

Julio Vega se ha desarrollado en diversas áreas del conocimiento a lo largo de los años, desde la formación técnica en gastronomía y servicio al cliente hasta la Administración en Mercadeo Ventas, esto lo ha llevado a optar por el título académico de MBA en Mercadeo de la ULACIT con la esperanza de seguir creciendo tanto su experiencia como el conocimiento en el área de mercadeo para el desarrollo personal y laboral en este campo.

Información de Contacto.

Teléfono: (+506) 8850 – 2975

Correo: java1783@hotmail.com



Investigación Empresarial Aplicada
Proyecto de Graduación
Maestría en Mercadeo

Tema

**La competitividad del mercado laboral en
Costa Rica**

Por

Julio Andrés Vega Ávalos

San José, Costa Rica, 2015

TABLA DE CONTENIDO

Resumen Ejecutivo	5
Abstract	6
Capítulo I	7
Introducción	7
Antecedentes	9
Justificación	12
Objetivos	13
General	13
Específicos	13
Problema	14
Alcances	15
Limitaciones	15
Capítulo II	16
Conceptos Clave	16
Capítulo 3	20
Metodología de investigación	20
Tipo de Investigación	20
Descriptiva	20
Enfoque de la investigación	21
Cualitativo	21
Diseño de la investigación	21
Población	21
Muestra	22
Tipo de Muestreo	22
Fuentes de información	22

Recolección de datos	23
Variables	24
Capítulo 4	26
Análisis de Resultados.....	26
Análisis de las entrevistas telefónicas.	32
Variable – Técnicos.	33
Variable – Necesidades Específicas.....	35
Conclusiones y recomendaciones.	37
Conclusiones.	37
Recomendaciones.....	38
Bibliografía.....	39
Anexos	42
Anexo #1 – Carta del filólogo	42
Anexo #2 – Entrevista Telefónica. LINK.....	43

RESUMEN EJECUTIVO

La creciente demanda de técnicos profesionales en tecnología en los diversos sectores productivos de Costa Rica, han incrementado la escasez de este tipo de fuerza laboral calificada en los últimos años, lo cual, ha creado nuevos retos para el país en materia de educación para mantener los índices de competitividad del país y de las industrias, con el fin de avanzar y mejorar las condiciones de vida, así como la calidad de la enseñanza para aumentar las posibilidades de desarrollo económico y social de los personas.

La educación técnica tiene como objetivo principal, formar a las personas y aportarles los conocimientos y herramientas necesarias para que desarrollen diversas habilidades que le permitan, un aprendizaje continuo a futuro, con la posibilidad de crecer en diversas áreas necesarias para incrementar la competitividad de los sectores productivos del país. La educación técnica genera el capital humano adecuado para hacerle frente a los desafíos de los nuevos mercados globalizados y competitivos para mejorar los indicadores socioeconómicos del país y las posibilidades de crecimiento de los individuos que viven en él.

La competitividad en Costa Rica, debe convertirse en una prioridad por medio de una enseñanza de calidad con un compromiso serio, no solo del gobierno y sus diferentes instituciones, sino también en la mentalidad del costarricense y de las industrias, que le permita aumentar las condiciones óptimas para sacar este barco a flote y mejorar las condiciones en todos los sectores y ámbitos nacionales.

La alta deserción y fracaso en el sistema educativo, aunado a la mala calidad de la educación ponen en evidencia el problema de la competitividad de las diversas industrias y sectores productivos, por la escasez de técnicos profesionales calificados con miras a la formación futura de nuevos profesionales para suplir la demanda futura que requiere el país.

Palabras Clave

Técnicos, demanda, sectores productivos, Costa Rica, competitividad, enseñanza técnica, indicadores socioeconómicos, cultura, escasez, capital humano, calidad, capacitación, conocimiento, tecnología, zonas francas, pensamiento a futuro, innovación, profesionales.

ABSTRACT

The growing demand for professional technicians in technology in the different productive sectors of Costa Rica, have increased the scarcity of such skilled workforce in recent years, which has created new challenges for the country in education, to maintain the competitiveness of the country and the industry, in order to advance and improve the living conditions and quality of education as well as to increase the opportunities of economic and social development of the people and the productive markets.

The main objective of the technical education is to train people and provide them with the necessary knowledge and tools to develop different abilities promoting the continuous learning for the future, with the ability to grow in different areas needed for the productive markets to increase the production and competitiveness of the different sectors within the country. Technical education generates the appropriate human resources to face the challenges of the new globalized and competitive markets to improve the socio-economic indicators of the country and the chances to grow the potential of the individuals who live in it.

Competitiveness in Costa Rica must become a priority, through quality education with a serious commitment not only from the government and its various institutions but also in the mentality of individuals and industries, enabling it to increase the optimal conditions to help the country and improve conditions in all sectors and national levels.

The high dropout and failure in the education system coupled with the poor quality of education, highlight the problem of competitiveness of various industries and sectors in the country. This entire situation is caused by the scarcity of skilled and qualified technicians, as well as a short view of the future training of new professionals in this area to meet future demand required by the country.

Keywords.

Growing demand, technicians, technology, productive sectors, Costa Rica, scarcity, skilled workforce, competitiveness, education, quality, economic, social, development, individuals, technical education, human resources, challenges, potential, future demand, country demand, training, new professionals, innovation, forward thinking.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN.

La creciente demanda de una fuerza laboral altamente calificada en el país ha incrementado de igual forma los retos en la formación académico – profesional en los diversos sectores productivos y es evidente que para que Costa Rica se mantenga dentro de los primeros lugares de competitividad del área debe avanzar y mejorar las condiciones y la calidad de la enseñanza para afectar de manera positiva las diversas disciplinas dentro de la formación técnica del país optando por una enseñanza activa e integral. Estos son puntos clave para aumentar la calidad de la educación, de la vida de sus pobladores y aumentando las posibilidades para desarrollar nuevas fuentes de empleo y desarrollo de las personas para mitigar el faltante de profesionales en las áreas técnicas en donde demanda es alta y la oferta es poca.

En este sentido, las acciones y los esfuerzos bien dirigidos hacia la maximización de los recursos públicos y privados en materia de educación técnica enfrentan grandes incógnitas para solventar los problemas actuales de los mercados cada vez más competitivos y contribuyen a que el país pueda aumentar la generación de nuevos empleos especializados y de calidad por medio de una enseñanza técnico – profesional que mantenga al país, las industrias, los sectores productivos y la enseñanza en los primeros puestos de competitividad del área, para seguir potenciando el capital humano del país.

De hecho, la promoción y el desarrollo en materia de la educación técnica del país está determinada por el aumento y la necesidad de los diversos sectores productivos de los mercados tecnológicos y de servicio en materia de capital humano mejor preparado y de calidad para suplir la demanda de trabajadores especializados en diversas ramas para impulsar el desarrollo económico del país y de igual forma contribuir a mejorar las condiciones de vida y laborales de los costarricenses, como herramientas para disminuir la pobreza y aumentar la competitividad del factor humano nacional.

Las acciones tomadas en torno a la formación y capacitación de una fuerza laboral de calidad en los próximos años, dirigidas a mejorar no solo la productividad de los diversos sectores, sino también la calidad y la competitividad de las empresas y del país por medio de programas de desarrollo tecnológico basado en la calidad

del aprendizaje, permitirán que el logre hacerle frente a las demandas y exigencias de los retos que pone, a nivel nacional, la apertura a mercados de escala y la globalización.

Por esta razón, las instituciones deben darle prioridad, en materia de aprendizaje para responder de manera pronta y efectiva a las necesidades de los diversos sectores productivos de la economía en Costa Rica, mejorando el acceso a los programas de capacitación y formación técnico – profesional, disminuyendo la deserción estudiantil del segundo ciclo y optimizando las herramientas del aprendizaje para brindar una mayor cobertura y atención a las oportunidades que se le presentan, en materia de recurso humano para mejorar la respuesta a la demanda de personal capacitado en diferentes áreas del conocimiento para suplir la demanda actual de los mercados.

Es por lo anterior expuesto, que el país se encuentra en un momento crítico en materia laboral, ya que las empresas de las diversas actividades productivas reflejan la necesidad de contar con personal de calidad altamente capacitados en diversos ámbitos del conocimiento técnico – profesional con el fin de mejorar sus operaciones y conseguir trabajadores regulares como aspectos fundamentales para aumentar la competitividad de las operaciones por medio del capital humano necesario que permitirá un crecimiento en la productividad y la competitividad de las empresas y el país.

El enfoque de esta investigación está centrado en la competitividad del mercado laboral en Costa Rica, alrededor de la demanda real de personal técnico dentro de los diversos sectores productivos del país que enfrenta un creciente faltante de profesionales y especialistas técnicos que pueda suplir los retos que presentan los nuevos retos comerciales del país con el fin de aumentar la productividad y la competitividad de sus sectores, incrementando la creación de nuevos empleos especializados para que Costa Rica siga siendo un destino atractivo para la inversión extranjera y contribuir al crecimiento económico de la nación.

ANTECEDENTES

Según lo indicado por León (2012), en el Cuarto Informe del Estado de la Educación, Informe Final sobre la Educación Técnica

La educación técnica tiene como objetivo principal formar personas con experiencia y conocimientos que las habiliten para una actividad laboral especializada, en la que brindan asistencia o apoyo a los niveles profesionales de formación universitaria. En sus orígenes, la educación técnica y formación profesional fue concebida como un sistema exclusivo para formar trabajadores, caracterizado por su flexibilidad, su carácter terminal y su independencia del sistema del sistema educativo regular. Sin embargo, esta concepción se modificó y las innovaciones en ciencia y tecnología junto con las modificaciones del mercado laboral, han generado una conciencia y una necesidad clara sobre la necesidad de que las personas no solo se formen en una especialidad técnica, sino que además se preparen para el aprendizaje continuo y la posible rotación entre diferentes áreas técnicas y sectores productivos (Unevoc-Unesco, 2010) (p. 4)

En este sentido, la educación técnica promueve no solo el crecimiento personal de los individuos como una opción de estudio para la obtención de un empleo, un ingreso digno con la posibilidad de continuar el proceso formativo para el futuro, sino que, como lo indica León (2012) la educación técnica genera

[...] el recurso de capital humano que el país requiere, calificado y de calidad, con el fin incrementar la competitividad nacional, fortaleciendo los sectores productivos del país, mejorando la calidad de vida de los individuos propiciando la inserción laboral de grupos vulnerables o en riesgo social, disminuyendo los índices de pobreza abriendo nuevas fuentes de empleo y alternativas de superación para los individuos de la sociedad costarricense.

Asimismo, León (2012) afirma también, que la preparación de técnicos en Costa Rica se desarrolla por medio de dos vías principales: la primera es la educación técnica del MEP (Ministerio de Educación Pública) como modalidad dentro de del ciclo diversificado de la educación, la segunda es la formación profesional no formal por parte del INA (Instituto Nacional de Aprendizaje) en su mayoría, y en

menor medida, por parte de empresas y organizaciones. Este tipo de educación técnica, se complementa también, con la Escuela de Educación Técnica del ITCR (Instituto Tecnológico de Costa Rica) encargado principalmente de la formación de docentes y la Universidad Técnica Nacional (UNT) la cual fue creada para facilitar la continuidad de los estudios de nivel superior de los graduados en secundaria técnica.

Asimismo, el Programa Estado de la Nación 2013, (p. 168), dice que

[...] la educación técnica y la formación profesional tienen como objetivo preparar personas con experiencia y conocimientos que las habiliten para una actividad laboral especializada, en la que brindan asistencia o apoyo a los profesionales universitarios (p.168)

El Tercer informe Estado de la Educación (2013), identifican el siguiente conjunto de desafíos que enfrenta la educación técnica en el país, los cuales son:

- Aumentar la cobertura y la calidad de esta modalidad, mediante la creación de nuevos servicios.
- Promover un nuevo perfil del docente: profesionales especialistas en áreas técnicas que además tengan formación certificada en Pedagogía.
- Consolidar la función rectora del Sistema Integrado Nacional de Educación Técnica para la Competitividad (Sinetec), a fin de contar con una institucionalidad fuerte, eficiente y articulada.
- Estimular la orientación vocacional en todos los niveles educativos, brindando apoyo e información clara y oportuna.
- Definir, para cada nivel del sistema, el perfil de capacidades laborales del técnico que se espera graduar, asegurando la articulación entre niveles.
- Mejorar la capacidad de gestión, la infraestructura y los recursos tecnológicos de los centros educativos.

Estos desafíos que enfrenta la educación técnica en el país, así como muchos más según Bashir, Gindling y Oviedo (2012), del Departamento de Desarrollo Humano de la Región de América Latina y el Caribe del Banco Mundial, expone que [...] el mayor desafío en materia de empleos en América Central es crear mejores condiciones para estimular la creación de empleo más productivo en el contexto de una fuerza de trabajo en rápido crecimiento. (p. 8)

Por lo tanto, si dichos retos que enfrenta Costa Rica en materia de educación son abordados por medio de políticas eficientes, contribuiría a la reducción de la pobreza, la desigualdad económica y la exclusión social en el país. Pero de igual forma, los autores indican que, es una prioridad, para los países centroamericanos

como Costa Rica, mejorar el acceso a la educación secundaria, superior y técnica de calidad para mejorar la competitividad de los diversos sectores de la producción nacional desarrollando un capital de trabajo especializado con habilidades científicas y técnicas para facilitar la adopción y adaptación de nuevas tecnologías haciendo más atractivo al país para la inversión extranjera y las condiciones sociales del país.

Por otra parte, según el Reporte Global de Competitividad 2013 – 2014, se indica que

Costa Rica sigue subiendo en el ranking este año, subiendo tres posiciones al lugar 54. Aunque el perfil de la competitividad del país sigue siendo bastante estable con algunas mejoras en su capacidad de innovación (posición 37), han impulsado este progreso. En general, el país sigue beneficiándose de una economía bastante abierta (posición 44) e instituciones fuertes (posición 50), a pesar de las crecientes preocupaciones sobre el despilfarro del gasto público (posición 114) y los costos relativamente altos asociados con el crimen y la violencia (posición 106). También cuenta con un sistema educativo de alta calidad (posición 20) que proporciona una fuerza de trabajo calificada, así como una tasa relativamente alta de adopción tecnológica (posición 36) y sofisticación empresarial (posición 31). A pesar de estas fortalezas, Costa Rica todavía sufre de transporte deficiente infraestructura (posición 110); dificultad para acceder a fuentes de financiación, ya sea a través de la inversión (posición 118) o préstamos (posición 106), y desde una única capacidad moderada para innovar (posición 37), que será crucial para que la economía del país se mueva hacia actividades con mayor valor agregado. (2013, p. 38)

Esto indica que, a pesar de que Costa Rica se encuentra entre uno de los países más competitivos de la región, todavía cuenta con muchos retos en materia de educación para afrontar los nuevos desafíos que le presentan la generación de profesionales y técnicos en los diversos sectores productivos para suplir la demanda del país en materia de capital de trabajo capacitado y calidad.

Ahora bien, la competitividad en Costa Rica, según el Banco Mundial (2009), debe

[...] hacer de la competitividad una alta prioridad y una política de estado estableciendo un ministerio de competitividad por ley, en lugar de por decreto como es ahora. Esto señalaría firmemente el compromiso absoluto del Gobierno en esta área, y permitiría mayor coordinación entre los diversos departamentos gubernamentales. (p. 4)

El informe del Banco Mundial también señala que

Costa Rica tiene un fracaso alarmante como lo evidencian las altas tasas de repetición y de deserción secundaria (los cuales a su vez están interrelacionadas). Actualmente, sólo 1/3 de los estudiantes que entran al séptimo grado concluirán con éxito la escuela secundaria. Esta situación no solo tiene graves ramificaciones individuales y sociales, sino también costos para la nación de cerca del 0,5% del PIB cada año. El alto fracaso y las tasas de deserción se relacionan a la falta de calidad y relevancia en la educación secundaria. En este sentido es importante modernizar el programa de estudios y el sistema de evaluación, fortalecer campos importantes para la competitividad (por ejemplo, ciencia y matemáticas), mejorar programas de capacitación de profesores y ampliar los programas de educación técnicos y científicos actualmente exitosos. (p. 5)

La deserción, la calidad de la educación, los esfuerzos del país para mejorar el capital humano del país son algunos de los puntos relevantes para mejorar la competitividad de los diversos sectores productivos de la nación con el fin de aumentar las posibilidades de lograr un alto grado de competitividad en los próximos años con el fin de suplir la demanda, no solo de profesionales en la educación superior y técnica del país, sino también en mejorar la calidad del recurso humano necesario para cumplir con las demanda de los sectores que más lo necesitan.

JUSTIFICACIÓN

El pensamiento a futuro sobre la educación técnico – profesional del país en materia de tecnología puede ayudar a adoptar las medidas y a tomar las decisiones necesarias que requiere el país para suplir la demanda futura de dichos puestos en el territorio nacional, para aumentar la ventaja competitiva del mercado y sirva como una guía clara para actuar de manera pronta y oportuna con el fin de mejorar la repuesta a la demanda y las necesidades de los sectores productivos nacionales con el fin de mejorar la calidad de vida y las oportunidades de crecimiento profesionales de muchos individuos.

Visualizar las necesidades futuras en materia de la educación técnica del país en el corto plazo en relación a los requerimientos de los sectores productivos, promoviendo, como lo indica el Plan Nacional de Desarrollo (2010, p. 21), “un desarrollo más seguro, liderado por la innovación, la ciencia y la tecnología,

fortalecido por la solidaridad y comprometido con la sostenibilidad ambiental. Debe ser la visión del país para los próximos años”

De igual forma, el Plan Nacional de Desarrollo (2010), en su cuarto eje indica que la

Competitividad e Innovación, en aras de mejorar la productividad y contribuir al crecimiento, pero sobre todo, al desarrollo económico, fija la atención en áreas prioritarias como son el fortalecimiento del capital humano y la innovación; el desarrollo de infraestructura de apoyo para la producción y la comercialización así como el fortalecimiento de las relaciones comerciales internacionales y el clima de inversiones. (p. 21)

OBJETIVOS

GENERAL

- Determinar la demanda de técnicos – profesionales en el área tecnológica de los sectores productivos actuales, para empresas medianas y grandes con actividad productiva en tecnología, de las zonas francas de la provincia de Heredia.

ESPECÍFICOS

- Estimar la cantidad de técnicos en tecnología, de las empresas en las zonas francas de la provincia de Heredia, con el fin de determinar la demanda de dichos puestos.
- Identificar las necesidades específicas de la mano de obra calificada de técnicos en tecnología que demandan las empresas del sector en las zonas francas de Heredia con el fin de entender mejor la demanda de puestos técnicos en tecnología del área.

PROBLEMA

Según la novena encuesta realizada por la empresa ManPower (2014), la escasez de talento a nivel mundial demostró que el 36% de los empleadores no logra encontrar el suficiente capital humano para cubrir las necesidades de sus operaciones, siendo este porcentaje, el más alto obtenido en los últimos siete años. (p. 2)

Este problema, de índole mundial, también afecta la competitividad de las empresas y los países para mantener sus índices de producción altos y aumentar el ingreso de nuevas fuentes de inversión extranjera directa con el fin de mejorar las condiciones en los mercados globalizados internacionales.

Según los datos arrojados por la encuesta realizada por ManPower, Costa Rica se encuentra en el puesto número 11, lo que significa que el 51% de los empleadores en el país tiene dificultad para cubrir aquellos puestos que son necesarios para mejorar sus operaciones y mantenerse competitivos en el mercado.

La encuesta realizada por ManPower (2014) demostró que

Los empleadores globales registran la mayor escasez de talento en la categoría de Oficios manuales calificados. El puesto de Ingenieros se encuentra en el segundo lugar de la lista por tercer año consecutivo. Escalando hasta el tercer lugar, aparecen los puestos de Técnicos -en producción, operaciones, mantenimiento y otras funciones. (p. 5)

Los resultados demuestran que los puestos técnicos en diversas ramas del conocimiento se encuentran en el tercer lugar de mayor escasez a nivel mundial.

Costa Rica enfrenta un gran reto en estos momentos, ya que la demanda de este tipo de puestos técnicos a nivel nacional ha aumentado pero el sistema educativo no produce el suficiente capital humano para poder suplir dicha demanda y mantenerse competitivo en los diversos sectores productivos nacionales e internacionales, es por esta razón que la investigación se enfocará en la siguiente pregunta:

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

ALCANCES

Esta investigación constituye un acercamiento del tema de la demanda que tiene Costa Rica de técnicos – profesionales dentro de los diversos sectores productivos con el fin de aumentar el índice de competitividad del país y mejorar la respuesta futura de la misma.

El trabajo se enfocará en profundizar en algunos de los aspectos básicos relacionados al tema de la calidad de la educación actual en relación a los requerimientos de capital humano calificado que necesita Costa Rica para suplir la demanda de técnicos en el área de tecnología.

LIMITACIONES

La carencia de información importante, veraz y actualizada de los indicadores, así como el tiempo y el interés de las empresas en ayudar a la realización de la investigación, pueden algunos de los obstáculos que puede presentarse para la realización y el desempeño del siguiente trabajo de investigación.

De igual manera, este tipo de estudios requiere de un mayor análisis a profundidad de los diversos sectores productivos en Costa Rica, para conocer las habilidades y destrezas que demandan los nuevos mercados globalizados en materia laboral y de recurso humano.

Falta de conocimiento sobre el impacto positivo o negativo que tienen las políticas a futuro dentro de los planes de desarrollo de nuevos profesionales en temas de la educación técnica del país en los próximos años y el comportamiento de los mercados y la demanda existente y futura en relación a las tecnologías emergentes a nivel mundial, puede influir en el desempeño de la investigación presente.

CAPÍTULO II

CONCEPTOS CLAVE.

Los desafíos y retos que acompañan la competitividad y la innovación del país, se derivan de uno de los mayores retos económicos el cual es, según el Plan Nacional de Desarrollo (2010) “aumentar las tasas de crecimiento de la producción en forma sostenida.” (p. 85).

Así mismo, según el Plan de Desarrollo (2010) indica que el Costa Rica sufrió una gran transformación del modelo de desarrollo económico tras la crisis de los ochenta “Dejando de lado el modelo de sustitución de importaciones, Costa Rica apostó por un esquema “hacia afuera”, con un alto grado de inserción en la economía internacional.” (p. 85).

Dicho cambio en la estrategia de desarrollo del país, puso un mayor énfasis hacia la diversificación de la economía hacia sectores económicos mundiales de mayor valor agregado por medio de

La producción y las exportaciones se han diversificado llevándose a cabo la integración comercial con el resto del mundo. En este sentido, Costa Rica se ha convertido en un atractivo destino para las industrias que desarrollan alta tecnología, dispositivos médicos, turismo y servicios, en los cuales la participación de la inversión extranjera directa ha sido de gran relevancia. Plan de Desarrollo (2010, p. 86)

Es por esta razón, que promover y garantizar el desarrollo sostenible de calidad en la educación técnica en Costa Rica, es uno de los puntos sensible que se deben tomar en cuenta para mejorar la competitividad de los diversos sectores económicos en Costa Rica, mejorando la productividad, no solo desde el punto de vista económico, sino que se deben tomar aspectos importantes, como dice el Plan de Desarrollo (2010) “Abordar el tema de la productividad es particularmente difícil desde el punto de vista de política económica, debido a los efectos de retroalimentación entre productividad e incentivos de inversión en capital humano y físico.” (p. 87)

El capital humano de calidad suficiente para afrontar la demanda futura del país es uno de los factores que puede ayudar a mejorar e incrementar la competitividad de la producción y contribuir con el crecimiento del desarrollo de la nación y la economía por medio del fortalecimiento de este recurso tan necesario para competir en los altos estándares mundiales con el fin de mejorar la calidad de vida de los costarricenses y el desarrollo de estrategias para fortalecer el capital humano y los diversos sectores de la producción nacional.

Según, Rojas y Sepúlveda (1999)

Existen palabras que tienen el don de ser excepcionalmente precisas, específicas y, al mismo tiempo, extremadamente genéricas, ilimitadas; altamente operacionales y medibles, y, al mismo tiempo, considerablemente abstractas y extensas. Sin embargo, cualquiera que sea el caso, estas palabras tienen el privilegio de moldear conductas y perspectivas, así como, pareciéndose más a herramientas de evaluación, ejercer influencia en la vida práctica. Una de éstas palabras mágicas es 'competitividad (p.10).

Los autores agregan que “El marco conceptual de la competitividad fue establecido en el siglo XVII por las teorías de comercio internacional, cuya esencia está centrada sobre todo en aspectos económicos.” (p. 11)

De igual forma, nos indican que

Las ventajas competitivas se crean a partir de la diferenciación del producto y de la reducción de costos; aquí la tecnología, la capacidad de innovación y los factores especializados son vitales. Los factores especializados no son heredados (como sí lo es la base de recursos naturales), son creados y surgen de habilidades específicas derivadas del sistema educativo, del legado exclusivo del “saber-cómo” (“know - how”) tecnológico, de la infraestructura especializada, de la investigación, de la capacitación que se le ofrezca al recurso humano, de mercados de capitales desarrollados y de una alta cobertura de servicios públicos de apoyo, entre otros. Las ventajas competitivas son únicas y es difícil que competidores de otras regiones puedan replicarlas o acceder a ellas, ya que además de responder a las necesidades particulares de una industria concreta, requieren de inversiones considerables y continuas para mantenerlas y mejorarlas.” (p. 11)

Lo anterior expone, la importancia de mantener una fuerza laboral, un capital de trabajo altamente capacitado para mantener una ventaja competitiva dentro de los diversos sectores productivos del país aumentando la calidad de la capacitación

técnica profesional con el fin de cumplir con la demanda creciente de personal altamente calificado en los diversos sectores de la producción nacional.

Según Ramírez, (1997) indica que

La Educación Técnica Profesional es un sub-sistema del Sistema Educativo formal. Se ofrece a quienes deseen obtener formación en carreras profesionales de grado medio, según lo establece la Ley Fundamental de la Educación, vigente desde 1958. Es parte de la educación general que se imparte en los Colegios Técnicos Profesionales del país (p. 4).

De igual forma, Ramírez, (1997) añade

La Educación Técnica promueve el desarrollo social y económico del país, mediante una oferta educativa que permita a los educandos una formación integral, estructurada de tal manera que al finalizarla, les permita incorporarse, al mercado laboral o continuar estudios superiores, si lo desean. Para lograrlo debe mantenerse a la vanguardia del avance científico y tecnológico y en la búsqueda de la excelencia (p. 5).

Según el INA, 2013, indica que el técnico es aquella

Persona cuyas competencias le permiten ejecutar procesos técnicos, resolver problemas y en sus labores requiere poca o ninguna instrucción y supervisión.” También añade que el “Técnico especializado es aquella Persona cuyas competencias le permiten diseñar y ejecutar procesos con un alto grado de especialización técnica, así como para instruir, dirigir o mejorar procesos productivos.

Así mismo, es importante conocer los diversos tipos de sectores productivos para tener una mejor idea de los diversos conceptos y características propias de cada uno. Según la biblioteca virtual Luis Arango, los sectores productivos están divididos en sectores económicos donde cada uno tiene características comunes los cuales se encargan de la extracción y transformación de la materia prima y la prestación de servicios divididos de la siguiente manera:

Sector primario o agropecuario

Es el sector que obtiene el producto de sus actividades directamente de la naturaleza, sin ningún proceso de transformación. Dentro de este sector se encuentran la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la caza y la pesca. No se incluyen dentro de este sector a la minería y a la extracción de petróleo, las cuales se consideran parte del sector industrial.

Sector secundario o industrial

Comprende todas las actividades económicas de un país relacionadas con la transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías, los cuales se utilizan como base para la fabricación de nuevos productos.

Se divide en dos sub-sectores: industrial extractivo e industrial de transformación:

Industrial extractivo: extracción minera y de petróleo.

Industrial de transformación: envasado de legumbres y frutas, embotellado de refrescos, fabricación de abonos y fertilizantes, vehículos, cementos, aparatos electrodomésticos, etc.

Sector terciario o de servicios

Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc.”

De igual forma, es importante conocer el concepto de zonas francas dentro del marco legal de Costa Rica, y que, según la Ley de Zonas Francas No. 7210, indica que

El Régimen de Zonas Francas es el conjunto de incentivos y beneficios que el Estado otorga a las empresas que realicen inversiones nuevas en el país, siempre y cuando cumplan los demás requisitos y las obligaciones establecidas en esta ley y sus reglamentos (s.f.).

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010) *“La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”* (p. 4)

Por esta razón, la investigación trata de responder a una pregunta, a un fenómeno que está aconteciendo en la realidad educativa, económica y social del país en torno al problema del faltante de mano de obra calificada, de capital humano adecuado para suplir la demanda en los diversos sectores productivos de la nación con el fin de responder adecuadamente, por medio de un enfoque cualitativo de investigación.

Como lo indican Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010), el *“Enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos, sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”* (Cap.1, p.7).

Así que, por medio de este enfoque se intentará, refinar y responder a la pregunta de investigación por medio de hechos relevantes, interpretación crítica de acuerdo al enfoque cualitativo de investigación.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

DESCRIPTIVA

Para esta investigación, se utilizará el tipo de investigación descriptiva, la cual según Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010) *“Busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.”* (p. 80).

Los mismos autores añaden que *“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”* (p. 80).

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

CUALITATIVO

Como se expuso al principio del capítulo, el enfoque de la presente investigación será de carácter cualitativo, el cual utiliza información de tipo cualitativo para describir de manera detallada el problema o fenómeno estudiado con el fin de mostrar los ángulos o dimensiones de la situación.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010), el diseño de la investigación es el *“Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”* (p. 120).

Dado el concepto anterior, la presente investigación utilizará el diseño de investigación no experimental, el cual, según los autores son aquellos estudios que *“se realizan sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.”* (p. 149).

Los cuales añaden que *“La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas (surveys), los estudios ex post – facto retrospectivos y prospectivos”*, con el fin de lograr los objetivos del estudio y demostrar por medio de variables cualitativas los efectos causados.

POBLACIÓN

Según la Promotora de Comercio Exterior (Procomer), (2011), *“El número de empresas activas en el Régimen de Zona Franca (RZF) fue de 256 en el año 2010. Según actividad productiva, el 47% corresponde a empresas de servicios mientras que el 44% a industria manufacturera.”*, de este total, Procomer añade

que “En la provincia de Heredia se encuentran ubicadas la mayoría de las empresas en el RZF (47% del total)” (p.4) para un total de 120 empresas en su mayoría enfocadas al sector servicios.

MUESTRA

Según Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010), la muestra es un “Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo a ésta.”

La muestra, y para efectos académicos, será en relación a 5 empresas que tienen demanda relacionada a técnicos en tecnología con el fin de identificar, por medio de fuentes secundarias, la demanda de este tipo de técnicos dentro de dichas empresas en zonas francas del sector servicios.

TIPO DE MUESTREO

El tipo de muestreo escogido para la recopilación de datos será, según lo indicado por Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010), la Muestra no probabilística o dirigida por conveniencia la cual es, según los autores, “*Subgrupo de la población en al que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino e las características de la investigación*”. (p. 176).

Esto con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, la cual, según los autores

[...] el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, de las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (p. 176).

FUENTES DE INFORMACIÓN

Con el fin de cumplir a cabalidad con los objetivos de investigación propuestos en el primer enunciado de este estudio, se recurre a fuentes de información secundaria, las cuales serán de vital importancia para aportar elementos valiosos enfocados en determinar y desarrollar los aspectos relevantes vinculados con el

tema de investigación, por lo que, dicha estudio utilizará fuentes secundarias; compuestos por estudios realizados de recolección de datos e información enfocado al tema de estudio en cuestión que responden a los objetivos de la investigación.

RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos, como se indicó anteriormente, se realizará por medio de fuentes secundarias de información y por medio de la observación de los acontecimientos relacionados al tema de índole cualitativo por medio de una entrevista telefónica dirigida por el investigador que ayudarán a obtener la información de primera mano y relevante sobre el problema de investigación expuesto en el primer capítulo de este trabajo.

VARIABLES

a. Cuadro No. 1. Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivos Específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Estimar la cantidad de técnicos en tecnología, de las empresas en las zonas francas de la provincia de Heredia.	Técnicos	Cantidad de técnicos	Técnico: Persona cuyas competencias le permiten ejecutar procesos técnicos, resolver problemas y en sus labores requiere poca o ninguna instrucción y supervisión. INA, (2013)	Entrevista telefónica	Pregunta 1 y 2 de la entrevista

<p>Resumir las necesidades específicas de la mano de obra calificada de técnicos en tecnología que demandan las empresas del sector en las zonas francas de Heredia.</p>	<p>Necesidad específica de mano de obra técnica calificada</p>	<p>Puestos técnicos</p>	<p>Necesidades: "un estado de carencia percibida"... incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión. Estas necesidades son un componente básico del ser humano...". Kotler y Armstrong, (2004.)</p>	<p>Entrevista telefónica</p>	<p>Pregunta 3 de la entrevista</p>
--	--	-------------------------	---	------------------------------	------------------------------------

Fuente: Elaboración Propia. 2015.

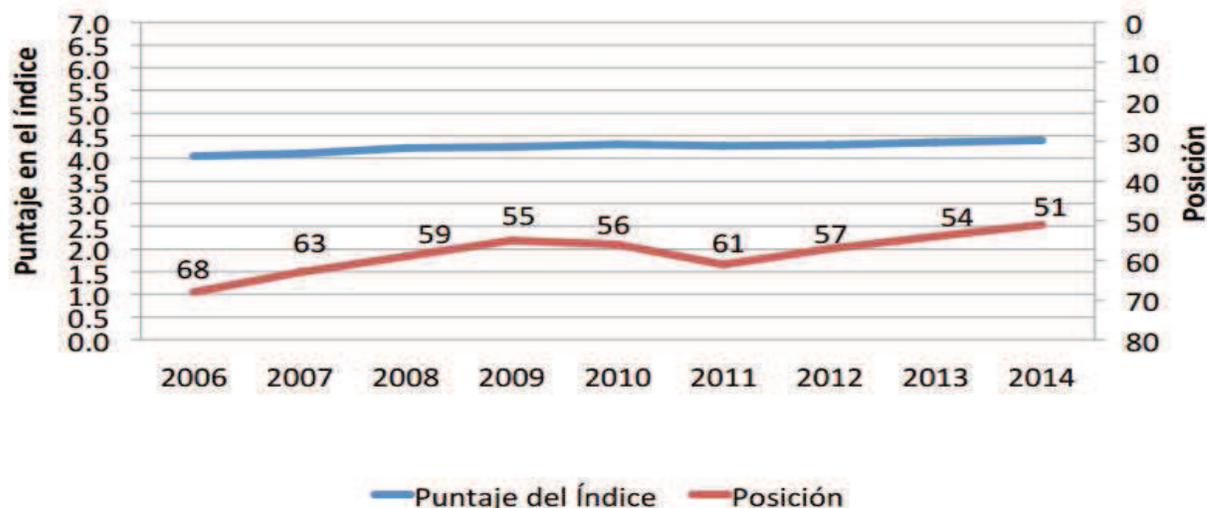
CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Aunque Costa Rica ha aumentado el índice de competitividad a nivel global, como lo indica el Informe de Competitividad Global entre 2014 – 2015, el cual toma en cuenta aspectos tales como la eficiencia de las instituciones estatales, la infraestructura del país, la estabilidad macroeconómica así como la salud y la educación básica el país todavía tiene muchos retos por delante para poder aumentar los indicadores competitivos, la figura 1 muestra la evolución de la competitividad de Costa Rica entre 2006 y 2014.

Figura #1.

Evolución de la Competitividad de Costa Rica



Fuente: Umaña y Arce (2015). Informe de Competitividad Global 2014 – 2015 – Resultados para Costa Rica. INCAE.

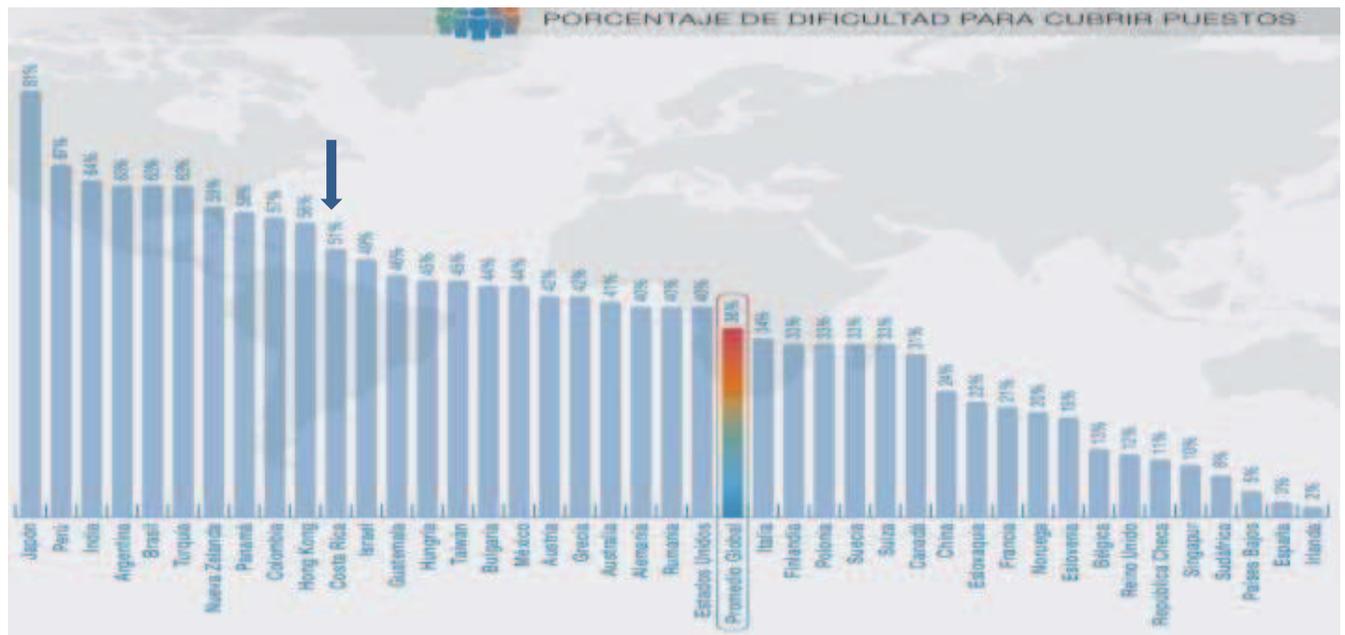
Ante el aumento de la competitividad el país en los últimos cuatro años, como lo indica la figura anterior, el país también ha aumentado la necesidad de personal técnico profesional altamente calificado y especializado en diversas ramas del conocimiento para mantener los sectores productivos, pero la realidad es que el país ha descuidado la formación de esta mano de obra tan necesaria para que el país siga siendo atractivo para las inversiones extranjeras motivando e incentivando el desarrollo del país.

Según Víctor Morales, Ministro de Trabajo y Seguridad Social, en una entrevista para el periódico la nación 2015, “Hay un desajuste entre la oferta y la demanda del sector empresarial. Hay una demanda de técnicos calificados; pero la mayoría de mano de obra costarricense no es calificada. El 60% no tiene secundaria completa...”.

La escasez de profesionales altamente calificados para cubrir la demanda de los puestos técnicos en los diversos sectores productivos del país, en este caso enfocado a el área tecnológica, hace que a pesar de los esfuerzos para aumentar la competitividad del país no sean suficientes, ya que la necesidad de capital humano necesario para alcanzar las metas nacionales, se ve afectado por una alta deserción en la educación, un descuido en la formación de mano de obra calificada y la poca incentivación al desarrollo de nuevas carreras técnicas en el sector tecnología orientadas hacia la innovación y al desarrollo del país en materia educativa y laboral.

Según la encuesta de talento de la empresa Manpower Group, 2014, la escasez de talento es el más alto a nivel mundial, el cual llega al 36% de las empresas tiene problemas en la contratación de talento necesario para cumplir con la demanda de capital altamente capacitado en diversas áreas y Costa Rica no es la excepción, como se muestra en la figura #2.

Figura #2



Fuente: Manpower. Encuesta de Escasez de Talento. 2014.

Como lo muestra la figura anterior, el promedio global de escasez de trabajo es del 36% y Costa Rica se encuentra entre los 10 países con mayor problemas, con un 51% de dificultad para cubrir los puestos de trabajo que necesitan las empresas en el país. De igual forma, el estudio hecho por la empresa Manpower, encontró que los puestos técnicos, como se observa en la figura #3, se encuentran en el tercer puesto más difíciles de cubrir ya que en los últimos años se ha incrementado la demanda de dichos puestos para cumplir con los nuevos desafíos mundiales para mantener los sectores productivos más competitivos.

Figura #3.



Fuente: Manpower. Encuesta de Escasez de Talento. 2014.

Según la misma encuesta, el problema en la falta de capital humano calificado afecta la capacidad para cubrir las necesidades de los clientes con el fin de cumplir con los objetivos de los negocios lo que provoca una pérdida de competitividad y productividad así como en la rotación de personal, la innovación y la creatividad, con lo muestra la figura #4.

Figura #4.



Fuente: Manpower. Encuesta de Escasez de Talento. 2014.

La falta de talento para cubrir las diversas áreas de la empresa también perjudica la manera en que se responde a las necesidades de los clientes, y como lo muestra el gráfico en la figura #5, tiene un impacto medio en las relaciones con sus clientes lo que puede llevar a la pérdida de competitividad, prestigio y relaciones comerciales.

Figura # 5.



Fuente: Manpower. Encuesta de Escasez de Talento. 2014.

Como se observa en la figura #5, las empresas no solo se ven afectadas sobre la capacidad para responder a las necesidades de los clientes, si no que de igual forma, pierden competitividad y capacidad de producción por la escasez de personal capacitado para realizar las tareas necesarias para cumplir con los la demanda de sus mercados.

La escasez de talento también provoca un efecto negativo en las empresas ya que genera una alta rotación de capital humano hacia otras empresas que tienen los mismos problemas y que proveen de mejores oportunidades laborales, disminución en la innovación y la creatividad, compromiso, motivación y aumentan los costos de compensación a aquellos candidatos que son aptos para los puestos necesarios para las operaciones de las empresas.

La dificultad para cubrir los puestos de trabajo dentro de las organizaciones se deben a diversas razones, y como lo demostró el estudio realizado por le empresa Manpower, la mayor razón es la falta de competencias técnicas de los candidatos, así como la falta de candidatos calificados para cubrir los puestos necesarios dentro de la empresa y la falta de experiencia y competencias necesarias para suplir con la demanda de capital humano calificado que necesitan tanto las empresas para poder ser más competitivas y mejorar sus oportunidades de aumentar la producción y la repuesta que los clientes y el mercado necesita, como se puede observar en la figura #6.

Figura #6.



Fuente: Manpower. Encuesta de Escasez de Talento. 2014

Según un artículo publicado por Barquero, 2014, en el periódico La Nación titulado “Costa Rica arrastra carencia de técnicos de alta especialización” informa que la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo, Cinde, “...estima una necesidad de 36.000 técnicos, entre el 2015 y el 2020, calculada según las expectativas de atracción de inversiones.” (2014).

De igual forma, Central America Data, (2013) indica que un estudio realizado por la International Data Corporation o IDC, por sus siglas en inglés, firma de inteligencia de mercado global en conjunto con la empresa Cisco, relevaron que para el 2015, la demanda de técnicos profesionales en tecnología para Costa Rica sería aproximadamente del 47% según los datos publicados por el estudio “Habilidades en redes y conectividad en América Latina”, (s.f.).

Según un estudio realizado por el Instituto Nacional de Aprendizaje, INA, 2012, las zonas francas de Heredia atraen alrededor de un 80% de la Inversión Extranjera Directa del país en sectores de alta tecnología, servicios, ciencias de la vida y manufactura avanzada e indica que

“[...] las actividades productivas de las empresas de inversión extranjera se han diversificado produciendo una gran gama de servicios y elaboración de productos, la complejidad de la producción y al contar con personal calificado le ha permitido al país competir y atraer esta inversión.” (p.33)

El mismo estudio añade que las empresas en las Zonas Francas de Heredia, en relación a la generación de empleo andan en un “promedio anual de 8,814 nuevos empleos, de los cuales deben tener como perfil de entrada básico inglés e informática, de acuerdo a la nueva composición de las demanda de personal para estas empresas.” (p.35)

De igual forma, el estudio nos indica que para “[...] los próximos cinco años pretenden generar 15.000 nuevos empleos bilingües, 6000 graduados universitarios y 9000 técnicos...” (p. 37). Dada la expansión de los sectores productivos y los nuevos retos que presentan los mercados globalizados para mantener a las empresas con buenos índices de competitividad y productividad altos en las Zonas Francas de Heredia.

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS TELEFÓNICAS.

La entrevista telefónica fue realizada con el fin de ofrecer una mejor visión de la demanda actual de técnicos en tecnología de las diferentes empresas en las zonas francas de la provincia de Heredia para el 2015. Para el estudio se tomó en cuenta una lista de empresas en zona franca, la cual fue obtenida de Procomer y cuyas actividades están la manufactura de diversos equipos y accesorios, desarrollo de software, mantenimiento de equipos electrónicos, mantenimiento de sistemas, mercadeo, administración de procesos, servicio al cliente, soporte técnico entre otros, tomando en cuenta empresas tan grandes como Sykes o HP, así como pequeñas y medianas empresas en diversos sectores productivos.

Del listado de empresas, se aplicó la entrevista telefónica a 12 de ellas, donde se extrae información relevante sobre las necesidades de las empresas en relación a la alta demanda de profesionales técnicos en diversas áreas. Para efectos del presente estudio, podemos tomar en consideración la información brindada por las empresas, sobre la demanda de técnicos en tecnología en diversas áreas. Dicha entrevista fue realizada por teléfono utilizando la aplicación Monkey Survey, con el fin de mostrar y representar las repuestas de forma gráfica.

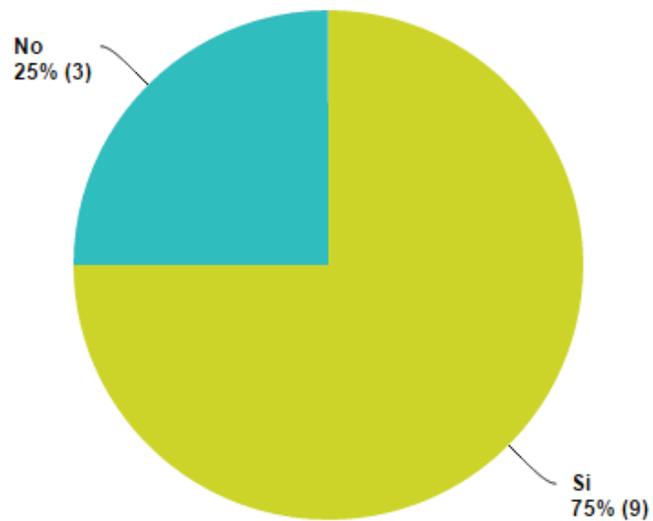
La entrevista consta de tres preguntas sencillas, enfocadas en la escasez de técnicos en tecnología de diversas áreas, la cantidad requerida por la empresa entrevistada y las áreas de la empresa donde la demanda de técnicos es mayor.

VARIABLE – TÉCNICOS.

Figura #7.

¿Tiene la empresa escasez de técnicos en tecnología?

Respondido: 12 Omitido: 0

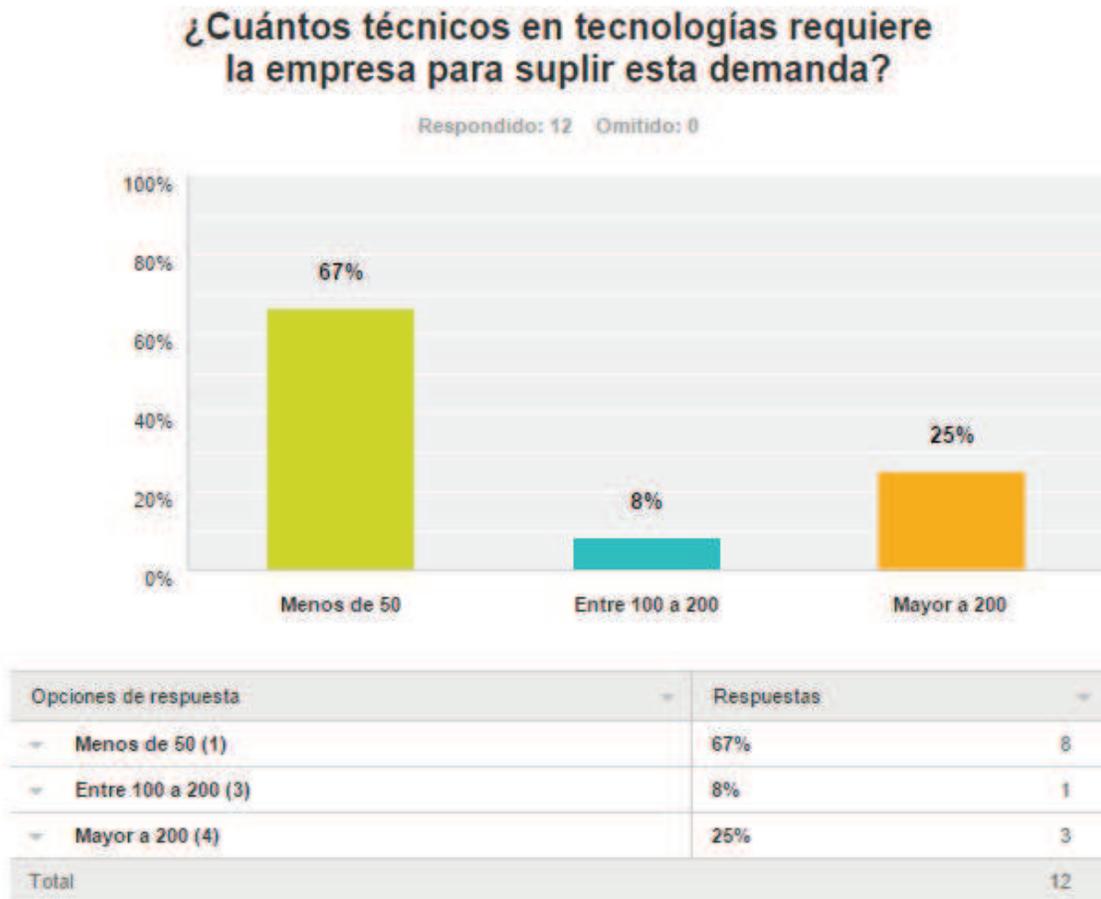


Opciones de respuesta	Respuestas
Si	75% 9
No	25% 3
Total	12

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Como lo muestra la figura #7 y de acuerdo a la información brindada por las empresas entrevistadas, se puede observar que el 75% de las empresas tienen una demanda de técnicos en algún área tecnológica dependiendo de las necesidades de la empresa y al sector productivo.

Figura #8.

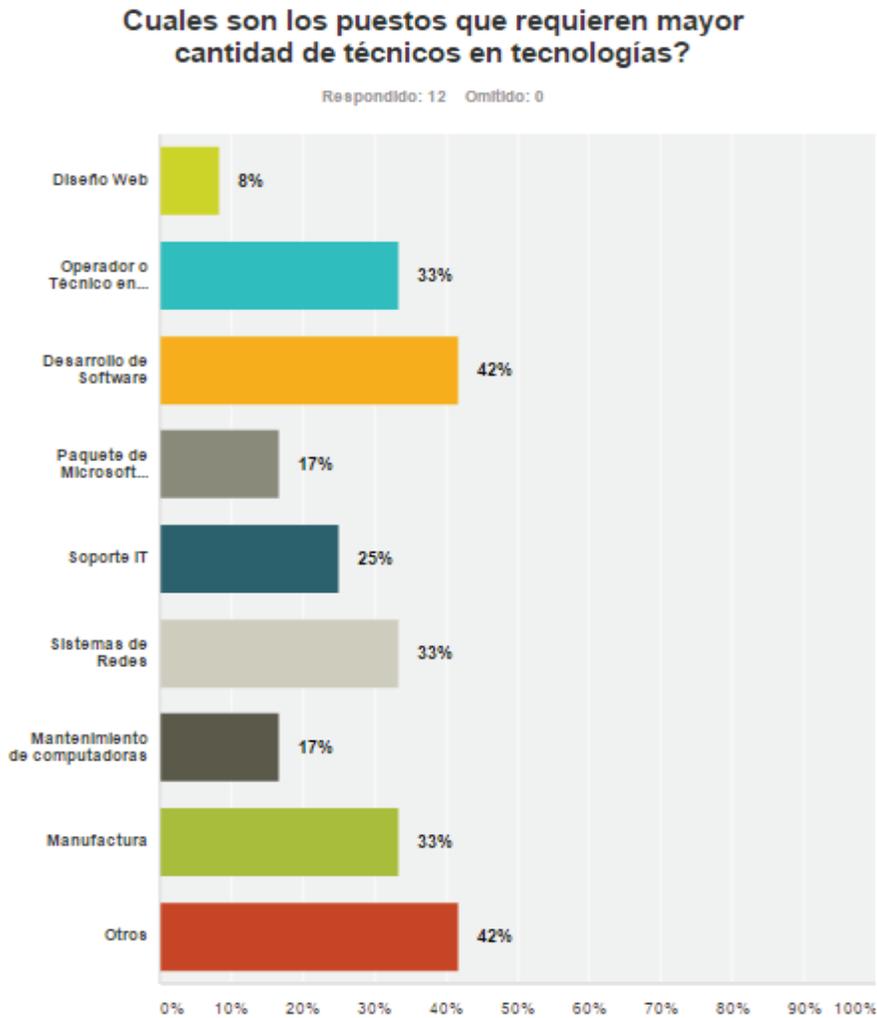


Fuente: Elaboración propia, 2015.

De igual forma, se consultó a las empresas sobre la cantidad de técnicos que requieren para cumplir con la escasez de técnicos en las diversas áreas tecnológicas, esta demanda dependía del tamaño de la empresa y de las necesidades de cada una de ellas. Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de las empresas, el 67%, indicaron una necesidad insatisfecha de menos de 50 técnicos, pero de igual forma, y dependiendo del tamaño de las empresas, el 25% requieren de más de 200 técnicos en diversos grados y niveles, para cumplir con sus actividades y procesos productivos y sólo el 8% de las empresas entrevistadas indicaron la demanda entre 100 y 200 técnicos para cumplir con sus operaciones.

VARIABLE – NECESIDADES ESPECÍFICAS.

Figura #9.



Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Diseño Web	8% 1
▼ Operador o Técnico en Equipo de Computo	33% 4
▼ Desarrollo de Software	42% 5
▼ Paquete de Microsoft (Word, Excel, PP)	17% 2
▼ Soporte IT	25% 3
▼ Sistemas de Redes	33% 4
▼ Mantenimiento de computadoras	17% 2
▼ Manufactura	33% 4
▼ Otros	42% 5
Total de encuestados: 12	

Fuente: Elaboración propia, 2015.

De la figura #9, se desprende que las empresas indican las áreas donde las necesidades técnicas son mayores y necesitan de una mayor cantidad de personal capacitado para lograr que se ejecuten de manera efectiva sus diversos procesos productivos en diversos grados y niveles de especialización. El cuadro indica que en mayor cantidad, un 42%, las diversas empresas entrevistadas necesitan de técnicos especializados en desarrollo de software, en segundo lugar se encuentran las áreas relacionadas a los procesos de manufactura, operadores o técnicos en equipo de cómputo y sistemas de redes en un 33% de las necesidades de las empresas.

Seguidamente en tercer lugar, con un 25%, aquellos técnicos en el área de soporte de tecnologías de la información en diversas áreas y en menor proporción, con un 17% de las empresas, aquellas personas con capacidad técnica relacionado a los paquetes de Microsoft y mantenimiento en computadoras.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES.

- Las diversas actividades productivas en el área de tecnologías de los diversos sectores han incrementado en los últimos años la demanda de personal técnico altamente capacitado, y como lo demostró la investigación, el 75% de las empresas encuestadas tienen una demanda insatisfecha de personal capacitado para lograr contratar los puestos necesarios para cumplir con las metas empresariales establecidas para mejorar la productividad.
- Las empresas entrevistadas en las diversas zonas francas de la provincia de Heredia demuestran una alta demanda de técnicos en tecnología en diversas áreas, dentro de las más importantes son los relacionados al desarrollo, administración y control de calidad de software, dada la alta demanda de empresas y de inversión extranjera directa enfocada a la prestación de servicios relacionados en esta área, se requiere un alto grado de especialización en diversas áreas como Cisco, Oracle, SQL entre otros.
- El problema de competitividad y la escasez de técnicos en las diversas áreas tecnológicas se derivan de un gran problema en la educación en el país, la alta deserción estudiantil, el alto costo de la vida, la alta tasa de desempleo, la pobre calidad de la educación aunado con la manera de pensar de la población hacen que la escasez de este tipo de profesionales que necesitan las empresas, capacitados para desarrollar los puestos que demandan los sectores productivos en Costa Rica, hacen que este problema siga en aumento disminuyendo las oportunidades del país a mejorar las condiciones de sus pobladores y la calidad de vida de los mismos.

RECOMENDACIONES.

- En primera instancia se considera, que la escasez de talento a nivel nacional se debe al problema que tienen la educación, se debe fomentar en los colegios un pensamiento diferente en relación al estudio para mejorar las oportunidades de aprendizaje en diversas áreas técnicas con el fin de mejorar las habilidades de los estudiantes para encontrar talentos en diversas áreas del conocimiento y que luego puedan ser aprovechadas por las empresas con escasez de talento y de que de esta forma, los estudiantes puedan seguir buscando los medios para continuar su educación y mejorar sus posibilidades para seguir mejorando su calidad de vida, así como aumentando la competitividad de los diversos sectores productivos en Costa Rica.
- Por otro lado, las empresas también pueden formar parte de la capacitación de personal necesario para cumplir con sus metas empresariales, por medio de candidatos con cierto grado de escolaridad y dependiendo de sus procesos productivos, pueden capacitar y formar el talento necesario para enfrentar la escasez de personal capacitado necesario para realizar los procesos dentro de la empresa y fomentar tanto la educación interna como la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades de los aspirantes con el fin de mejorar la competitividad de la empresa y las condiciones de vida de los aspirantes.

BIBLIOGRAFÍA.

- Arias, P. 2013. Costa Rica es el tercer país más competitivo de Latinoamérica, según ADEN. Periódico La Nación. Recuperado de la fuente http://www.nacion.com/economia/indicadores/Costa-Rica-competitivo-Latinoamerica-ADEN_0_1385061636.html
- Artavia, Bermúdez, Corrales y Taylor. Sistema Educativo Nacional de Costa Rica, 1997. Ministerio de Educación Pública, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Recuperado de la fuente <http://www.oei.es/quipu/costarica/cost09.pdf>
- Balance de Zonas Francas: beneficio neto del régimen para Costa Rica 2006-2010/ Francisco Gamboa, ed. y Jean Carlo Calderón, ed. - San José, Costa Rica: PROCOMER, 2011. Recuperado de la fuente <http://www.procomer.com/contenido/descargables/balance-zf/balance-zonas-francas.pdf>
- Banco mundial. 2009. Competitividad en Costa Rica. Recuperado de la fuente <http://siteresources.worldbank.org/INTCOSTARICAINSPANISH/Resources/CostaRicaCompetitiveness.pdf>
- Barquero, M. 2014. Costa Rica arrastra carencia de técnicos de alta especialización. Periódico La Nación. Recuperado de la fuente http://www.nacion.com/economia/empresarial/Costa-Rica-carencia-tecnicos-especializacion_0_1445855435.html
- Bashir, Gindling y Oviedo. 2012. Mejores empleos en América Central - El rol del capital humano. Banco Mundial. Recuperado de la fuente <http://www.bancomundial.org/content/dam/Worldbank/document/Mejores%20empleos%20en%20Centroamerica.pdf>
- Biblioteca Virtual Luis Ángel Arango. (s.f.). Definición Sectores productivos. Recuperado de la fuente <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo53.htm>
- Central America Data. 2013. Faltan profesionales en redes y comunicación. Recuperado de la fuente http://www.centralamericadata.com/es/article/home/Faltan_profesionales_en_re-des_y_comunicacin

Central America Data. 2013. La Costa Rica Imposible. Recuperado de la fuente http://www.centralamericadata.com/es/article/home/La_Costa_Rica_imposible

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

INA. 2012. Estudio – Determinación de necesidades de capacitación y formación de profesionales específicamente en el área de informática e inglés de las actividades productivas de servicios y ciencias de la vida de las Zonas Francas de Heredia.

INA. 2013. Plan Operativo Institucional 2014. Definición de técnicos. Recuperado de la fuente http://www.ina.ac.cr/institucional/institucional/poi_2014.pdf

Ley de Zonas Francas de Costa Rica. (s.f.). Ley No. 7210. Asamblea Legislativa de Costa Rica. Descargado de la fuente <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.hacienda.go.cr%2Fcentro%2Fdatos%2FLey%2FLey%25207210-Ley%2520de%2520Zonas%2520Francas%2520de%2520Costa%2520Rica.doc&ei=Xb78VKjBMJLOgwTxg4PYDA&usg=AFQjCNHSzD1wEEhHmlBHeoLlaU7O OXI5hw&sig2=qq35NvhqnglEBWuyRciYQ&bvm=bv.87611401,d.eXY>

Manpower Group. 2015. La escasez de talento continúa. Recuperado de la fuente http://www.manpower.com.ar/Upload/doc_646.pdf?r=1/26/2015%203:20:29%20PM

Obregón, M. 2010. Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014. Gobierno de Costa Rica. Recuperado de la fuente <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/122fcd1c-53a7-47a7-a0ad-84cac6f1d7b9/PND-2011-2014-Maria-Teresa-Obregon-Zam>

Programa Estado de la Nación. (s.f.). Primer Informe Estado de la Educación Costarricense. Recuperado de la fuente http://www.oei.es/quipu/costarica/estado_educacion/introduccion.pdf

Programa Estado de la Nación. 2013. Cuarto Informe Estado de la Educación. San José, Programa Estado de la Nación. Recuperado de la fuente <http://www.estadonacion.or.cr/estado-educacion/educacion-informe-ultimo>

Rojas y Sepúlveda. 1999. ¿Qué es la Competitividad? IICA. Recuperado de la fuente

<http://www.iica.int/Esp/Programas/Territorios/Publicaciones%20Desarrollo%20Rural/CUADERNO%20TECNICO%209.pdf>

Schwab, K. 2013. The Global Competitiveness Report 2013–2014. World Economic Forum. Recuperado de la fuente http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2013-14.pdf

Thompson, I. 2006. Definición de Necesidad. Recuperado de la fuente <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html>

Villegas, J. (s.f.). País Requiere Giro Educativo para Atraer más Firmas Tecnológicas. Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales. Recuperado de la fuente http://biblioteca.utn.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=101:banco-mundial-advierte-que-faltara-mano-de-obra-calificada-si-no-hay-nuevo-rumbo-por-jairo-villegas

ANEXOS

ANEXO #1 – CARTA DEL FILÓLOGO

Heredia, 16 de marzo del 2015

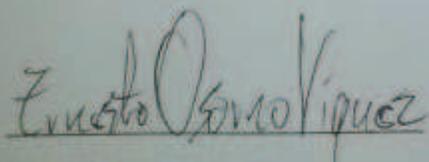
Señores
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Facultad de Ciencias Empresariales
Maestría en Mercadeo

Estimados señores:

Por este medio certifico que he leído y corregí el Informe final de la práctica empresarial supervisada, denominado: *La competitividad del mercado laboral en Costa Rica*, elaborado por el estudiante: Julio Andrés Vega Ávalos, cédula de identidad: 111760432, para optar por el grado de Maestría en Mercadeo.

Asimismo, las correcciones realizadas están referidas a construcción de párrafos, "vicios del lenguaje", los cuales se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros aspectos relacionados con el campo filológico; así como, correcciones y sugerencias para con el sistema de citación APA en su última versión. Por lo tanto, dicho documento cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología para ser presentado como tesis de Maestría en Mercadeo.

Cordialmente,



Ernesto Osorno Viquez
Filólogo español
Universidad de Costa Rica
Número de asociado: 163
Número de teléfono 88925888
Correo electrónico: eosorno87@gmail.com

ANEXO #2 – ENTREVISTA TELEFÓNICA.

Demanda de técnicos**1. ¿Tiene la empresa escasez de técnicos en tecnología?**

- Si
- No

2. ¿Cuántos técnicos en tecnologías requiere la empresa para suplir esta demanda?

- Menos de 50
- Entre 50 a 100
- Entre 100 a 200
- Mayor a 200

3. Cuales son los puestos que requieren mayor cantidad de técnicos en tecnologías?

- Diseño Web
- Redes Sociales
- Operador o Técnico en Equipo de Computo
- Desarrollo de Software
- Paquete de Microsoft (Word, Excel, PP)
- Soporte IT
- Sistemas de Redes
- Mantenimiento de computadoras
- Manufactura
- Medicina
- Diseño Gráfico
- Otros

Otro (especifique)

Link de la entrevista en Monkey Survey: <https://es.surveymonkey.com/s/D32RBLG>