



---

---

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

---

---

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Maestría en Administración de Empresas  
Gerencia de la Calidad

**Curso:**

Investigación Empresarial Aplicada

***El desarrollo de competencias laborales,  
un reto en las aulas universitarias y en las  
empresas costarricenses***

**Elaborado por:**

Nancy Guzmán Orozco

**Profesora:**

Vanessa Zamora

2015

## Contenido

Resumen .....	3
Abstract .....	4
Capítulo 1 .....	5
Introducción .....	5
Antecedentes.....	6
Justificación .....	13
Objetivos .....	14
Problema y pregunta de investigación .....	14
Hipótesis.....	15
Alcances.....	16
Limitaciones.....	16
Capítulo 2 Marco teórico .....	18
Conceptos claves .....	18
<i>Competencia</i> .....	18
<i>Globalización</i> .....	20
Mercado laboral.....	20
Competitividad.....	21
<i>Competitividad laboral</i> .....	22
Competencias laborales .....	22
Competencias laborales generales.....	24
Competencias generales específicas .....	24
Capítulo 3 Metodología de investigación.....	26
Tipo de investigación .....	26
Descriptivo .....	26
Explicativo .....	26
Enfoque de la investigación .....	27
Cualitativo .....	28
Cuantitativo .....	28
Diseño de la investigación .....	29
Población.....	29
Muestra .....	29
Fuentes de información .....	31

Recolección de datos .....	31
Variables .....	32
Capítulo 4 Resultados de la encuesta y su interpretación .....	34
Interpretación de resultados de las encuestas .....	34
Variables encontradas y su interpretación .....	41
1. Competencias requeridas en un profesional .....	41
2. Categorización de competencias .....	42
3. Beneficios para Costa Rica .....	46
4. Técnicas sugeridas para el desarrollo de competencias laborales .....	47
Conclusiones .....	50
Recomendaciones .....	52
Referencias.....	54
Anexos.....	58

## Resumen

Este trabajo de investigación se centra en las competencias laborales necesarias en los profesionales y la importancia de su desarrollo dentro de las carreras universitarias, ya que no se enseñan en las aulas. Si estas habilidades se aprenden de forma temprana en un individuo, pues su desarrollo toma más tiempo del requerido, cuando trabaje, contribuirá con una labor más eficiente.

Para que Costa Rica sea percibida como un centro de competitividad laboral, se han identificado doce competencias laborales básicas y seis indispensables para el profesional. También se sugieren métodos o técnicas de aprendizaje y los posibles beneficios que obtendría el país. Aunque puedan existir limitaciones para su implementación formal, es indispensable investigar este tema.

La metodología utilizada es descriptiva y explicativa para obtener una mejor visión del tema y a la vez conocer el entorno. El enfoque es mixto (cualitativo y cuantitativo) para un mayor aprovechamiento; adicionalmente, el diseño es no experimental según la temporalización, debido a que los estudios realizados se hicieron durante dos semanas, con una población de individuos egresados o activos en una universidad. La muestra fue no probabilística por conveniencia y consta de 59 encuestas y 5 entrevistas a ejecutivos de alto nivel. Esta investigación reconoce las competencias necesarias e indispensables, sin importar la posición laboral que ocupe el profesional. Además, se plantean cuatro métodos de desarrollo dentro de las carreras universitarias y seis beneficios que podría tener Costa Rica si se logran incluir estos métodos dentro de la enseñanza académica.

De lo anterior se concluye que no está formalizada la enseñanza de las competencias laborales. De implementarse la metodología adecuada en centros educativos costarricenses, se facilitaría la obtención de las destrezas más importantes para colaborar en la competitividad del país.

**Palabras clave:** competencias laborales, competitividad, enseñanza académica, desarrollo e implementación.

## **Abstract**

The focus of this investigation is the necessary skills in today's professionals and the importance of including them in university courses, because they are not taught in the classroom. And if these skills are learned early by an individual, as their development takes longer than usual, when the person enters the workforce, he will be contribute with more efficient skills.

For Costa Rica to be perceived as a center of labor competitiveness, we have identified twelve basic skills and six essentials skills for professional. Also, we suggest learning methods or techniques to be used in the classroom and the possible benefits for Costa Rica. Although there may be limitations for its formal implementation, it is necessary to discuss this topic.

The methodology used is descriptive and explanatory, to have a broader view of the subject and to understand the approach is mixed (qualitative and quantitative) for a better use, in addition the design is not experimental according to the timing, because this study took place during two weeks, with a population of individuals, graduates or actively university students. The sample was not probabilistic by convenience and it involves 59 surveys and 5 interviews with senior executives.

This research recognizes the necessary and essential skills, regardless of the job position occupied by the professional. Additionally, we proposed four development methods within university courses, as well as six benefits that Costa Rica might achieve if they are included in academic teaching.

We conclude that the teaching of labor skills is not included in the academic curricula. If the suggested methodology is implemented in the Costa Rican educational institutions it will help students develop the most important skills and will hence collaborate with the country competitiveness.

**Keywords:** labor skills, competitiveness, academic teaching, development and implementation.

# Capítulo 1

## Introducción

En el mundo actual, donde la competitividad es un tema central, el profesional debe estar atento, debido a que el mercado le exige más, o bien, le demuestra que hay otros que están dando un mayor esfuerzo y quieren permanecer en el primer lugar, por lo que es indispensable mantenerse siempre un paso adelante, permanecer competitivo laboralmente y buscar el desarrollo eficiente de las labores, maximizando el resultado personal, el de la empresa donde se trabaja y, por ende, el de Costa Rica como país.

El mercado profesional crece y las universidades se deben preparar constantemente para formar expertos, capaces de enfrentar la vida laboral con sus éxitos y dificultades. Es más, sería ideal que ciertas competencias y habilidades de un ser humano se desarrollaran desde casa, complementarse en las escuelas, incrementarlas en el colegio e iniciar con prácticas específicas en las universidades, de tal forma que los trabajos de campo, las investigaciones profundas y el aprender haciendo se vuelvan indispensables en las aulas.

Como ejemplo de esto, en Costa Rica la Universidad de Ciencia y Tecnología (ULACIT) busca hacer una diferencia en la enseñanza y se ha comprometido a desarrollar perfiles profesionales que puedan ser competitivos laboralmente, procurando desarrollar habilidades que no se encuentran en los libros, para que el estudiante tenga mayor capacidad de enfrentarse a los cambios inminentes frente a la globalización que se vive en la actualidad. El pasado 11 de noviembre de 2014 se realizó una actividad con diferentes expositores, entre ellos Marianela Núñez, vicerrectora de Asuntos Estudiantiles de la ULACIT y otros profesionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Cámara de Comercio de Costa Rica (CCCR) y la Cámara de Exportadores (CADEXCO), quienes coincidieron en que es necesario hacer una alianza entre los sectores público, privado y universidades, para poder lograr la competitividad laboral que el país necesita.

Si Costa Rica quiere ser fuertemente competitiva, en términos laborales, debe procurar unir fuerzas entre los sectores educativos públicos y privados, con evidente ayuda del Gobierno y las empresas (empleadores), con el fin de buscar un bien común como país y la creación de empleos retadores y empleados aptos y bien calificados para dichos puestos. Por ejemplo, Canadá cuenta con una excelente fuerza laboral calificada y los Estados Unidos, con un enfoque en el desarrollo real y palpable de su grupo laboral, de tal forma que las competencias laborales que se requieren son enfocadas en altos desempeños, en buenos empleos y excelente remuneración.

Si Costa Rica aprende y desarrolla esta oportunidad competitiva, es muy probable que se enrumbe a éxitos permanentes, consiguiendo un crecimiento continuo y permanente, por lo tanto, el esfuerzo que se realice debe ir en crecimiento y para este tema Costa Rica aún está en sus inicios. Cada año se gradúan cientos de universitarios que no se pueden adaptar al mundo laboral, les cuesta integrarse al equipo de trabajo y adquirir un compromiso real con la compañía que los contrata; por eso, la educación debe transformarse y convertir a los estudiantes en profesionales competentes que puedan hacerle frente a las barreras que se van a encontrar y a una vida laboral cambiante.

Esta investigación se enfocará en identificar y explicar las competencias más relevantes que requieren los profesionales y, por ende, las organizaciones en la actualidad. También se encausará en hacer conciencia, a niveles altos de la educación, de que se debe cambiar la forma de enseñar en los centros educativos y universidades. Además, se procurará mostrar métodos didácticos de aprendizaje que se puedan utilizar en las aulas, con el fin de desarrollar las aptitudes y destrezas en los estudiantes. Todo lo anterior con el objetivo de aportar valor al país de cara a una globalización que le exige a Costa Rica ser competitiva laboralmente para lograr avanzar firmemente en este siglo XXI.

## **Antecedentes**

Se ha procurado buscar en fuentes secundarias información que ayude a comprender la base de esta investigación, dado que existen un variado número de significados y posiciones sobre la competitividad laboral, misma que se puede relacionar con la capacidad que posee un individuo de ser realmente productivo en su ámbito laboral. Dicha productividad se puede basar o medir de acuerdo a los términos de resultados extraordinarios en un contexto específico laboral, en donde se puedan evidenciar las habilidades, actitudes, destrezas y conocimientos del colaborador al realizar un trabajo o una tarea de forma eficiente y de calidad.

Es evidente que si cada empresa desea estar integrada por empleados altamente competitivos, se debe tener claro qué se busca y cuál es la formación que se requiere para continuar desarrollando esas habilidades ya adquiridas, mismas que por su naturaleza se pueden reforzar y superar continuamente. Por esa razón, es importante saber qué esperan las organizaciones de sus empleados y debe estar claramente comunicado por el empleador y comprendido por el colaborador, a la vez que se debe procurar el reforzamiento de los temas con cierta periodicidad. Si esto se lleva a un plano más global y el país cuenta con empresas exitosas, dada la calidad de sus empleados, se logrará potencializar el desarrollo del país, haciéndolo cada vez más competitivo laboralmente.

La empresa multinacional HAYS, experta en selección y colocación de personal a nivel mundial, identificó diez cualidades que fueron consideradas por ellos como las más buscadas entre las empresas a la hora de contratar nuevos empleados (HAYS, 2015). Esta información se basa en la experiencia que han tenido en el campo mientras realizaban sus procesos de selección de personal durante el 2012, adicionalmente indican “hemos identificado una clara tendencia que sitúa la experiencia por delante de la formación”, explicó Noelia de Lucas (2013), directora comercial de HAYS en España y añadió “también se exigen habilidades específicas como manejo de técnicas de negociación y cualidades interpersonales como la pro actividad o la capacidad de adaptación”. Esto demuestra que el mundo laboral cambia y se ha vuelto más exigente, por lo que se deja ver que es necesario un cambio en la educación y formación de profesionales.

Rápidamente se mencionarán las diez cualidades identificadas por HAYS, con una breve explicación del porqué fueron escogidas:

1. **Idiomas.** Abre puertas en aquellas empresas en crecimiento continuo junto a un mundo globalizado que exige comunicación fluida en sus propios idiomas.
2. **Capacidad de adaptación.** Ayuda a la integración individual y grupal, como también a las relaciones laborales y comerciales, adaptándose de forma eficiente al entorno.
3. **Lealtad.** Procura la rectitud y ética en cada empleado para con su empresa, una forma de conseguirla es buscar primeramente a lo interno el reconocimiento de labores con asensos en mejores posiciones.
4. **Polivalencia.** Habilidades múltiples para desempeñar varios puestos, donde los empleados puedan con varias tareas y aporten una labor más integral.
5. **Habilidad financiera y presupuestaria.** Conocimientos financieros y aptitudes de administración, con esto se consigue un mejor desempeño según ciertas posiciones gerenciales y de supervisión.
6. **Pro actividad.** Tomar la iniciativa y asumir responsabilidades, siempre de forma positiva y optimista, buscando un mejor desempeño de labores y adelantándose a las tareas.
7. **Capacidad de trabajo.** Enfoque en resultados, cumplir con las tareas propuestas de forma eficiente, ganando tanto la empresa como el empleado.
8. **Capacidad de negociación.** En busca de mejorar las condiciones costo-beneficio para la sección en la que se trabaje, a la vez expone las fortalezas del colaborador.
9. **Capacidad de innovación.** Perfiles orientados a la investigación, desarrollo individual y de la empresa, en pro de un mejoramiento continuo.
10. **Habilidades interpersonales.** Hacer y mantener buenas relaciones con compañeros de trabajo, clientes y proveedores, provocando un ambiente positivo y confortable, esto hace que se consiga más eficiencia en las tareas (HAYS, 2015).



Las empresas en la actualidad buscan mejorar constantemente y para eso deben cambiar ciertos paradigmas en cuanto a formaciones profesionales requeridas en sus empleados. Así como los mercados cambian también lo hacen los clientes y son ellos quienes exigen una mayor competitividad, de tal forma que el país debe verse influenciado en buscar esas mejoras internas y externas, que lo harán más competitivo. Costa Rica debe ocuparse de mejorar la motivación de sus profesionales en adquirir cualidades especiales, además del conocimiento, que les ayuden a impulsarse en su desarrollo personal y profesional para la obtención de mejores resultados.

Estudiando la historia, a principios de los años setentas el profesor de Psicología de la Universidad de Harvard, David McClelland, planteó una nueva forma de definir la motivación y la relacionó con: desempeño/calidad, donde especificaba el desempeño como el logro o resultado en términos cuantitativos y la calidad como el logro o resultados cualitativos, por lo que concluye que debe existir una buena relación estrecha entre ambas para lograr un exitoso final (McClelland, 1973).

Otro dato importante que arroja McClelland en 1973 fue concluir que el grado académico y los test de inteligencia no son en sí mismos un mecanismo audaz para predecir si un individuo se puede adaptar a los conflictos que pueda encontrar en su vida cotidiana y, por ende, en el triunfo profesional. De allí, se fue enfocando en buscar nuevas formas y las llamó competencias, las cuales le ayudaban a identificar y pronosticar con más eficacia el rendimiento del individuo ante las tareas laborales. Por lo tanto, McClelland (1973) señala que cada competencia tiene componentes iguales, entre ellas:

- Un nombre y una definición verbal precisa (enfoque en el cliente, flexibilidad, liderazgo, fueron de las primeras competencias que se señalaron en el diccionario de Competencias de Hay McBer)
- Todas las competencias cuentan con niveles que señalan conductas notorias y no juicios de valor.
- Todas las competencias pueden desarrollarse por medio de la experiencia adquirida.
- Cada posición laboral lleva consigo un perfil de capacidades, adicional al nivel de exigencia de cada una de ellas.

Existen varias corrientes cuando de competencias se habla, no obstante, de la información existente se mencionarán solo dos de ellas:

**Corriente anglosajona.** Se enfoca en los componentes de la posición laboral y su relación con la estrategia integral del empleador; son importantes las relaciones casuales que se fomenten. Igual que McClelland en 1973, otros estudiosos de la materia como R. E. Boyatzis, G. Hammel y C. K. Prahalad concuerdan con su opinión sobre los test y el historial académico.

**Corriente francesa.** Se enfoca en el individuo y su capacidad particular, así como en la voluntad de la empresa por conservar su capital humano en entornos óptimos de trabajo. Por lo tanto, considera a las competencias como el resultado de conocimiento, experiencias laborales y personalidad. En cuanto a los test de aptitudes y el coeficiente intelectual, son métodos relevantes en el pronóstico de las competencias. Uno de los autores que apoya esta corriente es Claude Levy Leboyer.

Estas dos corrientes son interesantes y aunque son distintas, tienen una cierta correlación que las hacen más valiosas al aplicarlas conjuntamente. De forma tal que el resultado sería que tanto los conocimientos adquiridos en las experiencias laborales, como las que son parte del individuo en sí y el conocimiento propio hacen que cada trabajador tenga su forma particular de laborar y lo diferencie de otros, como también se considera el valor que podrían tener los test de aptitud y formación intelectual y personal de cada individuo para el desarrollo de las competencias laborales que se requieren. Por lo tanto, ambas corrientes tienen un buen peso dentro del concepto y aplicación de las competencias laborales.

### **Áreas más cotizadas por los empleadores**

La Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), una agencia que se dedica a promocionar a Costa Rica como un lugar donde se puede invertir, ha traído a suelo costarricense a más de 250 empresas de varios sectores, en los cuales se han generado más de 75,000 empleos, ayudando al país en su desarrollo laboral. Es indispensable recalcar que CINDE se ha preocupado por realizar varios estudios aplicados a más de 100 empresas multinacionales que funcionan en Costa Rica, los cuales se relacionan con el tema de estudio las competencias laborales.

Los análisis realizados han determinado que los inversionistas extranjeros están muy interesados en diez áreas específicas universitarias y diez áreas técnicas, las cuales también aplican perfectamente para los empleadores locales y que son demandadas por ellos. Los cuadros 1, 2 y 3 muestran la lista de las carreras universitarias destacadas en el sector servicios, ciencias de la vida y manufactura avanzada y técnicas:

### Cuadro No.1

<b>TOP 10 DE CARRERAS UNIVERSITARIAS SECTOR SERVICIOS</b>
1. Ing. Software / Ing. Computadoras
2. Administración de Empresas
3. Contabilidad
4. Ing. Industrial
5. Ing. Electrónica
6. Animación Digital, Producción Audiovisual y Diseño Gráfico
7. Ing. Eléctrica
8. Ing. Electromecánica
9. Ing. Mecatrónica
10. Economía

**Fuente: CINDE (2015)**

### Cuadro No. 2

<b>TOP 10 DE CARRERAS UNIVERSITARIAS SECTORES CIENCIAS DE LA VIDA Y MANUFACTURA AVANZADA</b>
1. Ing. Industrial
2. Ing. Mecánica
3. Ing. Electromecánica
4. Administración de Empresas
5. Ing. Mantenimiento Industrial
6. Ing. Electrónica
7. Ing. Materiales
8. Ing. Software / Ing. Computadoras
9. Ing. Química
10. Ing. Mecatrónica

**Fuente: CINDE (2015)**

### Cuadro No. 3

<b>TOP 10 DE CARRERAS TÉCNICAS</b>
1. Electromecánica y Electrónica Industrial
2. Operador de Centro de Contacto Bilingüe o Trilingüe
3. Contabilidad y Finanzas
4. Inspectores de Calidad
5. Mecánica de Precisión y Mantenimiento Industrial
6. Desarrollo de Software / Web
7. Redes y Telemática
8. Transformación de Plásticos y Moldeo
9. Metrología
10. Diseño Publicitario / Gráfico y Animación Digital

**Fuente: CINDE (2015)**

Otro punto por destacar es el *TOP 10* de los *Soft Skills* identificado por medio de un estudio de capital humano realizado también por CINDE y se refiere a aquellas competencias que buscan los empleadores en cada uno de sus profesionales; por lo cual es un tema que no debe pasarse por alto y cada individuo debería de fortalecer este tipo de habilidades en pro a un desarrollo profesional y personal, dado que esto le ofrece un gran potencial de crecimiento para la vida.

De acuerdo con el estudio realizado, estos *Skills* están colocados según el nivel de dificultad para encontrar estas habilidades en el entorno integral de las organizaciones, por lo que puede posible indicar que de los individuos entrevistados, puede ser que alguno no cuente con algunas de las siguientes características:

- **Trabajo en equipo.**
- **Liderazgo.**
- **Comunicación asertiva.**
- **Servicio al cliente, conocimiento del cliente.**
- **Capacidad analítica y de resolución de problemas.**
- **Atención al detalle.**
- **Deseos de aprender, curiosidad investigativa y estar a la vanguardia.**
- **Adaptabilidad, saber priorizar y manejo de tareas múltiples.**
- **Lógica matemática y habilidades para la computación e informática.**
- **Ética, compromiso, honestidad e integridad.**

*Cisco Systems Inc., Intel Corporation and Microsoft Corp.* a partir de enero 2008 son los patrocinadores de una investigación que desea maximizar la educación mundial, al definir las competencias que se requieren para el siglo XXI, categorizando las habilidades y definiéndolas; teniendo presente que los profesionales de hoy se enfrentan a muchos cambios y variadas oportunidades de crecimiento. También están de acuerdo en que se debe mejorar la alfabetización digital, así como la colaboración, pues los empleos para el siglo XXI son y serán más retadores. Por esta razón, se debe iniciar una verdadera transformación en la forma y el enfoque de la educación global. Por lo anterior, recomiendan planes de estudios específicos, según sus consideraciones, de tal forma que se prepare a la fuerza de trabajo desde ahora, desarrollando habilidades del siglo XXI.

*Assessment & Teaching of 21st Century Skills* ha colocado las competencias identificadas en cuatro grandes categorías, las cuales se basan en conocimientos, habilidades, actitudes, valores y ética, como se puede observar en el cuadro No. 4:

**Cuadro No. 4**  
**21st Century Skills**



**Fuente: ATCS (2015)**

A continuación se detalla el cuadro anterior:

1. **Formas de pensar:** Se desarrolla la creatividad y la innovación; el pensamiento crítico del individuo, la resolución de problemas, toma de decisiones y “aprender a aprender”, como también involucrar los procesos cognoscitivos en toda la interacción, procurando que la forma de pensar sea integral, desarrollando varias habilidades para analizar las cosas desde diferentes perspectivas.
2. **Formas de trabajo:** Se trabaja la comunicación interpersonal; colaboración entre compañeros para un mejor desarrollo de trabajo en equipo.
3. **Herramientas para trabajar:** En esta categoría se encuentra toda la parte de la alfabetización tecnológica-informática y comunicación (TIC).
4. **Maneras de vivir en el mundo:** Desarrolla la forma de ser un ciudadano local y global, responsabilidad integral en la vida personal y profesional, provocando conciencia social y cultural, así como competencia sana dentro del mismo desarrollo global que se pretende.

Otra empresa que ha estudiado el tema de las competencias laborales es el Centro Evaluador de Competencias Laborales de la Universidad de Costa Rica (CECLU CR), que es apoyado por el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP), quienes se interesan por el fortalecimiento de las organizaciones de la administración pública y de la economía social por medio de estudios e investigación, consultoría y asesoría, entre otros.

CECLU CR está enfocado en el desarrollo de las habilidades, competencias, conocimientos y actitudes que un individuo debe tener para lograr un alto nivel de desempeño en la realización de sus funciones.

Este proyecto es nuevo nació en abril de 2013 con las alianzas de la Cooperación Internacional entre el CICAP-UCR, la Universidad Tecnológica de Tijuana (UTT) y SEPCONOCER de México y asume el compromiso de aprobar y registrar los estándares de competencias laborales de Costa Rica, los cuales son aplicables al Régimen de Servicio Civil. También, se convierten en un referente nacional para empleadores y trabajadores, además de ser un insumo importante para el desarrollo de programas específicos-curriculares que estarán alineados a las necesidades del sector público del país, con la visión de consolidar el desarrollo de las bases normativas de un Sistema Nacional de Competencias Laborales de Costa Rica.

Tomando en cuenta todos los aportes anteriores, se evidencia que Costa Rica tiene un interés real en trabajar en las competencias laborales que le ayuden a su crecimiento en la región. En otros países de Centroamérica existe el interés de trabajar en competitividad laboral, por eso Costa Rica no se puede quedar atrás con este tema, pues el mundo continúa desarrollándose y el cambio es inminente, por lo que debe aprovechar este mundo globalizado, lleno de oportunidades para crecer.

## **Justificación**

Costa Rica es un país con grandes ventajas competitivas, entre ellas se puede mencionar su ubicación geográfica, por la cual muchas empresas buscan instalarse y utilizar esta posición como centro de sus operaciones. Por otro lado, el país es rico en cultura y cuenta con una estabilidad gubernamental y una alta alfabetización en la población que lo hacen atractivo para muchos inversionistas; debido a esto, se debe enfocar en el reforzamiento de lo que falta por desarrollar, la competitividad laboral como país.

La competitividad desde el punto de vista de país se puede considerar y medir según la capacidad que tiene este de producir bienes y servicios, procurando superar la medida de los mercados internacionales con los que tiene relación. Adicionalmente, busca un incremento constante de los ingresos reales de sus habitantes, con el fin de mejorar su estatus social o condición de vida; esto se logra si se es competitivo por medio de la educación, experiencia y el funcionamiento de sus empresas, lo cual es alcanzable si existe competitividad laboral dentro del sistema. En otras palabras, en la medida en que la fuerza laboral de las empresas realice sus tareas de forma eficiente, mejorando los sistemas, los procesos y la organización de su trabajo con el propósito de obtener un mayor nivel de calidad y reduciendo costos, así las organizaciones se volverán más competitivas en sus mercados e industrias y, por ende, el país también logrará conseguir su objetivo.

Es indispensable entender que la única diferencia existente entre una empresa y su competencia es el capital humano que la conforma, por lo que las actitudes en los actuales y futuros colaboradores deben ser impulsadas por las universidades y las empresas donde laboren, ya que al contar con “capital intelectual” de calidad hará más difícil la imitación de su desempeño, por ende hace que se pueda conservar la competitividad en el tiempo, haciendo la diferencia.

## Objetivos

- General
  1. Definir las competencias requeridas para que Costa Rica sea considerada un centro competitivo laboral, con el fin de poder determinar si las universidades del país cuentan con dichas formaciones integrales.
- Específicos
  1. Identificar las competencias requeridas en los profesionales, con el fin de lograr una competitividad laboral adecuada.
  2. Categorizar las competencias identificadas, para definir su importancia dentro de las empresas enfocadas en conseguir una competitividad laboral adecuada.
  3. Establecer los beneficios que tendría Costa Rica si se desarrollan las competencias laborales identificadas dentro de las carreras universitarias, con el objetivo de promocionar su inclusión en los programas educativos.
  4. Sugerir formas de desarrollar dichas competencias laborales, tanto desde la academia como en las empresas, para fortalecer las habilidades de los individuos, haciéndolos más integrales en su desempeño laboral.

## Problema y pregunta de investigación

Costa Rica es un país con un alto potencial de crecimiento integral, con el paso del tiempo se ha demostrado que cuenta con gran capacidad de desarrollar su fuerza laboral, posee una escolaridad excepcional con respecto a la región, además de una buena imagen global; no obstante, se sugieren ciertas debilidades específicas en torno a la competitividad que se requiere como país. Un ejemplo de lo anterior es el estudio del idioma inglés, los estudiantes de escuelas y colegios privados son capaces de mantener una conversación fluida en esa lengua, mientras que en las aulas del sector público el aprendizaje es mediocre y poco eficiente.

Por otro lado, el acceso que tienen los estudiantes para estudiar otro idioma es limitado, debido a que deben pagar institutos por aparte para lograr obtener dicha enseñanza y económicamente esta opción es para aquellas familias de estatus medio-alto, pues el estudio es oneroso.

A partir del ejemplo anterior, se debe pensar en la formación académica y desarrollo personal que se está generando en las aulas de cada sector, ya que al final, cuando el estudiante ha sacado su título y se enfrenta a la vida laboral, deja en evidencia sus debilidades en cuanto al manejo de competencias, como la capacidad de adaptación, manejo de conflictos, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, entre otros; haciendo que su desarrollo profesional se vea bloqueado hasta que logre superarlas. Esto provoca que en ocasiones las empresas avancen lento o fracasen, mientras que repercuten en la competitividad del país. Por lo tanto, a partir de esta problemática, se arroja la siguiente pregunta de investigación:

***¿Cuáles son las competencias que se identifican como necesarias, para que Costa Rica sea percibida como un centro de competitividad laboral?***

## **Hipótesis**

Si lo planteado en esta investigación llegara a calar profundo en la estructura de los centros educativos, en la conciencia de los estudiantes ocurrirían las siguientes hipótesis:

1. El Estado daría un cambio en la estructura de la enseñanza académica, formando educadores alineados con las competencias identificadas como esenciales.
2. Se incluiría dentro de las carreras universitarias talleres o cursos que enseñen las competencias laborales identificadas e incentivando a la práctica constante de las mismas.
3. El profesional iniciaría su vida laboral de forma más integral y con técnicas aprendidas para el buen desarrollo de sus tareas, obteniendo resultados más eficientes.
4. Las empresas estarán compuestas por profesionales más integrales, sin importar la posición que ocupen y, por ende, se maximizarían sus resultados, haciéndolas competitivas.
5. Se creará una conciencia de cambio e integración, para que los individuos busquen su superación profesional, por medio de capacitaciones que se pueden brindar también a lo interno de las empresas, por medio de su Departamento de Recursos Humanos.



## Alcances

Los alcances esperados con esta investigación se explican brevemente a continuación, con el fin de comprender mejor la motivación de dicho estudio:

- Se realizará un análisis específico de cada una de las competencias identificadas como esenciales o requeridas para lograr la competitividad laboral, describiéndolas detalladamente; además, se identificará el porqué de su necesidad actual frente a otras competencias secundarias.
- El estudio podrá evaluar las competencias identificadas, de tal forma que se agrupen según los niveles de importancia considerados para cada una de ellas.
- Conocer los diferentes beneficios que estas competencias desarrolladas dentro de las carreras universitarias brindarían a Costa Rica de cara a la competitividad laboral que requiere en este mundo globalizado.
- Se encontrarán varios métodos para desarrollar dichas competencias dentro de los centros educativos, por medio de talleres y seminarios prácticos.
- Al conseguir que los profesionales salgan con estas competencias aprendidas, su desarrollo dentro del ámbito laboral se notará, haciendo su labor más eficientemente y provocando que la empresa se destaque, lo que a la vez contribuirá a que Costa Rica sea considerado un centro de competitividad laboral.

## Limitaciones

Hasta el momento no se identifican limitaciones tangibles para la búsqueda de las competencias laborales más requeridas en Costa Rica, no obstante, podría pensarse en que como país:

1. Una limitación podría presentarse a la hora de su implementación formal, siendo lenta de llevar a cabo, debido a que no se han formado profesores expertos en la materia y se tenga que esperar a que se consigan educadores facultados para brindar el taller o el curso.
2. También se podría pensar en que el Gobierno no tome decisiones rápidas para provocar el cambio académico y desarrollar métodos adecuados según las carreras que se cursan, donde las competencias enseñadas deben ser enfocadas de acuerdo con las necesidades del profesional y las del país.
3. Se podría enfrentar con la limitación en las estructuras académicas de formación, donde las mismas sean muy cuadradas y no permitan la flexibilidad de su desarrollo.

4. Por último, se consideraría una limitante en cuanto a las decisiones de los altos ejecutivos si no quieren invertir tiempo y dinero en la preparación adecuada de sus profesionales, o bien, al no existir un estudio individualizado por profesión, si no que se basó en áreas generales, cabe la posibilidad de que las competencias identificadas como principales y secundarias no sean consideradas como indispensables para ciertos puestos de trabajo, cuando la decisión dependa del tamaño y enfoque de la empresa.

## Capítulo 2 Marco teórico

### Conceptos claves

Al hablar de competencias laborales y el impacto que estas puedan tener dentro del crecimiento y desarrollo del capital humano de las empresas, cabe pensar que la educación universitaria está muy vinculada a este propósito y cumple un papel importante en la formación de los trabajadores, ya que procura brindar el conocimiento que se desenvolverá en las empresas y organizaciones de un país.

Por otro lado, directa e indirectamente, las competencias laborales serán las encargadas de insertar y movilizar este capital humano al mercado laboral, creando competitividad laboral entre los profesionales y empresas, lo que lleva a pensar que la educación se debe alinear estratégicamente, utilizando recursos formativos a fin de crear una sociedad de profesionales activos aptos a las necesidades que la globalización exige.

Tal y como lo menciona Ferro “[...] el nuevo orden social requiere un nuevo ciudadano y un nuevo trabajador, siendo deber de las instituciones educativas favorecer el desarrollo de formas innovadoras de participar en el sector productivo, así como en el cultural y político” (Ferro, 2000).

Por lo tanto, se deben tener claros algunos conceptos que ayudarán a comprender mejor esta investigación y los alcances integrales a los que se desea llegar. Una de las palabras que debe entenderse es la **competencia**, la cual a lo largo de la historia ha tenido gran cantidad de significados. Algunos de ellos se brindan a continuación:

#### **Competencia**

En la mayor parte de las definiciones consultadas, el concepto **competencia**, lo mismo que el vocablo español *competente* y los ingleses *competent* y *competency* enuncian tres dimensiones, a saber:

- Hacen referencia a las habilidades de las personas y al conocimiento.
- Hacen referencia a la competencia en el terreno legal, para llevar actividades propias de su competencia.
- Hacen referencia a la competencia que crea rivalidad entre las personas, animales u organizaciones que aspiran a tener la misma cosa (EUMED, 2015).

Por su parte, competencia profesional es:

La capacidad de aplicar en condiciones operativas y conforme al nivel requerido las destrezas, conocimientos y actitudes adquiridos por la formación de la experiencia profesional, al realizar las actividades de una ocupación, incluidas las posibles nuevas situaciones que puedan surgir en el área profesional y ocupaciones afines (Guerrero, 2005).

“Las competencias pueden definirse como la comprensión individual y colectiva de las situaciones productivas, sometidas a la complejidad de los problemas que plantea su evaluación” (Tarifan, 1995; citado por Guerrero, 2005).

“Las competencias individuales hacen referencia a las características fundamentales de la personalidad, que son inherentes a las acciones de las personas en todo tipo de tareas y situaciones” (Bergenhengouwen, Horn, y Mooijaman, 1997; citados por Guerrero, 2005).

“Los comportamientos, habilidades, conocimientos y actitudes que favorecen el correcto desempeño del trabajo y que la organización pretende desarrollar y/o reconocer en nuestros empleados, de cara a la consecución de los objetivos empresariales” (Alamillo, 2002).

“Un conjunto de recursos para que el ciudadano se pueda integrar en la sociedad” (Euridyce, 2002).

“Competencia es el conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea” (UNESCO, 2008).

“El conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y valores en el contexto socio-histórico específico, que permite a la persona humana resolver los ‘problemas’ satisfactoriamente” (Pimienta, 2012).

En definitiva cada uno de los significados anteriormente expuestos tiene similitudes entre sí, pues todos hacen referencia al aprendizaje, a resultados exitosos, capacidades a la hora de enfrentar conflictos, conocimientos, actitudes, dominio de situaciones, entre otros. Al final se podría decir que es la capacidad de lograr un resultado exitoso gracias a las diferentes capacidades y actitudes que son parte del individuo mismo. Adicionalmente, cabe recalcar que estas competencias son habilidades que se pueden adquirir y desarrollar con el paso del tiempo, ya sea por experiencias vividas, práctica de ejercicios constantes, enfrentar situaciones específicas, entre otros, de allí la importancia de incluirlas en las carreras universitarias para fomentar su maximización.

## **Globalización**

Abarca gran cantidad de situaciones a lo largo de la historia, siendo producto de ella, comprendiendo las invenciones humanas y el ascenso tecnológico, por lo que se relaciona con el incremento en el desarrollo de las economías mundiales, gracias al comercio y los flujos financieros que se realizan dentro y fuera de las fronteras de un país.

Los especialistas en economía internacional definen la globalización como el proceso contemporáneo de permeabilización y debilitamiento de las fronteras nacionales de los países dirigidos a integrar a todos los pueblos del mundo, dentro de grandes circuitos internacionales de producción y consumo (Fernández, 2003).

Según el artículo publicado por el Banco Mundial en el año 2000, “no existe una definición exacta y ampliamente aceptada”; no obstante, menciona que la palabra globalización está relacionada con el incremento de la actividad económica mundial y que además se lleva a cabo entre personas que no viven en el mismo país necesariamente (Banco Mundial, 2000).

“La globalización actual es un fenómeno complejo, que trasciende la economía e impacta directamente aspectos fundamentales de la vida de las naciones, tales como la cultura, la educación, la política y en general, las visiones del mundo contemporáneo” (Cano, 2007).

“La globalización actual forma parte de un proceso histórico de dominación económica y de la expansión planetaria del capitalismo, en tanto las configuraciones culturales con las características propias de cada época. Ha sido precedida por la dominación política y económica” (Morín, 2007).

Por la amplia gama de significados, se simplificará la definición **globalización** como el crecimiento constante de hacer negocios, en donde no existen fronteras; por lo tanto, un profesional puede estar en un país y su empleador en otro gracias a las tecnologías actuales. El hacer negocio sin importar las fronteras que limiten es una realidad del entorno en que se vive hoy.

## **Mercado laboral**

El mercado laboral se identifica también como mercado de trabajo y es la libre interacción entre la oferta y demanda de trabajo, incluyendo en su definición las condiciones del capital humano que lo conforma, por medio de estructuras, políticas y procesos establecidos por el Estado, mismos que se señalan como derecho laboral.

El mercado laboral es el entorno en el que se interrelacionan las ofertas de trabajo y las demandas de empleo. Por tanto, constituye el ámbito en el que se define y desarrolla todo lo relacionado con las ocupaciones: empresas, personas que buscan empleo, contratos instituciones, etc. (Santomé, 2004).

“El mercado laboral se define como aquel mercado específico que se compone de dos variables fundamentales: la oferta del mercado laboral y la demanda del mercado laboral” (Fontana, 2003).

Por lo anterior, se podría resumir que el **mercado laboral** está conformado por las diferentes empresas y organizaciones que necesitan de profesionales para funcionar y que de acuerdo a sus requerimientos ofrecen ciertos beneficios a los empleados y a la vez exigen de ellos ciertos resultados de acuerdo a sus labores cotidianas. Además, se rigen con políticas y reglamentos que deben ser del conocimiento de todos.

### **Competitividad**

La palabra **competitividad** es compleja, pues encierra un variado número de conceptos que la pueden definir desde el punto de vista de quien lo indica, por lo cual no tiene límites precisos y casi siempre va acompañada de otros conceptos que enriquecen su significado, aquí algunos de ellos:

Es una forma de medir la economía en relación a los demás, es como una carrera donde importa que tan bien le va a uno respecto a los otros, en otras palabras la competitividad es la capacidad para atraer y retener talento e inversión (IMCO, 2012).

La competitividad es la habilidad que tiene una empresa para entregar bienes y servicios en el tiempo, lugar y forma preferida por los clientes a precios tan buenos o mejores que los de otros oferentes, obteniendo al menos el costo de oportunidad de los recursos empleados (Kennedy, 2004).

“El éxito de las pequeñas empresas depende de la eficacia del mercadeo, de la optimización de los recursos, de las capacidades para buscar oportunidades en el mercado y aprovecharlas a través de acciones de marketing” (Becherer).

La Real Academia Española (RAE) (2013) define competitividad como “la capacidad de competir o la rivalidad para la consecución de un fin”. Si se hace referencia al ámbito empresarial, la competitividad se puede definir como la capacidad de mantener, de una forma sistemática, ventajas comparativas que permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en un entorno socioeconómico.

La competitividad es una característica que deben tener las organizaciones para sobrevivir dentro de un mercado saturado, puesto que si no se consigue una alta competitividad, la empresa tiende a la desaparición. Se puede determinar, luego de leer estos conceptos, que todos ellos tienen un común denominador y es que la competitividad está relacionada con el avance tecnológico, con crear un entorno favorable para el crecimiento y desarrollo, productividad, altos niveles de asertividad y estrategia, entre otros. Por lo tanto, el concepto de competitividad dependerá de la industria en donde se labore y lo que se desee lograr alcanzar.

### **Competitividad laboral**

Se relaciona con el nivel desarrollado de las competencias laborales en los profesionales activos, por lo que gracias a ellas existe el desafío de ser mejor o tener mayor capacidad de realizar eficientemente alguna tarea encomendada.

La utilización de este nuevo pensar se originó en el Reino Unido en 1986, después fue seguido por Australia en 1990 y México en 1996; esto lo lograron promoviendo políticas gubernamentales para adquirir una formación adecuada y certificada de competencias en los individuos, de tal forma que se generara competitividad en cada uno de los sectores económicos que los conformaban. Por otro lado, países como Francia, Colombia, Alemania, España y Argentina han manejado dicha estructura por medio de los Ministerios de Educación, Empleo y Seguridad Social, mientras que en los Estados Unidos, Canadá, Japón y Brasil es gracias a la iniciativa de empresarios y profesionales que respaldan la competitividad en ciertos sectores económicos.

### **Competencias laborales**

Existe un número variado de significados para este término, por lo que se indican los más relevantes y simples:

“El desarrollo del valor añadido de las competencias permite que el sujeto sea competente más allá de las exigencias básicas de un puesto de trabajo” (Tejada y Navío, 2005).

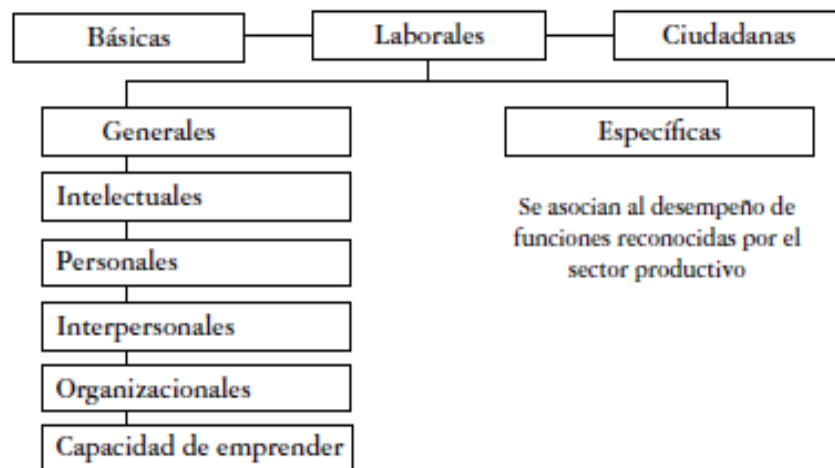
Rychen y Salganik (2006), luego de revisar una serie de investigaciones (Oates, 2003; Trier, 2003; Weinert, 2001; citados en Rychen y Salganik, 2006), ponen de manifiesto la falta de severidad y consistencia en el uso de términos relacionados con la competencia, resaltando la existencia de una preferencia a utilizar términos tales como habilidad, cualificación, competencia y alfabetismo, ya sea de un modo impreciso o indiscriminadamente, para describir aquello que se debe aprender, saber, o ser capaz de llevar a cabo con éxito en la escuela, en el lugar de trabajo o en la vida social.

El equipo de trabajo dirigido por McClelland en 1973 destacó tres características fundamentales que estaban detrás de los comportamientos excelentes o superiores en un puesto de trabajo, a saber:

- La sensibilidad interpersonal: referida a la habilidad de los sujetos para comprender la situación en la que está participando con otras personas, a pesar de la diferencia cultural y lingüística de quien observa, con el objetivo de captar el ambiente emocional de la situación, así como el conjunto de relaciones que se están produciendo.
- Las expectativas positivas acerca de los otros: le ayudan al sujeto a empatizar, a ponerse en el lugar del otro, percibiendo la conducta positiva que el otro manifieste, generándose una situación de respeto y de confianza en los demás.
- El rápido aprendizaje de las redes políticas: percibe con facilidad el organigrama de poder en el que debe desenvolverse, capta a las personas influyentes de la organización, con el propósito de lograr los acuerdos e influencias sobre los otros (Ros Guasch, 2006).

Teniendo claros estos conceptos, se podrá ahondar con más confianza sobre las competencias laborales, ya que las mismas son establecidas gracias a la necesidad de hacer más corta la distancia que existe entre la formación de los profesionales y el resultado final efectivo que se pueda tener de ellos. Por lo tanto, estas competencias laborales se pueden ver en acción, cada vez que se lleva a cabo una tarea y su realización exitosa, además pueden combinar perfectamente el conocimiento, lo afectivo y la conducta. El cuadro No. 5 presenta la clasificación de las competencias, según el Ministerio de Educación Nacional de Bogotá:

**Cuadro No. 5**  
**Clasificación de competencias**



**Fuente: Ministerio de Educación Nacional, (2003)**



Para continuar con la definición de términos importantes para este estudio, se indica una breve explicación de la clasificación de competencias laborales anteriormente mostradas:

### **Competencias laborales generales**

Son aquellas capacidades necesarias para cualquier tipo de trabajo, no están atadas a profesiones específicas, o bien, a un sector diferenciado y ayudan a que un individuo pueda trabajar ya sea en lo propio o como empleado; se pueden clasificar en:

- **Intelectuales:** Relacionadas con la solución de conflictos, la memoria, la innovación, la toma de decisiones, etc.
- **Personales:** Se deriva la inteligencia emocional, el ajuste a los cambios, la ética, etc., aspectos que le permiten al individuo ser aceptado por la sociedad.
- **Interpersonales:** Relacionados con trabajo en equipo, liderazgo, flexibilidad, resolución de conflictos, pro actividad.
- **Organizacionales:** Relacionadas con enfoque en el servicio, dispuesto a aprender de otros, administrar recursos e información.
- **Tecnológicos:** Capacidad para generar soluciones versadas, para identificar, adecuar y trasladar tecnologías encontradas y evolucionar elementos palpables del entorno.
- **Empresariales:** Habilidad para crear, administrar y mantener un negocio por su propia cuenta (elaboración de un plan de negocio, ventas, mercadeo, recursos, etc.).

### **Competencias generales específicas**

Son aquellas competencias indispensables para el buen desempeño de las tareas propias de un puesto determinado en el sector productivo, que habilitan al profesional a desarrollar labores competentes en funciones relacionadas con varias ocupaciones para la obtención de resultados y el alcance de metas determinadas.

- **Competencia técnica.** Profesional experto con el conocimiento y destrezas indispensables para su trabajo.
- **Competencia metodológica.** Profesional que sabe cómo reaccionar según los procedimientos establecidos y aplica su experiencia a la hora de brindar soluciones.
- **Competencia social.** Profesional que sabe trabajar en equipo, es comunicativo y cuenta con un sentido interpersonal.
- **Competencia participativa.** Profesional que participa en su ambiente laboral, se siente cómodo al organizar, administrar, tomar decisiones y está preparado para aceptar las responsabilidades que le corresponden.

Para presentar la información de una manera más clara, se muestra el cuadro No. 6, donde se detallan las competencias específicas, sus categorías y las competencias que conforman cada una:

**Cuadro No. 6  
Competencias específicas**

Competencia técnica	Competencias metodológica	Competencia social	Competencia participativa
• Comunidad	• Flexibilidad	• Sociabilidad	• Participación
Conocimientos, destrezas, aptitudes	Procedimientos	Formas de comportamiento	Formas de organización
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasciende los límites de la profesión</li> <li>• Relacionada con la profesión</li> <li>• Profundiza la profesión</li> <li>• Amplía la profesión</li> <li>• Relacionada con la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de trabajo variable</li> <li>• Solución adaptada a la situación resolución de problemas</li> <li>• Pensamiento, trabajo, planificación, realización y control autónomos</li> <li>• Capacidad de adaptación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuales: disposición al trabajo, capacidad de adaptación, capacidad de intervención</li> <li>• Interpersonales: honradez, rectitud, altruismo, espíritu de equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de coordinación</li> <li>• Capacidad de organización</li> <li>• Capacidad de relación</li> <li>• Capacidad de convicción</li> <li>• Capacidad de decisión</li> <li>• Capacidad de responsabilidad</li> <li>• Capacidad de dirección</li> </ul>
Competencia de acción			

**Fuente: Contenidos de las competencias (Bunk, 1994), tomado de Tejada (1999)**

## Capítulo 3 Metodología de investigación

### Tipo de investigación

Es importante determinar el tipo de investigación en el cual se trabajará, pues de esto dependerá la estrategia utilizada para lograr el alcance esperado del estudio. Cada tipo de investigación cuenta con una forma específica de hacer las cosas (descriptivo, exploratorio, correlacional o explicativo). No obstante, cualquier investigación es capaz de contemplar más de uno de estos alcances; por lo tanto y para esta investigación, se incluyen el elemento descriptivo y el explicativo.

#### **Descriptivo**

Esta investigación es descriptiva debido a que se emplean encuestas que arrojarán datos importantes, los cuales permitirán deducir ciertos resultados y adicionalmente se estudiarán investigaciones anteriores sobre la evolución y desarrollo de las competencias laborales.

Tal y como comenta Hernández Sampieri (2010), “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80).

Por lo anterior, el objetivo es obtener información de forma individual o en conjunto sobre conceptos o variables del tema en estudio. Este método es importante para dejar ver con certeza las diferentes dimensiones de un suceso o situación, teniendo como resultado una visión más amplia del tema analizado.

#### **Explicativo**

Este método busca esclarecer los orígenes del tema estudiado y trata de responder los porqués de las situaciones dadas, eventos o fenómenos que ocurren en el entorno, así como las condiciones que son necesarias para que ese evento se dé y a la vez poder relacionarlo con más de una variable.

Además el método explicativo, según Hernández Sampieri (2010) “Se encuentra más estructurado que las demás investigaciones (de hecho implica los propósitos de éstas); además de que proporciona un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia” (p.84).

Gracias a estos tipos de investigación, se podrá responder la pregunta de fondo y alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación.

## Enfoque de la investigación

Según Hernández Sampieri (2010), los dos enfoques de investigación que existen (cualitativo y cuantitativo) tienen sus similitudes y diferencias bien marcadas, por lo que se extrae brevemente las consideradas más importantes.

**Cuadro No. 7**

**Características principales de los enfoques de una investigación**

<b>Investigación cuantitativa</b>	<b>Investigación cualitativa</b>
<i>Utiliza estadísticas</i>	<i>No se fundamenta en estadísticas</i>
<i>Mide fenómenos</i>	<i>El significado de extra de los datos</i>
<i>El proceso secuencial</i>	<i>No tiene secuencia lineal</i>
<i>El proceso es probatorio</i>	<i>Analiza realidades subjetivas</i>
<i>Generaliza resultados</i>	<i>Profundiza en significados</i>
<i>Tiene control sobre fenómenos</i>	<i>Contextualiza el fenómeno</i>
<i>Brinda predicciones</i>	<i>Brinda riqueza interpretativa</i>

**Fuente: Hernández Sampieri, 2010**

Por lo anteriormente expuesto, para esta investigación se quiso utilizar el enfoque mixto, el cual combina ambos enfoques, para contar con mayor información sobre el tema investigado. A continuación algunas definiciones de investigación mixta.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

Los métodos de investigación mixta son la integración ordenada de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio, con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno. Estos pueden ser combinados de tal manera que las aproximaciones cualitativas y cuantitativas conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser ajustados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”) (Chen, 2006; Johnson, 2006).

### **Cualitativo**

Este enfoque puede arrojar cuestionamientos e hipótesis en el transcurso del desarrollo de la investigación, lo cual podría provocar el descubrimiento o modificación de la pregunta de investigación y sus posibles respuestas. Además es muy flexible, ya que gracias a lo investigado, algunos conceptos y expectativas que se tenían al inicio pueden variar, gracias a la interpretación que se quiera dar a la información encontrada.

Por lo tanto, este enfoque metodológico proporcionará ciertas descripciones y diseños adecuados de las competencias laborales identificadas, haciendo que en ocasiones se deba retornar a etapas previas, por las diferentes percepciones que se puedan lograr en el camino, lo cual se conseguirá gracias a las entrevistas complementarias que se realizaron, basándose en la experiencia personal de individuos con visión amplia y gran conocimiento en cuanto a competencias se refiere.

### **Cuantitativo**

Este enfoque utiliza datos cuantificables y, por ende, medibles; la información que arroja se puede representar por medio de tablas, cuadros, diagramas y gráficos.

“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, p. 4).

La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador. Este debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros (Unrau, Grinnell y Williams, 2005).

Por lo anteriormente expuesto, el objetivo de utilizar el enfoque mixto (cuantitativo o cualitativo) es tener las ventajas que brindan ambas, con el fin de disminuir las debilidades que puedan tener por separado y sacar lo mejor de cada enfoque individual, lo cual provocará que el estudio sea más objetivo y centrado, por lo que la llaman “el cruce de los enfoques” (Lincoln y Gubba, 2000), ya que se contará con una gama amplia de aplicaciones que al unir las hacen que los resultados y las interpretaciones sean más enfocadas para responder la pregunta de fondo.

## Diseño de la investigación

Esta investigación tiene un diseño no experimental ya que no se relaciona con estadísticas, números o experimentos de laboratorio o al aire libre; por lo tanto, se puede indicar que dentro de este diseño de investigación habrá la unión de varios diseños:

Diseño no experimental según la temporalización: La recolección de datos se llevará a cabo en un solo momento determinado, durante 15 días consecutivos, dentro del mes de febrero, 2015, con el objetivo de descubrir cuáles son las variables que se consideran en este momento.

## Población

Los sujetos escogidos para completar las encuestas serán individuos con las siguientes características:

- Estudiantes activos que están cursando aún su carrera universitaria.
- Profesionales graduados y egresados de universidades.
- Profesionales que estudiaron en universidades privadas o públicas.
- No existe preferencia de carreras ni de género.
- Edades variadas, entre 20 y 50 años.
- Individuos activos laboralmente.

Los sujetos escogidos, a quienes se les hará la entrevista serán individuos con las siguientes características:

- Ejecutivos altamente calificados, con una posición importante dentro de una organización internacional.
- Profesionales con experiencia internacional, manejo de personal, contratación, entre otros.
- Profesionales locales y extranjeros.

## Muestra

La muestra se ha determinado antes y durante esta investigación, adicionalmente se puede ir ajustando en el transcurso del estudio y no es probabilístico ni pretende generalizar los resultados, pero sí procurará la comprensión de las variables encontradas y los efectos que tiene en el mercado laboral de Costa Rica.

El muestreo cualitativo es propositivo. Debido a que las primeras gestiones para elegir la muestra ocurrieron desde el planteamiento mismo del trabajo de investigación y cuando se seleccionó el contexto, con el propósito de encontrar los temas de interés. En las investigaciones cualitativas, el investigador se pregunta: ¿Qué pasos interesan inicialmente y dónde se pueden encontrar? (Creswell, 2009).

Por lo anterior, se aplicarán un mínimo de 59 encuestas, donde se busca reflejar las competencias laborales adquiridas mientras se estudia y mientras se trabaja, la importancia que tienen para el individuo y la necesidad de aprenderlas dentro del desarrollo académico.

## **Tipo de muestreo**

Se han escogido dos tipos de muestra, los cuales son no probabilísticos por conveniencia; de ellos se extraerá la mayor información posible enfocada en el tema de estudio, con el fin de sacar la mayor cantidad de datos, considerando su experiencia y comprensión del tema planteado.

Como señala Hernández Sampieri (2010): “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (p.176).

Por lo anterior, se ha escogido la muestra, dada la facilidad y accesibilidad de los individuos por reclutar para la investigación y al ser una forma económicamente más accesible de obtener los datos.

**La muestra de expertos.** Cuando una investigación es cualitativa, se vuelve indispensable el involucrar expertos en la materia, ya sea por experiencias vividas y adquiridas a lo largo de sus vidas o debido a sus estudios académicos y comprensivos; en este caso los individuos que están o han pasado por una universidad y que han logrado la vivencia de varios cursos podrán ser de gran valor en las respuesta que darán a la encuesta, haciendo que su perspectiva se pueda complementar con las experiencias vividas y aprendidas de aquellos profesionales ya graduados que son parte de la fuerza laboral del país.

Por otro lado, los entrevistados cuentan con gran conocimiento experto, ya sea porque han vivido la experiencia de la contratación o han tenido un sinnúmero de oportunidades de dirigir a un gran número de personas, por lo tanto han visto el desarrollo de las mismas dentro de la organización y cuentan con un amplio criterio del tema de competencias laborales, dado que no solo han dirigido personal en Costa Rica, sino que también fuera de ella.

## Fuentes de información

Fuentes primarias. Se ha generado un formulario de encuesta con 10 preguntas, las cuales se recopilaron durante dos semanas consecutivas, junto con una guía de entrevista que se realizó entre altos ejecutivos, los cuales según su experiencia aportaron sus ideas y conceptos al respecto. Tanto la encuesta como la entrevista fueron creadas propiamente para esta investigación.

Fuentes secundarias. Para esta investigación se han tomado en cuenta fuentes secundarias debido a que el tema de competencias laborales ha sido estudiado a lo largo de la historia y por varios expertos en la materia; adicionalmente se ha utilizado porque los recursos son limitados, no obstante, estas fuentes son confiables y serán utilizadas para confirmar los hallazgos encontrados en el desarrollo de la investigación.

## Recolección de datos

Normalmente cuando se piensa en recolectar los datos dentro de un proceso cualitativo, se determina inmediatamente el tipo de instrumento que se debe usar para lograr conseguir la información adecuada y estar en lo correcto; sin embargo, el papel que hace el investigador es esencial, pues es la persona que observa, revisa, documenta e interpreta los datos, de tal forma que su actuar es igualmente importante que las herramientas que se necesiten.

Los instrumentos utilizados para la obtención de datos serán tres, mismos que ayudarán para conseguir la interpretación adecuada de los resultados con el fin de alcanzar los objetivos de esta investigación:

- **Estudio de encuestas.** El utilizar encuestas dentro de la investigación de campo es uno de los instrumentos que se consideran de mucha utilidad y es definido por Hernández, Fernández y Batista (2005) como “un conjunto de preguntas con una o más variables para medir”.

Por lo anterior, hace posible conseguir los datos de forma clara y precisa; no se requiere que el investigador esté frente al encuestado, lo cual genera cierta libertad al individuo para responder; por otro lado, con las encuestas se llega a un número mayor de personas, como también facilita en gran medida el estudio de los resultados obtenidos.

Esta encuesta se realizó a 59 estudiantes universitarios (activos y/o egresados de distintos centros educativos), consta de 10 preguntas específicas y alineadas a los objetivos de este trabajo de investigación y adicionalmente serán de selección única en su mayoría.



- **Entrevistas.** Las entrevistas están conformadas por diez preguntas específicas a profesionales de altos rangos con experiencia intercultural y de diferentes posiciones (CEO, subgerencia, director legal, director de recursos humanos)

En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción vinculada de significados respecto a un tema (Janesick, 1998). Por lo tanto, expondrá el conocimiento y experiencia de los entrevistados, de tal forma que ayudarán a moldear la investigación, aportando más comprensión a los temas tratados. Por lo anterior, se ha decidido llevar a cabo entrevistas semiestructuradas, en donde el investigador contará con una serie de preguntas dirigidas con cierta libertad de plantear otras nuevas para reducir conceptos que ayuden a la obtener la información que se busca, de acuerdo a las experiencias, valores, percepciones y opiniones de cada uno de los individuos entrevistados.

**Investigación de información existente.** Competencias laborales, consideradas relevantes dentro del marco laboral y que todo profesional debería desarrollar. Se conseguirán datos relacionados con la actualidad de Costa Rica como también en Latinoamérica sobre la competitividad laboral necesaria para el desarrollo idóneo del país.

## Variables

Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). De esta forma, al hablar de ellas, se está refiriendo a características, situaciones, circunstancias o eventos que pueden cambiar.

Tanto el problema de investigación como los objetivos buscados se expresan con el uso de una o más variables (Briones, 2003). En el caso de esta investigación, la clasificación por aplicar sería:

- a) **Según su función:** Variable dependientes ya que dependerán de otros elementos como experiencias, ambiente, actitud, compañero de trabajo, entre otros, para poder explicar el objeto de la investigación.
- b) **Clasificación según su observación:** Variables cualitativas con naturalezas de variación de carácter atributivo, no prejuzgadas por mediciones numéricas o estadísticas, cuentan con características de forma y condición.

Gracias a estas herramientas, se podrán determinar las variables que la investigación pueda arrojar, entre ellas se podrían explicar:

- Las competencias requeridas en un profesional.
- Las 3 competencias primarias y 3 competencias secundarias más importantes en un profesional.
- Los beneficios que obtendría Costa Rica si se potencializan estas competencias en los profesionales de hoy.
- Formas de desarrollar las competencias laborales en el individuo.

Para una mayor comprensión, se ha confeccionado el cuadro No. 8 de operacionalización de las variables, que sintetiza esta parte del estudio.

**Cuadro No. 8**  
**Operacionalización de las variables**

Objetivos específicos	Variables	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Identificar las competencias requeridas en los profesionales, con el fin de lograr una competitividad laboral adecuada.	<b>Competencias requeridas en un profesional:</b> Son aquellas capacidades que todo profesional debe tener para poder desenvolverse eficientemente dentro de su ámbito laboral	Listado de competencias laborales relevantes	<b>Competencias:</b> Destrezas, Habilidades, Capacidades, Aptitudes con las que cuenta un individuo en sus labores diarias, tanto en la vida personal como profesional.	Encuestas, Información existente y entrevistas complementarias	Preguntas 5-6-8 de la encuesta / Investigación interna / Preguntas 1-2-8 de la entrevistas complementarias
Categorizar las competencias identificadas, para definir su importancia dentro de las empresas enfocadas en conseguir una competitividad laboral adecuada.	<b>Competencias indispensables:</b> Son aquellas que no deben faltar dentro de la formación de un profesional y que le ayudarán a conseguir el éxito personal como el de su empleador	Lista de Competencias primarias y secundarias	<b>Competencias indispensables primarias:</b> Son aquellas de mayor importancia y que son consideradas esenciales para el éxito profesional del individuo y las <b>Competencias indispensable secundarias:</b> Son aquellas de importancia complementaria a las primarias y que reforzarán el buen actuar del individuo para lograr el éxito profesional.	Encuestas, Información existente y entrevistas complementarias	Preguntas 5-8 de la encuesta / Investigación interna / Preguntas 1-2-8 de la entrevistas complementarias
Establecer los beneficios que tendría Costa Rica si se desarrollan las competencias laborales identificadas dentro de las carreras universitarias, con el objetivo de promocionar su inclusión en los programas educativos.	<b>Beneficios:</b> Logros y ventajas que obtendrán Costa Rica al potenciar la competitividad laboral	Lista de los beneficios para Costa Rica	<b>Beneficios:</b> Son puntos de ventajas o favores que obtendría Costa Rica, gracias al desarrollo de las competencias laborales en los profesionales, tanto en el ámbito laboral como en el académico, de los cuales podemos mencionar: mayor posicionamiento en el mercado internacional, creación de más fuentes de empleo, atracción de la inversión extranjera, maximización de recursos, mejorar en infraestructura, desarrollo intercultural	Información existente y entrevistas complementarias	Investigación interna / Preguntas 1-5 de la entrevistas complementarias
Sugerir formas de desarrollar dichas competencias laborales, tanto desde la academia como en las empresas, para fortalecer las habilidades de los individuos, haciéndolos más integrales en su desempeño laboral.	<b>Formas de desarrollo:</b> Métodos y Técnicas para desarrollar y potencializar las competencia laborales	Listado de formas de desarrollar las competencias laborales	Los métodos utilizados deben ser integrales, con el objetivo de enseñar "haciendo y practicando" adicional a lo académico; será indispensable provocar conciencia de la importancia y los beneficios que traerá el desarrollo adecuado de las competencias laborales <b>Análisis de Casos:</b> Estudio de análisis de casos ficticios y reales <b>Talleres y seminarios técnicos:</b> Comprensión, definición, ventajas de las competencias, métodos estratégicos de uso. <b>Cauching:</b> Mentor que guíe al profesional a maximizar sus competencias y autoevaluación, tomando conciencia de sí mismo <b>Roll play:</b> Casos complejos creados por los mismos profesionales y profesores, donde se modelen los comportamientos adecuados	Información existente y entrevistas complementarias	Preguntas 7- 9-10 de la encuesta / Investigación interna / Preguntas 3-6-7-9-10 de la entrevistas complementarias

Fuente: Elaboración propia, 2015

## Capítulo 4 Resultados de la encuesta y su interpretación

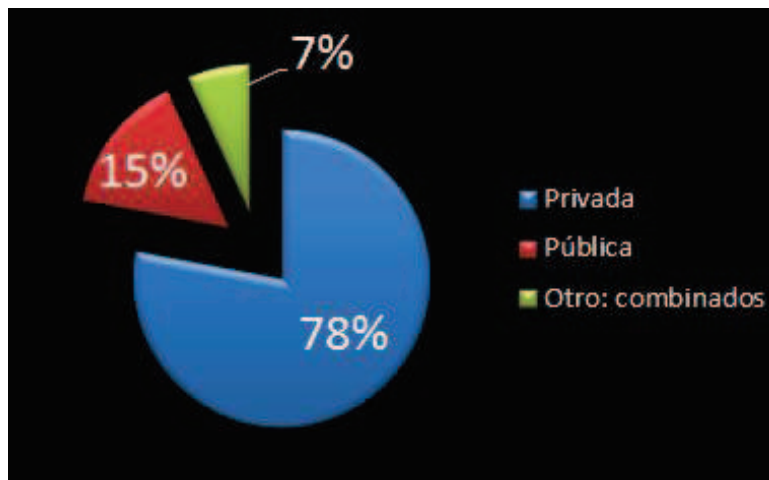
### Interpretación de resultados de las encuestas

La encuesta se efectuó a 59 individuos, los cuales tenían varias características que los convertían en sujetos de estudios aptos, de quienes se obtendría información necesaria para este estudio, entre ellas:

- Sus edades oscilaban entre 20 y 50 años.
- Ocupan diferentes posiciones laborales (jefaturas, gerencias, asistentes, ejecutivos de servicio al cliente, directores de zona, entre otros).
- Cuentan con más de 5 años de experiencia laboral.
- Estudiantes activos o egresados de un centro académico.

Lo anterior hace que los gráficos que se analizarán a continuación sean más objetivos y la información sea más fehaciente y enfocada con el tema esta investigación.

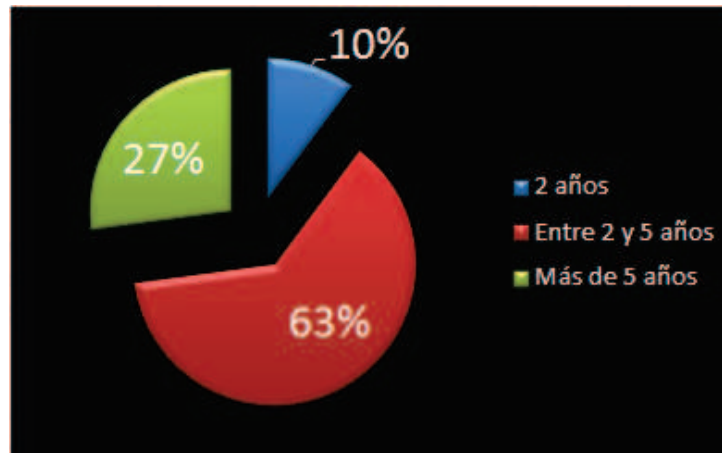
**Gráfico No.1**  
**Centro educativo donde estudiaron los encuestados**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

El gráfico No. 1 indica como de la muestra de 59 individuos, el 78% estudió en una universidad privada, el 15% en una universidad pública y el 7% combinó entre los dos tipos de academia, obteniendo un mayor porcentaje el sector privado, donde la muestra inició a temprana edad su vida laboral.

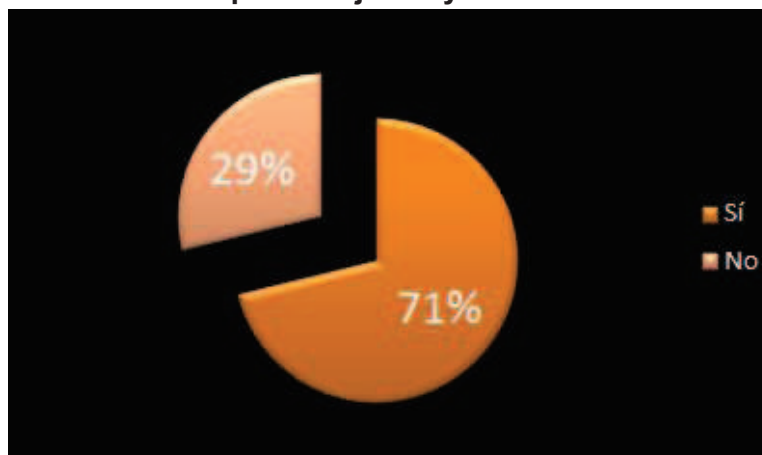
**Gráfico No.2**  
**Tiempo requerido para concluir estudios universitarios**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Según el gráfico No.2 de la muestra de 59 individuos, el 63% de los encuestados duró entre 2 y 5 años para terminar su carrera universitaria, el 27% tardó más de 5 años y solamente un 10% terminó su carrera en 2 años, por lo que el tiempo en las aulas se alarga fuertemente, haciendo que el título universitario se obtenga en un mayor tiempo del que se tiene propuesto en los programas establecidos.

**Gráfico No. 3**  
**Estudiantes que trabajaban y estudiaban a la vez**

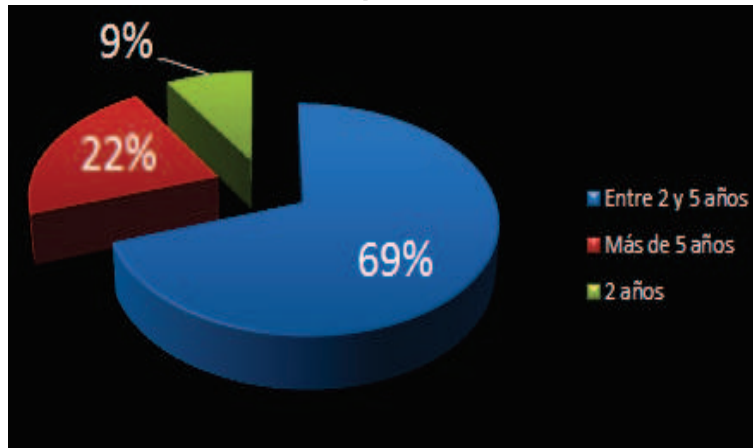


**Fuente: Elaboración propia, 2015**

De acuerdo con el gráfico No. 3, destaca que de la muestra de 59 encuestados, el 71% se encontraba trabajando mientras estudiaba y el 29% se dedicaba únicamente a estudiar. Esta brecha es muy grande y posiblemente se relaciona con la necesidad de pagar los estudios personalmente y no por medio de los padres.

Uniando los resultados previstos en los 3 cuadros anteriores, se pueden realizar varias observaciones importantes que conducen a segundas interpretaciones:

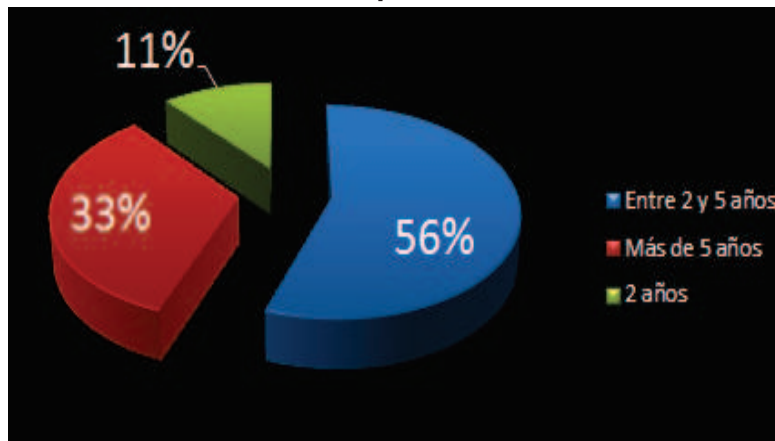
**Gráfico No. 4**  
**Tiempo de estudio en individuos que asistieron universidades privadas**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

El gráfico No. 4 señala que de los 46 encuestados que estudiaron en una universidad privada, 32 de ellos (69%) terminaron su carrera entre 2 y 5 años, 10 (22%) en más de 5 años y solamente el 4 (9%) finalizó sus estudios universitarios en 2 años.

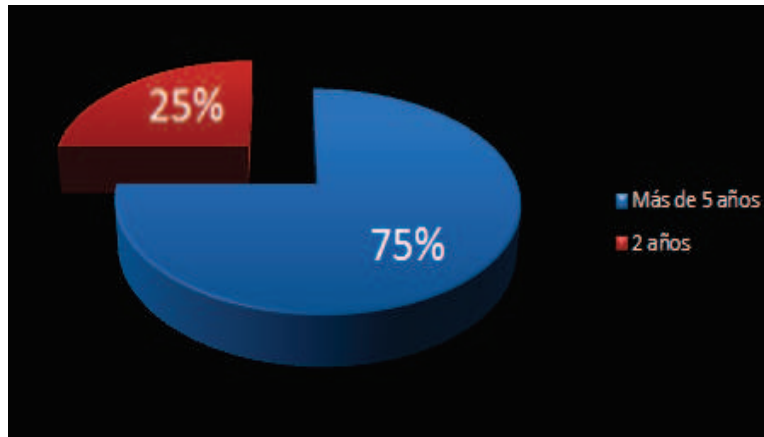
**Gráfico No. 5**  
**Tiempo de estudio en individuos que asistieron universidades públicas**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Según el gráfico No. 5, de los 9 individuos que estudiaron en una universidad pública, 5 de ellos (56%) terminaron su carrera universitaria entre 2 y 5 años, 3 (33%) en 5 años y solo el 1 (11%) logró hacerlo en 2 años. Por lo que el tiempo requerido es igualmente ocupado por el mayor porcentaje de la muestra igual que en aquellos estudiantes que fueron a universidades privadas.

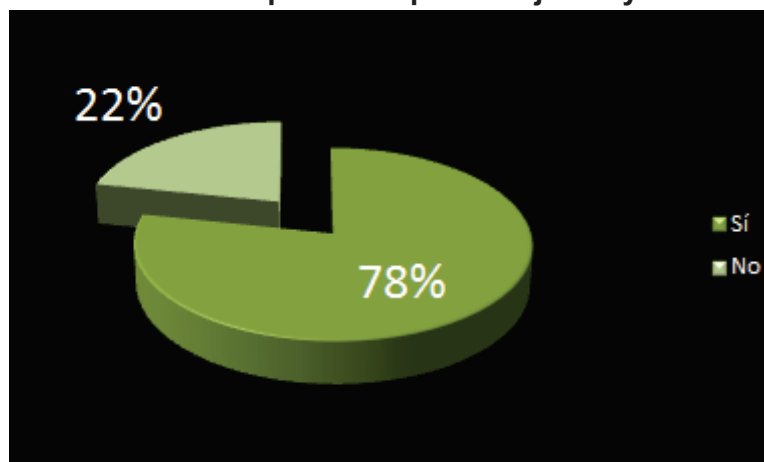
**Gráfico No. 6**  
**Tiempo de estudio en individuos que combinaron a ambas universidades**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

De acuerdo con el gráfico No. 6, de los 4 individuos que combinaron sus estudios en ambas universidades, solo 3 (75%) duraron entre 2 y 5 años y 1 de ellos, dos años para concluir sus estudios.

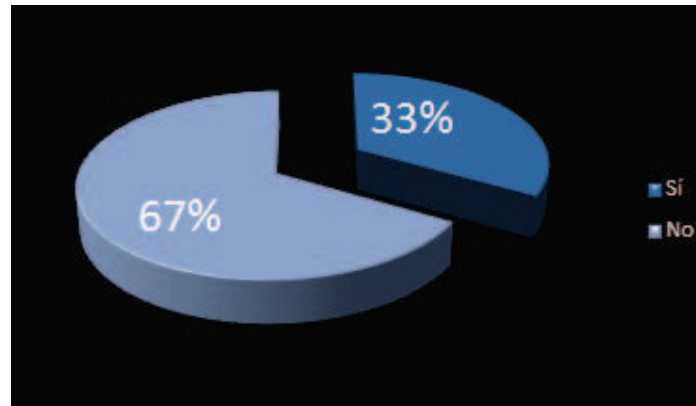
**Gráfico No. 7**  
**Estudiantes de universidades privadas que trabajaban y/o estudiaban a la vez**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

El gráfico No. 7 indica que de los 46 individuos que estudiaron en universidades privadas, 36 de ellos (78%) trabajaban y estudiaban a la vez, mientras que solo 10 (22%) se dedicaban únicamente a estudiar.

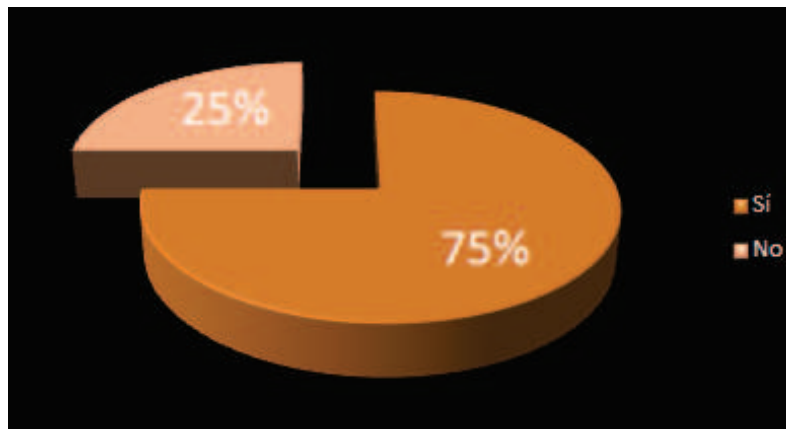
**Gráfico No. 8**  
**Estudiantes de universidades públicas que trabajaban y/o estudiaban a la vez**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

El gráfico No. 8 muestra que de los 9 individuos que estudiaron en universidades públicas, 6 de ellos (67%) únicamente estudiaban y 3 (33%) trabajaban y estudiaban a la vez.

**Gráfico No. 9**  
**Estudiantes que combinaron ambas universidad que trabajaban y/o estudiaban a la vez**



**Fuente: Elaboración propia, 2015**

Según el gráfico No. 9, de los 4 individuos que estudiaron en universidades públicas y privadas a la vez, 1 de ellos (25%) únicamente estudiaba y 3 (75%) trabajaban y estudiaban a la vez.

Luego de analizar estos primeros 9 gráficos, se tienen las primeras reflexiones al respecto, entre ellas:

- El tiempo promedio para que un individuo termine una carrera universitaria en Costa Rica es entre 2 y 5 años, sin importar que hayan asistido centros educativos públicos o privados.
- La gran mayoría de encuestados fueron estudiantes de universidades privadas.
- De la muestra tomada, la mayoría de individuos tomaron la decisión de trabajar y estudiar a la vez, con lo que fueron adquiriendo experiencia y madurez laboral, mientras cursaban sus estudios universitarios.

Lo anterior arroja las respuestas dadas a las preguntas 7-9-10 de la encuesta, donde el 100% de los encuestados considera que:

- Es indispensable que en las universidades se enseñen competencias laborales a los estudiantes.
- Creen que se aprende más “haciendo” que “leyendo”.
- Les gustaría que las materias que se cursan en las universidades contengan casos aplicables a la vida real.

Por otro lado, 58 encuestados consideraron que el trabajar y estudiar le agrega valor a la carrera universitaria que se está cursando, lo que representó el 98% y solo uno de ellos opinó que no agregaba valor, esta fue la respuesta a la pregunta 4 de la encuesta.

Otro punto que cabe recalcar fue que en las preguntas 5 y 6 se preguntó a los 59 individuos encuestados, cuáles fueron las tres competencias que, según su percepción, aprendieron mientras estudiaban y tres mientras trabajaban, de las cuales se recibieron entre ambas un total de 344 menciones, que fueron agrupadas en 19 competencias (sociales/laborales) mientras se estudiaba y 16 competencias (sociales/laborales) mientras se trabajaba; de ellas se extraen las cinco más mencionadas en ambas preguntas (el orden no indica su importancia):

#### **Competencias aprendidas mientras estudiaban:**

- Capacidad de comunicación.
- Trabajo en equipo.
- Disciplina y compromiso.
- Organización y manejo del tiempo.
- Habilidades interpersonales.



**Competencias aprendidas mientras trabajaban:**

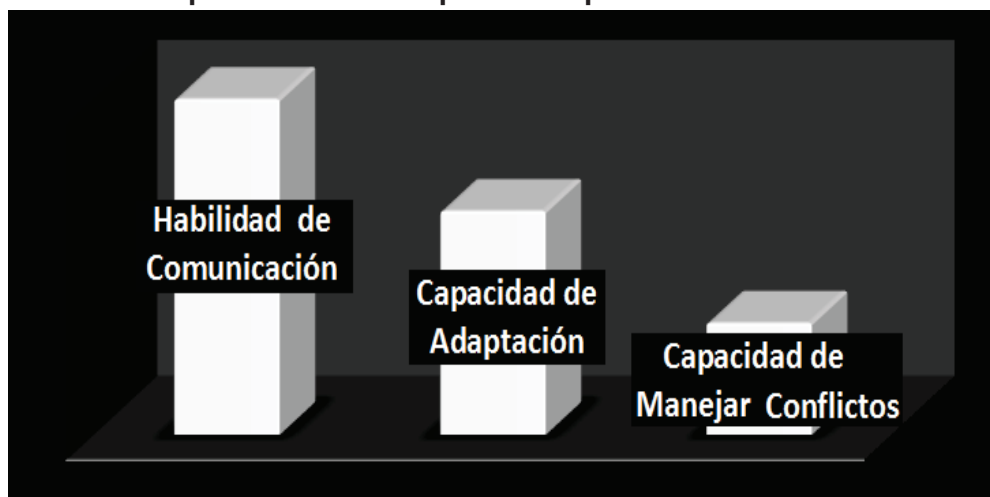
- Capacidad de comunicación.
- Pensamiento estratégico.
- Capacidad de negociación.
- Enfoque en resultados.
- Sentido de liderazgo.

Es necesario indicar que de esta apreciación existieron competencias que no contaron con gran cantidad de menciones, siendo estas realmente importantes según lo investigado en este trabajo; las mismas se exponen a continuación:

- Enfoque en resultados.
- Solución de conflictos.
- Toma de decisiones.
- Adaptación al cambio.
- Enfoque en el cliente.

Dentro de la encuesta, se le ofreció a los encuestados una lista de 6 competencias laborales y se les pidió que les colocaran un valor de importancia, de ellas se extraen las 3 competencias con mayor puntuación para los 59 encuestados:

**Gráfico No. 10**  
**Competencias más importantes para los encuestados**



Fuente: Elaboración propia, 2015

Los resultados anteriores revalidan las siguientes afirmaciones:

- A pesar que el estudiar y trabajar hacen que el tiempo de formación académica se incremente, también se considera que agrega un valor importante en el desarrollo del profesional, por lo que es considerado como siguiente paso al salir de los colegios.
- Los profesionales laboralmente activos reafirman que es necesario la inclusión más proactiva de las competencias laborales dentro de los centros universitarios, ya que son destrezas que le agregan valor al profesional.
- Es evidente que la formación por medio del estudio es importante, pero a la vez hay una falta de “hacer” o “practicar” dentro de las carreras universitarias, lo cual si existiera, conseguiría desarrollar positivamente las competencias laborales básicas que todo profesional debe tener.
- Según los resultados obtenidos las competencias llamadas: enfoque en resultados y manejo de conflictos no fueron mayormente aprendidas en los centros educativos, siendo estas consideradas importantes por los encuestados, así como por los individuos entrevistados. Tampoco fueron considerados la toma de decisiones, adaptación al cambio ni enfoque en el cliente, habilidades significativas en el desarrollo de las labores cotidianas de cualquier profesional.

## **Variables encontradas y su interpretación**

### **1. Competencias requeridas en un profesional**

Como se ha podido observar, existe gran cantidad de competencias y en cierta medida todas ayudan al individuo a desenvolverse en su “campo de acción” y puede que dependiendo de la posición que ocupe el profesional dentro de la empresa, así será la necesidad de maximizar unas más que otras; no obstante y gracias tanto a las encuestas como a las entrevistas, se ha podido determinar una lista de 12 competencias básicas, las cuales son consideradas como necesarias en todo profesional.

Estas habilidades sugieren que el desempeño del individuo sea más certero y se abra camino en el ámbito laboral. Ahora bien, los resultados de esta primera variable identifican las competencias requeridas en un individuo para alcanzar una competitividad laboral adecuada, pero su desarrollo puede ser básico y no balanceado, por lo que se requiere de práctica y experiencia para potencializarlas. La lista se detalla a continuación:

1. La comunicación asertiva.
2. El enfoque en resultados.
3. Habilidades de negociación.
4. Autoevaluación periódica.
5. Adaptación al cambio.
6. Intercambio multicultural.
7. Planeación estratégica.
8. Trabajo en equipo.
9. Enfoque en el cliente.
10. Capacidad de manejar conflictos.
11. Toma de decisiones.
12. Empoderamiento y liderazgo.

La lista anterior no solo son destrezas o habilidades que se pueden utilizar dentro del ámbito laboral, pues perfectamente se pueden aplicar a la vida diaria de cualquier individuo; desarrollando un poco de cada una, el profesional obtendrá buenos resultados, ya que tendrá cierto control de su entorno, logrando con ello un desempeño mejor que el promedio y la importancia de adquirir estas competencias se vuelve más relevante conforme se alcance una mayor jerarquía dentro de la empresa.

Es preciso indicar que algunas de estas competencias son innatas al individuo y otras se aprenden en el camino, ya sea por decisión propia o gracias a las experiencias vividas, dado que las 12 aptitudes se relacionan con los individuos que se encuentran alrededor, pues son parte del desarrollo de cualquier persona, ya sea en mucho o en poco, hacen que el profesional se moldee con el paso del tiempo.

## 2. Categorización de competencias

Se han considerado 6 competencias de mayor importancia, mismas que se extrajeron de las 12 ya establecidas anteriormente, con el fin de delimitar un poco más la investigación y enfocarla a lo que es esencial para lograr el éxito profesional, por lo que el primer resultado de la segunda variable es:

### **Competencias primarias:**

**Comunicación.** Es indispensable que el profesional pueda expresarse adecuadamente, con el objetivo que el receptor del mensaje comprenda fácilmente lo que se le está indicando. Esta competencia encierra tres formas de expresión.

- **Oral:** Ser claros, utilizar las palabras adecuadas para que el mensaje llegue al receptor de la forma que se desea, adecuarse según las características del individuo que está escuchando, evitar el no asumir que la otra persona conoce a cabalidad de lo que se está hablando, en otras palabras es buscar la forma más asertiva de expresarse con palabras.
- **Escrita:** Se trata de plasmar en papel lo que se desea comunicar y no solo dependerá de las palabras que se utilicen al escribir, sino de la forma en que se haga; elementos bien utilizados como la puntuación, ortografía, coherencia de ideas y conexión entre frases harán la diferencia.
- **No verbal:** Este tipo de comunicación es importante, ya que el cuerpo y la expresión facial juegan un papel sustancial dentro de la comunicación, como ejemplo de esto se puede mencionar el cuidar los gestos, el movimiento de las manos, la postura, la forma de mirar, de caminar, la manera en que se colocan los brazos o las manos, entre otros. Estar atento a esta forma de comunicación hará que el mensaje sea percibido de adecuadamente.

Saber cuándo utilizar las técnicas de expresión, cómo proyectar la voz, qué tono utilizar, cuáles palabras aplicar, con quién utilizar dichas palabras, entre otros; le ayudarán al profesional a relacionarse con el resto del equipo, con personas de menor y mayor rango, tendrá mejor acceso y aceptación; es decir, le será más fácil hacer *Net Working*, pues su forma de comunicarse estará alineada y demostrará una mayor consistencia en su mensaje.

**Enfoque en resultados.** Todo profesional debe contar con un enfoque claro en obtener los resultados propuestos, pues la capacidad de ejecución es la que lleva a la organización al alcance de las metas y esto es realizado por los profesionales que la conforman, ahora bien el “enfoque en resultados requiere de:

- **Compromiso** con la empresa, con su equipo de trabajo y consigo mismo, de tal forma que se brinde un esfuerzo real para conseguir el objetivo.
- **Responsabilidad** (habilidad para responder), es indispensable que el profesional realice lo que le corresponde hacer y de la manera más adecuada, buscando los medios para lograr la meta y asumiendo su rol dentro del ámbito laboral en donde se desempeña.
- **Conocimiento** de dónde se encuentra, por dónde se dirige, cuál es su mercado meta; el profesional debe contar con el conocimiento necesario de su entorno, tanto dentro como fuera de la empresa, de tal forma podrá ejecutar su trabajo de acuerdo a las metas establecidas.

Si esta capacidad se desarrolla eficientemente, el profesional avanzará rápidamente, la empresa para la cual trabaja alcanzará sus metas y todo esto repercute en el desarrollo del país.

**Negociación.** El mundo está lleno de negociaciones, unas más sencillas que otras, pero se debe comprender bien este término, pues en ocasiones se confunde con “regateo” y no es lo mismo, provocando que la capacidad de negociación se debilite y no se logre el objetivo. Para alcanzar una negociación exitosa, se debe tener presente:

- El entorno que rodea la negociación.
- Quién es la persona, la empresa, la industria, el país con quien se va a negociar.
- Cuáles de los puntos por tratar (intereses) son flexibles (dispuestos a ceder) y cuáles definitivamente no lo son.

El tema de la negociación encierra muchas habilidades que se llevan a la práctica a la hora de exponer la situación que se desea negociar; esta destreza se va agudizando con el paso del tiempo por las vivencias de cada una de las negociaciones que se den. Así, la aplicación idónea de esta competencia requiere de mucha práctica.

Las tres competencias primarias están muy relacionadas entre sí, se puede decir que conforman un equipo muy fuerte, si las tres están bien desarrolladas en un profesional, logrará obtener un rendimiento alto y la empresa que tenga un mayor número de profesionales que hayan alcanzado este perfil podrán maximizar sus ganancias y posicionamiento en el mercado.

En consecuencia, colaborará con el desarrollo de la industria para la cual se dedica, consiguiendo empoderarse de cada situación y a la vez contribuirá con el país haciéndolo más competitivo.

### **Competencias secundarias:**

**Autoevaluación.** Cada profesional debe tener como un buen hábito el autoanálisis y determinar aquellos puntos que requieran de mayor atención, donde no ha logrado estar en un nivel eficiente; con el propósito de buscar la forma de mejorarlos, adquirirlos o desarrollarlos.

El tener conciencia de sí mismo requiere un grado de humildad y como lo mencionó Jean Luc Rich, CEO de Scotiabank Costa Rica, Panamá y El Salvador, en la entrevista que se le realizó el pasado febrero del 2015: “con una buena dosis de humildad, al final del día es el entendimiento de que uno nunca deja de crecer”. Ahora bien, para efectuar una autoevaluación adecuada y sacar el mayor provecho de esta competencia, se debe:

- Hacer una pausa y autoanalizar las acciones tomadas y sus resultados.
- Consultar a otros qué opinan sobre lo que se encontró en la autoevaluación.
- Hacer un plan de acción que contenga objetivos claros y los pasos que se requieren seguir para llegar a exceder las propias expectativas.

Todo profesional debe mantenerse en constante crecimiento, lo cual se alcanza teniendo presente lo que tiene y le falta, en qué es realmente bueno y qué cosas requiere desarrollar más y esto solo se consigue teniendo conciencia de sí mismo.

**Pensamiento estratégico.** Contar con esta competencia implica desarrollar pensamiento crítico del entorno, para con ello reflexionar en cómo se pueden conseguir los objetivos tanto a título personal como para la empresa, de tal forma que se logre influenciar a otros, según los intereses de por medio, planear diferentes maneras de cómo llevar a cabo labores exitosas, buscar la forma más adecuada de plantear o cumplir un objetivo, determinar por medio de qué o de quién alcanzar las metas e involucrando a los colaboradores que se requieran y, por ende, determinar y utilizar los caminos más adecuados.

Si el profesional de hoy maximiza esta competencia, logrará posicionarse dentro de la organización para la cual trabaja, será tomado como una persona proactiva, que le gusta reinventar formas de lograr el éxito tanto en sus labores individuales como las labores de la compañía. Así, esta destreza debe ser:

- Constante en el tiempo, pues esta actividad debe realizarse siempre, antes y durante cualquier proyecto que se quiera iniciar.
- Flexible, debido a los cambios que se deben enfrentar a lo largo de las labores diarias.
- Dirigida, ya que debe contar con un fin específico para poder marcar el rumbo.
- Enfocada en el cliente, de tal forma que todo lo que se realice deba tener presente que el producto o servicio será recibido por el cliente final, quien es la razón de ser de cualquier empresa.

**Adaptación al cambio.** Esta competencia es muy importante dado a que en este mundo globalizado la flexibilidad que se debe tener es esencial; el profesional debe saber adaptarse en el menor tiempo posible, ya que el mercado laboral no es estático y se mantiene en continuo movimiento, por lo tanto, debe manejar las presiones que en su ámbito laboral se presenten, de tal forma que el profesional:

- Debe contar con tolerancia a los cambios, pues algunos aparecerán bruscamente, como también entender que dentro de la competitividad laboral no hay absolutos.
- Estar dispuestos a conocer, investigar y aplicar las tareas según quien sea la competencia a la que se enfrenta y adaptar sus propias destrezas para poder obtener un mejor resultado.
- Tiene que considerar que dentro de su ámbito interno y externo las cosas cambian y debe estar dispuesto a moldearse constantemente.

Al igual que las competencias primarias, las secundarias se relacionan entre sí y juntas forman un equipo de gran valor para los profesionales actuales, convirtiéndose en grandes herramientas de utilidad; por otro lado, cabe destacar que si las empresas de Costa Rica contaran en su gran mayoría con este tipo de profesional, el país lograría grandes objetivos más ágilmente.

### 3. Beneficios para Costa Rica

Es necesario recalcar que el país cuenta con ventajas competitivas en varios ámbitos como lo es la ubicación geográfica que tiene, dado que su posición es naturalmente estratégica; por otro, lado la democracia y no tener ejército hacen del país un lugar estable y relativamente seguro en comparación al resto de Centroamérica, así como la alfabetización de su población.

Ahora bien, si el país contara con un claro desarrollo de las competencias laborales identificadas como primarias y secundarias para poder ser considerado un centro competitivo laboral, tendría grandes beneficios, los cuales se desarrollan a continuación:

- **Mayor posicionamiento en el mercado internacional.** El desarrollo de Costa Rica será más visto entre los países vecinos y ocupará mejores posiciones en las listas de reconocimiento por crecimiento integral, gracias a los resultados obtenidos al maximizar su desarrollo como país. Las relaciones internacionales se fortalecerían aún más, logrando confianza y solidez en las negociaciones. El país contaría con más apoyo de sus aliados y se revaloraría su capital humano, brindando más oportunidades de desenvolvimiento en los mercados internacionales.
- **Mayor atracción de Inversión extranjera.** El país se volvería más competitivo, atrayendo a más empresas internacionales para invertir en el país. Por otro lado, Costa Rica podría convertirse en una plataforma para otros inversionistas que desean llegar al mercado de Estados Unidos y, por ende, se conseguiría un mayor acceso a esta potencia mundial, ya que es el principal socio comercial del país y empresas que no tienen dicha cobertura podrían utilizar a Costa Rica para instalar su empresas, colocar sus operaciones (con lo cual se abrirían mayores fuentes de trabajo) y tener un punto de entrada a ese mercado estadounidense, por medio del tratado de libre comercio.
- **Atracción de talento.** Las empresas se volverían más eficientes y con ello se potencializa la competitividad interna y el desarrollo de los profesionales costarricenses como también se lograría atraer talento externo, debido a que individuos expertos y emprendedores percibirían al país como una fuente integral de conocimiento y desarrollo para elaborar sus proyectos o inyectar conocimiento a las organizaciones establecidas en el país.

- **Maximización de recursos.** Gracias al desarrollo de estas competencias en los profesionales, el país alcanzaría sus objetivos más rápidamente, pues el enfoque en resultados sería parte de los beneficios obtenidos en un menor tiempo y a un menor costo. El país estaría más enfocado en lo que realmente necesita para ser competitivo y apuntaría parte de sus recursos a impulsar dichas destrezas internamente, con el objetivo de conseguir mejores resultados al tener una capacidad de ejecución más desarrollada.
- **Mejorar en infraestructura física y vial.** Se tendría una infraestructura más adecuada a las necesidades de desarrollo y crecimiento del país, tanto la infraestructura física como vial se verían mejoradas, puesto que se contaría con profesionales enfocados en mejorar lo que ya se tiene y en reinventar métodos más eficientes de llevar a cabo la economía local, por lo que esto conseguiría que el comercio se mueva de forma rápida y precisa. Adicionalmente, el Estado se preocuparía por mejorar la rapidez del Internet que se utiliza en el país, colaborando con la rapidez de hacer negocios, buscar información, tener aún más cerca las oportunidades de crecimiento, además que se percibiría como un país más modernizado en tecnología.
- **Eficiencia en tramitología.** Costa Rica minimizaría la burocracia, dado que los profesionales buscarían puntos de mejora para agilizar los trámites que hoy envuelven al país y no lo dejan avanzar; la eficiencia sería parte de su día tras día, provocando que los permisos, las revisiones y las aprobaciones estén en un periodo de tiempo menor y el país se mueva al ritmo de la globalización, ejecutando lo planteado.

Por estas y otras tantas razones, las competencias laborales identificadas deberían desarrollarse dentro de las aulas de los centros educativos, con el fin de promover un desenvolvimiento absoluto en los estudiantes, para que al final realicen sus competencias de formas eficientes y alineadas con lo que busca la empresa; si esto funciona, también repercute en el resultado del país.

La formación de profesionales es un tema que todos deben tener presente, iniciando con el individuo propio y apoyándose por medio del sector educación, es indispensable que el Estado tenga presente que la colaboración a la competitividad del país inicia en las aulas, formando profesionales jóvenes y asumiendo retos importantes que se deben subsanar para lograr la meta país.

#### **4. Técnicas sugeridas para el desarrollo de competencias laborales**

Cada individuo nace y crece con ciertas habilidades que le ayudan a desenvolverse a lo largo de la vida, sin embargo, para procurar el éxito laboral e intelectual, se debe tener presente la forma más apta para obtener dichas competencias.



Como se ha estudiado, a lo largo de esta investigación se han categorizado las competencias laborales en primarias y secundarias, con el propósito de determinar la importancia de incluirlas dentro de las carreras universitarias, por lo que se sugieren algunas técnicas y métodos identificados para potencializar dichas competencias desde la academia, mismas que también pueden ser reforzadas en las empresas, provocando con esto que el individuo sea más integral en su desempeño, las cuales son:

**Análisis de casos.** Es una herramienta útil debido a que el profesional se enfocará en el caso específico y buscará la forma de resolver el problema planteado, adicionalmente es de fácil acceso ya que se pueden tomar “casos reales” de empresas exitosas en donde resolvieron sus problemas internos, o bien, de empresas no tan exitosas que fracasaron en su decisión, con el fin de lograr que el profesional determine la forma más adecuada de enfrentarlo, luego se expone el análisis realizado con la propuesta de resolución (individual o grupal), con el objetivo de evaluar la capacidad que tiene el individuo para trabajar “solo” o de trabajar en equipo, su capacidad de comunicación y desenvolvimiento frente a terceros, cuando se termina de exponer el caso se le solicitaría al resto del grupo que cuestione y pregunte lo que consideren necesario aclarar, para evaluar la capacidad de respuesta y manejo de conflictos ya que se puede encontrar con pensamientos diferentes a los suyos, teniendo la oportunidad de negociar.

Los casos de análisis se vuelven más enriquecedores cuando se comparten con personas de diferentes carreras y variedad de experiencias, ya que logra integrar variadas formas de enfrentar una misma situación.

**Talleres y seminarios técnicos.** Primero, se sugiere brindar técnicas específicas de cada competencia requerida, por ejemplo, formas de comunicación verbal, no verbal y escrita, explicar qué provoca en las personas receptoras los ademanes o gestos faciales que se hacen, qué cosas específicas se deben tomar en cuenta a la hora de negociar (cultura, costumbre, ambiente, vestimenta, actitudes, entre otros), cómo maximizar el tiempo y aprender a priorizar las tareas, métodos para planear estrategias específicas o generales, potencializar habilidades interpersonales que le ayudarán a manejar el entorno con personas diferentes, entre otros. Posteriormente, se puede dividir al grupo de estudiantes en equipos de trabajo y que cada equipo represente una “firma” (con sus limitantes, ventajas y condiciones). Cada equipo tendrá un papel que realizar dentro de toda la interacción, de tal forma que al colocar a todos los participantes en medio un problema que los involucra, se logre que las habilidades estudiadas se pongan en práctica, buscando un mejor dinamismo del equipo, luego de terminado el ejercicio se discute.

Estos talleres deben de ser muy claros en su forma y fondo para que a los estudiantes comprendan su importancia y logren ver los diferentes resultados que se puedan obtener por medio del ejercicio realizado.

**Ayuda de un mentor.** Esta técnica es individual, pues requiere que el profesional busque a un individuo en su propio entorno, que tenga desarrolladas las competencias identificadas como requeridas, converse con él y le solicite asesoría para adquirir y maximizar esas competencias en su propia persona. Con la ayuda del mentor, podrá tener “sesiones de *coaching*”, donde se converse de los obstáculos y barreras, así como de las posibles formas de derribarlas, le brinde consejos para resolver situaciones específicas o incluso recomiende la investigación más profunda de algún detalle clave, que le ayudará al profesional a seguir desarrollando las competencias.

Este método es muy enriquecedor, ya que se forman lazos de confianza e incrementa la cadena de contactos del individuo, que al final es una herramienta importante cuando se requiere realizar una estrategia que relacione a varias personas dentro de la empresa misma.

**Investigación.** Esta es una práctica que según el estudio de práctica poco dentro de los centros educativos del país y es indispensable enseñarles a los estudiantes a investigar y sacar sus propias conclusiones, por lo que solo se aprende haciendo, debido que en ocasiones se puede volver muy complejo dependiendo de las limitaciones que puedan existir.

Este método no es tan dinámico como los anteriores, pero alimenta la intelectualidad del individuo y se puede desarrollar de forma tal que sea interesante para el estudiante, por ejemplo se le puede solicitar a cada miembro de la clase que coloque en una hoja de papel 3 temas que le parezcan interesantes pero que nunca haya estudiado antes, luego según lo que hayan escrito se agruparan aquellos estudiantes que escogieron temas iguales o complementarios para formar equipos de 3 personas y se les solicita que utilizando la metodología de investigación estudiada hagan un proyecto donde presenten la información, un problema de estudio, sus objetivos y resultados, adicionalmente tendrán que presentarlo de forma creativa ante el resto del grupo, de tal forma que su conocimiento se amplía con temas nuevos e innovadores, mientras va descubriendo formas diferentes de realizar un trabajo y lograr la meta propuesta.

Lo que se busca con estos métodos es provocar que el individuo desarrolle las destrezas que contiene la categoría primaria y secundaria, con el fin de maximizar su entendimiento, lograr reconocerlas y mostrarles la importancia que estas tienen en cualquier ámbito de la vida, por lo que si se enfocan en el entorno laboral podrán obtener mayores resultados.

## Conclusiones

El tema de las competencias laborales es muy amplio, a lo largo de la investigación se ha podido constatar que existe un gran número de habilidades que el individuo puede tener y desarrollar durante su vida, no obstante, el objetivo general de esta investigación era lograr definir las competencias requeridas para que Costa Rica sea considerada un centro competitivo laboral, lo cual se alcanzó con los estudios desarrollados; por lo que es indispensable que las técnicas y métodos de enseñanza que se aplican en el país cambien, con el fin de poder incluir las 12 competencias identificadas en la forma de enseñanza académica, de tal manera que el profesional cree un conocimiento de las mismas mientras cursa sus primeros años de estudios universitarios.

Con la escogencia de las tres competencias principales y las tres competencias secundarias, se concluye que su importancia es vital en el desarrollo y formación de profesionales integrales que formarán o forman parte de la fuerza laboral el país. Al existir estas formaciones, el desempeño será eficiente y los resultados cada vez más serán contundentes para el desarrollo de Costa Rica, pues el país está perdiendo competitividad, en varias áreas, con el paso del tiempo y no se puede permitir que esto continúe, ya que al final los afectados serán los ciudadanos y el estancamiento del país sería inminente.

Ahora bien, los beneficios que obtendría el país son muchos, los cuales se verán respaldados por profesionales integrales que lleven al país por buen rumbo. El Estado, el mercado laboral y los individuos que la conforman deben procurar la maximización de sus conocimientos y acciones y eso solo se logra desarrollando fuertemente las competencias necesarias para ser mayormente competitivos, es aquí donde los centros educativos tienen un gran papel que desempeñar.

Para que Costa Rica pueda posicionarse competitivamente mejor en el mercado internacional, al país le ha faltado un enfoque en resultados, lo cual es evidente al plantearse preguntas como: ¿Cuánto tiempo le lleva al Gobierno tomar una decisión o bien en ejecutar la que ya se tomó? Temas como la capacidad de ejecución y la toma de decisiones han hecho que el avance sea lento, es preocupante el tiempo que el país requiere para llegar a acuerdos que colaboren con el desarrollo de los resultados que se buscan.

Costa Rica está envuelta en tramitologías extensas, cuestionamientos amplios, políticas antiguas y un manejo del control inadecuado; todo esto ha hecho que el país avance lentamente y, por ende, la capacidad de ejecución se reduzca de manera drástica. Ejemplo de lo anterior se refleja en carreteras no acabadas, contratos estancados, puentes a medio terminar, recaudación de impuestos mal controlados, desorden en algunos ministerios, procedimientos obsoletos, entre otros.

A pesar de lo anteriormente expuesto, el país ha ido avanzando, es por ello que si los centros educativos implementan la práctica y el desarrollo de las seis competencias laborales identificadas (enfoque en resultados, comunicación, negociación, autoevaluación, pensamiento estratégico y adaptación al cambio), provocarían un cambio paulatino debido a que el país se asegurará que mejores profesionales sean quienes dirijan al país.

La responsabilidad es de todos, primeramente del individuo, pues el querer aprender y ser mejor se origina desde un pensamiento personal, teniendo conciencia de sí mismo y buscando su propio desarrollo; sin embargo como secundario inmediatamente se debe ligar con la colaboración que el Estado debe brindar, ya que las herramientas deben estar presentes, promoviendo la no deserción a edades tempranas, para que esos estudiantes terminen la secundaria y se enfoquen en carreras adecuadas y requeridas por el país. Es necesario que el tema de la competitividad sea parte de la “agenda política” para poder ofrecer soluciones adecuadas al estancamiento que pueda estar viviendo el país, de tal forma que los centros educativos cuenten con la capacidad y los profesionales adecuados para enseñar integralmente.

Con respecto al tiempo, según las entrevistas, los expertos expresaron que nunca se termina de aprender, debido a que las competencias son capacidades que siempre pueden estar en desarrollo, no obstante, para tener los conocimientos básicos y el buen entendimiento de ellos, así como las primeras prácticas reales han señalado también que en promedio de 3 a 4 años se lograrían avances importantes; por lo tanto, el tiempo propuesto está dentro de los años que le lleva al estudiante el terminar una carrera universitaria en Costa Rica.

“De la enseñanza de los conocimientos a la enseñanza de las competencias”, (Antonio de Pro, 2007). Por lo anterior es importante reflexionar sobre este tema y modificar la forma en la que los centros educativos están enseñando, con el fin de que el individuo que estudie en cualquier centro educativo cuente con un aprendizaje basado en competencias que le permitirán un crecimiento constante; si esto se lograra implementar, los resultados serían más que satisfactorios. De tal forma que los centros educativos pueden apoyar grandemente al individuo en la obtención de estas habilidades, colaboran también con las empresas brindándoles profesionales mejor formados y consecuentemente el país contará con mejores profesionales que se enfocarán en lo que realmente le hace falta a Costa Rica para competir firmemente; sería una gran ganancia que se vería reflejada en futuros y mejores resultados, dado que promueve el cambio, el conocimiento y, por ende, la economía de todo el país, convirtiéndolo en un centro competitivo laboral.

## Recomendaciones

Las competencias laborales deben ser parte de la enseñanza integral que se aplica en los centros educativos, por lo tanto se debería analizar la forma de incluirlo dentro de las carreras universitarias que se imparte, por otro lado es indispensable que Costa Rica como país determine en qué quiere ser competitivo para poder alinearse y buscar ese objetivo; de los puntos extraídos de la investigación, si el país quiere competir fuertemente, se recomienda:

- Cambiar la forma de hacer las cosas, reinventar la formación de sus profesionales y buscar la excelencia constante, haciendo que el Estado, las universidades y los individuos tengan conciencia de sí mismos y promuevan la aplicación y desarrollo de las competencias identificadas a lo largo del tiempo.
- Procurar que el idioma inglés sea parte de las habilidades de sus profesionales, de tal forma que no existan limitantes, como en la actualidad; es evidente que Estados Unidos es el principal socio comercial del país, por ende el dominio de este lenguaje se vuelve indispensable. El idioma inglés debe ser parte de los programas educativos que se imparten en escuelas y colegios públicos y no ser una habilidad extra que deba conseguirse pagando institutos o escuelas de idiomas, mismas a las que no todos pueden tener acceso.
- Seguir promoviendo la no deserción entre los estudiantes y procurar que el porcentaje baje cada año, pues al país se le reconoce por su alta alfabetización poblacional y esto es un “plus” que no se debe descuidar. Si cada estudiante termina la primaria y la secundaria, esto hará que su formación para la vida sea más completa y tenga mejores bases para desempeñarse laboralmente.
- El país debe procurar contar con una educación académica enfocada y alineada con lo que requiere el país para ser competitivo, debe buscar la forma de recapacitar a los educadores, para que se mantengan actualizados, proporcionándoles herramientas para su desarrollo profesional, mediante la adquisición de conocimiento de nuevas técnicas de estudio y enseñanza, trato de nuevas generaciones y comportamientos personales.

Según la noticia publicada en el periódico *La Nación* el pasado 01 de marzo, 2015 “las universidades en Costa Rica (públicas y privadas) gradúan unos 11,000 docentes por año”, lo que es preocupante es que dentro de la misma noticia se informa que el 43% de estos educadores no dominan su materia; es por eso que los centros educativos deben procurar un sello de calidad en sus carreras universitarias, como también el Ministerio de Educación como el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (Sinaes) brindar las herramientas necesarias para la evaluación de la formación académica de los profesionales.

Si se mantienen en las aulas educadores alineados con los requisitos que requiere el desarrollo constante del país, según lo exige la globalización, Costa Rica contará con profesionales hacedores de profesionales, quienes a su vez tendrán un alto potencial para maximizar el valor del país como centro educativo laboral.

- Costa Rica debe preocuparse por mejorar su infraestructura física y vial, esto provocaría que la movilidad de negociación sea más expedita y pueda obtener mayores alcances locales e internacionales. Otro de los temas por mejorar sería el Internet, en este mundo globalizado no es posible que la calidad del internet que se maneja en el país sea básica, pues con ella no se puede avanzar con la rapidez que se requiere.
- Es indispensable que los centros educativos comprendan cuál es el “proyecto país” y entender en qué se quiere ser competitivo, con el objetivo de determinar cuáles son las carreras que se deben desarrollar para conseguir el desarrollo de las competencias laborales identificadas, haciendo que esos talentos y destrezas sean parte integral del profesional.

Dependiendo de la posición en donde se desenvuelva el profesional, las competencias deben desarrollarse de maneras distintas o con mayor o menor fuerza, buscando el enfoque idóneo para la buena realización de las tareas; por lo tanto, la parte académica debe ir de la mano con la práctica constante del estudiante y así lograr que sus competencias se amplíen durante los años de estudio.

## Referencias

- Banco Mundial. (2000) ¿Qué es la Globalización? Recuperado de: <http://www.bancomundial.org/temas/globalizacion/cuestiones1.htm#top>*
- Barrantes, A. (01 de marzo, 2015). 'U' privadas gradúan al 70% de docentes. La Nación, p. 10A.*
- César Brenes. (2014). ULACIT impulsa competitividad laboral del país. Recuperado de: <http://www.ulacit.ac.cr/ureporter/?p=2004>*
- CINDE. (2015). Soft Skills. Recuperado de: <http://www.thetalentplace.cr/>*
- Competencias profesionales del pedagogo: Ámbitos laborales y nuevos yacimientos de empleo. (2013). Educación XX1, (16.2), pp. 368-369.*
- De Hayer, J. (2013). Competencias, conceptos, tipos de competencias. Recuperado de: [http://es.slideshare.net/jaminta54/competencias-conceptos-tipos-de-competencias-26063547?next\\_slideshow=1](http://es.slideshare.net/jaminta54/competencias-conceptos-tipos-de-competencias-26063547?next_slideshow=1)*
- De los Ángeles Monterde Valenzuela, M. y Bustamante López, A. (2014). Ambiente laboral, aprendizaje y competitividad en la pequeña y mediana empresa. Revista internacional Administración & Finanzas (RIAF), 7 (2), pp. 95-106.*
- Drolas, A. (2010). Del saber colectivo a las cualidades individuales. El debate sobre las competencias laborales. Convergencia: Revista de Ciencias Sociales, 17(54), pp. 35-51.*
- El vínculo entre las competencias laborales y el ejercicio del servidor público, como una propuesta de formación. (2010). Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 5(2), pp. 1-15.*
- Escobar Valencia, M. (2005). Las Competencias laborales: ¿la estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? Estudios Gerenciales, (96), pp. 31-55.*
- EUMED. (2012). Definiciones del concepto competencias. Recuperado de: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto\\_competencias.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_competencias.html)**
- Ferrer, J. (2010). Tipo de investigación y diseño de investigación. Recuperado de: <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>*

- FMI. (2000). *La globalización: ¿Amenaza u oportunidad?* Recuperado de: <https://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/esl/041200s.htm>
- Franco Restrepo, J. G., Restrepo Restrepo, J. C. y Sánchez Giraldo, J. C. (2014). La gestión del mercadeo: un aporte a la competitividad de las pequeñas empresas del sector servicios en Medellín. *Pensamiento & Gestión*, (37), pp. 150-174
- Garay, L. (2004). *Estructura industrial e internacional 1967.1996*. Recuperado de: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrialatina/246.htm>
- Globalización, desarrollo y pobreza (Reflexiones desde la libertad). (2001). *Estudios sobre Educación*, (1), pp. 11-19.
- Gómez, B. C. y Hernández, D. V. (2009). Educación superior y mercado laboral: vinculación y pertinencia social ¿Por qué? y ¿para qué? *Estudios Sociales: Revista de Investigación Científica*, pp. 105-125.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*, (5 Ed.). México, DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Hugo Charria Ortiz, V., Veruska Sarsosa Prowesk, K., Fernanda Uribe Rodríguez, A., Natalia López Lesmes, C. y Arenas Ortiz, F. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia. *Psicología desde el Caribe*, (28), pp. 133-165.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2014). *Hipótesis y objetivos de investigación*. Recuperado de: [http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa13/hipotesis\\_y\\_objetivos\\_de\\_investigacion/index.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa13/hipotesis_y_objetivos_de_investigacion/index.htm)
- IMCO Staff. (2012). *¿Qué es Competitividad? – IMCO*. Recuperado de: [http://imco.org.mx/videos\\_es/que\\_es\\_competitividad\\_-\\_imco/](http://imco.org.mx/videos_es/que_es_competitividad_-_imco/)
- LosRecursosHumanos.com.** (2012). Las 10 competencias que más valoran las empresas a la hora de contratar. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/las-10-competencias-que-mas-valoran-las-empresas-a-la-hora-de-contratar/>
- Martínez, F. y Carmona, G., (2009). *Aproximación al concepto de “Competencias Emprendedoras”: Valor social e implicaciones educativas*. Recuperado de: [http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol7num3/art6\\_htm.htm](http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol7num3/art6_htm.htm)



- Méndez, M. (2012). *Definición de Conceptos Básicos*. Recuperado de: <http://insercionlaboralegresados.jimdo.com/marco-te%C3%B3rico/definici%C3%B3n-de-conceptos-b%C3%A1sicos/>
- Mertens, L. (2015). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. Recuperado de: <http://www.campus-oei.org/oeivirt/fp/01cap03.htm>
- Narváez, G. (2014). Enfoques de la investigación. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/gambitguille/enfoques-de-investigacion-37890633>
- Pasadas, S. (2009). *Fases en el desarrollo de un proyecto de investigación aplicada*. Recuperado de: [http://www.academia.edu/1734079/Fases\\_en\\_el\\_desarrollo\\_de\\_un\\_proyecto\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_social\\_aplicada](http://www.academia.edu/1734079/Fases_en_el_desarrollo_de_un_proyecto_de_investigaci%C3%B3n_social_aplicada)
- Pastir-seller, E. y Sánchez-Juárez, M. (2014). Trabajo social y agente de igualdad: análisis de competencias, sinergias, potencialidades y oportunidades laborales y profesionales. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 14(1), pp. 35-47. doi:10.5218/prts.2014.0004
- Pedro, L. y Guerrero, C. (2011). *Competitividad y Competencia Laboral*. Recuperado de: <http://www.grhconsultores.com/competitividad-y-competencia-laboral>
- La globalización económica y sus implicaciones socio-culturales en América Latina. (2009). *Revista de Ciencias Sociales*. Recuperado de: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182009000100009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182009000100009&script=sci_arttext)
- Ruiz de Vargas, M., Barrios, B. J. y Santiago, L. R. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, (16), pp. 64-91.
- Solano, A. C. (2004). Las competencias profesionales del psicólogo y las necesidades de perfiles profesionales en los diferentes ámbitos laborales. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 21(2), pp.117-152
- Transición a la economía mundial más verde – El desafío de las competencias laborales. (2014). *Agro Enfoque*, 29(193), pp. 59-66.
- UCR. (2013). *CECLU CR entrega certificado # 001 de Competencias Laborales*. Recuperado de <http://cicap.ucr.ac.cr/web/ceclucr-entrega-certificado-001-de-competencias-laborales/>

Urbano Y, S., Rojas, H. J., Ávila, N. y De León, G. (2009). Metodología del aprendizaje cuántico: Un programa educativo para desarrollar competencias laborales. *Revista De Investigación*, 33(68), pp. 49-73.

Uribe Rodríguez, A. F., Aristizabal Motta, A., Barona Henao, A. y López Lesmes, C. N. (2009). Competencias laborales del psicólogo javeriano en diferentes áreas aplicativas: clínica, educativa, social y organizacional. *Psicología desde el Caribe*, (23), p. 21.

## Anexos

### **Anexo 1. Encuestas sobre las Competencias Laborales adquiridas en un Centro Universitario**

Esta encuesta está dirigida a estudiantes activos y egresados de las universidades privadas y públicas de Costa Rica, con el fin de determinar cuáles competencias laborales se aprenden dentro y fuera de ellas; esta información es confidencial y para fines académicos

**Instrucciones:** Marque con una “X” la respuesta que considere más adecuada, según su experiencia al cursar una carrera universitaria o bien complete brevemente las preguntas que así lo requieran:

**1. La universidad en donde estudió es:**

( ) Privada      ( ) Pública      ( ) Otro, explique: \_\_\_\_\_

**2. ¿Cuánto tiempo le llevó terminar sus últimos estudios universitarios?**

( ) 2 años      ( ) Entre 2 y 5 años      ( ) Más de 5 años

**3. Cuando ingresó a la universidad estaba trabajando para alguna empresa o compañía**

( ) Sí      ( ) No

**4. ¿Considera usted que el trabajar y estudiar le agrega valor a la carrera universitaria que está cursando?**

( ) Sí      ( ) No. Por qué \_\_\_\_\_

**5. Indique tres competencias (sociales o laborales) que considera aprendió mientras estudiaba**

a.
b.
c.

**6. Indique tres competencias (sociales o laborales) que considera aprendió mientras trabajaba**

a.
b.
c.

**7. ¿Considera que es indispensable que en las universidades se enseñen competencias laborales a los estudiantes?**

( ) Sí      ( ) No. Por qué \_\_\_\_\_

**8. Asígnele un valor de 1 al 6 a las siguientes competencias laborales, donde 1 es la más importante y 6 la menos importante:**

( ) Habilidad de comunicación      ( ) Capacidad de manejar conflictos

( ) Capacidad de adaptación      ( ) Habilidades interpersonales

( ) Capacidad de negociación      ( ) Trabajar bajo presión

**9. ¿Considera usted que se aprende más “haciendo” que “leyendo”?**

( ) Sí      ( ) No

**10. ¿Le gustaría que las materias que se cursan en las universidades contengan casos aplicables a la vida real?**

( ) Sí      ( ) No. Por qué \_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su colaboración.**

## ***Anexo 2. Entrevista sobre las Competencias Laborales necesarias en un profesional***

Esta entrevista está dirigida a Altos Ejecutivos con experiencia intercultural en el ámbito laboral, con el fin de determinar cuáles competencias laborales requieren los profesionales que laboran en el mercado costarricense, para proyectar al país como competitivo laboralmente: Esta información es confidencial y con fines académicos.

Nombre del Entrevistado: \_\_\_\_\_ Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

Posición que ocupa en la empresa: \_\_\_\_\_ Años de experiencia: \_\_\_\_\_

1. Basado en su experiencia Intercultural, ¿qué competencias laborales considera usted que Costa Rica debe reforzar o adaptar, para competir firmemente con los países de Centro América?
2. Mencione por lo menos 3 competencias laborales que considera indispensables incluirlas en los cursos y talleres universitarios, con el fin de que a la hora de ser aplicados puedan proyectar a Costa Rica como un centro de competitividad laboral
3. Basado en su experiencia ¿cuánto tiempo podría tomarle a un profesional aprender el manejo de las competencias que usted señaló como esenciales?
4. Según su percepción y experiencia ¿cuál considera ha sido el mayor obstáculo para que Costa Rica se desarrolle a nivel integral en temas de competitividad laboral?
5. ¿Qué alcance local e internacional obtendría Costa Rica si se desarrollara en su fuerza laboral un alto nivel de competencias?
6. Basado en su experiencia ¿cuál sería la forma más adecuada para desarrollar las competencias a nivel laboral?
7. ¿Cuál sería el cambio, que considera usted necesario, en la enseñanza académica que se brinda en las universidades?
8. ¿Qué competencias laborales considera usted indispensables en los profesionales de hoy día? ¿Por qué?
9. ¿De quién considera es la responsabilidad de desarrollar las diferentes competencias laborales en un individuo?
10. Considera usted que existe una diferencia entre la formación académica pública y privada, ¿Por qué?

**Muchas gracias por su colaboración.**