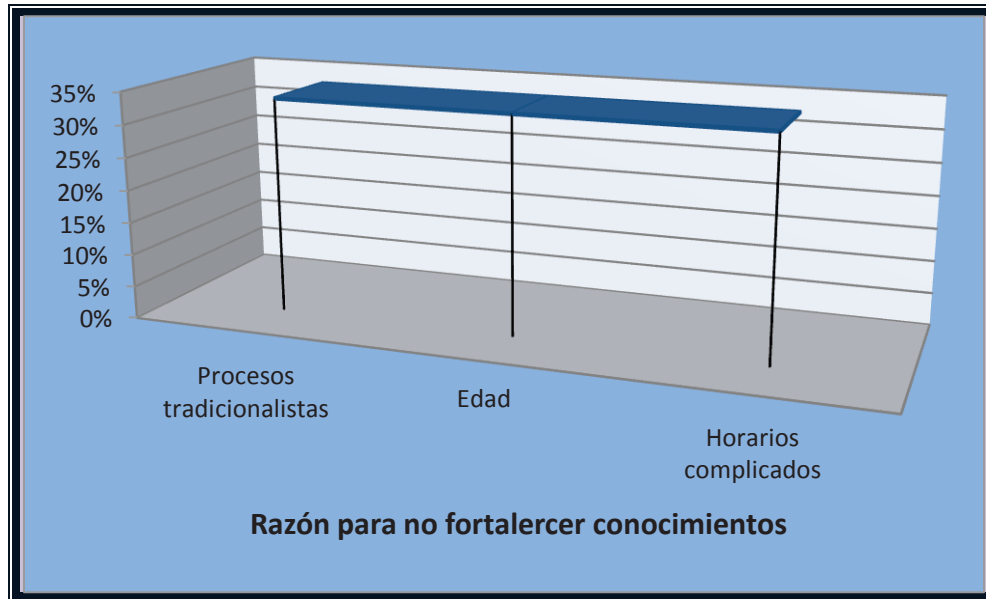
**Gráfico 13: Disposición a iniciar o fortalecer conocimientos en áreas de alta demanda del sector autobusero costarricense**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

El desarrollo no puede llegar solo, debe existir un acuerdo entre empresarios, colaboradores y entes gubernamentales. De los 50 entrevistados un 94% estaría dispuesto a iniciar o fortalecer sus conocimientos tanto en las áreas propias de su labor como en otras ramificaciones relacionadas al sector. Solamente un 6% que representa 3 colaboradores de 50 no estarían dispuestos a fortalecer sus conocimientos relacionados al sector autobusero. Estudios anteriormente realizados demuestran que el poderío de una empresa está en los niveles de especialización, debido a la continua innovación de las flotillas autobuseras y la introducción de equipos tecnológicos a nivel mundial, los colaboradores deben estar capacitados para hacerle frente a tales retos, expertos coinciden que se debe dar empoderamiento a los niveles menores para complementar la estructura organizativa centralizada que fija los planes por realizar en corto, mediano y largo plazo, pero para que se cumpla esta premisa debe existir disposición de los colaboradores por aprender, si se considera el resultado de las entrevistas aplicadas, el primer paso está garantizado.

**Gráfico 14: Razón para no iniciar o fortalecer conocimientos en áreas de alta demanda del sector autobusero costarricense**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Como se mencionó en la respuesta anterior, solamente 3 entrevistados se negarían a fortalecer sus conocimientos o iniciar un proceso preparatorio en su área o en otra ramificación, asociada al sector de transporte público remunerado modalidad autobusera. Cada uno de ellos tuvo su propia razón expresando un 33.3% para cada elemento asociado, en primer lugar un aspecto relacionado a la edad, el entrevistado posee un pensamiento más cercano al retiro o pensión que al incremento de conocimiento en áreas del sector autobusero, otro elemento que sale a flote radica en lo tradicional de los sistemas de educación y como el entrevistado percibe que dicho modelo no aporta mayor valor a su etapa de crecimiento, finalmente un elemento que impide el fortalecimiento de conocimientos radica en lo complicado de los horarios de labor dentro del sector autobusero, donde existen jornada diurna, nocturna, mixta, días libres acumulados, entre otros.

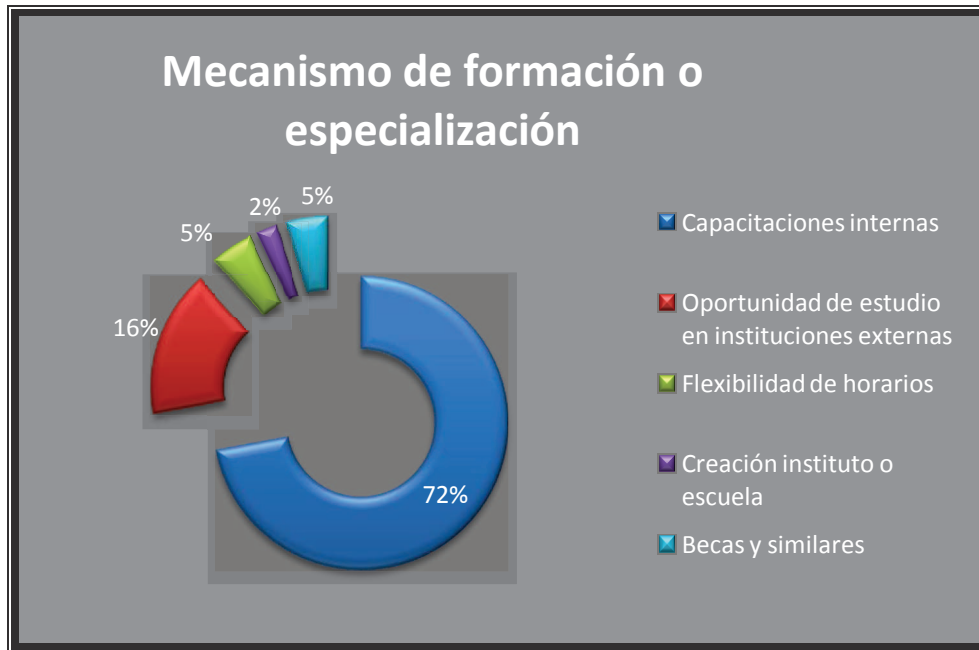
**Gráfico 15: Grado de responsabilidad de las empresas en la formación de talentos y en la especialización de sus trabajadores**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Las empresas deben ser formadoras de talento. Esa es la conclusión a la cual llega el 88% de los entrevistados, es decir, 44 de 50 entrevistados. Por su parte un 12% considera que la formación es un elemento aislado del mundo empresarial, donde la persona es única responsable de su propio desarrollo. Las empresas dentro de sus prácticas empresariales responsables deben velar por el crecimiento de sus colaboradores, en tiempos actuales la selección, la formación y el desarrollo de los diferentes equipos institucionales constituyen elementos de primer orden en la escalada hacia el éxito empresarial.

**Gráfico 16: Método bajo el cual las empresas pueden contribuir en la formación de talentos y en la especialización de sus trabajadores**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Cuarenta y cuatro de los cincuenta entrevistados respondieron afirmativo referente a la responsabilidad de las empresas autobuseras en la formación de trabajadores, de ellos un 72% considera que las capacitaciones internas son el mejor instrumento para especializar a sus colaboradores, como mencionan Laudon, K.C. y Laudon, J.P. (2007) “los sistemas de información dan a las empresas la posibilidad de manejar toda su información, tomar mejores decisiones y **perfeccionar** la ejecución de sus procesos de negocios”. Como las empresas no poseen en algunos casos la infraestructura o los instrumentos necesarios, un 16% considera que la ayuda debería ser mediante la oportunidad de capacitarse en instituciones externas, para lograrlo un 5% de los entrevistados menciona que flexibilizando los horarios y otro 5% considera que las becas o similares pueden determinar un adicional importante en la armoniosa relación obrero – patronal.

## **Conclusiones**

Una vez concluida la investigación, se procede a realizar un análisis de las principales conclusiones sobre el tema planteado, así como efectuar aportes proactivos a la investigación desde la perspectiva del autor. Es necesario recalcar el objetivo general y los objetivos específicos establecidos al inicio de la presente investigación, para determinar si el estudio elaborado a lo largo de diez semanas cumplió o no con las expectativas.

Como objetivo general se tenía, determinar la cantidad de técnicos y las especialidades requeridas para cubrir la demanda laboral en Costa Rica del servicio público remunerado modalidad autobusera, de manera que los programas y enfoques educativos en las diferentes instituciones orienten a la fuerza laboral, brindándoles una oportunidad real de aportar a las diferentes empresas autobuseras con conocimiento e instrumentos de actualidad.

Dentro de los objetivos específicos se mencionó:

- Analizar las oportunidades de desarrollo que presenta el sector autobusero costarricense ya sea por sus características o de acuerdo a las exigencias del mercado mundial.
- Identificar el papel de los centros educativos y sus programas de enseñanza en la formación de una clase trabajadora acorde a las necesidades y exigencias del mercado laboral.
- Definir el papel de las empresas en la formación de talentos y en la especialización de sus trabajadores para cubrir demandas laborales operativas de futuro inmediato o largo plazo en el sector de transporte público modalidad autobusera.

Como conclusión al objetivo general se logró determinar la cantidad de técnicos y las especialidades para cubrir la demanda laboral en Costa Rica del servicio público remunerado modalidad autobusera, desde años anteriores los gobiernos han tenido dentro sus planes de gobierno la reestructuración vial y un eficiente sistema de transporte público remunerado en la modalidad autobusera, sin embargo, para lograrlo se debe conocer y determinar aspectos del propio sector y su utilitario final, además determinar las necesidades laborales de las empresas concesionarias para encontrar una anhelada armonía.

## Investigación Empresarial

---

Bajo la línea de la entrevista aplicada a 50 funcionarios de la empresa autobusera Empresarios Unidos de Puntarenas S.A., se logró determinar que efectivamente **sí** existen oportunidades de desarrollo tanto en empresa mencionada como la perspectiva que tienen los entrevistados de otras empresas autobuseras de Costa Rica. Para las empresas que desean aumentar su competitividad, es de vital importancia brindar a sus colaboradores las oportunidades de desarrollo que le permitan experimentar un aumento en su calidad de vida profesional, personal, y familiar.

El estudio demostró que existe una fuerte estabilidad de la masa laboral en este sector, lo cual es a todas luces un indicador positivo si se correlaciona al nivel de experiencia que aportan estos costarricenses en su labor diaria. El mundo laboral cambia constantemente y los compromisos de los trabajadores igualmente deben adaptarse a las demandas y necesidades, como resultado interesante se menciona que una mayoría casi absoluta está en disposición de capacitarse o fortalecer su conocimiento en otras afines al sector autobusero.

Como tema de actualidad los principales medios de transmisión masiva en sus diferentes modalidades destinan recursos a temas como: pago electrónico en los autobuses, introducción de energías limpias en los medios de transporte, introducción de sistemas de seguridad dentro de las unidades automotoras, inclusión de dispositivos tecnológicos en las terminales y dentro de las autobuses en beneficio del usuario y el constante tema de servicio al cliente o usuario final. El estudio reflejó que se requiere de colaboradores con las competencias, destrezas y conocimientos necesarios en áreas como: conductores de autobús, mecánicos eléctricos, informáticos, personal en recursos humanos y servicio al cliente, personal para control en carretera y contabilistas en la modalidad de costos.

Para formar profesionales en estas áreas fue necesario identificar el papel de los centros educativos y sus programas de enseñanza, la investigación demostró que el grado de escolaridad de la mayoría de colaboradores vinculados a Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. y generalizado al sector autobusero es bajo, con predominio de secundaria incompleta. Igualmente los resultados demuestran que la mayoría de colaboradores, **no** considera que los programas de educación contribuyan a la formación o especialización de trabajadores para el sector autobusero, la razón principal que se logró determinar fue la falta de interés

# Investigación Empresarial

---

por parte de entidades de gobierno de destinar programas educativos y recursos al sector de transporte público remunerado modalidad autobusera.

En relación con el papel de las empresas en la formación de talentos y en la especialización de sus trabajadores para cubrir demandas laborales operativas de futuro inmediato o largo plazo, una mayoría de los entrevistados considera que las empresas son responsables de desarrollar fortalezas y buscar especialización, conociendo el talento de sus empleados, la obligatoriedad de aportar individuos con bases suficientes al sector se debe lograr según resultados alcanzados con capacitaciones internas, estableciendo además horarios laborales flexibles acorde a los intereses conjuntos, otra forma externada vincula el otorgamiento de becas y en menor medida los entrevistados consideran la creación de institutos o escuelas internas para crecimiento profesional.

## **Recomendaciones**

A manera de recomendación, el autor de esta investigación sugiere a individuos, núcleos familiares, empresarios, encargados de instituciones públicas y ciudadanía en general a:

- ✓ Es importante que las empresas autobuseras concesionarias de un bien público, y las instituciones públicas que las regulan converjan en la definición de proyectos tecnológicos y ambientales de interés costarricense, por ejemplo: compromiso de carbono neutro, dispositivos electrónicos de servicio al usuario, regulación tarifaria, seguridad ciudadana, servicio al usuario, entre otros.
- ✓ Brindar herramientas al Instituto Nacional de Aprendizaje para desarrollar el programa “conductor técnico de autobús” por medio del cual, capacita a los conductores en el servicio al usuario, en seguridad ocupacional, seguridad ciudadana y mecánica básica. El I.N.A. inició este programa en el año 2009 a petición de las mismas empresas, el diseño de programas similares en otras instituciones académicas puede permitir resultados halagadores para Costa Rica.
- ✓ Iniciar en Colegios Técnicos e instituciones académicas el desarrollo de programas para preparar mecánicos para equipo pesado, específicamente y de vital importancia mecánicos eléctricos, dado que el avance en la tecnología utilizada en la flota autobusera costarricense requiere de especialistas en electricidad y electrónica.

## Investigación Empresarial

---

- ✓ Para lograr adaptarse a cambios por tendencias y políticas públicas y privadas en el ámbito de medio ambiente, es necesario regular el sector autobusero que emite material contaminante en todo su proceso, entre los principales materiales utilizados en el sector autobusero, se encuentran: diesel, aleaciones de caucho, hierro, acero, aceites, papel, cartón, entre otros. La necesidad de formar profesionales en gestión ambiental y que los mismos puedan supervisar el sector autobusero es fundamental para obtener los resultados y mediciones internacionales que Costa Rica necesita en términos de sostenibilidad y medio ambiente.
- ✓ Las empresas autobuseras deben concientizarse de los temas de interés nacional y como los trabajadores costarricenses deben contar con las herramientas tecnológicas y los conocimientos necesarios para competir en un sector que cambia más por imposiciones gubernamentales que por visión empresarial.
- ✓ Las empresas proveedoras de los equipos tecnológicos deberían contar con planes suplementarios, para capacitar a los ejecutores de programas informáticos y los usuarios de equipos tecnológicos en talleres y oficinas de empresas autobuseras costarricenses.



# Investigación Empresarial

---

## **Bibliografía**

American Psychological Association. (2010). Publication manual of the American Psychological Association. (6 Ed.). Washington, D.C.: Author.

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (2015). Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Recuperado de: <http://www.aresp.go.cr/usuarios/contraloria-de-servicios/leyes-y-reglamentos/149-ley-7600>

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. (2a Ed.) México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3ª ed.). México. McGraw Hill Interamericana.

Consejo de Transporte Público (2015). Reglamento a la Ley 7969. Recuperado de: <http://www.ctp.go.cr/images/pdf/nuevaspublicaciones/reglamento%20a%20la%20ley%207969-version%20revisada%20mhzs%20cambios%20aceptados.pdf>

Heizer, J. y Render, B. (2007). Dirección de la producción decisiones estratégicas. (8A ED.). Madrid, España Prentice Hall

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

Instituto Nacional de Estadística y Censos (2012). Encuesta Continua de Empleo. Recuperado de: <http://www.inec.go.cr/A/MS/Encuestas/Encuesta%20Continua%20de%20Empleo/Metodologia%20C3%ADa%20M%20C3%A9todos%20y%20Procedimientos%20de%20la%20Encuesta%20Continua%20de%20Empleo.pdf>

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica (2015). Programa Nacional de Desarrollo 2015-2018. Recuperado de: [http://www.mep.go.cr/sites/default/files/banner/pnd\\_2015\\_018\\_alberto\\_canas\\_escalante.pdf](http://www.mep.go.cr/sites/default/files/banner/pnd_2015_018_alberto_canas_escalante.pdf)

Ministerio de Obras Públicas y transportes (2015). Proyecto de tecnificación de transporte Público. Recuperado de: <http://mopts101w2.mopt.go.cr/app/mopt/portal/extranet/PE-WAS->

## Investigación Empresarial

---

[NAE.nsf/xf\\_DispaAvisos.xsp?documentId=06257A710004627E06257DE40052A7D0&action=readDocument&tipo=not](http://NAE.nsf/xf_DispaAvisos.xsp?documentId=06257A710004627E06257DE40052A7D0&action=readDocument&tipo=not)

Organización Internacional de Trabajo (2014), Developing with jobs. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_243961.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_243961.pdf)

Ramírez, D.N. (2008). Contabilidad Administrativa. (8 Edic.). México: McGraw Hill.

Real Academia Española (2001). Diccionario. Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=t%C3%A9cnica>.

## Anexos

### **Anexo 1: Cuestionario aplicado**

El presente cuestionario ha sido elaborado para fines educativos, cuenta con la supervisión de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (U.L.A.C.I.T.) y tiene como propósito determinar, **¿cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en nuestro país del sector de transporte público modalidad autobusera?**

Brindar las respuestas a este estudio tomará aproximadamente diez minutos, es conveniente mencionar que no existen respuestas correctas o incorrectas, sus respuestas y comentarios son confidenciales, finalmente deseo agradecerle ya que su participación es fundamental.

**1. ¿Dentro de cuál de los siguientes rangos se ubica según su edad actual?**

- |                             |                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> 18-26 | <input type="radio"/> 42-50         |
| <input type="radio"/> 26-34 | <input type="radio"/> 50-58         |
| <input type="radio"/> 34-42 | <input type="radio"/> 58 o más años |

**2. Indique su más alto nivel de escolaridad.**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Primaria completa      | <input type="radio"/> Primaria incompleta      |
| <input type="radio"/> Secundaria completa    | <input type="radio"/> Secundaria incompleta    |
| <input type="radio"/> Técnico o especialidad | <input type="radio"/> Universitaria incompleta |
| <input type="radio"/> Universitaria completa | <input type="radio"/> Otro                     |

**3. Indique su estado civil.**

- Casado    Divorciado    Unión Libre    Soltero    Otro

**4. Por favor, indique el rango de años de experiencia laboral.**

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> Primer empleo | <input type="radio"/> 10-15 años |
| <input type="radio"/> 1-5 años      | <input type="radio"/> 15-20 años |

## Investigación Empresarial

---

5-10 años       20 o más años

**5. ¿Para cuál departamento de Empresarios Unidos de Puntarenas S.A. labora?**

Conductores       Terminales autobuseras

Taller mecánico y pintura       Administración

Limpieza y lavado       Gerencia

**6. De acuerdo a su experiencia en el sector autobusero, ¿considera que las empresas de servicio público remunerado modalidad autobusera brindan oportunidades de desarrollo a los colaboradores en sus diferentes ámbitos?**

SI       NO

**7. Si su respuesta anterior fue “no”, ¿cuál sería la razón por la que usted considera que las empresas de servicio público remunerado modalidad autobusera no brindan oportunidades de desarrollo a sus colaboradores?**

---

---

---

---

**8. En un mundo globalizado, donde la tecnología presenta avances en diferentes modalidades y sectores, ¿cree usted que el sector autobusero presente cambios que brinden oportunidad de trabajo y desarrollo para los costarricenses?**

SI       NO

**9. ¿En cuáles departamentos o áreas considera que las empresas autobuseras costarricenses requieren mayor desarrollo académico o especialización de sus colaboradores?**

Conductores       Terminales autobuseras

Taller mecánico y pintura       Administración

Limpieza y lavado       Gerencia

## Investigación Empresarial

---

10. Desde su perspectiva, considera que los centros educativos y sus programas de enseñanza o especialización contribuyen en la formación de trabajadores para el sector autobusero en Costa Rica.

SI

NO

11. Si su respuesta anterior fue “no”, ¿cuál sería la razón por la que usted considera que los diferentes centros de enseñanza y sus programas de enseñanza no contribuyen a la formación o especialización de trabajadores para el sector autobusero costarricense?

---

---

---

---

12. Desde su perspectiva, ¿existe en la actualidad alguna tendencia o demanda de colaboradores en áreas o departamentos en las empresas el sector autobusero costarricense? Por favor, indique en cuáles áreas.

---

---

---

---

13. ¿Estaría dispuesto a iniciar o fortalecer conocimientos en áreas de alta demanda del sector autobusero costarricense?

SI

NO

14. Si su respuesta anterior fue “no”, ¿cuál sería la razón por la que usted “no” estaría dispuesto a iniciar o fortalecer conocimientos en áreas de alta demanda del sector autobusero costarricense?

---

---

---

---

15. ¿Considera que las empresas autobuseras tienen algún grado de responsabilidad en la formación de talentos y en la especialización de sus trabajadores?

SI

NO

- 16. Si su respuesta anterior fue “sí”, ¿cómo podrían contribuir en la formación de talentos y en la especialización de sus trabajadores?**

---

---

---

---

Muchas Gracias