

# **Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**

Maestría en Administración de Empresas con Gerencia en Calidad

Curso: Investigación Empresarial Aplicada

---

**Tema:**

**La Competitividad Laboral en Costa Rica**

---

Facilitadora:

Vanessa Zamora

Estudiante:

Ivannia Arcia Espinoza

**Diciembre, 2015**

## **Contenido**

<b>Contenido</b>	<b>2</b>
<b>Resumen</b>	<b>4</b>
<b>Palabras clave</b>	<b>4</b>
<b>Abstract</b>	<b>5</b>
<b>Key words</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo 1</b>	<b>6</b>
<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>Antecedentes</b>	<b>6</b>
<b>Justificación</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos</b>	<b>8</b>
<b>Problema</b>	<b>9</b>
<b>Hipótesis</b>	<b>9</b>
<b>Alcances</b>	<b>9</b>
<b>Limitaciones</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 2 Marco Conceptual</b>	<b>10</b>
<b>Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L y Subsidiarias</b>	<b>10</b>
<b>Historia de la organización</b>	<b>10</b>
<b>Misión y Visión</b>	<b>12</b>
<b>Valores</b>	<b>12</b>
<b>Organigrama</b>	<b>13</b>
<b>Logros</b>	<b>13</b>
<b>Actividades</b>	<b>14</b>
<b>Conceptos clave</b>	<b>14</b>
<b>Capítulo 3 Marco metodológico</b>	<b>17</b>
<b>Tipo de investigación</b>	<b>17</b>

*Competitividad en el Mercado Laboral de Costa Rica  
En el Sector Productivo*

<b>Enfoque de la investigación</b>	<b>17</b>
<b>Diseño de la investigación</b>	<b>17</b>
<b>Población</b>	<b>18</b>
<b>Muestra</b>	<b>18</b>
<b>Tipo de Muestreo</b>	<b>18</b>
<b>Fuentes de información</b>	<b>19</b>
<b>Recolección de datos</b>	<b>19</b>
<b>Variables</b>	<b>19</b>
<b><i>Capítulo 4 Análisis de Resultados</i></b>	<b><i>21</i></b>
<b>Variable 1 Requerimientos de especialidades técnicas</b>	<b>22</b>
<b>Variable 2: Requerimientos del mercado laboral</b>	<b>26</b>
<b><i>Capítulo 5 Conclusiones y Recomendaciones</i></b>	<b><i>31</i></b>
<b>Conclusiones</b>	<b>31</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>31</b>
<b>Trabajos citados</b>	<b>34</b>
<b>Anexos</b>	<b>34</b>
<b>Anexo 1. Encuesta</b>	<b>35</b>

## **Resumen**

El tema que se desarrolla en el presente trabajo es la competitividad laboral con énfasis en el sector productivo lechero a un nivel técnico, con el fin de identificar las fortalezas, debilidades y condiciones del mercado actual en Costa Rica. El avance del estudio cobra relevancia debido a que el sector productivo es uno de los más importantes no sólo a nivel nacional, sino en el mundo entero, ya que es el motor de la economía. Este requiere personal calificado en todos los campos para su desarrollo óptimo, pero muy especialmente necesita de la parte técnica, la cual se observa en la mayoría de los requerimientos de contratación. El problema aquí tratado se define en la siguiente interrogante:

¿Cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector productivo lechero?

Mediante el desarrollo de una encuesta aplicada a cincuenta personas que se encuentran dentro del sector productivo lechero (desde la recolección de la materia prima (Leche), la elaboración de derivados y la distribución y comercialización de los mismos) y la investigación bibliográfica, se logra dar respuesta al problema planteado.

El sector productivo lechero se encuentra estable, inclusive se podría decir que presenta cierto crecimiento, con mayor oferta laboral en las provincias de Alajuela y Cartago, especialmente para personas jóvenes en el rango de los 21 a los 30 años. En cuanto a formación, el nivel técnico es el que tiene mayor competitividad laboral. La especialidad en la producción de leche y sus derivados tienen mayor demanda de contratación de personal, y el tener experiencia y habilidades aumenta la competitividad en este mercado. Características como ser responsable y honrado aumentan las oportunidades, así como el trabajo en equipo y la destreza para comunicarse. Por lo anterior, se recomienda capacitarse, adquirir experiencia y formarse a nivel técnico para ser competitivo en este sector.

En síntesis, el valor de este trabajo radica en la información obtenida que marca una pauta del comportamiento del sector productivo lechero en Costa Rica.

## **Palabras clave**

Competitividad, técnico, productivo, experiencia, capacitación.

**Abstract**

The theme developed in this paper is about labor competitiveness with emphasis on the dairy production sector on a technical level, in order to identify strengths, weaknesses and current market conditions in Costa Rica. The progress of this study becomes important because the productive sector is one of the most influential not only nationally, but worldwide as it is the engine of economy. For an optimal improvement, it requires qualified personnel in all fields, and especially in the technical part that represents the vast majority of hiring requirements. The problem is established in the following question:

How many technicians and what specialties are required to meet the demand in our country dairy production sector?

By applying a survey to fifty people who are within the milk production sector (since the collection of the raw material (milk), manufacture of dairy products, distribution and marketing of them) and bibliographical research, it is possible to resolve the problem.

The milk production sector is stable; it is even possible to say that it shows some growth. There are more job opportunities in the provinces of Alajuela and Cartago, especially for young people between 21 and 30 years old; in terms of training, a technical level has greater job competitiveness. Specializations in milk and dairy products manufacture have increased demand for recruitment experience and skills, increase competitiveness in the labor market. Features like being responsible and honest increase the opportunities, as well as teamwork and communication skills. Therefore, it is recommended to be train and gain experience a technical level, in order to be competitive in this sector.

In conclusion, the value of this thesis lays in the information obtained that marks a pattern of behavior in the dairy production sector in Costa Rica.

**Key words**

Competitiveness, technical, production, experience, training.

## **Capítulo 1**

### **Introducción**

El siguiente estudio completa los requisitos necesarios para optar por el grado de Maestría en Administración de Empresas con mención en Gerencia de la Calidad y es el desarrollo de una de las ramas del tema de Competitividad Laboral a nivel nacional. El sector en el que se desarrolló es el productivo, siendo este uno de los más importantes ya que funge como motor de la economía mundial.

Se muestran los resultados de una investigación de nivel descriptivo que, mediante una encuesta representativa y el análisis de documentación relacionada, trata de plasmar la necesidad real de personal técnico y las especialidades del mismo para satisfacer los requerimientos del sector productivo en Costa Rica.

Se define competitividad en forma general como la capacidad de competir, dicho concepto se puede ir delimitando al referirse únicamente a la competitividad laboral, definiéndose como la capacidad para competir por un determinado puesto de trabajo. Al seleccionarse el sector productivo, la definición final sería: la capacidad para competir por un determinado puesto de trabajo en alguna de las áreas de dicho sector, es decir: ¿Qué hace que una persona sea más competitiva en el mercado laboral? Principalmente va a depender de la experiencia, destrezas, habilidades, educación, conocimiento, Entre otros.

Dichas características han cambiado especialmente al enfrentarse la globalización, donde se requiere cada vez más mayor eficiencia y flexibilidad.

### **Antecedentes**

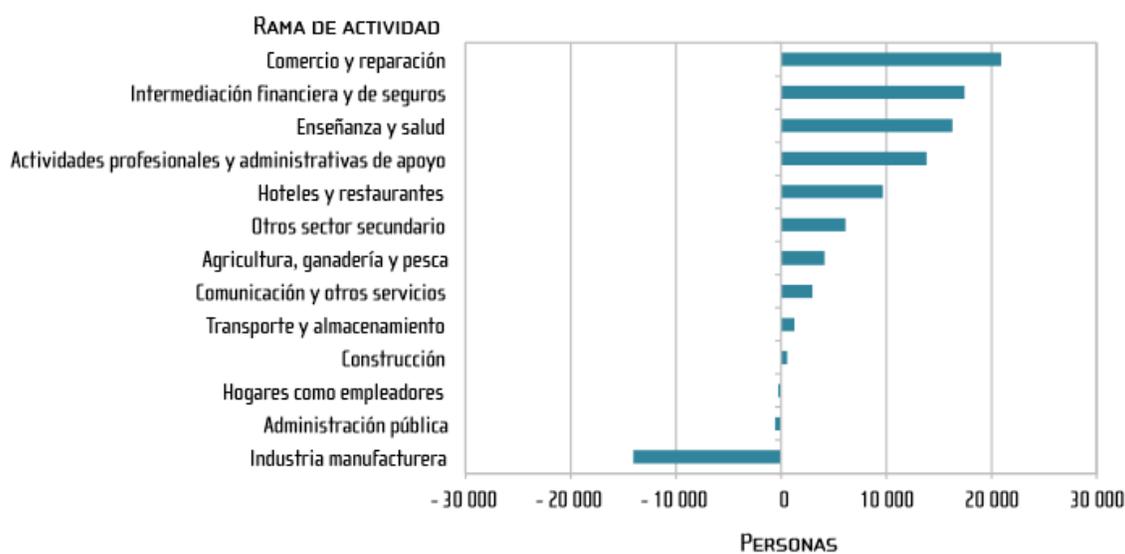
Costa Rica se encuentra ubicada en Centroamérica, tiene una superficie de 51.100 kilómetros cuadrados. Su población es de aproximadamente 4.823.600 habitantes, de ahí 3.709.802 son mayores de 15 años, la educación es gratuita hasta secundaria y obligatoria hasta los 13 años de edad y, aunque el idioma oficial es el español, el idioma inglés también es hablado tanto por profesionales como por descendientes de inmigrantes de Jamaica. El

Instituto Nacional de Estadística y Censos, estima que la fuerza laboral ronda los 2.305.296 habitantes.

En cuanto a las ramas de actividad de la población ocupada, se pueden situar de la siguiente forma, de acuerdo al Censo del 2013 (último realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos):

### **Gráfico 1**

*Variación absoluta interanual de la población ocupada por rama de actividad  
(IV Trimestre 2013)*



Nota: Fuente: INEC Encuesta Continua de Empleo 2014

Todas las ramas vistas se encuentran en el sector productivo, ya sea de bienes o servicios.

### **Justificación**

El desarrollo del tema *La Competitividad Laboral en Costa Rica* ha cobrado relevancia en los últimos años y ha sido caso de análisis para gran cantidad de estudios ya que debería corresponder a la parte estratégica de la nación. Una definición simple de competitividad es la capacidad de competir, en este caso laboralmente, por lo que se deben determinar las características y cualidades que predominan en los requerimientos de los empleadores.

El sector productivo es uno de los más importantes no sólo a nivel nacional, sino en el mundo entero ya que es el motor de la economía, cuyo resultado es la prosperidad y mejora de la calidad de vida. Este, para su desarrollo óptimo, requiere de personal calificado en todos los campos y muy especialmente en la parte técnica, pues representa la mayoría de los requerimientos de contratación. Es por esta razón, que se justifica el estudio realizado ya que responde a una gran cantidad de preguntas como lo son los datos estadísticos nacionales en cuanto a requerimientos técnicos, las especialidades requeridas y las cualidades que buscan los empleadores.

## **Objetivos**

### *Objetivo General*

Identificar los requerimientos de mano de obra técnica que lograrían satisfacer las necesidades de personal en el sector productivo de Costa Rica.

### *Objetivos específicos*

- Analizar la documentación estadística de Costa Rica donde se definan los requerimientos del mercado productivo.
- Definir las especialidades técnicas con las cuales se pueden satisfacer las necesidades de personal del sector productivo en Costa Rica.
- Realizar un análisis del mercado nacional, podría satisfacer los requerimientos de personal técnico en el sector productivo en Costa Rica.

## **Problema**

En el mercado laboral nacional, específicamente en el sector productivo, se tiene un cierto número de requerimientos de mano de obra técnica con ciertas características de especialización, es por esta razón que mediante el análisis de la documentación y el desarrollo de la encuesta de mercado se puede conquistar a la pregunta:

*¿Cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para llenar la demanda en Costa Rica del sector productivo?*

## **Hipótesis**

Debido a que la investigación es descriptiva, no se va a plantear una hipótesis, la conclusión del proyecto va a ser la observación de una situación.

## **Alcances**

Mediante el desarrollo del proyecto se busca realizar un estudio descriptivo de la competitividad en el mercado laboral del sector productivo de Costa Rica, además de una investigación de la documentación que define índices oficiales del país.

## **Limitaciones**

El alcance del estudio se ve limitado, ya que la muestra (a quienes se les va a aplicar la encuesta) es de 50 personas, únicamente con fines demostrativos sin cálculo de porcentajes de error; por otro lado, la misma será aplicada únicamente a personas del gran área metropolitana por cuestiones de conveniencia. Las edades de los encuestados se van a encontrar entre los 17 a los 55 años. Las preguntas van a ir orientadas a descubrir qué se considera como fortaleza o debilidad a la hora de ver la competitividad en el mercado laboral costarricense.

En cuanto a la documentación, se va a realizar una revisión de los datos oficiales del país y las tendencias mundiales en cuanto a contratación. Una de las limitaciones con las que se cuenta es que el último censo realizado en Costa Rica es del año 2011 por lo que los datos no van a ser completamente actualizados.

## **Capítulo 2 Marco Conceptual**

### **Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L y Subsidiarias**

El trabajo se va a desarrollar principalmente en el sector productivo vacuno lechero, en la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L. y Subsidiarias.

### **Historia de la organización**

De acuerdo a la página oficial de La Cooperativa, esta nació el 26 de agosto de 1947 con la unión de veinticinco lecheros, con tres objetivos básicos:

- Vender la leche a una empresa que, siendo propia, les pagara un precio justo.
- Comprar los insumos necesarios para sus fincas, también en una empresa propia.
- Promover el desarrollo industrial y social de Costa Rica.

Actualmente está integrada por más de 2.000 asociados productores y asociados trabajadores, y cuenta con más de 4.300 colaboradores en la región.

Línea de tiempo:

- En 1951 se construyó la planta de embotellado y pasteurización, procesando 400 botellas de leche diarias.
- En 1953 se incorporó la planta de helados.
- En 1955 se inauguró la planta de pasteurización de leche en polvo, que garantiza la inocuidad de esta leche.
- En 1958 se compró el homogeneizador de leche, que asegura la homogeneidad en la leche.
- En 1959 se construyó la planta de diversificación de quesos.
- En 1960 se instaló la planta de leche en polvo (donación de la Organización Mundial de la Salud).
- En 1965 se instaló la separadora y descremadora de leche.
- En 1966 se construyó una nueva planta que permitiera una mayor capacidad y eficiencia.

- En 1969 se creó el recibo de leche de San Carlos (Zona Norte del país).
- En 1972 se instaló la planta de natilla.
- En 1977 se instaló una nueva planta de leche en polvo.
- En 1985 se instaló la planta de envasado aséptico Tetra Brik, que permitió el desarrollo de leche de larga duración.
- En 1988 se dio un primer paso muy importante para Dos Pinos: su primer proceso formal de exportación, el cual desde esta fecha ha venido en un crecimiento constante.
- En 1989 se hizo el cambio de la bolsa por cartón para leche fluida, con el objetivo de facilitarle el consumo.
- En 1993 se construyó la planta de quesos en San Carlos.
- En 1996 se inaugura la nueva planta de leche en polvo en San Carlos.
- En 1997 se instaló la máquina extrusora para helados, para ofrecer más variedad.
- El 2000 inicio de operaciones de su nueva planta en El Coyol de Alajuela (Valle Central), en la que se integró –además de nuevas instalaciones que facilitaban los procesos– maquinaria industrial con tecnología de punta.
- En el 2005 se dio un paso más en el proceso de transnacionalización con el establecimiento de la subsidiaria en Nicaragua. Este año también es importante porque se instaló la primera máquina de reciclaje de empaques *Tetra-Pak* en la planta de El Coyol, siendo esta la primera en Centroamérica y la única en Costa Rica.
- En el 2006 inició la operación de la nueva planta de Concentrados en Ciruelas de Alajuela (Valle Central).
- En el 2007 se asumieron las operaciones de distribución directa en Guatemala.
- En el 2008 inició la operación de la planta en Panamá.
- En el 2009 comenzó la operación de la segunda planta de secado en San Carlos.
- En el 2011, se inician operaciones en República Dominicana.
- Para el año 2011 se tiene proyectado un proceso de fortalecimiento de la transnacionalización de la Cooperativa.
- En el 2012, debido al incremento en el recibo de leche se inicia se inaugurará la tercera y más grande planta de secado de leche de Centroamérica.

## **Misión y Visión**

### ***Misión***

Crear valor y bienestar a nuestros clientes, asociados y colaboradores, contribuyendo a su desarrollo social y económico de manera sostenible, mediante una distribución equitativa de la riqueza.

### ***Visión***

Proveer bienestar a nuestros consumidores, a través de un portafolio diversificado, competitivo, de alta calidad y de valor agregado, promoviendo prácticas responsables y de excelencia operativa en todos nuestros procesos, con el fin de lograr al 2020 beneficios a niveles de las empresas de alimentos de clase mundial, para favorecer a nuestros asociados.

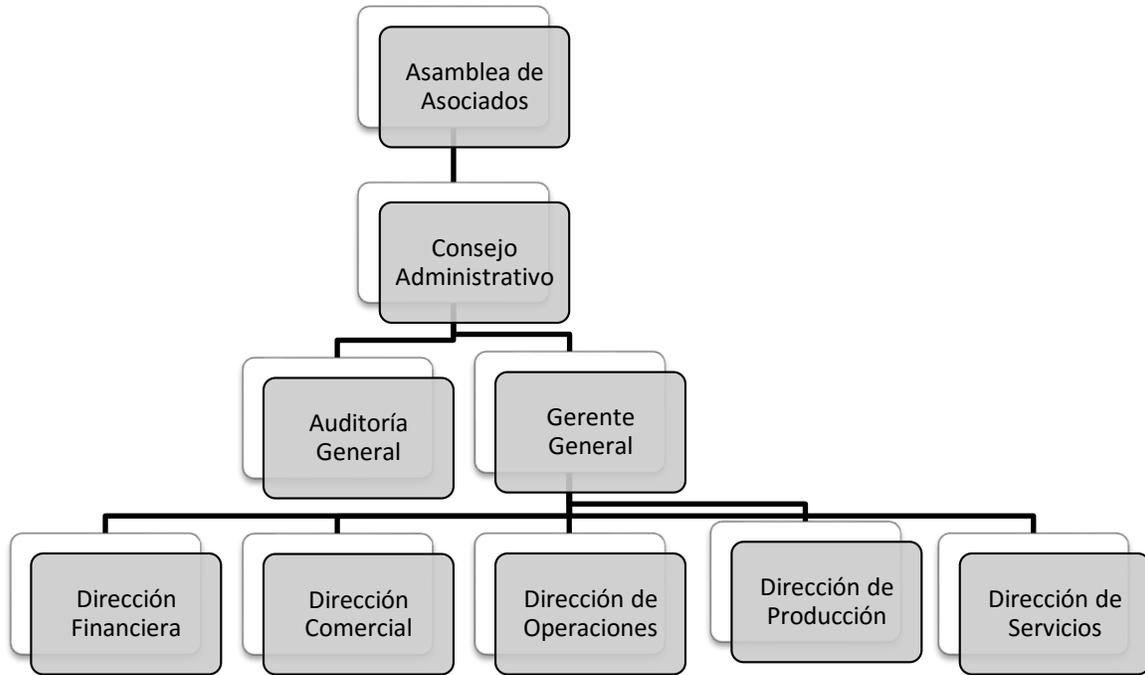
### **Valores**

- a) Compromiso. Siempre ser eficientes en lo que hacemos, actuando con sentido de urgencia y dando más de lo esperado.
- b) Honestidad. Siempre actuar correctamente, con la verdad hacia todos los miembros de la organización, en toda situación.
- c) Humanismo. Siempre comprometidos con el ser humano y su medio ambiente, tratando a los demás con respeto, sin importar posición, género, raza, creencias y preferencias.
- d) Respeto. Siempre adaptarnos a la situación y entorno, con una mentalidad abierta al cambio, dando lo mejor de nosotros mismos con una actitud innovadora.

Organigrama

Figura 1

Organigrama de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L y Subsidiarias



Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

Logros

- La Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, R.L. es la empresa líder en productos lácteos en Costa Rica y la región centroamericana.
- Dos Pinos procesa 99.8% leche *Premium*, con tecnología de punta en 3 plantas de producción ubicadas en Costa Rica.
- Dos Pinos ha influido en la salud de los costarricenses de manera positiva.
- La planta de producción en El Coyol de Alajuela es una de las más modernas y diversificadas de Latinoamérica.
- Dos Pinos cuenta con una planta de reciclaje *Tetra-Pak*, única en Centroamérica, con la capacidad de procesar 90 toneladas de envases por mes, con los cuales se fabrican materiales para la construcción de pupitres, techos, paredes, entre otros.

## **Actividades**

- La Corporación se encuentra con operaciones en: Costa Rica, Nicaragua, Panamá, Guatemala, Republica Dominicana.
- Número de productos: aproximadamente 570 lácteos y bebidas no lácteas
- Procesamiento de leche: aproximadamente 438.000.000,00 litros de leche por año.
- Marco jurídico: Cooperativa
- Central telefónica: 2437- 3000.
- Apartado Postal: 179-4060 Alajuela, Costa Rica
- Dirección: Del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, 6 km al oeste. Carretera Bernardo Soto. Coyol de Alajuela
- Canales de comunicación:  
Página Web: <http://www.dospinos.com>  
Facebook: Leches Dos Pinos

## **Conceptos clave**

### **Cooperativa**

(...) Asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente con el objetivo de hacerle ellos mismos frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales a través, entonces, de la conformación de una organización democrática, cuya gestión y administración se llevará a cabo tal como lo acuerden todos los socios que la integran (Definiciones ABC, 2015).

### **Recurso Humano**

Son los hombres y mujeres capacitados para desempeñar la actividad operacional, planificar y controlar, comprar y vender, llevar las cuentas y realizar otras actividades como las de mantenimiento o trabajos administrativos y de secretaría. (Oficina Internacional del Trabajo, 1996)

### **Competitividad laboral**

Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño extraordinario en un determinado contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad (Guerrero, 2014).

Entonces, se dice que esta puede ser el uso de habilidades que necesita el mercado laboral con el fin de cubrir puestos específicos, de acuerdo al trabajo de investigación en las diferentes ramas del sector productivo, específicamente el vacuno lechero, donde se quiere determinar cuáles son las habilidades que deben poseerse a nivel técnico para ser competitivo en el mercado laboral.

### **Mercado laboral**

Al hablar de mercado laboral se debe primero definir mercado, el cual se conoce como el lugar donde los oferentes y los demandantes se encuentran y definen el precio de los bienes y servicios de acuerdo a la oferta y la demanda. Por lo anterior, el mercado laboral sería el lugar donde los individuos intercambian servicios de trabajo.

### **Formación Técnica**

La educación técnica se encuentra distribuida en los distintos sectores y ramas de la producción de bienes y servicios (tales como agricultura, ganadería, caza y silvicultura, pesca, minas y canteras, industrias manufactureras, entre otros). Se encuentra orientada al desarrollo, por parte de los estudiantes de los conocimientos, habilidades, actitudes, valores culturales y éticos correspondientes a un perfil profesional. Esta se puede obtener en instituciones de educación secundaria técnica (ej. Colegio Técnico Profesional de Heredia), instituciones de educación técnica profesional de segundo nivel (ej. Instituto Nacional de Aprendizaje), instituciones de formación profesional parauniversitaria (ej. Asistentes en Salud).

### **Sector productivo**

“Son las actividades económicas que se encargan de la extracción y transformación de materia prima, y también a la prestación de servicios” (Conceptos , 2015). Las grandes actividades se pueden dividir en:

- Sector Primario: Extracción y producción de materias primas
- Sector secundario: Transforma la materia prima en insumos y éstos en bienes.
- Sector terciario: Brinda servicios.
- Sector cuaternario: Sector de la información, Investigación y Desarrollo.
- Sector quinario: Brindan servicios especializados.

### **Sector vacuno lechero**

Pertenece al sector de ganadería pero se especializa en la producción de leche de vaca que mediante diferentes métodos, la mayoría de ellos industrializados, logra satisfacer los requerimientos del mercado.

### **Capítulo 3 Marco metodológico**

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es descriptiva, definida por la Metodología de Investigación como:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así, describir lo que se investiga (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp 60).

En este caso, se desconoce cuál es el comportamiento que tiene la empleabilidad técnica en el sector productivo, y mediante preguntas se logrará recabar información para medir con la mayor precisión posible la razón de estudio.

#### **Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación es cualitativo, definido como “Investigación donde se 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, Fernández y Baptista, 2010, pp 106). De acuerdo a las características del enfoque cualitativo aplicado a la investigación que se está realizando se plantea un problema de estudio delimitado y concreto:

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

La revisión de la literatura, la recolección de datos (mediante la aplicación de una encuesta) y el análisis de estos a través de métodos estadísticos, dan una objetiva interpretación de la realidad.

#### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental: “Es en la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no se construye

ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no probadas independientemente por el investigador” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp 184). El tipo de investigación no permite un escenario de prueba donde se puedan tener las variables controladas o no a conveniencia, para luego llevar a cabo la investigación; se trata de analizar en la vida real el tema de empleabilidad tal y como se presenta.

### **Población**

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones y características.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp 204). En el caso de la investigación, la población serían todas aquellas personas que se encuentran en el sector productivo vacuno lechero de Costa Rica que pertenecen no sólo a la parte de procesos, sino que también al sector primario de recolección de materia prima.

### **Muestra**

“Subgrupo de la población con características en común” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp 207). La muestra seleccionada es meramente para uso ilustrativo pues entre 4000 empleados y más de 1600 asociados (con su respectiva fuerza laboral) de la Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos, sólo en Costa Rica, una muestra de 50 encuestas, aunque logre dar una idea de la realidad, puede tener porcentajes de error muy altos.

### **Tipo de Muestreo**

El tipo de muestra es no probabilística:

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de la toma de decisiones de una persona o grupo de personas y desde luego las muestras son seleccionadas por decisiones subjetivas y tienden a estar sesgadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp 226).

### **Fuentes de información**

“Fuentes primarias (Directas): Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp 23).

“Fuentes secundarias: Son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular, es decir, procesan información de primera mano.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp 23)

### **Recolección de datos**

“La recolección de datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

1. Selección de un instrumento de medición
2. Aplicar ese instrumento de medición
3. Preparar las mediciones obtenidas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp 234)

El instrumento de medición seleccionado es el cuestionario o conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, en el cual se utilizarán preguntas cerradas con alternativas de respuesta delimitadas. La aplicación se llevará a cabo tanto personalmente como por correo electrónico y la preparación de los datos mediante la tabulación de los mismos.

### **Variables**

“Una variable es una propiedad que puede variar o cuya variación es susceptible a medirse” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp 74).

**Cuadro 1.**

*Operacionalización de las variables*

Objetivos Específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Analizar la documentación estadística de Costa Rica donde se definan los requerimientos del mercado productivo.	Requerimientos del mercado	Indicadores estadísticos nacionales	Requerimientos del mercado técnico productivo tanto en cantidad como en cualidades, según la documentación.	Revisión documental sobre el tema	Revisión del censo nacional  Revisión de la Encuesta Nacional de empleabilidad  Revisión de otra documentación nacional
Definir las especialidades técnicas con las cuales se pueden satisfacer las necesidades de personal del sector productivo en Costa Rica.	Requerimientos de especialidades técnicas	Porcentaje de especialidades técnicas requeridas	Especialidades técnicas: necesidad de ciertas funciones a desarrollar por los individuos para que realicen un determinado trabajo u oficio.	Encuesta	Preguntas del 5, 8, 10,
Realizar un análisis del mercado nacional, para establecer si podría satisfacer los requerimientos de personal técnico en el sector productivo en Costa Rica.	Requerimientos del mercado laboral	Porcentaje de Requerimientos de mercado	Cantidad de personal requerido: personal que se necesita en cierta área para satisfacer el desarrollo óptimo de la labor.	Encuesta	Preguntas del 3, 4, 6, 7, 9, 11

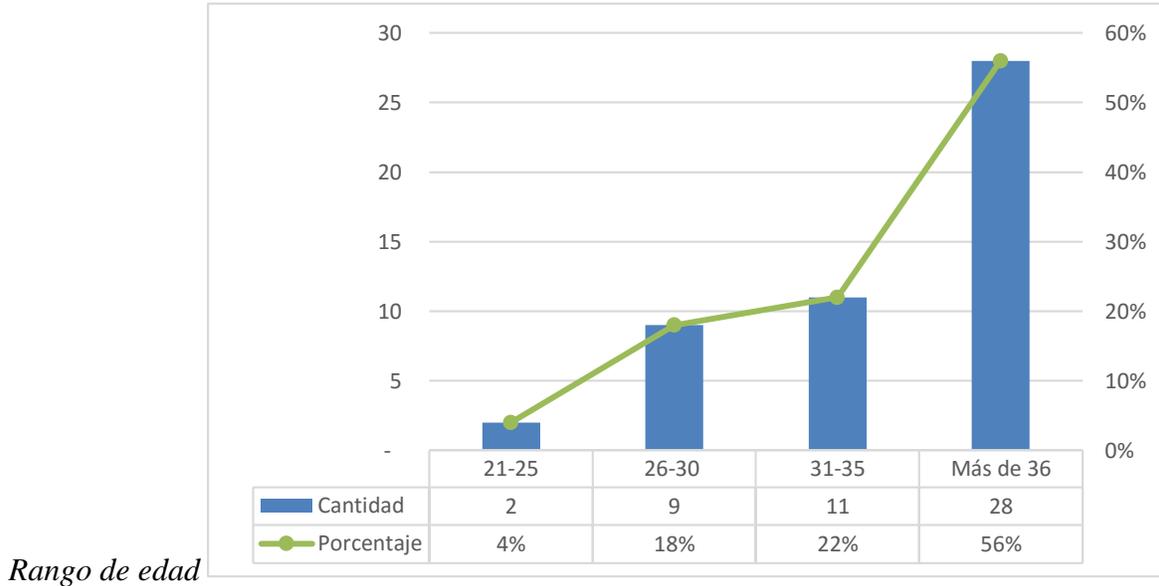
Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

## Capítulo 4 Análisis de Resultados

En el presente capítulo se desarrolla el análisis de los resultados de acuerdo a la encuesta utilizada como instrumento aplicada a una población que se encuentra involucrada en el mercado productivo lechero. Se detallan, al respecto, los siguientes resultados de acuerdo a cada variable en orden del cuadro de variables presentado.

Con los resultados obtenidos a la aplicación de la encuesta, se realizó la tabulación de los datos con los cuales se generaron los gráficos que responden al análisis de los objetivos específicos del presente trabajo.

**Gráfico 2**

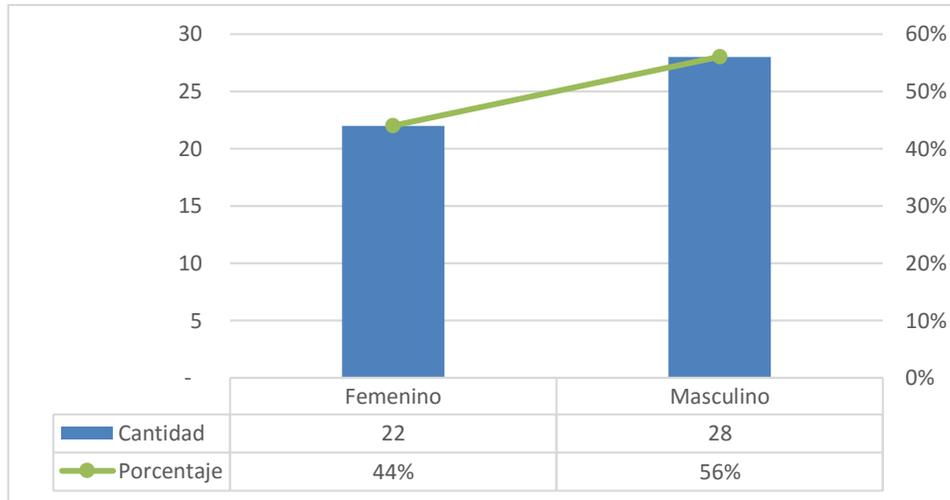


Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

De acuerdo con el primer gráfico, la mayoría, con un 56% de los encuestados, se encuentran dentro de un rango de edad de 36 años o más. Estos representan la población que compone la industria lechera, desde la producción de materia prima y la elaboración de productos derivados de la leche, hasta la comercialización y distribución de dichos productos.

**Gráfico 3**

*Sexo*



Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

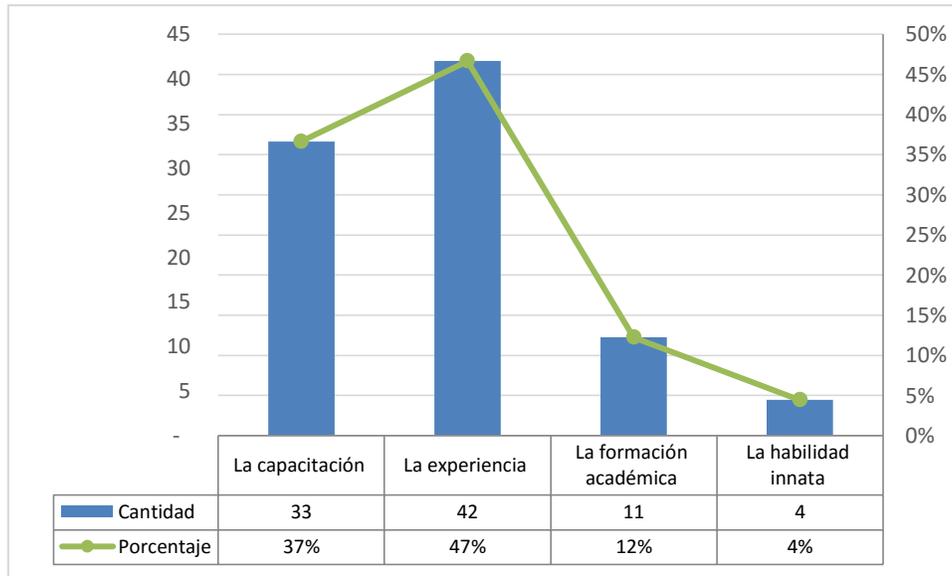
Según el resultado de la encuesta, la mayoría de los entrevistados pertenecen al sexo masculino, algo representativo de la realidad pues muchos de los empleos son tradicionalmente ejercidos por hombres.

### **Variable 1 Requerimientos de especialidades técnicas**

De acuerdo a los datos recolectados en la encuesta realizada, específicamente la pregunta número cinco representada en el Gráfico 4; la ocho, en el Gráfico 5 y 6; y la diez, en el Gráfico 7.

**Gráfico 4**

*Opciones importantes para ser competitivo laboralmente en el área Productiva Lechera.*

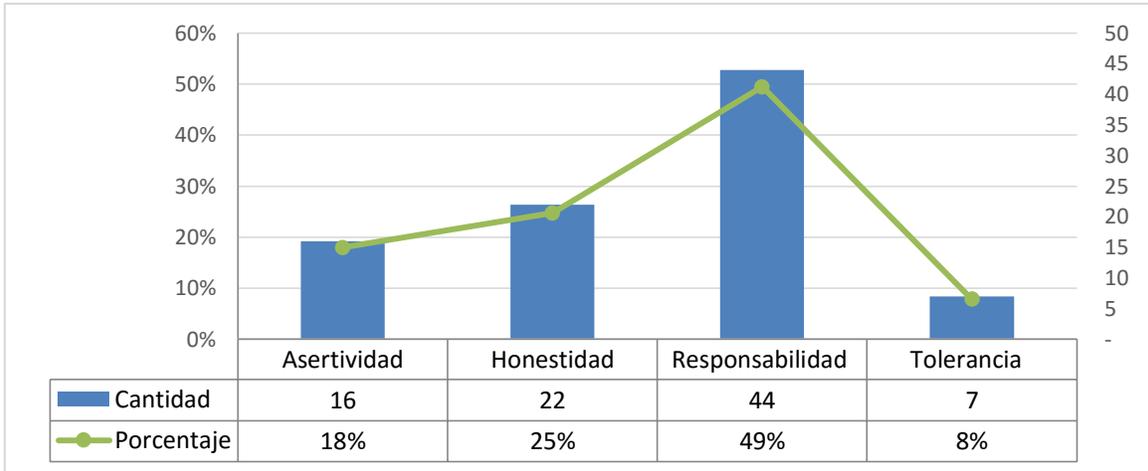


Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

Los resultados de la encuesta demuestran que las dos características que consideran más importantes para ser competitivo laboralmente en el área productiva lechera son: la experiencia con un 47 % y la capacitación con un 37%, siendo la menos importante la habilidad innata. Por otro lado, no se le da mayor relevancia a la formación académica ya que la misma es inexistente y se confía más en que este tipo de negocio sea heredado, para que la experiencia se desarrolle con el tiempo y el conocimiento, de boca en boca.

**Gráfico 5**

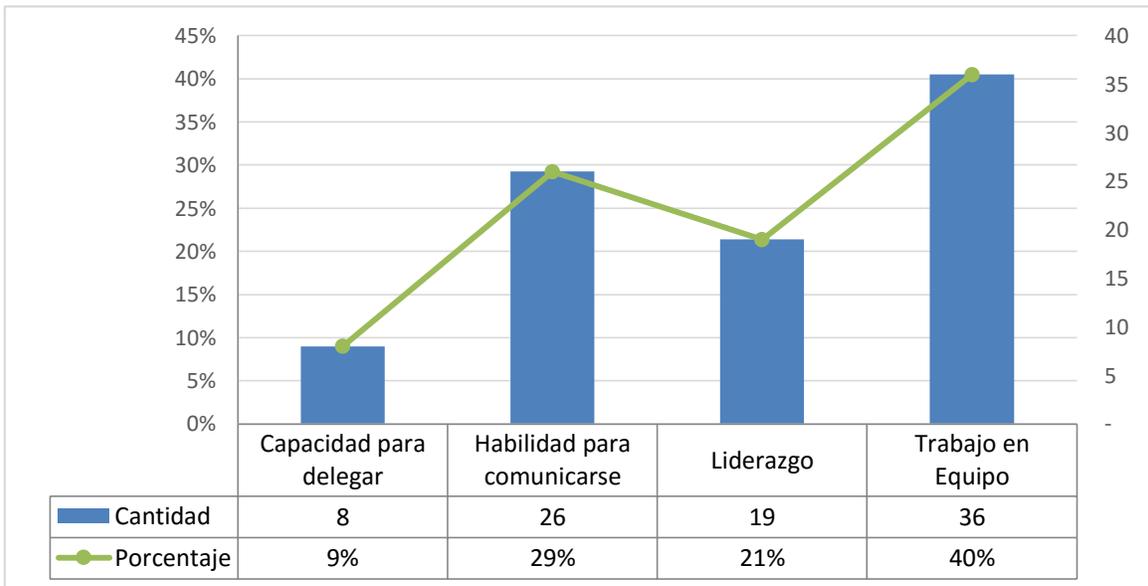
*Cualidades personales que debe tener una persona que trabaje en el área Productiva  
Lechera.*



Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

**Gráfico 6**

*Cualidades profesionales que debe tener una persona que trabaje en el área Productiva  
Lechera.*

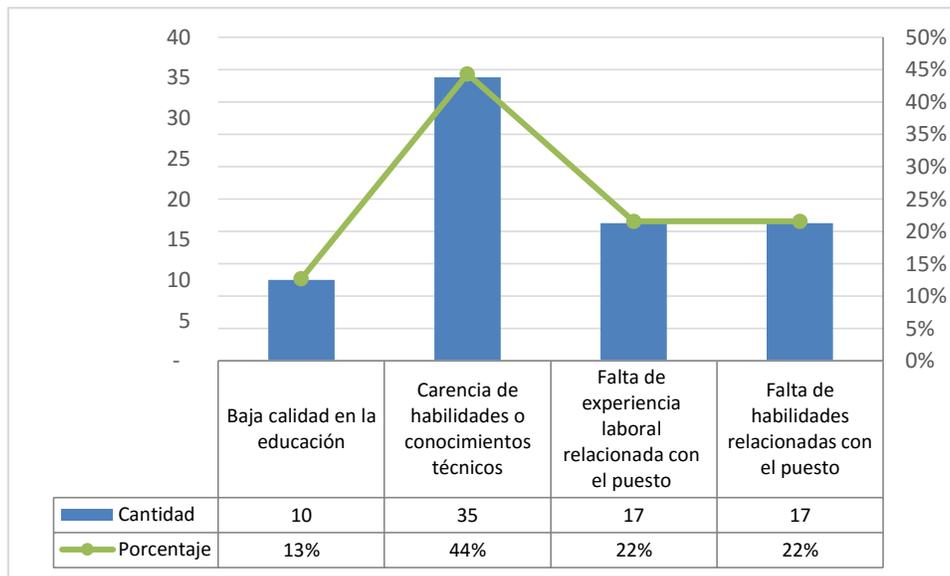


Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

La pregunta ocho, representada en los Gráficos 5 y 6, se compone de una parte que describe lo que se considera como cualidades importantes personales y profesionales para desarrollarse y ser competitivo en el sector productivo lechero. Las cualidades personales de responsabilidad y honestidad representan las características que podrían asegurar mayor competitividad. Mientras que, profesionalmente hablando, la habilidad para comunicarse y el trabajo en equipo serían los fuertes.

**Gráfico 7**

*Opciones que afectan a los candidatos para ser elegibles en el mercado laboral Productivo  
Lechero*



Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

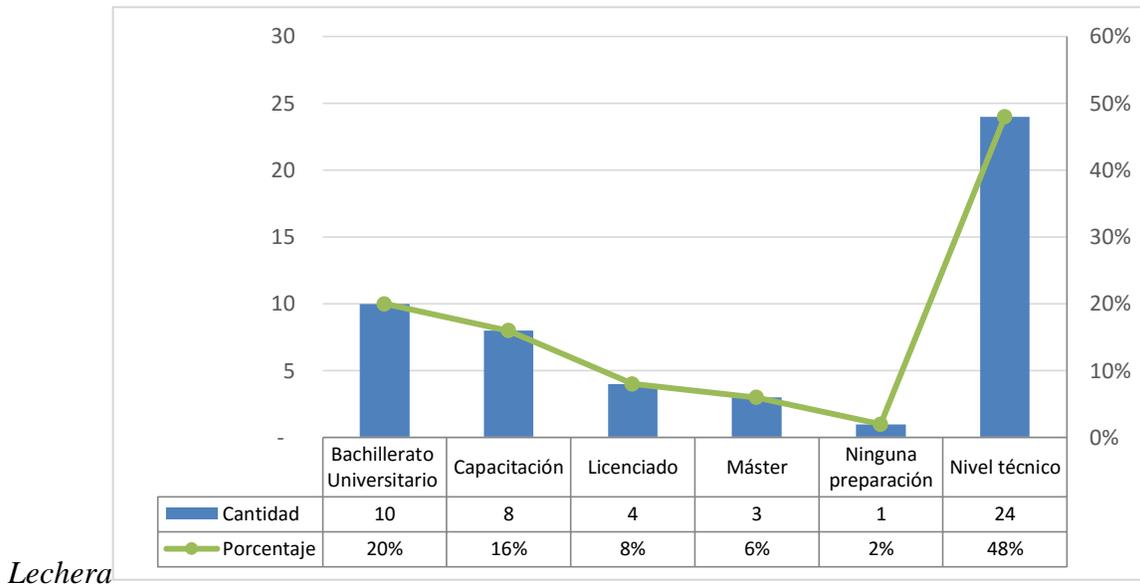
En el caso de verse afectada la oportunidad de ser considerado competitivo en el sector productivo lechero, la carencia de habilidades o conocimientos técnicos representa la mayor razón, mientras que la falta de experiencia laboral y la falta de habilidades relacionadas con el puesto ocuparían la segunda razón. Nuevamente, cabe recalcar que la baja calidad en la educación cuenta con el porcentaje más bajo, ya que tradicionalmente dicho sector tiene un concepto de conocimiento heredado.

**Variable 2: Requerimientos del mercado laboral**

Según los datos obtenidos en la encuesta, se logran determinar los requerimientos de mercado, específicamente en las preguntas tres, representadas en el Gráfico 8; cuatro, en el Gráfico 9; seis, en el Gráfico 10; siete, en el Gráfico 11; nueve, en el Gráfico 12 y once, en el Gráfico 13.

**Gráfico 8**

*Nivel de escolaridad mínima requerida para optar por un puesto en el área Productiva*

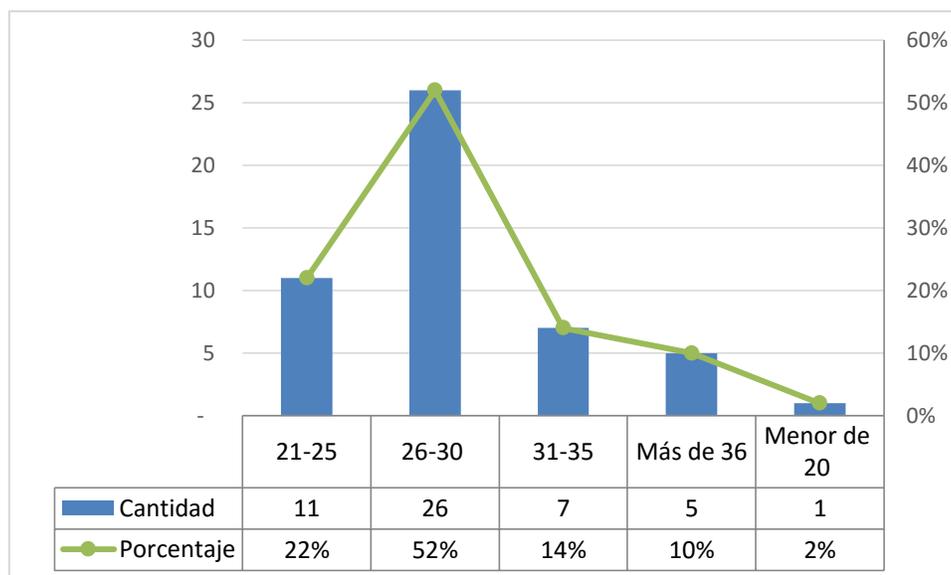


Lechera

Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

**Gráfico 9**

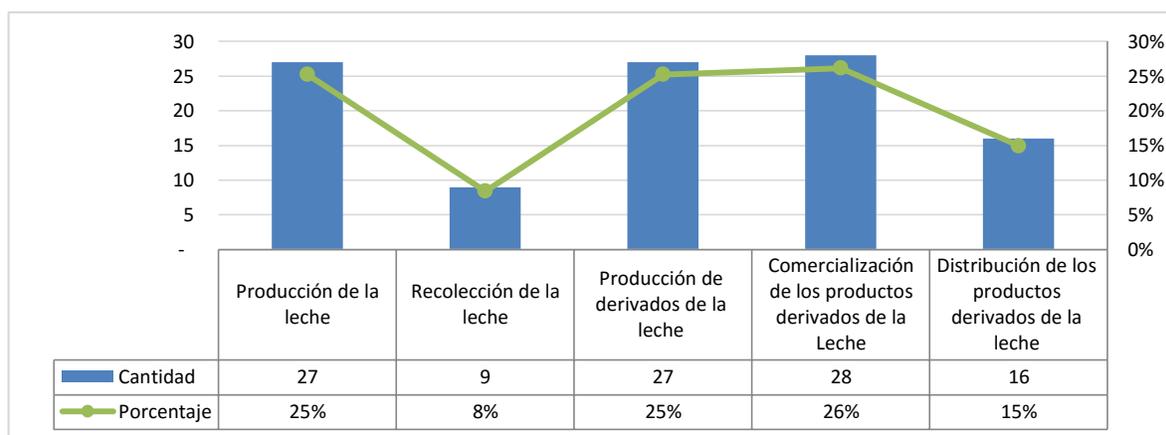
*Rango de edad que tiene mayor demanda laboral en el mercado Productivo Lechero*



Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

**Gráfico 10**

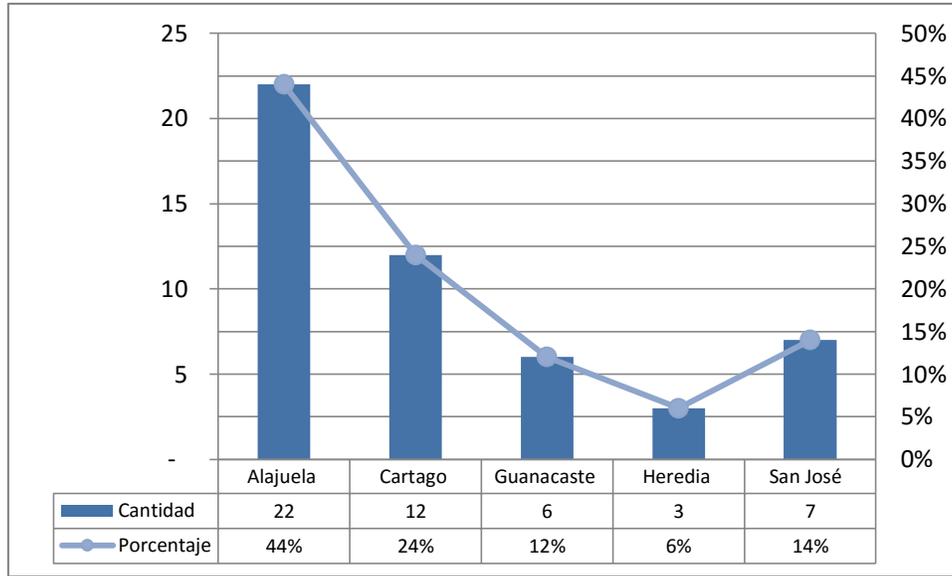
*Áreas del Sector Productivo Lechero que tienen mayor oferta laboral*



Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

**Gráfico 11**

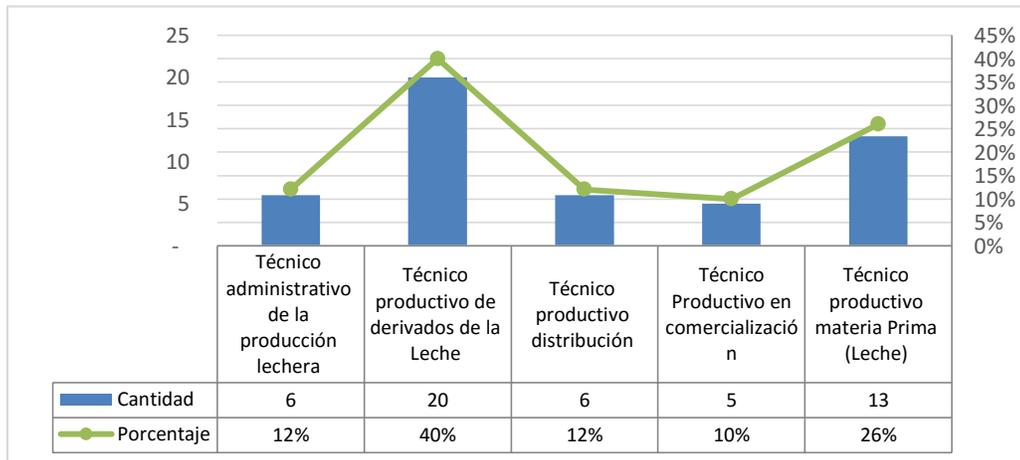
*Zonas del país en donde se encuentra la mayor oportunidad laboral en el Sector  
Productivo Lechero*



Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

**Gráfico 12**

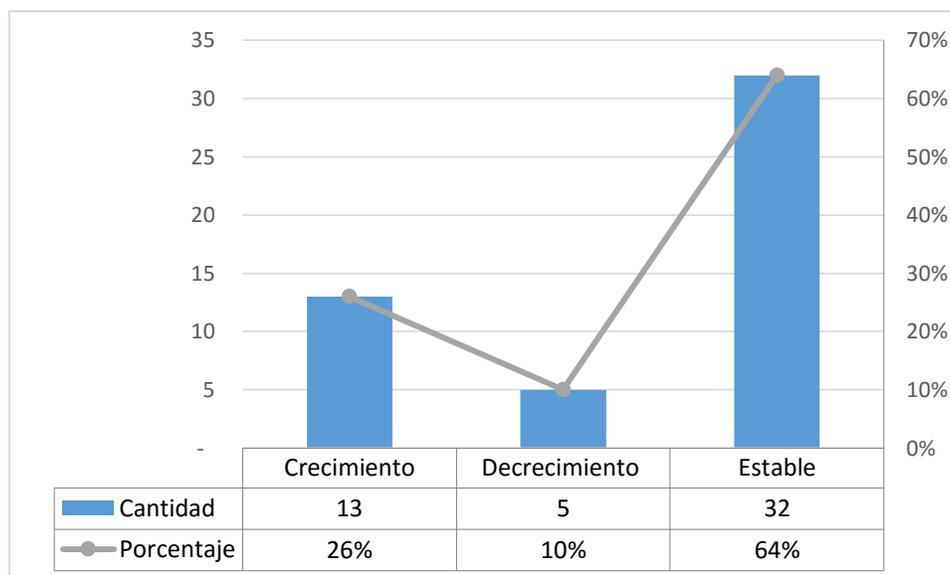
*Ocupación en el mercado laboral Productivo Lechero que tiene más competitividad*



Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

**Gráfico 13**

*El mercado laboral en el área Productivo Lechero se encuentra en:*



Nota: Fuente: Arcia, I. (2015)

De acuerdo a los Gráficos del 8 al 13, que representan los datos obtenidos en la encuesta, el mercado laboral del sector productivo lechero requiere un nivel de educación o preparación técnico, seguido por un bachillerato universitario. El rango de edad de 26 a 30 años representa quienes tienen mayor oportunidad en el mercado, seguido por personas de 21 a 25 años, personal muy joven.

En cuanto a las áreas del sector donde se tiene mayor demanda de mercado, se observa que las de mayor competitividad son la comercialización de productos derivados de la leche y la producción de la misma y de sus derivados. Las zonas del país donde se encuentra la mayor demanda de trabajadores para el sector productivo lechero, serían Alajuela y Cartago; posiblemente porque en Alajuela se encuentra la Cooperativa de Productores de leche Dos Pinos, mayor productor en el territorio nacional, y Cartago que cuenta con la mayoría de las fincas lecheras.

En cuanto a la ocupación técnica, se considera que los técnicos productivos de derivados de la leche y los técnicos productivos de materia prima (leche) son los de mayor competitividad laboral. Por último, el mercado laboral del sector productivo lechero se

considera estable o, en segundo lugar, en crecimiento. Lo anterior se presenta como algo positivo para aquellos que desarrollan su carrera en dicho sector.

## **Capítulo 5 Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

El sector productivo lechero se encuentra estable con tendencia a crecer, por lo que representa una buena alternativa para aquellas personas que desean desarrollar su carrera en el mismo. Las zonas con mayor demanda de trabajadores en este sector se encuentran en Alajuela y Cartago. Las edades promedio de mayor demanda son de los 26 a los 30 años de edad, donde ya se tiene algún tipo de formación y experiencia; el mercado además se encuentra abierto a jóvenes menores de 25 años (hasta los 21), para que desarrollen su carrera. En cuanto a educación o formación, se requiere un nivel técnico, ya que el negocio ha cambiado y las necesidades también, pues hasta para la parte de producción de materia prima (leche) es necesario una gran cantidad de conocimiento del equipo, del manejo del hato y demás. Teniendo dicho nivel de formación se poseerá mayor oportunidad de encontrar empleo en el área de comercialización y en la misma producción tanto de derivados como de leche propiamente. La carencia de conocimientos técnicos, la falta de experiencia o habilidades podrían provocar el ser menos competitivo en el mercado laboral de este sector, ya que debido a que el nivel de formación es técnico se debe complementar con capacitación y experiencia.

Por otro lado, la mayor parte del mercado, por una diferencia mínima, es del sexo masculino, con una edad mayor de 36 años. Las características personales más deseadas son la responsabilidad y honestidad (profesionalmente hablando), además de la capacidad para poder trabajar en equipo, conservando la habilidad para comunicarse.

### **Recomendaciones**

Al tomar la decisión sobre qué área en el mercado laboral del sector productivo lechero se desea ser competitivo, se debe considerar la formación en lo siguiente:

*Competitividad en el Mercado Laboral de Costa Rica  
En el Sector Productivo*

Área de trabajo	Formación
<b>Producción de leche</b>	<p>Capacitación en manejo del hato</p> <p>Técnicas de recolección y equipo de recolección de leche</p> <p>Curso de manipulación de alimentos</p>
<b>Recolección de leche</b>	<p>Curso de manipulación de alimentos</p> <p>Licencia para conducir camiones y gigantas</p> <p>Uso de equipo especializado para control de la recolección</p> <p>Capacitación en el mantenimiento automotriz</p>
<b>Producción de derivados de la leche</b>	<p>Curso de manipulación de alimentos</p> <p>Técnico en contabilidad</p> <p>Técnico en secretariado</p> <p>Técnico en maquinaria industrial</p> <p>Técnico en mecánica</p> <p>Técnico en producción</p>
<b>Distribución de leche y productos derivados</b>	<p>Capacitación en herramientas utilizadas para el control de y la distribución de la mercadería</p> <p>Capacitación en cámaras de enfriamiento y rotación de inventarios</p> <p>Técnico en canales de distribución</p> <p>Técnico en logística</p> <p>Conocimientos en mercadeo</p>
<b>Comercialización de leche y productos derivados</b>	<p>Técnico en publicidad</p> <p>Técnico en mercadeo</p> <p>Capacitación en relaciones con el público</p>

*Competitividad en el Mercado Laboral de Costa Rica  
En el Sector Productivo*

Se recomienda además mostrar un gran nivel de responsabilidad y honestidad, ya que el mercado lo requiere y se tienen muchos puestos de confianza; también, se debe estar claro que se forma parte de un equipo y la comunicación es clave.

**Trabajos citados**

Cooperativa de Productores de Leche Dos Pinos R.L y Subsidiarias. (2015). Recuperado de <http://www.dospinos.com/app/cms/www/index.php>.

Definiciones ABC. (23 de 10 de 2015). *Cooperativa*. Recuperado el 23 de 10 de 2015, de Definiciones ABC: <http://www.definicionabc.com/economia/cooperativa.php>

Economía.WS. (24 de 08 de 2015). *Oferta y Demanda* . Recuperado de <http://www.economia.ws/oferta-y-demanda.php>

Gerrero, P. (2015). *Competitividad y Competencia Laboral*. Recuperado de <http://www.grhconsultores.com/competitividad-y-competencia-laboral>

GestioPolis. (24 de 01 de 2002). *¿Qué es una competencia laboral?* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>

Hernandez, R.; Fernandez, C.; & Babtista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Senso. (2015). *Encuesta continua de empleo, Indicadores del Mercado Laboral Costarricense*. San José, Costa Rica.

Los sectores productivos.(2015). *Conceptos*. Recuperado de <http://10conceptos.com/los-sectores-productivos/>

NeuroC. (2015). *Costa Rica*. Recupero de <http://neuroc99.sld.cu/crica.htmad>

Oficina Internacional del Trabajo. (1996). *Introducción al Estudio del Trabajo*. Ginebra: OIT.

## **Anexos**

### ***Anexo 1. Encuesta***

#### **Objetivo de la encuesta:**

Esta encuesta se realiza para complementar un trabajo de investigación sobre la competitividad laboral en Costa Rica, con el objetivo de conocer las habilidades técnicas que necesita la fuerza laboral activa e inactiva en el área Productiva.

Esta encuesta se realiza con fines de investigación y es totalmente confidencial.

#### Instrucciones

Por favor llénela con completa sinceridad.

1. ¿Cuál es su rango de edad?  
 Menor de 20 años  
 21 a 25 años  
 26 a 30 años  
 31 a 35 años  
 Más de 36 años
  
2. ¿Cuál es su género?  
 Femenino.  
 Masculino.
  
3. ¿Cuál es el nivel de escolaridad mínima que considera usted se requiere para optar por un puesto en el área Productiva Lechera?  
 Máster  
 Licenciado  
 Bachillerato  
 Nivel técnico  
 Capacitación  
 Ninguna preparación
  
4. ¿Cuál es el rango de edad que considera usted que tiene mayor demanda laboral en el mercado Productivo Lechero?  
 Menor de 20 años  
 21 a 25 años  
 26 a 30 años  
 31 a 35 años  
 Más de 36 años
  
5. Escoja dos opciones que considera usted que son importantes para ser competitivo laboralmente en el área Productiva Lechera.  
 La experiencia  
 La formación académica  
 La capacitación  
 Habilidad innata
  
6. ¿Cuáles áreas del Sector Productivo Lechero, considera usted que tienen mayor oferta laboral? (puede marcar más de una opción)

*Competitividad en el Mercado Laboral de Costa Rica  
En el Sector Productivo*

- Producción de la leche
- Recolección de la leche
- Producción de derivados de la leche
- Comercialización de los productos derivados de la Leche
- Distribución de los productos derivados de la leche
- Otros. Indique cuál \_\_\_\_\_

7 ¿En qué zona del país considera usted que se encuentra la mayor oportunidad laboral en el Sector Productivo Lechero?

- San José
- Alajuela
- Cartago
- Heredia
- Guanacaste
- Limón
- Puntarenas

8 Marque dos cualidades personales y dos profesionales que usted considere que debe tener una persona que trabaje en el área de Productiva Lechera.

**Cualidades personales**

- Responsabilidad
- Honestidad
- Asertividad
- Tolerancia

**Cualidades profesionales**

- Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Capacidad para delegar
- Habilidad para comunicarse

9 ¿Cuál ocupación en el mercado laboral Productivo Lechero considera usted que tiene más competitividad?

- Técnico productivo materia Prima (Leche)
- Técnico productivo de derivados de la Leche
- Técnico productivo distribución
- Técnico Productivo en comercialización
- Técnico administrativo de la producción lechera

¿Por qué?

10 ¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted que afectan a los candidatos para ser elegibles en el mercado laboral Productivo Lechero? (puede marcar más de una opción)

- Baja calidad en la educación
- Carencia de habilidades o conocimientos técnicos
- Falta de habilidades relacionadas con el puesto
- Falta de experiencia laboral relacionada con el puesto

11 Considera usted que el mercado laboral en el área Productivo Lechero se encuentra en:

- Crecimiento
- Estable
- Decrecimiento

**¡Muchas gracias por su colaboración!**