

Trabajo de investigación

*Daner Mendoza, ULACIT*

*2015*

## Tabla de contenido

Tabla de contenido .....	2
Capítulo I. Antecedentes e importancia del problema .....	2
Antecedentes .....	4
Justificación .....	5
Problema .....	6
Pregunta de investigación .....	6
Alcances .....	7
Capítulo II. Marco conceptual .....	9
Tipo de investigación .....	12
Capítulo IV .....	16
Análisis de resultados .....	16
Referencias .....	27
Anexos .....	29
Encuesta al empleador .....	28
Encuesta al estudiante .....	30

### Capítulo I. Antecedentes e importancia del problema

#### Introducción

El presente trabajo busca investigar y explicar la demanda real existente de puestos técnicos especializados en el sector productivo del país, especialmente en áreas de tecnología, para hacerle frente a la actual demanda. Con ello, se busca explicar si existe una necesidad real de puestos técnicos por parte de los empleadores y la relevancia que tienen estos puestos en el sector productivo del país; asimismo, busca definir la importancia de estos puestos especializados y la brecha actual entre la demanda y la oferta en el país.

### Trabajo de Investigación 3

Costa Rica es un país de economía abierta que desde la década de los noventa ha mostrado tasas de crecimiento en sus flujos de inversión extranjera directa, llegando a convertirse en uno de los países con el mayor porcentaje de inversión directa como porcentaje del PIB en América Latina, encontrándose este entre un 5% y 6%. (Corporación Financiera Internacional, 2014) . Al comienzo las empresas extranjeras se vieron atraídas hacia Costa Rica gracias a aspectos como la exoneración de impuestos (zonas francas) y el apoyo del Estado en diferentes aspectos comerciales y lo principal, por ser un país con un gobierno estable, sin conflicto, que sigue apostando a la educación como medio para conseguir un desarrollo y avance en todos los aspectos.

Actualmente Costa Rica se encuentra en tercera posición entre los países que muestran mayor inversión directa extranjera, encontrándose Panamá en la primera posición y Nicaragua en la segunda, claro está que en el caso de Panamá es por su canal y por el gran desarrollo en infraestructura con que cuenta. Sin embargo, según información proporcionada por la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), Costa Rica se diferencia del resto de países de la región por ser visto como un país estratégico para las multinacionales para tener en él sus operaciones, porque encuentran el personal humano calificado, estabilidad social y buen clima de negocios (Fernández, 2014).

Por ello el 38% del IED para el 2015, se repartió en tres principales sectores estratégicos fuera del Área Metropolitana (que va desde Paraíso de Cartago hasta San Ramón de Alajuela).

Luego de un proceso de investigación de ocho meses, el mapeo general de las ciudades emergentes reconoce tres áreas geográficas (Pacífico Norte, Pacífico Central y el Atlántico) y ya se está trabajando en la segunda etapa para valorar la Zona Norte y Sur del país (Fernández, 2015).

Por ello es necesario evaluar el nivel de preparación de la población para satisfacer la demanda de los diferentes sectores productivos del país, específicamente el sector técnico especializado, ya que se cuenta con un alto nivel de desempleo y el grado de escolaridad se encuentra muy directamente relacionado con ello. Según el vigésimo Informe del Estado de la Nación para el 2013 (Programa Estado de la Nación, 2013), Costa

## Trabajo de Investigación 4

Rica registró una de las tasas de desempleo más altas de los últimos quince años y uno de los mayores niveles de desigualdad, lo cual se encontraba directamente relacionado con el nivel de escolaridad de la población.

Este proyecto desarrolla lo relacionado con la demanda de nuestro país en el sector técnico especializado y el grado de preparación con la que la población cuenta para satisfacer dicha demanda, con el fin de determinar la cantidad aproximada de técnicos especializados que se necesitan en el país.

### **Antecedentes**

Costa Rica, según un estudio realizado por el Programa Estado de la Nación llamado el Informe Estado de la Ciencia, presenta una escasez de técnicos con alto grado de especialización en áreas de tierra, espacio, biotecnología e ingenierías (Barquero, 2014).

De igual forma, el informe indica que el país se encuentra por detrás del promedio de la región en cuanto al porcentaje de graduados a nivel de postgrado de ingenierías y tecnologías, ya que es solo de un 6%, mientras que el de América Latina es de un 14%. De la mano con esto apunta a que en el país existe una carencia en cuanto a técnicos medios y superiores se refiere, mientras tiene gran oferta en cuanto a operarios calificados.

Por otro lado, en su investigación la Coalición de Iniciativas y Desarrollo (CINDE, 2015) argumenta que es necesaria una mejora entre las carreras ofertadas por las distintas instituciones universitarias y la demanda laboral real de estos puestos disponibles, y las áreas de estudio de la población, indicando con ello una necesidad estimada de 36.000 técnicos especializados entre el año actual hasta el 2020.

La apertura en telecomunicaciones trajo consigo un incremento en la necesidad de técnicos en telefonía, cableado e Internet, menciona Ramírez, encargada de Conexión Laboral del Colegio Universitario Boston (Leandro, 2014).

La empresa especialista en contratación de personal Manpower desarrolló una investigación llamada “La escasez de talento continúa”, donde ratifica que a los empleadores se les dificulta encontrar los candidatos en puestos técnicos y otros como ingenierías, de acuerdo con el estudio que incluyó a 624 empleadores del país, el 51% de

los encuestados manifestaron la dificultad de encontrar los candidatos con estos requisitos específicos, esto quiere decir que el país no está produciendo los suficiente profesionales en carreras técnicas o en lo que el mercado está necesitando.

Según Juan Ramón Rivera, presidente de la Cámara de Industrias de Costa Rica, la promoción de profesionales en las áreas de ingeniería y técnicos es una prioridad como país (Leandro, 2014).

Según este mismo autor (Leandro, 2014), actualmente existe una falta de profesionales en las áreas de Ingeniería Industrial, Civil, Sistemas, técnicos informáticos y de redes, Finanzas y Contabilidad, representantes y gerentes de ventas y técnicos electricistas. Como se puede observar, es a nivel de técnicos donde existe una alta demanda laboral y es en la rama de tecnología de la información donde se da una de las más altas brechas entre oferta y demanda laboral, llegando a ser de hasta un 43% para el 2013. Un estudio de la empresa Cisco revela que en Costa Rica existen aproximadamente 4000 profesionales de IT, mientras que la demanda de las empresas es de 7232 profesionales (Parreaguirre, 2013).

### **Justificación**

A través de la presente investigación se podrá analizar la importancia de evaluar la relación entre los diferentes temas y su impacto directo sobre la economía y calidad de vida de Costa Rica ante la problemática de pobreza, desempleo y niveles de escolaridad. Según un estudio de simulación mostrado en el vigésimo Informe (Programa Estado de la Nación, 2013), sí existe una relación entre estas variables, siendo la educación uno de los factores mayormente determinantes para reducir los niveles de pobreza en el país, especialmente en un escenario donde todas las personas en estado de pobreza tienen la secundaria completa.

Ahora bien, según el Informe del Estado de la Nación, un 60% de la población trabajadora y que busca empleo no tiene secundaria completa (Programa Estado de la Nación, 2013), lo que deja solo un 40% de la población para satisfacer la demanda de aquellos sectores que buscan grados de preparación más altos y que no se está dando abasto

## Trabajo de Investigación 6

por la falta de personal calificado en estas áreas, y que generan las mayores fuentes de empleo y aportan mayor crecimiento al PIB al Costa Rica.

Por lo tanto con esta investigación se pretende dar a conocer la cantidad de puestos técnicos especializados que están siendo demandados en el sector productivo del país, para tener un panorama más amplio de los puestos técnicos por sector que están siendo demandados y que contribuirían al desarrollo productivo del país.

### **Problema**

Según los estudios consultados, el sector laboral tecnológico es uno en los que ha identificado una faltante de personal calificado, sin embargo, no existen estudios específicos sobre la cantidad de técnicos especializados necesarios y el impacto que tiene en el sector productivo del país.

Por eso, es importante saber cuál es la razón por la cual los empleadores no encuentran el personal idóneo para llenar las plazas vacantes en el sector tecnológico productivo del país.

### **Pregunta de investigación**

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

### **Objetivo general**

Determinar la demanda real de puestos técnicos en el sector laboral del mercado costarricense.

### **Objetivos específicos**

## Trabajo de Investigación 7

- Conocer la importancia de un título universitario o técnico en el sector productivo, como medio para lograr la contratación por parte de los empleadores en el sector tecnológico.
- Identificar las áreas específicas, en las cuales se necesita personal técnico para el desarrollo de la competitividad laboral en el país, con el fin incentivar a que se preparen más en estas áreas demandantes, para contribuir al crecimiento del país.
- Establecer el grado de dificultad que tienen los postulantes para conseguir empleo con el fin de conocer las competencias requeridas para satisfacer la demanda en el sector tecnológico del país.

### **Alcances**

Esta investigación contempla y se basa en la información y estudios existentes sobre el mercado laboral de Costa Rica, que como se desarrolló a lo largo del capítulo demuestran una brecha de escasez de perfiles técnicos especializados en el desarrollo productivo del país. Esta diferencia se da exactamente en la cantidad de técnicos disponibles en el país versus su demanda, la presente investigación busca indagar más a fondo el tema de cuántos técnicos especializados está demandando el mercado costarricense. Además, con la investigación se busca encontrar causantes de dicho comportamiento en el mercado actual, así como entender la importancia de los títulos técnicos especializados y conocer qué sector ejerce más demanda actualmente.

### **Limitaciones**

La presente investigación se limita al mercado costarricense en un sector específico que es el sector tecnológico, concretamente las empresas multinacionales que vienen al país y que encuentran limitaciones a la hora de contratar personal especializado.

## Trabajo de Investigación 8

Por lo tanto, esta investigación se va ligar específicamente a una empresa multinacional que demanda este tipo de trabajadores y no a todas las presentes en el país. Se limita a indagar a todas las empresas que encuentran una barrera para encontrar el personal calificado.



## **Capítulo II. Marco conceptual**

### **Conceptos**

#### **Historia de la organización**

Syniverse es una compañía global que produce tecnología y servicios para la industria de telecomunicaciones, la compañía ofrece soluciones tecnológicas en el uso de la telefonía móvil, servicio de data, *roaming* internacional, *next working*, *data base* y negocios inteligentes.

Es una empresa originaria de Estados Unidos de Norte América, fundada en 1987, con presencia global en países como Londres, Luxemburgo, Hong Kong, Argentina, Dubái y Costa Rica, entre otros.

#### **Misión**

Creamos innovaciones y soluciones basadas en sistemas de almacenamientos tipo nube (*cloud*), que garantizan experiencias de primer nivel al usuario final a través de servicios y productos en tiempo real.

#### **Visión**

Totalmente comprometidos con la innovación del potencial de las nuevas tecnologías y productos de comunicación operacional, geográficas y económicas.

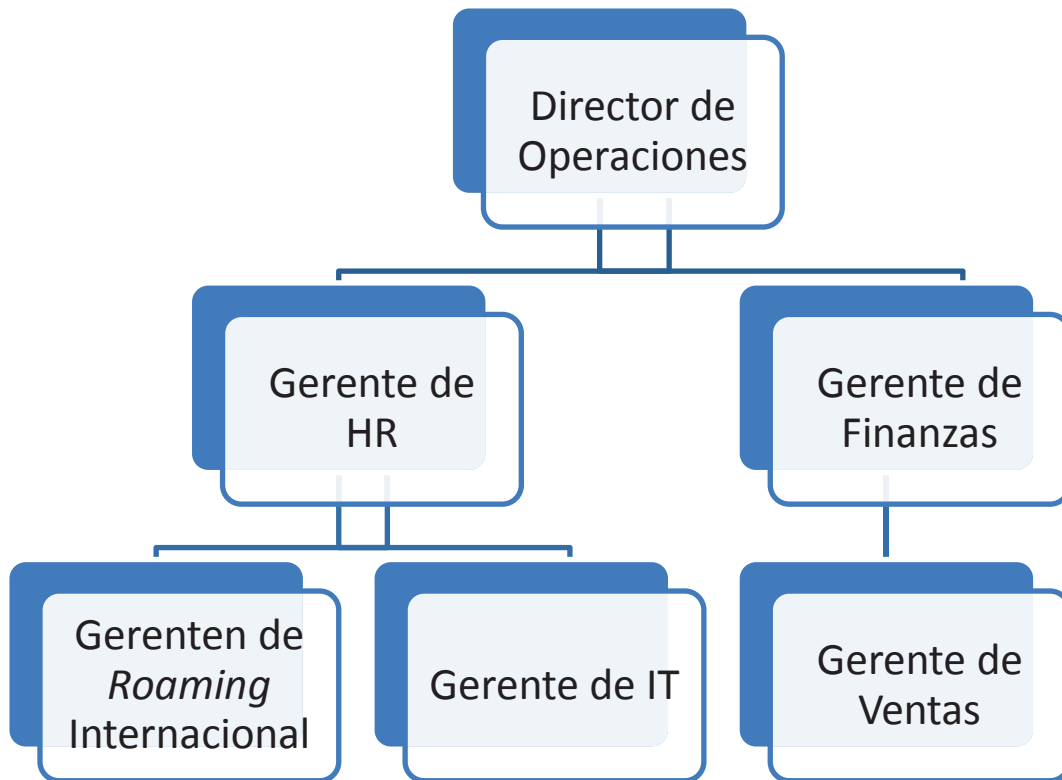
#### **Valores**

Respeto - Innovación – Compromiso al Cliente - Integridad Global- Comunidad

#### **Principios**

Respeto - Innovación – Compromiso al Cliente - Integridad Global- Comunidad

**Figura 1: Organigrama de Syniverse de las operaciones en Costa Rica**



**Fuente:** Elaboración propia, con datos de la empresa, 2015.

### **Logros**

Entre los logros más importantes a nivel global destaca que Syniverse adquirió la empresa MACH -que representaba su competencia-, asegurando con esta importante inversión ser una de las líderes en cuanto al servicio de *roaming* internacional se refiere.

### **Actividades**

Programas de ayuda social para el mes de diciembre, participación en ferias de empleo, convivios entre empleados, actividades deportivas.

**Productos/servicios**

Servicios de mensajería, *roaming*, *network*, productos de base de datos en tiempo real, negocios inteligentes, portafolio de inversión, desarrollo de *software*.

**Marco jurídico:** Syniverse sociedad anónima número 2-03102663276-001-001.

**Contacto, dirección, teléfono:** La empresa Syniverse se encuentra en San José, Costa Rica, Avenida Escazú, edificio 202 quinto piso.

Contacto Directo: Olger Rodríguez Gerente de Recursos Humanos para Costa Rica.

Teléfono: (506)2205-0281

**Canales de comunicación:**

Página web: <http://www.syniverse.com>

Teléfono: 2505-0215

Correo electrónico: [Costarica@syniverse.com](mailto:Costarica@syniverse.com)

Página de Facebook: <https://www.facebook.com/Syniverse.Technologies/timeline>

### **Capítulo III. Marco metodológico**

#### **Tipo de investigación**

Esta investigación es de varios tipos, primeramente es exploratoria, ya que como se describió anteriormente, ya existen estudios realizados sobre el tema de la falta de técnicos especializados para satisfacer la demanda laboral en el sector productivo del país, en diferentes áreas, entre ellas en el sector tecnológico, sin embargo, no existen estudios que incluyan específicamente las causas o factores que influyen sobre dicha falta.

De esta forma también la investigación llega a ser de tipo descriptivo, ya que dentro de los objetivos se incluye el lograr obtener información sobre las razones de dicha dificultad de las empresas para encontrar estos perfiles técnicos, la frecuencia de dicha demanda, los factores que se toman en cuenta para su selección, las características que deben tener los perfiles que buscan y otros factores de importancia como áreas específicas que se demandan y qué requieren los postulantes para calificar efectivamente en el tipo de plazas ofertadas.

La investigación también es correlacional ya se identifica que el grado de preparación de las personas influye notoriamente a la hora de optar por un empleo, asociado directamente con el título que un individuo posea. Según los estudios y artículos consultados se encuentra que las personas con un título técnico tienen más probabilidades de encontrar un trabajo incluso sin tener experiencia, es por esto que la investigación sería de tipo correlacional, al querer identificar la relación entre el grado de preparación y su valor al momento de la escogencia de personal para los empleadores.

#### **Enfoque**

La investigación tendrá tanto un enfoque mixto, porque recolecta lo cualitativo y lo cuantitativo en un mismo estudio, al querer buscar la cantidad de técnicos especializados que hacen falta en el sector productivo del país, así como los factores que influyen a la hora de optar por un puesto en el sector tecnológico productivo del país, para responder preguntas de investigación ante el planteamiento del problema.

### **Población**

La encuesta será realizada a una empresa del sector tecnológico, multinacional, dedicada a brindar servicios tecnologías en telecomunicaciones y a desarrollar productos y soluciones de *software*. La empresa lleva más de 25 años de haber iniciado sus operaciones, y en el país 3 años, generando una alta demanda en el mercado costarricense de más de 300 puestos técnicos especializados.

### **Muestra**

Se realizará una entrevista a un empleador y se aplicará a 50 estudiantes en carreras técnicas especializadas relacionadas con informática.

### **Fuentes**

Fuente primaria: Encuesta.

Fuentes secundarias: Documentos relacionados el tema de investigación, libros, periódicos digitales con temas relacionados con el tema investigado, entre otros.

**Cuadro 1: Operacionalización de las variables**

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Conceptuación</b>	<b>Instrumentalización</b>	<b>Operacionalización</b>
Conocer la importancia de un título universitario o técnico en el sector productivo, como medio para lograr la contratación por parte de los	Importancia del título universitario versus título técnico.	Grado de importancia del título especializado.	El título universitario es el elemento del diploma que designa el valor académico de los conocimientos y habilidades del individuo, dentro de una escala creada	Encuesta.	Preguntas: 1, 3, 4, 6, al empleador. Preguntas: 7, 10, 12 al postulante.

Trabajo de Investigación 14

Objetivo específico	Variable	Indicador	Conceptuación	Instrumentalización	Operacionalización
empleadores en el sector tecnológico.			por las instituciones de educación superior, para indicar la profundidad y amplitud de esos conocimientos y habilidades, en cuanto estos puedan ser garantizados por el diploma.		
Identificar las áreas específicas en las cuales se necesita personal técnico para el desarrollo de la competitividad laboral en el país, con el fin incentivar a que se preparen más en estas áreas demandantes, para contribuir al crecimiento del país.	Áreas	Áreas	Las áreas son actividades necesarias para completar o dar cumplimiento a un requisito establecido, que garantice la implantación total en un sistema de gestión.	Encuesta	Preguntas: 6 y 12 al empleador.

Trabajo de Investigación 15

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Conceptuación</b>	<b>Instrumentalización</b>	<b>Operacionalización</b>
Establecer el grado de dificultad que tienen los postulantes para conseguir empleo, con el fin de conocer las competencias requeridas para satisfacer la demanda en el sector tecnológico del país.	Grado de dificultad para conseguir un empleo.	Grado de dificultad	El grado de dificultad define aquellos inconvenientes o barreras, los cuales hacen difícil el alcance de un objetivo.	Encuesta	Preguntas: 7, 8, 9, 10, 11 al postulante.

**Fuente:** Elaboración propia, 2015.

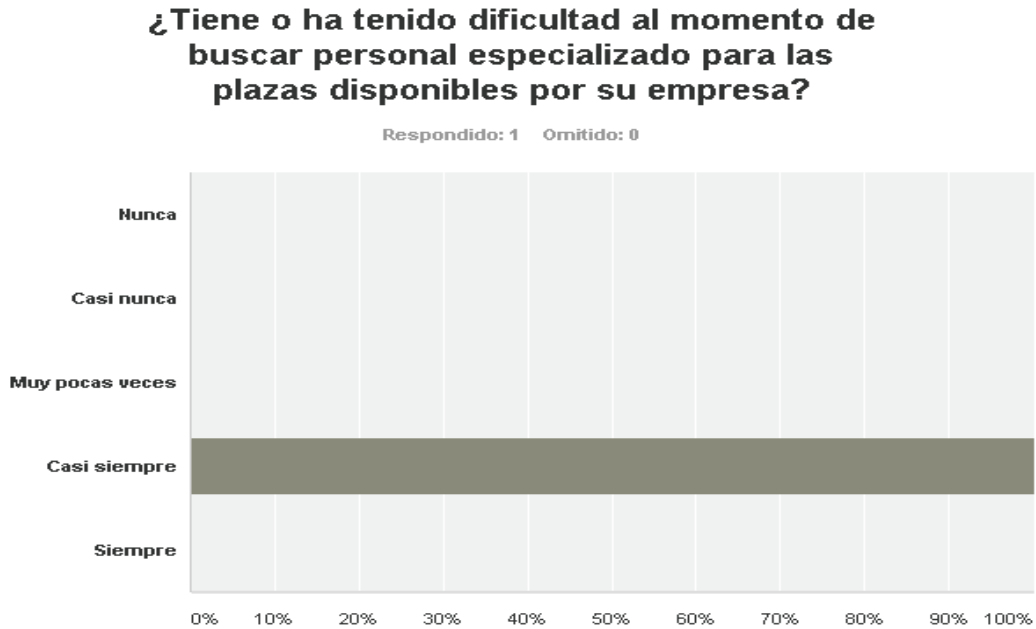
## Capítulo IV

### Análisis de resultados

El primer análisis de resultados muestra la encuesta aplicada a un empleador de una empresa multinacional de tecnología de la información. En esta se explican la mayor parte de las variables que forman la investigación. En el segundo análisis se muestran los resultados sobre el mercado laboral desde el punto de vista de los trabajadores, en este caso, profesionales ya graduados y cursando un puesto especializado que trabajan ya en un puesto especializado.

La primera encuesta aplicada al empleador -en este caso la empresa multinacional- busca en primer lugar determinar el grado de satisfacción de este en sus procesos de contratación. Como primer aspecto, se evalúa el nivel de dificultad al momento de buscar personal, donde se presentaron resultados negativos al tener la empresa una alta dificultad al momento de buscar personal para las plazas disponibles que tiene y ha tenido en periodos anteriores.

**Gráfico 1. Grado de dificultad en el proceso de búsqueda de personal**



**Fuente:** Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.



En segundo lugar, se evalúan también los factores por los que la empresa sí tiene o ha tenido dificultad para encontrar personal, donde el empleador indica que se ha debido únicamente a una escasez de postulantes, dejando de lado factores como diferencias en cuanto a las expectativas buscadas por los postulantes versus lo ofrecido por la empresa y personal sobre calificado.

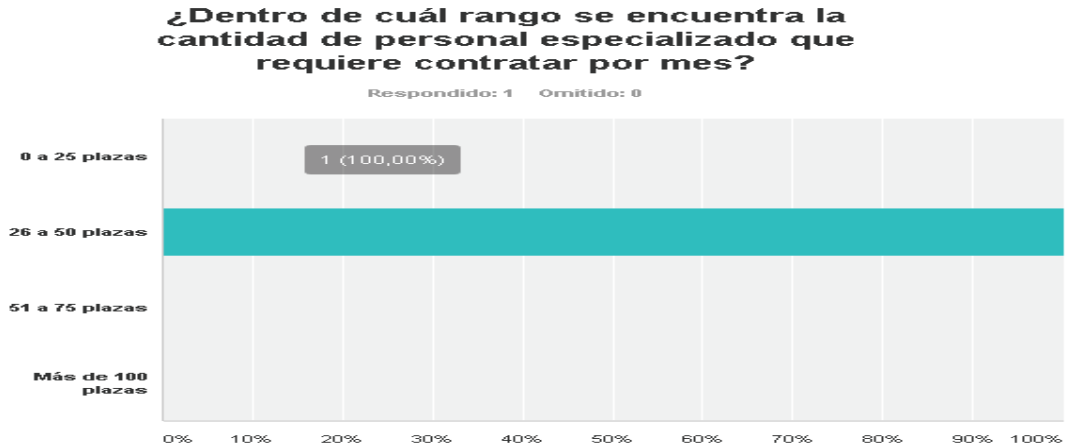
**Tabla 1. Factores por los que se ha tenido dificultad para encontrar personal**

Opciones de respuesta	Respuestas
Escasez de postulantes que califiquen para los puestos disponibles	100,00% 1
Diferencia en cuanto a las expectativas buscadas por los postulantes versus beneficios ofrecidos por su empresa	0,00% 0
Personal sobre calificado para las puestos disponibles	0,00% 0
No ha tenido problema alguno	0,00% 0
Otro (especifique) <span style="float: right;">Respuestas</span>	0,00% 0
Total	1

Fuente: Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.

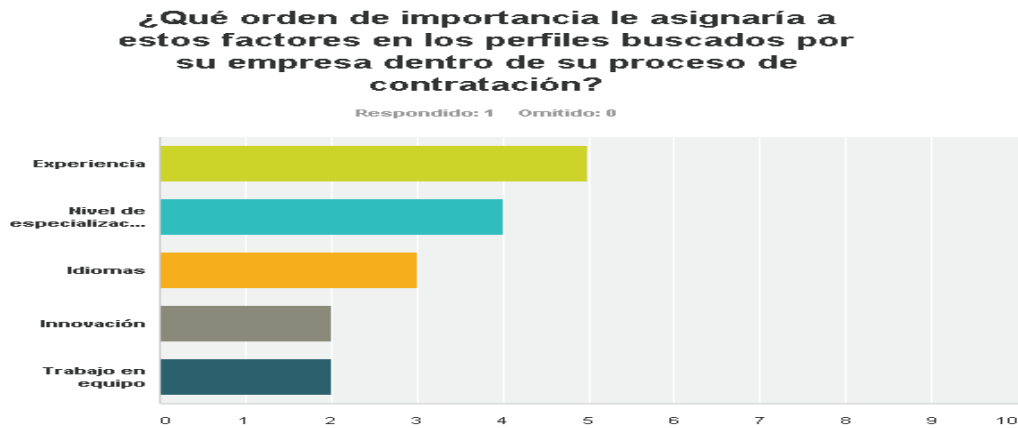
En tercer lugar, como se muestra en el siguiente gráfico, la cantidad de plazas que la empresa requiere contratar es de más de 38 por mes. Por su parte, de esa cantidad un 50% no se logra contratar, específicamente por falta de postulantes. Con esto, la brecha es bastante alta, en cuanto a puestos demandados que no ha logrado contratar la empresa en periodos anteriores.

**Gráfico 2. Rango de personal por contratar por mes**



**Fuente:** Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.

En cuanto a la segunda variable, que busca determinar la importancia de un título universitario versus un título de técnico al momento de buscar un puesto en el sector tecnológico, en este aspecto la empresa no tiene mayor problema en sus procesos de contratación para encontrar el personal que requiere, y el nivel educativo donde más ha percibido escasez no es directamente el que más busca en sus procesos de contratación. A su vez, es importante notar que uno de los factores de mayor importancia en los perfiles que busca la empresa es la experiencia, nivel de especialización técnica e idiomas, dejando por último la innovación y el trabajo en equipo.

**Gráfico 3. Factores de importancia en los perfiles por contratar**

Fuente: Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.

En cuarto lugar, como se muestra en la siguiente gráfica en cuanto a las competencias profesionales como una de las variables en evaluación para identificar las aptitudes y habilidades buscadas por la empresa, se tiene que las competencias más importantes para el empleador corresponden a las habilidades técnicas y resolución de conflictos, seguidas por el innovación y creatividad, siendo pensamiento crítico y trabajo en equipo las menos importantes. En general, con esto se tiene lo que la empresa considera como más importante dentro de los perfiles buscados para llenar las plazas en su empresa; sin embargo, es importante tomar en cuenta que si bien a unas se les asigna mayor importancia que a otras, todas son importantes para el empleador, aunque no al mismo nivel.

**Tabla 2. Factores de importancia en los perfiles por contratar**

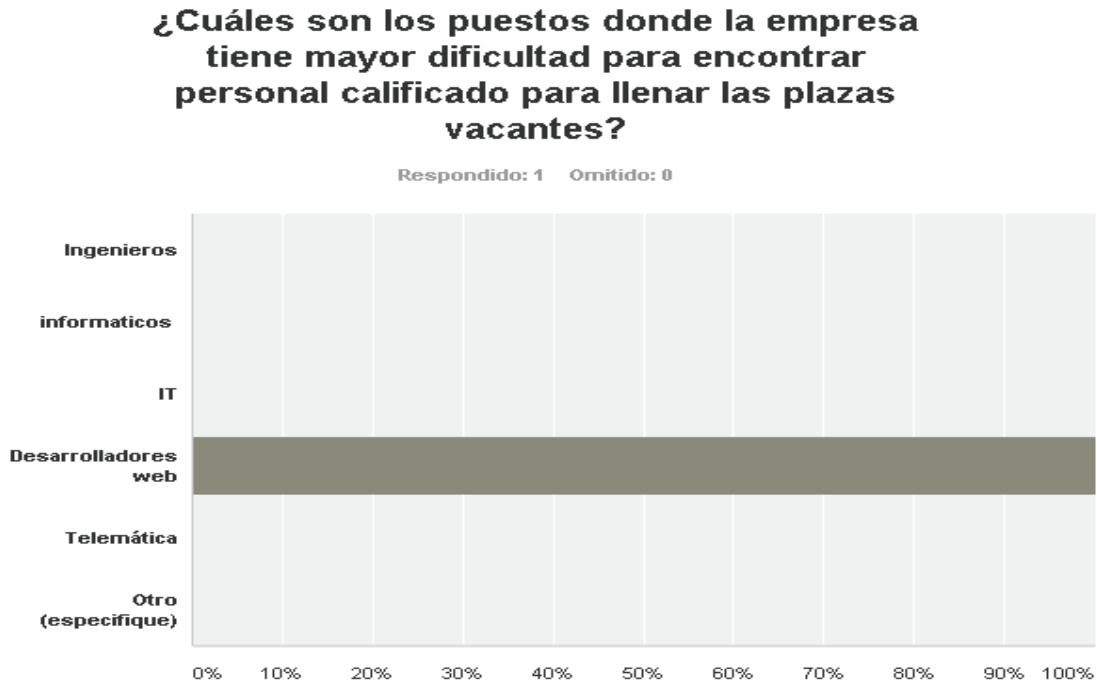
## Trabajo de Investigación 20

	1	2	3	4	5	Total	Promedio ponderado
▼ <b>Habilidades técnicas</b>	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 1	1	5,00
▼ <b>Pensamiento crítico</b>	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0	0,00
▼ <b>Resolución de conflictos</b>	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 1	0,00% 0	1	4,00
▼ <b>Trabajo en equipo</b>	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0	0,00
▼ <b>Innovación y creatividad</b>	0,00% 0	100,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	1	2,00

Fuente: Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.

Finalmente, como se muestra en la siguiente gráfica en cuanto a los puestos con más dificultad de encontrar profesionales por la empresa, se tiene que corresponden a desarrolladores web, donde no encuentra el personal idóneo.

**Gráfico 4. Factores de importancia en los perfiles por contratar**



Fuente: Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.

### Encuesta al postulante

Por otro lado, el análisis que complementa la evaluación realizada a la empresa entrevistada, se da también en el mercado laboral desde la perspectiva de los postulantes que según su carrera concursan en los puestos que la empresa ofrece.

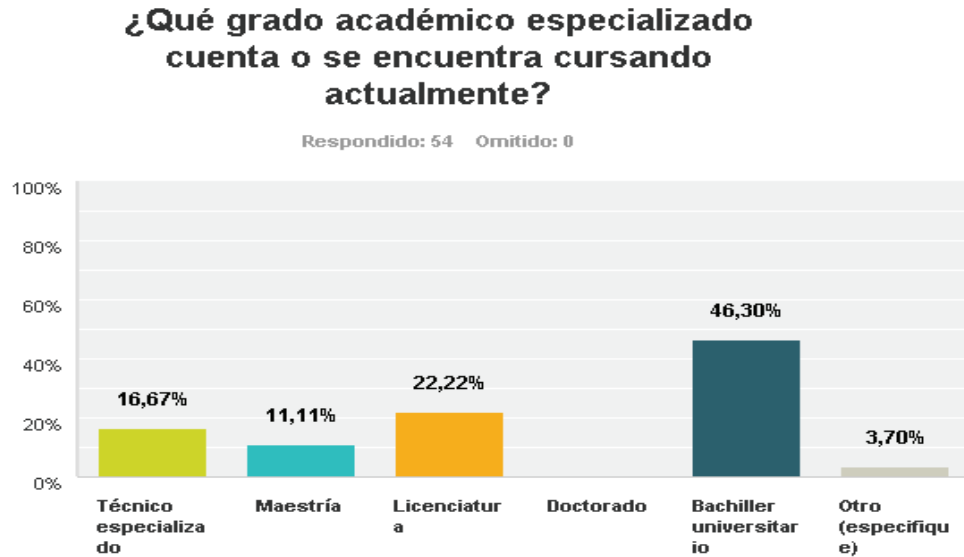
En este aspecto se tiene una muestra de 54 estudiantes, los cuales cursan o han cursado carreras ajenas a aquellas en las que a la empresa le es difícil contratar candidatos idóneos.

En cuanto a nivel académico se refiere, se tiene que la mayoría de los encuestados -alrededor de 46,30%- se encuentra cursando o ha cursado su carrera a nivel de bachillerato, un 22.22% se encuentra cursando su carrera a nivel de licenciatura y un 16.67%, a nivel de técnico, que es la de mayor demanda.

Como se puede observar en el Gráfico 5, la mayoría de encuestados se encuentra a nivel de bachillerato y a nivel de licenciatura, y no a nivel técnico especializado que es donde se

encuentra dificultad para contratar candidatos, según los diferentes estudios mencionados en la investigación.

**Gráfico 5. Carrera estudiada**



Fuente: Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.

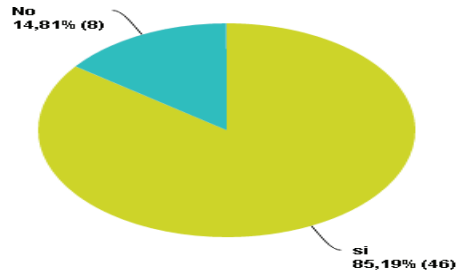
Por su parte, como se observa en el Gráfico 6, del porcentaje de encuestados mencionado anteriormente, un 85.19% respondió estar satisfecho y un 14,81% no lo está con su trabajo actual, lo cual se encuentra directamente relacionado con el hecho de que el 100% del total de encuestados se encuentra laborando y se concluye que el grado de insatisfacción es por el hecho de estar trabajando en el área de especialización.

Como se muestra en el Gráfico 7, es importante destacar también que un 60% de los encuestados considera que su formación educativa ha sido relevante o muy relevante según su experiencia en la búsqueda de empleo, ya que gracias a eso están laborando en lo que se especializaron.

### Gráfico 6. Grado de satisfacción laboral

¿Se encuentra satisfecho con su trabajo que desempeña?

Respondido: 54 Omitido: 0

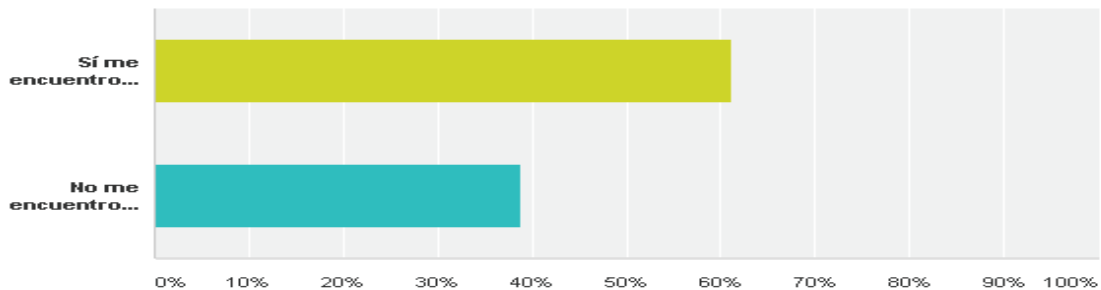


Fuente: Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.

### Gráfico 7. Sector laboral

¿Actualmente ocupa un puesto en el área en la cual se especializó o se está especializando?

Respondido: 54 Omitido: 0



Fuente: Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.

De la mano con esto, de la cantidad de encuestados es casi el mismo porcentaje, un 58.49%, el que representa a quienes casi nunca han tenido dificultad para encontrar un empleo, mientras que un 24.53% nunca ha tenido dificultad, por lo tanto solo un 16.98% respondió que casi siempre ha tenido dificultad para encontrar empleo.

**Tabla 3. Dificultad para encontrar empleo**

Opciones de respuesta	Respuestas	
▼ <b>Nunca</b>	<b>24,53%</b>	13
▼ <b>Casi nunca</b>	<b>58,49%</b>	31
▼ <b>Casi siempre</b>	<b>16,98%</b>	9
▼ <b>Siempre</b>	<b>0,00%</b>	0
Total		53

**Fuente:** Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.

Finalmente, los encuestados indican que la dificultad para encontrar empleo se debe principalmente al no ofrecer una remuneración de acuerdo con las expectativas salariales y el no ser llamados de los lugares en los que han participado. Después de esos factores, el no tener un título especializado o no calificar para los puestos han sido algunas de las razones, pero a mucho menor nivel.

**Tabla 4. Factores por los que se ha tenido dificultad para encontrar empleo**

Opciones de respuesta	Respuestas	
▼ <b>No califico a los puestos que aplico</b>	<b>8,51%</b>	4
▼ <b>No me han llamado a los puestos que he aplicado</b>	<b>25,53%</b>	12
▼ <b>Me piden experiencia técnica y no la tengo</b>	<b>10,64%</b>	5
▼ <b>Me piden contar con un título especializado y no lo tengo</b>	<b>12,77%</b>	6
▼ <b>No me ofrecen una remuneración de acuerdo a mis expectativas salariales</b>	<b>34,04%</b>	16
▼ <b>Otro (especifique)</b>	<b>Respuestas</b>	<b>8,51%</b> 4
Total		47

**Fuente:** Encuesta realizada con Survey Monkey, 2015.



## Conclusiones

- ✓ Los resultados obtenidos en la encuesta realizada al empleador de la multinacional indican que su grado de satisfacción para llenar su demanda de personal no ha sido bastante alto, puesto que indica haber tenido y continuar teniendo dificultad para encontrar personal idóneo, siendo la falta de postulantes que califiquen al puesto ofrecido donde encuentran una gran brecha. Por su parte, del lado de los postulantes se tiene que el grado de dificultad para conseguir un empleo no es tan alto, siendo las principales causas el no tener la suficiente experiencia o el que no les llamen de los lugares consultados.
- ✓ Se encuentra que los factores que determinan el grado de satisfacción son diferentes, para el caso de la empresa encuestada también está relacionado con el nivel de estudio especializado buscado en el personal que requiere contratar. Como se mencionó, la empresa ha requerido contratar personal con un grado alto de especialización, siendo el nivel de estudio especializado donde ha percibido mayor escasez. Según los estudios consultados, se ha identificado una brecha en cuanto a postulantes con un nivel de estudio técnico. Al no ser este el nivel de estudio buscado en su mayoría por la empresa, se tiene que la multinacional no estaría dentro de aquel porcentaje que tiene una brecha en su demanda laboral de personal con un nivel de estudio de técnico, al no ser este el grado de estudio demandado por las empresas sino más bien en carreras sin grado de especialización, como bachilleres universitarios y licenciados.
- ✓ Con lo investigado en cuanto al nivel de estudio y lo anteriormente mencionado, se concluye que para el caso de la multinacional, un título técnico especializado es más determinante que un título no especializado, a pesar de ser el que menos escasez encuentra a la hora de contratar, ya que la mayoría de los encuestados cuentan con bachiller universitario, seguido por licenciatura.
- ✓ En cuanto a las competencias profesionales más buscadas por la empresa en los perfiles de los postulantes, se tiene que las habilidades técnicas y la resolución de conflictos son las competencias más importantes con las que debe contar el personal requerido por el empleador, seguidas por la innovación y la creatividad, siendo el pensamiento crítico y el trabajo en equipo menos importantes en comparación con

las primeras. De la mano con esto, se tiene que en cuanto a las competencias más importantes que la empresa toma en cuenta en los postulantes que requiere contratar se encuentran experiencia y nivel de especialización como unos de los más importantes, seguidos por los idiomas que dominen los postulantes.

- ✓ Se concluye que los puestos más demandados por la multinacional y que encuentran más escasos de postulantes son los del área de desarrolladores web.

### **Recomendaciones**

- ✓ Se identifica, según los resultados encontrados en la investigación, que efectivamente existe una brecha en el mercado laboral, en este caso del sector tecnológico. Al ver que para el caso específico en el que se realizó la investigación - una multinacional del sector tecnológico- no se da una relación entre el faltante de técnicos (según estudios consultados sobre el tema) con la demanda generada por dicha empresa, se recomienda ampliar este estudio a más empresas tecnológicas multinacionales para determinar la relación de la falta de técnicos con las necesidades de personal, con el fin de disminuir el desaprovechamiento de tantos puestos de trabajo por no encontrar el personal idóneo. Por otro lado, se recomienda incentivar a los estudiantes para que al momento de elegir una carrera, investiguen la demanda laboral futura.
- ✓ Se recomienda a los empleadores una mayor integración con universidades, para así trabajar en conjunto e informar a sus estudiantes en que área tiene más crecimiento el país.

## Referencias

- Banco Central de Costa Rica. (Octubre de 2001). *Comentario Balanza de Pagos del 2000*. Obtenido de Banco Central de Costa Rica:  
[http://www.bccr.fi.cr/publicaciones/politica\\_cambiaria\\_sector\\_externo/Comentario\\_Balanza\\_Pagos\\_2000.pdf](http://www.bccr.fi.cr/publicaciones/politica_cambiaria_sector_externo/Comentario_Balanza_Pagos_2000.pdf)
- Barquero, M. (14 de octubre de 2014). Costa Rica arrastra carencia de técnicos de alta especialización. *La Nación*.
- Castillo, G.; Nowalski, J.; Ruiz, K.; Coto, L. D. & Dierckxens, M. (2002). *International Labour Organization*. Obtenido de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---multi/documents/publication/wcms\\_117499.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_117499.pdf)
- CINDE. (2015). *Una cuna de talento humano para aquellos que buscan la excelencia*. San José: CINDE.
- Corporación Financiera Internacional. (2014). 14. Obtenido de Banco de Desarrollo de América Latina:  
[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/377/caf\\_n14\\_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/377/caf_n14_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández. (04 de septiembre de 2015). Inversión fuera de la GAMA alcanzó \$182 millones en 2014. *El Financiero*, pág. 1.
- Fernández, E. (06 de abril de 2014). IED de Costa Rica creció a velocidad moderada respecto al resto de Centroamérica. *El Financiero*.
- Leandro, C. (2014). *Carreras técnicas son una opción para encontrar trabajo y seguir estudiando*. San José: Crhoy.
- Merlo, J. R. (Abril de 2015). Obtenido de Prensa Libre:  
[http://www.prenalibre.com/opinion/Costa-Rica-Intel\\_0\\_1120687936.html](http://www.prenalibre.com/opinion/Costa-Rica-Intel_0_1120687936.html)
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). Obtenido de [www.oitinterfor.org/.../1-¿qué-competencia-laboral](http://www.oitinterfor.org/.../1-¿qué-competencia-laboral)

## Trabajo de Investigación 28

Parreaguirre. (19 de marzo de 2013). Olvídense del desempleo, estudie informática. *La República*.

Programa Estado de la Nación. (2013). *Oportunidades, estabilidad y solvencias económicas*.

Sistema Integral de Gobernanza Urbana. (Mayo de 2012). *Sistema Integral de Gobernanza Urbana*.

Obtenido de <http://www.ocl-sigu.org.mx/archivos/1531>

*Tecnológico de Costa Rica*. (27 de julio de 2015). Obtenido de

<http://www.tec.ac.cr/sitios/Docencia/computacion/Paginas/ing-computacion.aspx>

*Universidad Latina*. (s.f.). Obtenido de [http://www.ulatina.ac.cr/oferta-](http://www.ulatina.ac.cr/oferta-academica/facultades/tecnologias-de-la-informacion/bachillerato-en-ingenieria-de-sistemas-computacionales-sede-en-heredia)

[academica/facultades/tecnologias-de-la-informacion/bachillerato-en-ingenieria-de-sistemas-computacionales-sede-en-heredia](http://www.ulatina.ac.cr/oferta-academica/facultades/tecnologias-de-la-informacion/bachillerato-en-ingenieria-de-sistemas-computacionales-sede-en-heredia)

## **Anexos**

### **Encuesta empleador**

La presente investigación tiene como único objetivo determinar la demanda real de puestos técnicos especializados en sector laboral del país, con el fin de incentivar a que se enfatice más en estas áreas demandantes, para contribuir al crecimiento del país. Es desarrollada con fines exclusivamente académicos por estudiantes de la carrera de Finanzas de la universidad Ulacit, para optar por el grado de licenciatura, por lo tanto les agradezco su colaboración al responder las siguientes preguntas. La información suministrada es totalmente confidencial.

Encuesta sobre competitividad del país, nos interesa su opinión.

- 1- ¿Tiene o ha tenido dificultad al momento de buscar personal especializado para las plazas disponibles por su empresa?
  - a- Nunca
  - b- Casi nunca
  - c- Muy pocas veces
  - d- Casi siempre
  - e- Siempre
  
- 2- ¿Cuáles son los factores por los que ha tenido dificultad para encontrar el personal en su empresa? (puede marcar más de una opción)
  - a- Escasez de postulantes que califiquen para los puestos disponibles
  - b- Diferencia en cuanto a las expectativas buscadas por los postulantes versus beneficios ofrecidos por su empresa
  - c- Personal sobrecalificado para las puestos disponibles
  - d- No ha tenido problema alguno
  - e- Otra. Indique
  
- 3 ¿Dentro de cuál rango se encuentra la cantidad de personal especializado que requiere contratar por mes?
  - a- 0 a 25 plazas
  - b- 26 a 50 plazas

## Trabajo de Investigación 30

- c- 51 a 75 plazas
  - d- Más de 100 plazas
- 4- ¿Qué orden de importancia le asignaría a estos factores en los perfiles buscados por su empresa dentro de su proceso de contratación? (1 es calificación más baja y 5 la máxima)
- a- Experiencia
  - b- Nivel de especialización técnica
  - c- Idiomas
  - d- Innovación
  - e- Trabajo en equipo
- 5- ¿Qué valor de importancia le asigna a estas competencias profesionales según los perfiles buscados por su empresa? (1 es la nota más baja y 5 la más alta)
- a. Habilidades técnicas
  - b. Pensamiento crítico
  - c. Resolución de conflictos
  - d. Trabajo en equipo
  - e. Innovación y creatividad
- 6- ¿Cuáles son los puestos donde la empresa tiene mayor dificultad para encontrar personal calificado para llenar las plazas vacantes? (puede marcar más de una opción)
- a. Ingenieros
  - b. Informáticos
  - c. IT
  - d. Desarrolladores web
  - e. Telemática
  - f. Otras. Indique: \_\_\_\_\_

¡Muchas gracias por su tiempo!

## Encuesta estudiantes

La presente investigación tiene como único objetivo determinar la demanda real de puestos técnicos especializados en sector laboral del país, con el fin de incentivar para que se enfatice más en estas áreas demandantes y contribuir al crecimiento del país. Se desarrolla con fines exclusivamente académicos por estudiantes de la carrera de finanzas de la universidad Ulacit, para optar por el grado de licenciatura. Por lo tanto, les agradezco su colaboración al responder las siguientes preguntas. La información suministrada es totalmente confidencial.

Encuesta sobre competitividad del país, nos interesa su opinión.

1-¿Con qué grado académico especializado cuenta o cuál se encuentra cursando actualmente?  
(puede marcar varias opciones si cuenta con ellas)

- a- Técnico especializado
- b- Bachiller universitario
- c- Licenciatura
- d- Maestría
- e- Doctorado
- f- Otra. Indique \_\_\_\_\_

2- ¿Actualmente ocupa un puesto en el área en la cual se especializó o se está especializando?

- a- Sí me encuentro trabajando en el área donde me especialice.
- b- No me encuentro trabajando en mi área de estudio

3- ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que desempeña?

- a- Sí
- b- No

4- ¿Ha tenido dificultad para encontrar empleo?

## Trabajo de Investigación 32

- a- Nunca
- b- Casi nunca
- c- Casi siempre
- d- Siempre

5-¿Cuáles son los factores por los cuales ha tenido dificultad para encontrar empleo? (puede marcar más de una opción)

- a- No califico a los puestos que aplico
- b- No me han llamado a los puestos que he aplicado
- c- Me piden experiencia técnica y no la tengo
- d- Me piden contar con un título especializado y no lo tengo
- e- No me ofrecen una remuneración de acuerdo con mis expectativas salariales
- f- Otras

6-¿Cuál cree usted que es el motivo por el que existe una gran demanda de profesionales especializados?

- a- Falta de interés el gobierno
- b- Las universidades no ofrecen la información necesaria sobre la demanda real de dichas carreras
- c- A los estudiantes no les interesan esas carreras con un alto grado de exigencia
- d- No se ofrecen esas carreras en el país

¡Muchas gracias por su tiempo!