

2015



Facultad de Ciencias Empresariales

Proyecto Final de Investigación:  
Competitividad laboral en Costa Rica

Para optar por el grado de:  
Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Estudiante:  
Eugenia Mora Morales

II Trimestre 2015

El presente constituye un proyecto de investigación con el fin de establecer si la oferta académica de ULACIT, basada en un proceso de aprendizaje para la comprensión, está generando los profesionales que realmente necesitan los empresarios del área de San José

## Resumen Ejecutivo

Con el auge de la globalización, la especialización de los países y la búsqueda de nuevos mercados se ha generado un fenómeno económico muy interesante, en el cual las empresas y mayormente aún, las personas que en ellas laboran, juegan un papel relevante. Esto es lo que se conoce como competitividad laboral, que ya no solamente involucra a las empresas que buscan nuevos rumbos para expandir sus beneficios económicos; sino que requiere del desarrollo de habilidades de las personas con el fin de que puedan responder de manera adecuada a los cambios del entorno en que se desenvuelven las organizaciones.

Por esta razón, se estudió la pertinencia de las habilidades técnicas y blandas que ofrece ULACIT en sus planes de estudio en relación con lo que las empresas requieren para ser competitivas en el mercado. Para ello se formuló como objetivo de investigación el determinar el grado de pertinencia de contar con una especialización técnica basada en competencias de la ULACIT para cubrir la demanda del sector productivo en el área de San José; para lo cual se establecieron tres áreas de acción: clasificar las carreras técnicas en las cuales se ha especializado la ULACIT para cubrir la demanda laboral del sector productivo para el área de San José, comparar la relación entre estas y las necesidades del sector productivo para finalmente identificar si las mismas son pertinentes para los empleadores.

Para lograr los objetivos del proyecto y con el fin de investigar acerca de la realidad que enfrentan los egresados de ULACIT al culminar sus estudios y además, la realidad que enfrentan los empresarios cuando buscan nuevos profesionales para suplir las necesidades de sus organizaciones; se utilizaron 2 instrumentos: una revisión bibliográfica y la entrevista a empleadores, para posteriormente aplicar una encuesta a una población total de 165 personas egresadas de ULACIT y una muestra de 50, donde fueron evaluadas las variables de esta investigación: carreras técnicas de ULACIT, necesidades del mercado y la relación entre ambos.

Como conclusiones se tiene que las carreras tradicionales de ULACIT son las relacionadas con Administración de Negocios, Contaduría, Derecho, Ingenierías, Odontología, Psicología, Publicidad y Salud Ocupacional; y cuyos egresados respondieron a la encuesta planteada. Adicionalmente se concluyó que las principales aptitudes que los egresados de ULACIT mencionan como desarrolladas dentro de su proceso de aprendizaje son los conocimientos relacionados con la profesión, la capacidad de trabajar en equipo, la capacidad de comunicación oral y escrita, la capacidad de resolver problemas y el compromiso ético, las habilidades para organizar y planificar, la preocupación por la calidad y mejora continua, la responsabilidad en el trabajo, la capacidad de aprendizaje, la motivación por alcanzar metas, la capacidad de aplicar los

conocimientos en la práctica y por último el tema de motivación laboral. Finalmente, puede concluirse que sí existe pertinencia entre lo que ofrece ULACIT y lo que requiere el mercado, que si bien es cierto, no es en un 100% de coincidencia puede mejorarse mediante acciones que los mismos encuestados mencionan. Producto de lo anterior, se propone como recomendaciones el realizar consultas a los empleadores, aprovechando los convenios que mantiene la universidad, con el fin de conocer con mayor profundidad las necesidades reales del mercado; además con base en lo anterior, realizar una evaluación integral de lo que esos empleadores han obtenido de los egresados de ULACIT, con el fin de

detectar áreas de mejora y así, coadyuvar al proceso de mejora continua que mantiene la universidad. En relación con la decisión de solamente contemplar ciertas carreras con base en el catálogo de convenios y la bolsa de empleo de ULACIT, sería interesante, para futuros estudios, considerar dentro del proceso de admisión de ULACIT un programa vocacional que no solamente ayude a las personas a encontrar un área afín, sino que contemple las necesidades del mercado, con el fin de ofrecer carreras que brinden oportunidades reales a las personas para desarrollarse en el área elegida y a su vez, los empresarios obtengan lo que realmente necesitan para mantenerse vigentes en el mercado.

**Palabras clave:** Competitividad, competencias laborales, habilidades blandas, ULACIT

### Abstract

With the rise of globalization, specialization of countries and the search for new markets has generated an interesting economic phenomenon, in which companies and mostly still, people working in them, play an important role. This is what is known as labor competitiveness, which already involves not only companies seeking new directions to expand their economic benefits; it requires the development of people skills so that they can respond appropriately to changes in the environment in which organizations operate.

Therefore, the relevance of technical and soft skills that ULACIT offered in their curricula in relation to what companies need to be competitive in the market was studied. It made for research aimed to determine the degree of relevance of having a competency-based technical expertise from ULACIT to meet the demand of the productive sector in the area of San José; for which three areas of action were established: Sort the technical races in which specializes ULACIT to meet labor demand in the productive sector for the San Jose, compare the relationship between them and the needs

of the productive sector to finally identify whether they are relevant to employers.

To achieve the objectives of the project and in order to investigate the reality faced ULACIT graduates to complete their studies and also the reality faced by employers when looking for new professionals to meet the needs of their organizations; a literature review and interviews with employers, to subsequently apply a survey of a total population of 165 people graduates of ULACIT and a sample of 50, where they were evaluated variables of this research: technical races ULACIT, needs 2 instruments were used the market and the relationship between them.

As conclusions must ULACIT traditional careers are those related to business administration, accounting, law, engineering, dentistry, psychology, Advertising and Occupational Health; and whose graduates responded to the survey raised. Additionally it was found that the core competencies that graduates of ULACIT mentioned as developed within the learning process is knowledge related to the profession, the ability to work in teams, oral and written communication, problem solving skills and ethical commitment, the ability to organize and plan, concern for quality and continuous

improvement, responsibility at work, learning ability, motivation to achieve goals, the ability to apply knowledge in practice and finally the subject of work motivation. Finally, it can be concluded that there is indeed relevance between what ULACIT offers and what the market requires, if it is true, is not 100% match can be improved by actions that the same respondents mentioned. Due to the above, it is proposed as recommendations consult the employers, using the agreements it has the university, in order to further knowledge of the real needs of the market; also based on the above, a comprehensive assessment of what those employers have obtained ULACIT graduates, in order identify areas for improvement and thus contribute to the continuous improvement process that maintains the university. In connection with the decision to only see certain careers based on the catalog of agreements and the employment exchange ULACIT would be interesting for future studies considered in the admission process ULACIT a vocational program that not only helps people find a related area, but addresses the needs of the market, in order to provide careers that provide real opportunities for people to develop in the chosen area and in turn, employers get what they really need to stay current market.

**Keywords:** competitiveness, job skills, soft skills, ULACIT

## Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo .....	2
Abstract .....	3
Tema: La competitividad laboral en Costa Rica .....	6
Introducción.....	6
Justificación.....	7
Antecedentes.....	8
Figura 1 .....	8
Alcance.....	13
Limitaciones .....	13
Marco Metodológico.....	13
Tabla 1 .....	16
Definición de las variables del proyecto de investigación.....	16
Análisis de datos.....	17
Gráfico 1 .....	18
Gráfico 2 .....	19
Gráfico 3 .....	20
Gráfico 4 .....	21
Gráfico 5 .....	22
Gráfico 6 .....	23
Gráfico 7 .....	25
Gráfico 8 .....	29
Gráfico 9 .....	32
Conclusiones.....	34
Recomendaciones .....	36
Referencias .....	37
Anexos.....	38
Anexo 1: Encuesta.....	38
Anexo 2: Entrevista a empleadores.....	41

## Tema: La competitividad laboral en Costa Rica

### Introducción

Cuando se habla de competitividad vienen a la mente una serie de conceptos, principalmente relacionados con las empresas y su participación en el mercado globalizado actual; sin embargo, no se puede obviar una parte muy importante del entorno empresarial y que está directamente relacionado con el éxito o fracaso en la consecución de sus objetivos: las personas.

Esto, porque son las personas quienes se encargan de trabajar para alcanzar esos objetivos; y para lograrlo, requieren de una serie de habilidades, tanto técnicas como blandas para no solamente cumplir con las tareas propias de los puestos que les son encomendadas; sino que también, deben estar en capacidad de afrontar los diversos retos que se presentan día a día, producto de un entorno cambiante y que se ve afectado por casi cualquier situación que ocurra, tanto dentro como fuera de las fronteras de un país.

Si bien es cierto, muchas de esas habilidades vienen dadas por la genética heredada de cada persona, también es claro que la mayoría de ellas se desarrollan durante el proceso de aprendizaje y socialización que se presenta durante los años de formación académica. Sin embargo, si esos procesos se enfocan solamente en la transmisión de conocimiento teórico y no se brinda a los individuos la oportunidad y el reto de llevarlos más allá de una evaluación cuantitativa, será muy poco el provecho que se pueda obtener de todo ello, ya que los individuos serán capaces de dictar todo ese conocimiento, pero posiblemente tengan problemas para aplicarlo a la realidad; lo cual resulta inconcebible para una empresa que requiere dar respuestas ágiles ante un entorno tan competitivo como el actual si es que pretende mantenerse vigente en el mercado.

Por esta razón y considerando que la ULACIT se promueve como una universidad diferente, enfocada en un modelo de aprender mediante la comprensión y aplicación de los conocimientos; esta investigación pretende hacer un acercamiento a la realidad de esa promoción, estableciendo si lo que la universidad está mercadeando es pertinente en relación con las necesidades de los empleadores del área de San José.

Esto, para establecer si en efecto, la universidad está ofertando lo que las empresas necesitan para ser competitivas en el mercado; si los estudiantes y/o egresados perciben como adecuada o pertinente la educación que reciben y las cualidades que dicho proceso les permite desarrollar; y claro está, formular recomendaciones que permitan promover un proceso de mejora continua que le permita a ULACIT ir un paso adelante en relación con lo que el mercado requiere para que las empresas y el país puedan ser competitivos a nivel nacional, regional y global.

## Justificación

El tema de competitividad ha acaparado los titulares económicos desde hace muchos años, ya que, gracias al proceso de globalización, cada país, empresa y las personas han debido adaptarse a las nuevas condiciones del mercado, con el fin de tener oportunidades de crecimiento, tanto económico como social. De acuerdo con el Foro Económico Mundial (s.f.), la competitividad se define como el “conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país”; lo cual deja claro que el término de competitividad es muy amplio, ya que abarca todas las aristas que afectan la economía de una nación; y por ende, el tema laboral constituye uno de los puntos más importantes dentro de este término, debido a que es el que establece el nivel de crecimiento productivo y por ende, económico de un país.

Por ello, cada nación se ha encargado de aprovechar sus ventajas competitivas con el fin de atraer la inversión y con ello, la generación de empleo. Pero, ¿qué sucede si el país cuenta con todas las condiciones ambientales, de infraestructura, políticas y sociales, pero no cuenta con una fuerza laboral que sea capaz de adaptarse a las nuevas condiciones del mercado ni con las competencias necesarias para afrontar dichos cambios?

Esta situación se ha presentado, especialmente a nivel latinoamericano, debido a que las empresas requieren de una respuesta ágil, clara y acorde a las necesidades del entorno; sin embargo, muchos países, entre los que se encuentra Costa Rica, se han especializado en promover una educación meramente técnica que no necesariamente cubre las necesidades cambiantes del mercado, por lo cual, se cuenta con una fuerza laboral muy capacitada a nivel técnico; pero en ocasiones con poca capacidad de reacción ante un entorno globalizado y cambiante como el actual.

Es por esta razón, que a nivel de educación superior, universidades como la ULACIT han fomentado un proceso educativo enfocado en la resolución de problemas y aplicación del conocimiento adquirido con el objetivo de promover el desarrollo de competencias que permitan a la nueva fuerza laboral cumplir con las expectativas del mercado productivo; es decir, promover, mediante un enfoque de “aprender haciendo” el desarrollo de habilidades y capacidades que permitan a las personas la resolución de conflictos y la aplicación creativa del conocimiento para resolver las distintas situaciones que se presentan día a día en el entorno laboral.

Con base en lo anterior, se ha establecido la siguiente pregunta de investigación ¿cuál es el grado de pertinencia de contar con una especialización técnica basada en competencias de la ULACIT para cubrir la demanda del sector productivo en el área de San José?

Para dar respuesta a esta pregunta se estableció como objetivo general del proyecto: determinar el grado de pertinencia de contar con una especialización técnica basada en

competencias de la ULACIT para cubrir la demanda del sector productivo en el área de San José; con el fin de valorar si este proceso de especialización atiende las verdaderas necesidades del entorno.

Con el objetivo de abordar el estudio de las variables presentadas y cumplir con el objetivo general planteado en esta investigación; se realizará una revisión bibliográfica, con el fin de establecer una definición de competitividad laboral y del tema de las competencias que pueden ser aplicadas al entorno nacional; y además, para definir las variables en relación al tema de competitividad laboral.

## Antecedentes

Producto de lo mencionado anteriormente, es necesario indicar que a nivel bibliográfico, si bien es cierto, existe mucha información estadística en cuanto a los términos de competitividad y desarrollo de competencias a nivel laboral; es claro que no existe un enfoque investigativo aplicado a la realidad nacional, lo cual deja entrever que en nuestro país no ha sido un tema que haya sido tratado a profundidad con antelación. Esto, porque son las empresas privadas, especialmente las transnacionales, las que han traído a colación este aspecto y que desde el año anterior, ha sido noticia, especialmente en relación con el nivel de manejo de las emociones y técnicamente hablando, el manejo del idioma inglés u otros.

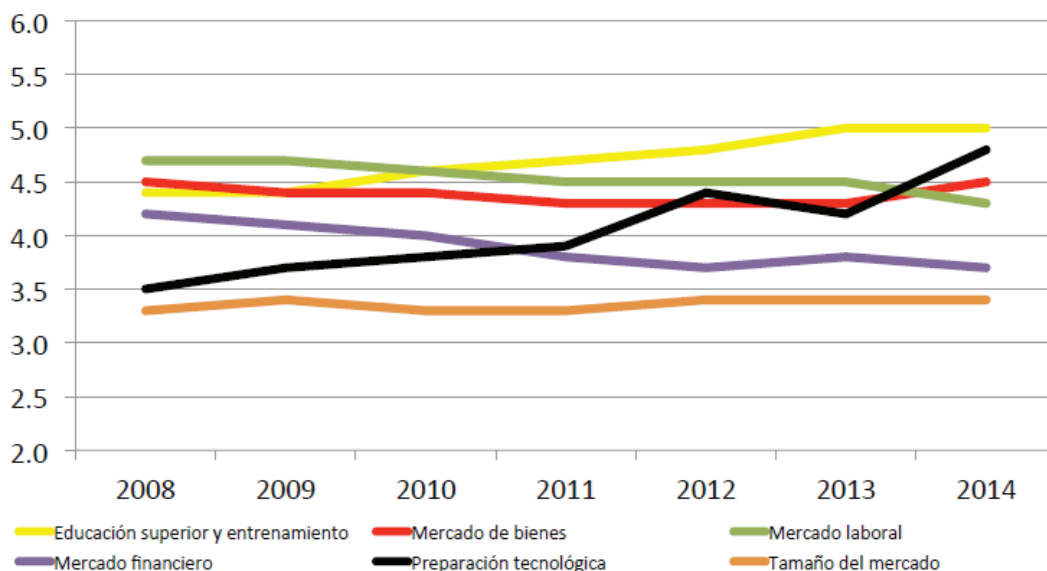
En relación con el tema de competitividad, resulta importante destacar que Costa Rica se ha mantenido en ascenso en el ranking de competitividad global desde el año 2006, donde actualmente se encuentra en la posición 51; con grandes avances a nivel de salud y educación en todos los niveles; sin embargo, en relación con el tema laboral, nuestro país aún debe trabajar muchos aspectos, especialmente relacionados con legislación y generación de ideas.

En la Figura 1., se puede observar que la evaluación de los países se da con base en distintos aspectos que conforman la base para hacerlos atractivos para la inversión. Para el caso de Costa Rica, si bien es cierto la evolución de los indicadores “Educación superior y entrenamiento” y “Preparación tecnológica” han mantenido un ascenso importante, gracias al esfuerzo, tanto gubernamental como privado para mejorar las condiciones y calidad de la educación; también es claro que en cuanto al aspecto de “Mercado laboral” se ha presentado una disminución importante desde el año 2008, debido a varios factores entre los que se pueden citar principalmente los altos costos de producción y la falta de infraestructura.

### Figura 1



## Costa Rica: Evolución de los Impulsores de Eficiencia



Fuente: Informe de Competitividad Global varios años, Foro Económico Mundial (2014).

[http://www.incae.edu/images/clacds/Costa\\_Rica\\_2014.pdf](http://www.incae.edu/images/clacds/Costa_Rica_2014.pdf)

En cuanto al tema del alto costo de producción resulta importante destacar que existen dos factores a nivel educativo que generan el encarecimiento de la mano de obra y que casualmente resultan polos opuestos: uno de ellos es la escasez de mano de obra calificada que de acuerdo con Vargas, Jorge (El Financiero, 2014) se trata de “un conglomerado amplio de trabajadores no calificados, lo cual causa una segmentación del mercado laboral encareciendo la contratación de empleados que cumplan con el perfil de las apuestas estratégicas de las empresas”. Esto, en definitiva genera un aumento en los costos para las organizaciones, ya que no solamente se trata de multiplicar esfuerzos para encontrar personal calificado y compensarlo adecuadamente para evitar la fuga de talento; sino que también involucra una alta inversión en temas de capacitación en un segmento laboral altamente inestable.

Adicionalmente y que es el tema sobre el cual versará este proyecto, se encuentra el hecho de la sobre calificación que no necesariamente satisface las necesidades del sector productivo nacional, porque muchas personas se han dedicado a prepararse técnicamente hablando; sin embargo, dicha capacitación no brinda las habilidades que requiere el mercado laboral actual. Es como lo mencionan Arce y Umaña (2014): “las fortalezas que

nos dan ventaja en lo regional, ya no son suficientes y no se traducen en ventajas competitivas en lo global”.

Claramente queda establecido que de nada sirve contar con todas las condiciones para atraer la inversión hacia un país si su fuerza laboral no es capaz de afrontar de manera adecuada los retos que día a día se presentan en el entorno laboral, ya que de ello depende en gran manera, el éxito o fracaso de las empresas. En otras palabras, son las personas y su capacidad de aplicar adecuadamente su conocimiento, quienes tienen en sus manos el futuro de las empresas en que laboran.

En este caso se supone que los países cuentan con todas las ventajas necesarias, pero cuyo problema se presenta en la capacidad de reacción de su fuerza laboral. Ahora bien, si se traslapa esta teoría a la realidad costarricense, la situación se vuelve aún más compleja, debido a que no es un secreto que existen muchas limitaciones a nivel de infraestructura, legislación y prácticas empresariales que hacen más difícil la estabilidad de las compañías; y si a eso se le agrega el hecho de que la fuerza laboral no cuente con todas las herramientas necesarias para afrontar los retos que se presentan, pareciera que el panorama se torna aún más difícil, debido a que como se mencionó con anterioridad, la producción se vuelve más cara y ello genera una fuga de empresas hacia otras fronteras con mayores ventajas, restando competitividad al país.

Entonces, surge una nueva interrogante: ¿qué competencias blandas y técnicas son las que busca el empresario costarricense en la fuerza laboral para ser competitivo?

De acuerdo con Escobar (2005), las competencias laborales constituyen “uno de los pilares que facilitan a las organizaciones ser competitivas”; lo cual deja entrever que desde hace mucho tiempo se habla de este aspecto, pero no es sino hasta ahora que ha adquirido una mayor relevancia, gracias al posicionamiento de las empresas en un entorno global que les obliga a buscar ventajas competitivas que les permitan mantenerse vigentes en el mercado.

Asimismo, la autora menciona el hecho de que la formación académica tradicional no es suficiente para “desarrollar competencias en los individuos, ya que esta no considera el rol que juegan las experiencias en este proceso”, por lo cual, se hace hincapié en el hecho de que la formación académica no debe centrarse solamente en la adquisición de conocimiento, sino que debe ir de la mano con la aplicación del mismo en circunstancias apegadas a la realidad con el fin de que las personas estén en capacidad de resolver problemas y situaciones cotidianas que pueden enfrentar una vez insertas en el mercado laboral.

En este punto es importante destacar que, si bien es cierto, se trata de un ambiente simulado, la experiencia de enfrentarse a algo desconocido hasta ese momento y además, el hecho de que se debe resolver una situación contando con el criterio de otras personas, sopesar opciones, riesgos y finalmente, tomar decisiones resulta una experiencia muy

enriquecedora para desarrollar habilidades de negociación, empatía, tolerancia y respeto para otras ideas u opiniones; y que resultan de vital importancia para lograr el éxito en la actualidad.

Este aspecto mantiene una doble vía, ya que no solamente se trata de desarrollar las habilidades de las personas durante su período de formación académica; sino que las organizaciones buscan personal con ciertas competencias mínimas requeridas para lograr sus aspiraciones empresariales y a su vez, pretenden potenciar dichas habilidades para lograrlas y además, desarrollar talentos para crear o mantener sus planes de carrera o sucesión de manera paulatina, con el objetivo de garantizar que los nuevos líderes comprenderán a cabalidad la visión, misión y valores de la empresa; y fomentarán su continuidad a pesar de los cambios generacionales y del entorno.

En este punto, resulta importante destacar lo mencionado por el Sr. Ronald Calvo (2015), quien en una entrevista menciona el hecho de que antes, cuando se contrataba personal, se hacían pruebas psicométricas para medir cualidades técnicas como rapidez en la escritura manual y en máquina, conocimientos culturales básicos y dependiendo de puesto, exámenes tipo bachillerato basados en la resolución de analogías y problemas de cálculo sencillos; pero que en la actualidad, ese tipo de pruebas (que aún se realizan en algunas instituciones del sector público), claramente resultan totalmente obsoletas, por lo que los empleadores deben basarse especialmente en las entrevistas (que las realizan psicólogos) para encontrar los posibles candidatos a los puestos que se requieren y que muchas de esos entrevistadores ni siquiera saben qué es lo que el jefe requiere para saber si una persona es apta o no para ocupar un puesto.

Es precisamente este aspecto, uno de los más relevantes, ya que los jefes necesitan involucrarse en estos procesos, con el fin de que los departamentos de Recursos Humanos tengan perfiles actualizados de los puestos y puedan ofrecer personas verdaderamente aptas para la empresa, con el fin de que una vez dentro, las personas puedan ser desarrolladas de acuerdo a las necesidades de la organización.

Asimismo, es importante indicar que el enfoque de las competencias ha variado drásticamente con el paso del tiempo, ya que, académicamente hablando, pasó de un modelo enfocado únicamente en la adquisición de conocimiento mediante la memorización, a uno en el cual se requiere, además del saber, la capacidad de aplicar dicho conocimiento a la realidad. Es como menciona De Miguel (2006), “el reto, en ese sentido, es diseñar unas modalidades y metodologías de trabajo que sean adecuados para que un estudiante medio pueda conseguir las competencias que se proponen como metas de aprendizaje”

Por otra parte, cuando se habla de competencias, laboralmente hablando, el enfoque antiguo se basaba en la ejecución de una serie de tareas de manera eficaz; mismo que era evaluado con base a métodos cuantitativos que no medían la eficiencia de esos logros; a uno en el cual, además del aprendizaje y aplicación de ese conocimiento técnico a una o varias tareas

mecánicas, se requiere de una adecuada conceptualización del entorno con el fin de resolver situaciones imprevistas, tal y como lo exige nuestra actualidad globalizada. En este punto, puede mencionarse la definición planteada por Ducci (1997) para la OIT:

La competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real del trabajo que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también –y en gran medida- mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo

En otras palabras, se trata no solamente de adquirir una especialización técnica para insertarse en el mercado laboral; sino que conlleva el desarrollo de ciertas habilidades blandas que le permitan a la persona aplicar ese conocimiento en diversas situaciones, sin que ello afecte la ejecución de sus funciones dentro de la empresa.

Como puede establecerse de lo anterior, esto resulta de gran importancia, tanto para quienes se especializan en ULACIT, ya que pueden desarrollar competencias y habilidades que les resultarán de mucha utilidad en el futuro; como para las empresas, que mediante adecuados métodos de reclutamiento y selección, pueden escoger a aquellas personas que se adapten de mejor manera a sus necesidades; lo cual reduce costos, tanto de tiempo como de dinero, al contar con personal especializado y con habilidades desarrolladas que reducen significativamente la posibilidad de fracaso y claro está, la fuga de talento.

Para lograr el objetivo general de la investigación se establecieron los siguientes objetivos específicos, que constituyen los pasos para dar respuesta a la interrogante planteada:

1. Establecer las carreras técnicas en las cuales se ha especializado la ULACIT para cubrir la demanda laboral del sector productivo para el área de San José
2. Comparar la relación entre las carreras técnicas ofertadas por la ULACIT y las necesidades del sector productivo para el área de San José
3. Identificar el grado de pertinencia de las carreras técnicas ofrecidas por la ULACIT para cubrir las necesidades del sector productivo para el área de San José

Esto permitirá conocer la realidad de la especialización técnica basada en las competencias que promueve la ULACIT y si la misma resulta suficiente para cubrir la demanda del sector productivo nacional.

## Alcance

El alcance del proyecto es establecer si existe una relación entre las variables establecidas, a saber: oferta de especialización de ULACIT y las necesidades del sector productivo. En el transcurso de la investigación se han encontrado algunos otros aspectos relevantes; sin embargo, al haberse definido claramente el objetivo del proyecto, se establecen dichos aspectos como recomendaciones para investigaciones futuras.

## Limitaciones

Dentro de las limitaciones de la investigación pueden citarse las referencias bibliográficas, debido a que a pesar de hallarse mucha información relacionada con la gestión por competencias y muchos ranking de competitividad donde se encuentra a Costa Rica, no existe una investigación previa donde se analice la relación entre lo que se oferta a nivel de educación superior y la demanda del sector productivo.

Adicionalmente puede mencionarse la muestra con la cual se trabajará, dado que al tratarse aproximadamente de 50 aplicaciones de encuesta, implica que la misma no es representativa en relación a la totalidad de la fuerza laboral del área de San José.

Si bien es cierto, el proyecto pretende establecer la pertinencia de la especialización técnica con relación a la demanda de la misma en el sector productivo, se tiene que, para efectos prácticos, solamente se tomará la opinión de quienes se han especializado en ULACIT; por lo cual, quedan por fuera otras opciones que se brindan en otros centros de estudio superior.

## Marco Metodológico

El presente proyecto se trata de una investigación exploratoria, ya que como mencionan Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010), la investigación exploratoria “se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado”, ya que como se explicó anteriormente, no existe literatura que indague o analice el problema de investigación que se ha planteado en este proyecto y con el cual se pretende establecer si existe pertinencia entre la oferta académica de la ULACIT en relación con las competencias blandas y técnicas que requieren los empresarios para el sector productivo de San José.

En relación al enfoque de la investigación, será mixto, debido a que se pretende comprobar estadísticamente si la oferta académica de la ULACIT cubre la demanda del sector productivo del área de San José y además, si lo que los empleadores están recibiendo por

parte de los egresados de ULACIT resulta pertinente para cubrir sus necesidades. Si bien es cierto, se tomará el criterio de algunos empleadores con el fin de comparar puntos de vista; los resultados del análisis se mostrarán de manera gráfica, con el fin de brindar mayor soporte a la investigación planteada.

El diseño de la investigación será no experimental, debido a que se realizará una encuesta entre personas egresadas de la ULACIT con el fin de determinar la pertinencia de su proceso de aprendizaje en relación con el mercado laboral.

En cuanto a fuentes de información, como fuente primaria se utilizará la encuesta y entrevista a empleadores; mismas que se relacionarán con el tema de competitividad y competencias laborales, con el objetivo de contar con un marco de referencia en relación con este tema. Adicionalmente, como fuente secundaria se utilizará la bibliografía encontrada, aunque como se mencionó inicialmente, no existe mucha información previa en relación con el tema de investigación elegido.

Se emplearán dos metodologías de trabajo de campo: una de ellas consistirá en entrevistas con empleadores, con quienes se pretende aclarar cuáles son las competencias que consideran pertinentes para ser competitivos en el mercado actual; especialmente si cuentan con personal egresado de la ULACIT.

Para la recolección de los datos se utilizarán 2 vías: una de ellas consiste en adaptar un cuestionario de evaluación por competencias existente, de acuerdo con las variables establecidas en el proyecto, con el fin de determinar si existe relación entre la oferta académica de la ULACIT y la percepción de sus egresados en cuanto a la pertinencia de dicha oferta y de las competencias que han sido desarrolladas gracias a la metodología de aprendizaje aplicada. Una vez adaptado el cuestionario, el mismo será aplicado a una muestra de 5 personas de diferentes entornos, con el fin de validar que las preguntas sean comprendidas correctamente.

La variable dependiente es la percepción de la pertinencia de la oferta académica de la ULACIT. Se habla de percepción, porque lo que se pretende es valorar si las personas que estudian en ULACIT consideran que se están abarcando las necesidades reales que los empresarios requieren y a su vez, si los empresarios están encontrando en la oferta de ULACIT lo que requieren para ser competitivos en el mercado.

La percepción de la pertinencia varía de acuerdo con la siguiente escala: baja pertinencia, que hace referencia a la poca relación entre la oferta académica de la ULACIT y las necesidades del mercado; pertinencia moderada cuando la oferta académica de la ULACIT cubre ciertas necesidades del mercado, pero no la totalidad de las mismas. Y para el caso de pertinencia alta, se entenderá cuando la oferta académica de la ULACIT cubre la totalidad o la mayoría de las necesidades del mercado, con lo cual, le permite a las empresas ser competitivas.

Lo anterior, con el fin de determinar si la oferta académica de la ULACIT se adecua a las necesidades reales del entorno; y además si los empresarios perciben esa oferta académica como relevante para mantenerse vigentes en el mercado.

Para determinar lo anterior, tal y como se observa en el detalle de la Tabla 1, se ha establecido como variable independiente la oferta académica de ULACIT, que se ha dividido en bloques, de acuerdo con las carreras más tradicionales, a saber: Administración de Negocios, Contaduría, Derecho, Ingenierías, Odontología, Psicología, Publicidad y Salud Ocupacional.

Se habla específicamente de estas áreas debido a que son las que gradúan mayor cantidad de personas, posiblemente debido a la facilidad de adaptación que tienen muchas de esas carreras; es decir, un administrador e inclusive, un contador puede desempeñarse en varias áreas, independientemente del énfasis que haya elegido. Lo mismo sucede con el área de las Ingenierías, ya que si bien es cierto, se trata de un sector más específico, no cabe duda que es una de las carreras donde se promueve la generación de conocimiento y la creación de propiedad intelectual; tan necesaria en naciones como la nuestra, que requieren de este insumo para salir del subdesarrollo.

Para el caso de otras especialidades como Odontología, Psicología, Derecho y Salud Ocupacional, son carreras muy específicas, pero que tienen un gran mercado emergente; por ende, resulta interesante validar si sus egresados se sienten realmente preparados para afrontar el entorno laboral actual.

**Tabla 1**

**Definición de las variables del proyecto de investigación**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Instrumentalización</b>	<b>Operacionalización</b>
Establecer las carreras técnicas en las cuales se ha especializado la ULACIT para cubrir la demanda laboral del sector productivo para el área de San José	Carreras técnicas	Lista de carreras técnicas	Carreras ofertadas por ULACIT	Encuesta	Pregunta 1 del Cuestionario de Competitividad Laboral en Costa Rica
Comparar la relación entre las carreras técnicas ofertadas por la ULACIT y las necesidades del sector productivo para el área de San José	Relación entre las carreras técnicas de ULACIT y las necesidades del sector productivo	Grado de relación entre las carreras técnicas de ULACIT y las necesidades del sector productivo	Carreras técnicas de ULACIT y las necesidades del sector productivo	Encuesta	Pregunta 6 del Cuestionario de Competitividad Laboral en Costa Rica
Identificar el grado de pertinencia de las carreras técnicas ofrecidas por	Pertinencia de las carreras técnicas de ULACIT y necesidades del sector	Grado de pertinencia entre carreras técnicas de ULACIT y necesidades	Carreras técnicas de ULACIT y necesidades del sector productivo	Encuesta y entrevista a empleadores	Pregunta 7 del Cuestionario de Competitividad Laboral en Costa Rica



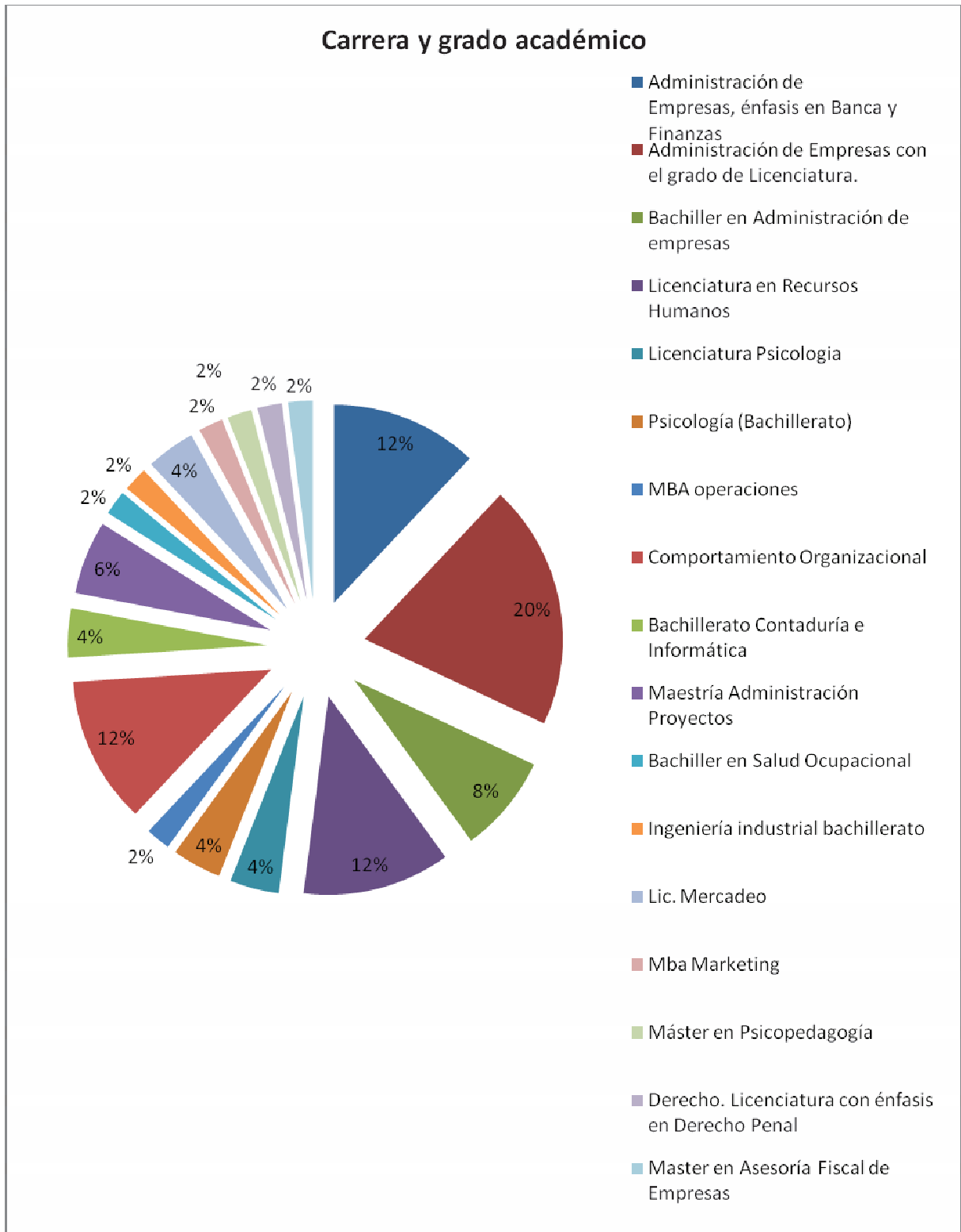
la ULACIT para cubrir las necesidades del sector productivo para el área de San José	productivo	del sector productivo			
--	------------	-----------------------	--	--	--

Fuente: Propia

### **Análisis de datos**

A continuación se detalla la tabla de resultados en relación a las variables, luego de realizada la encuesta; en la cual, se entrelazan las carreras técnicas de ULACIT, la relación entre estas y las necesidades del mercado; y claro está, si existe pertinencia entre la oferta de ULACIT y los requerimientos de los empleadores, con el fin de determinar si existe relación entre ellas; y de esta manera, pueda cumplirse el objetivo de esta investigación.

Gráfico 1



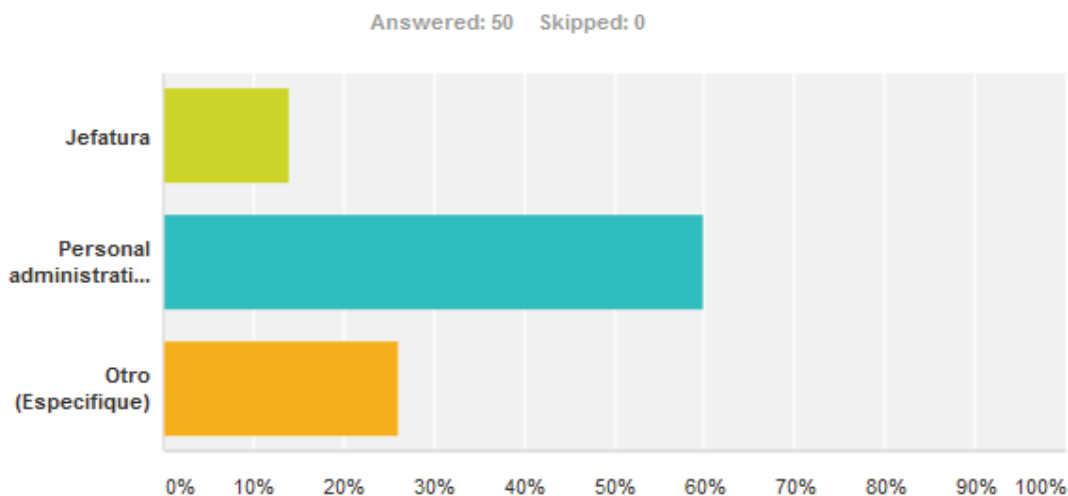
Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

En relación al Gráfico 1, relacionado la especialización de los encuestados en ULACIT, se logra determinar que, a pesar de que la universidad mantiene una oferta académica amplia, que incluye carreras en todas las áreas, la mayoría de encuestados se ubican en tres áreas específicas: Ciencias empresariales, Psicología y Contaduría con un 80%, 12% y un 4% respectivamente, seguidas por otras áreas como Ingenierías, Derecho y Salud Ocupacional con un 2% cada una. De lo anterior se logra observar que son las especialidades ligadas a la Administración de Negocios y la gestión de las personas las que dominan la demanda estudiantil en ULACIT; posiblemente porque se trata de áreas que son muy versátiles a la hora de encontrar empleo.

En relación con la escogencia de la población, es necesario aclarar que todas las personas contactadas son egresadas de ULACIT o se mantienen especializándose actualmente, por lo cual, el hecho de que no se muestren resultados pertenecientes a otras especialidades puede deberse especialmente al poco tiempo con que se cuenta para responder a la encuesta; lo cual hace que se pierda información importante relacionada con la opinión de estudiantes y egresados de otras carreras.

**Gráfico 2**

**Tipo de puesto desempeñado**



Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

Opciones de respuesta	Respuestas	
Jefatura	14,00%	7
Personal administrativo o de apoyo	60,00%	30
Otro (Especifique)	26,00%	13
Total		50

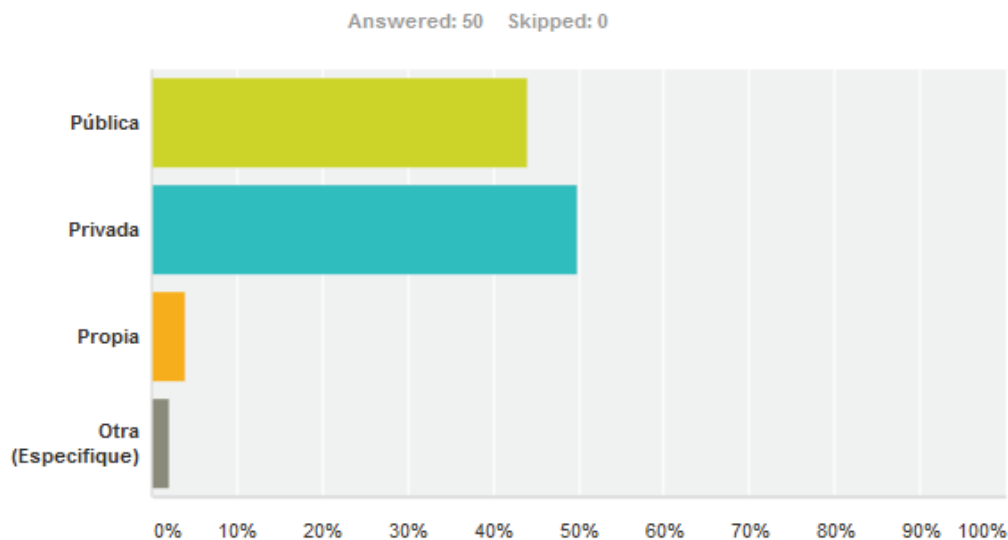
Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

En relación con el tipo de puesto desempeñado por las personas encuestadas, en el Gráfico 2 puede notarse que el 60% (30 personas) ocupa posiciones administrativas o de apoyo, un 14% (7 personas) cuenta ostentan posiciones de jefatura o liderazgo y el 26% (13 personas) ocupan posiciones intermedias de profesionales o staff.

En general, la mayoría de las personas cuenta se encuentra ocupando posiciones administrativas, en las cuales, podría decirse que se encargan de la ejecución de labores de apoyo a la toma de decisiones y posiblemente sean quienes representan a las organizaciones en que laboran ante sus clientes y proveedores.

**Gráfico 3**

**Tipo de empresa en la que labora**



Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Pública	44,00% 22
▼ Privada	50,00% 25
▼ Propia	4,00% 2
▼ Otra (Especifique)	2,00% 1
Total	50

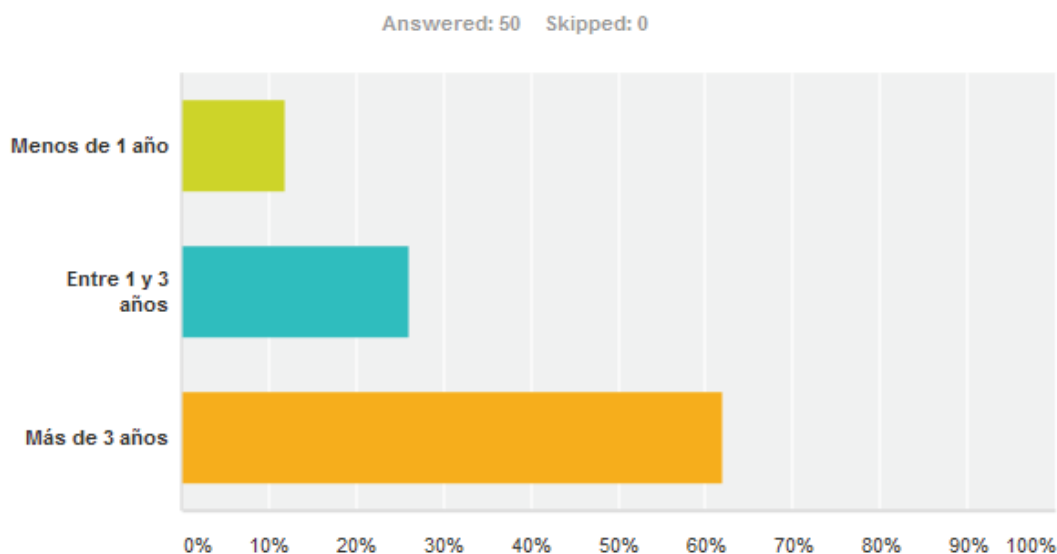
Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

Para el caso de esta pregunta, se solicitó a los encuestados indicar el tipo de empresa en que laboran y se obtuvo el siguiente resultado: un 50% (25 personas) indicó laborar en empresa privada, un 44% (22 personas) expresó que labora para el sector público, un 4% (2 personas) labora por cuenta propia mientras que un 2% (1 persona) labora para una ONG.

Al respecto de este apartado, resulta interesante destacar que existen dos personas emprendedoras, que han logrado aplicar todo su conocimiento para implementar sus propios proyectos; lo cual resulta de gran apoyo para la economía nacional.

#### Gráfico 4

##### Tiempo laborando para la empresa



Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

Opciones de respuesta	Respuestas
Menos de 1 año	12,00% 6
Entre 1 y 3 años	26,00% 13
Más de 3 años	62,00% 31
Total	50

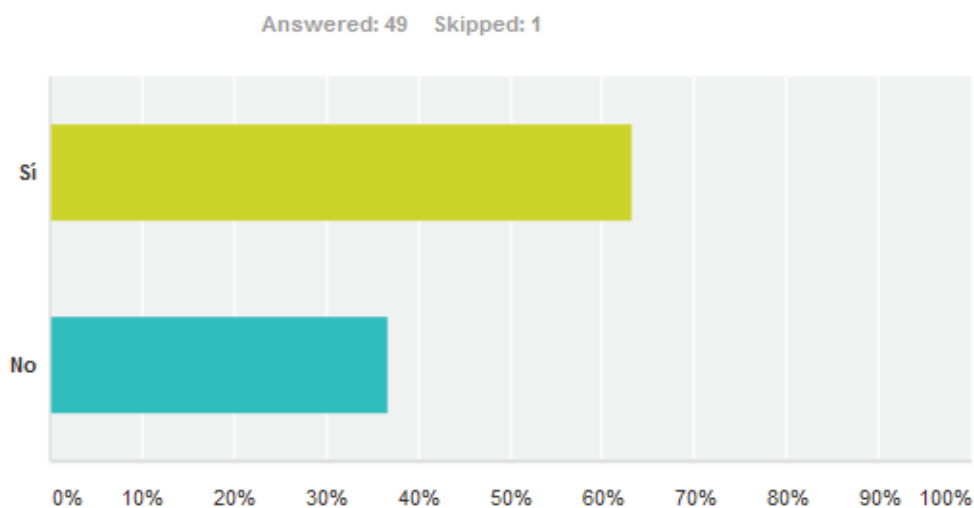
Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

En relación con el tiempo laborado, en el Gráfico 2 puede notarse que el 62% (31 personas) cuenta con más de 3 años laborando en las organizaciones, un 26% (13 personas) se encuentra entre 1 y 3 años de labor; mientras que el 12% (6 personas) cuenta con menos de 1 año laborando.

En general, la mayoría de las personas cuenta con un arraigo importante dentro de las organizaciones; dado que superan el año laborado; lo cual hace suponer que los conocimientos y habilidades adquiridos, han permitido a las personas insertarse de forma adecuada al mercado laboral.

### Gráfico 5

#### Desempeño actual guarda relación con lo estudiado a nivel universitario



Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

Opciones de respuesta	Respuestas	
Si	63,27%	31
No	36,73%	18
Total		49

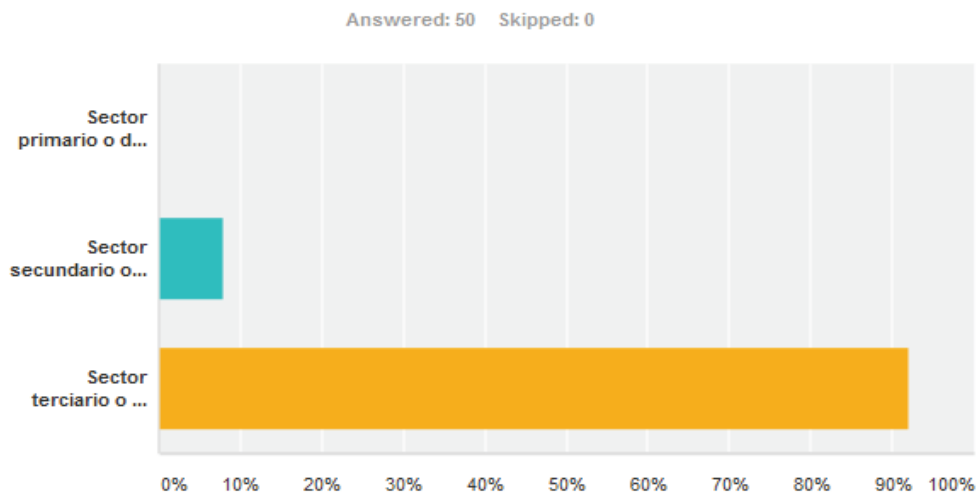
Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

En relación con este punto, resulta interesante destacar que el 63.27% (31 personas) de la muestra indica desarrollarse profesionalmente en el área de especialización académica; mientras que el 36.73% (18 personas) indican no hacerlo. Además, se tiene que una de las personas encuestadas omitió responder a esta pregunta.

Lo anterior hace denotar que para la mayoría de la población contemplada para la muestra, los conocimientos técnicos y habilidades desarrolladas han permitido a las personas desempeñarse en aquellas áreas en que se han especializado; lo cual, deja entrever que la preparación que se está brindando en ULACIT ha beneficiado, en su mayoría, a los estudiantes, al brindar las herramientas necesarias para que puedan desarrollarse adecuadamente en el mercado laboral.

### Gráfico 6

#### Sector de la economía al que pertenece la empresa



Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Sector primario o de producción agrícola, ganadera y/o pesquera	0,00% 0
▼ Sector secundario o de alta tecnología	8,00% 4
▼ Sector terciario o de servicios	92,00% 46
Total	50

Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

En el gráfico 6 se muestra información acerca del sector de la economía donde se están desempeñando quienes formaron parte de la muestra. Este punto es de vital importancia, ya que nuestro país se ha promovido como un destino turístico para atraer visitantes; sin embargo, en los últimos años se ha promovido un desarrollo nacional basado en la oferta de mano de obra calificada e innovación tecnológica; por lo cual, resulta de gran importancia establecer qué es lo que está haciendo la población económicamente activa, en especial, en el caso de los egresados de ULACIT.

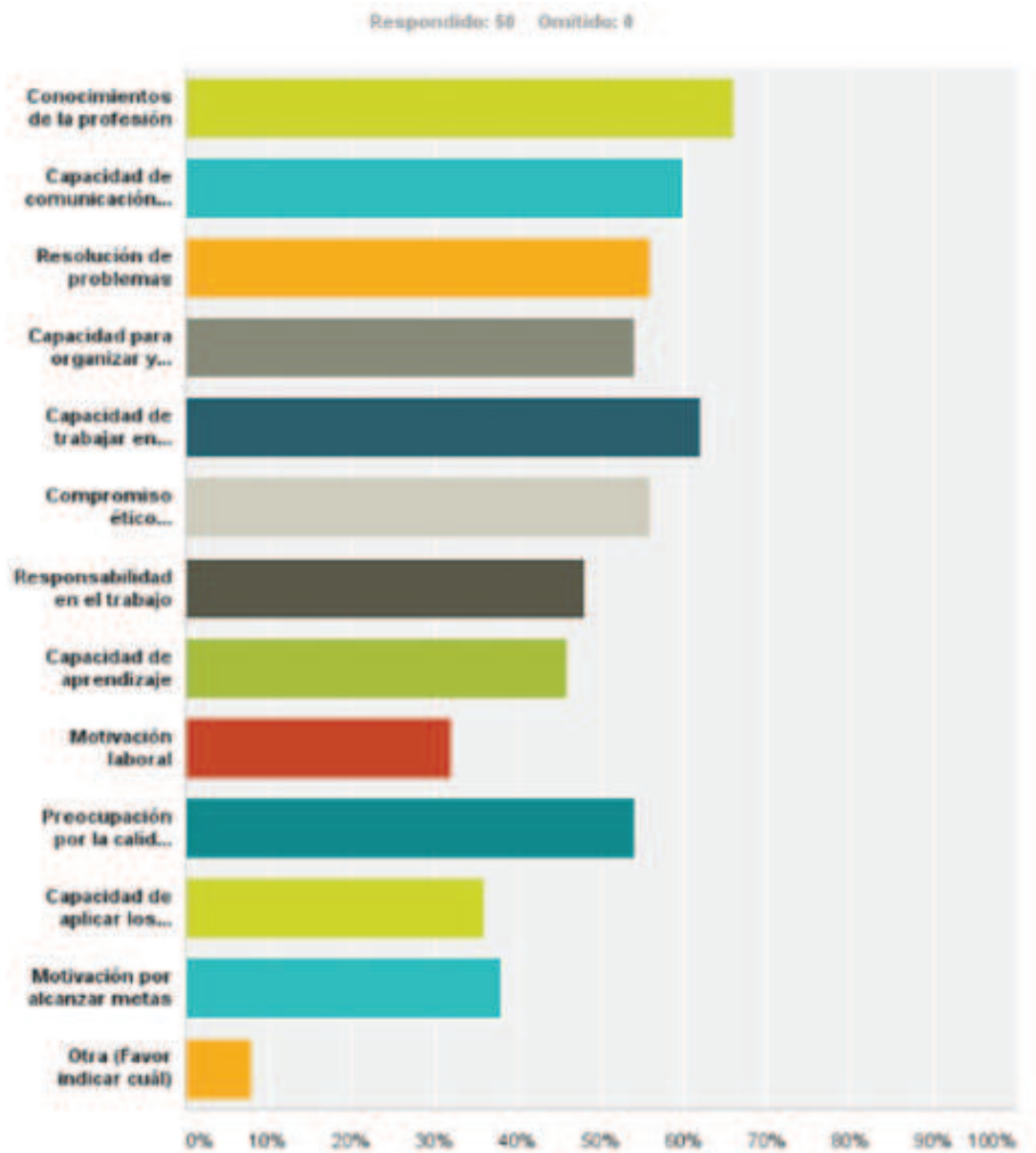
Luego de analizar el resultado, se tiene que el 92% (46 personas) de los encuestados se desempeña en el sector terciario o de servicios; mientras que el 8% restante (4 personas) se desenvuelve en el sector secundario o de alta tecnología, situación que coincide con lo establecido en la pregunta 1 del cuestionario relacionada con las carreras de Ingeniería Industrial e Informática.

Esto indica que la preparación que realiza ULACIT pareciera estar enfocada en lo que el país requiere para atraer la inversión y fomentar la competitividad.



Gráfico 7

Competencias desarrolladas durante el proceso de formación en ULACIT



Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

Opciones de respuesta	Respuestas
Conocimientos de la profesión	66,00% 33
Capacidad de comunicación (oral y escrita)	60,00% 30
Resolución de problemas	56,00% 28
Capacidad para organizar y planificar	54,00% 27
Capacidad de trabajar en equipo	62,00% 31
Compromiso ético (honestidad)	56,00% 28
Responsabilidad en el trabajo	48,00% 24
Capacidad de aprendizaje	46,00% 23
Motivación laboral	32,00% 16
Preocupación por la calidad y mejora continua	54,00% 27
Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	36,00% 18
Motivación por alcanzar metas	38,00% 19
Otra (Favor indicar cuál)	8,00% 4
<b>Respuestas</b>	
Total de encuestados: 50	

Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

Con relación a esta pregunta, es importante aclarar que es de respuesta múltiple; por lo que los encuestados podían indicar más de una opción en relación al desarrollo de competencias durante su proceso de formación en ULACIT.

En primer lugar, de acuerdo con el Gráfico 7, es notable que el 66% de la muestra indica como mayor desarrollo adquirido, los conocimientos relacionados con la profesión. Lo anterior, puede relacionarse con indicado en el Informe de Competitividad Global del Foro Económico Mundial (2014), que establece, que uno de los puntos altos para nuestro país es el tema de Educación superior y entrenamiento, que ha venido en aumento, en especial desde el año 2010. Esto genera mayor posicionamiento del país en cuanto a preparación académica, situación que genera una ventaja competitiva importante para el país.

Como segundo lugar, en relación a las habilidades adquiridas en ULACIT, con un 62%, se encuentra la capacidad de trabajar en equipo, situación que se ha convertido en una de las más relevantes debido a que como se mencionó anteriormente, “las fortalezas que nos dan ventaja en lo regional, ya no son suficientes y no se traducen en ventajas competitivas en lo global” (Arce y Umaña, 2014), debido a que el conocimiento ya no es suficiente y se requiere de otro tipo de habilidades para lograr ese valor agregado que puede fomentar la competitividad nacional.

En tercer lugar, con un 60%, se encuentra la capacidad de comunicación oral y escrita que resulta de vital importancia en nuestra era, en la cual, la mayor parte de la comunicación se realiza de frontera a frontera; por ende, al no existir (en la mayoría de los casos) una comunicación frente a frente, resulta imprescindible contar con habilidades para comunicar ideas de manera asertiva, clara y coherente.

La capacidad de resolver problemas y el compromiso ético son las competencias que se encuentran en cuarto lugar; y representan un 56% de la muestra. Como se mencionó al inicio de esta investigación, el sistema educativo tradicional no ofrece las herramientas necesarias para afrontar la realidad empresarial, ya que no permite enfrentar situaciones reales que les permitan a las personas aplicar sus conocimientos y también, desarrollar en la práctica, sus habilidades blandas para afrontar dichas situaciones.

En quinto lugar, con un 54%, se ubican las habilidades para organizar y planificar, además de la preocupación por la calidad y mejora continua, que de acuerdo con los empleadores consultados resultan de vital importancia para el desarrollo de las organizaciones y por ende, el logro de los objetivos planteados.

Luego, en sexto lugar se encuentra la cualidad de la responsabilidad en el trabajo con un 48% y que responde a la necesidad de que las personas comprendan la importancia de cumplir con los roles asignados, ya que de ello depende la consecución de los objetivos organizacionales y la imagen de la empresa, lo cual brinda una ventaja competitiva importante.

En séptimo lugar se ubica, con un 46% la capacidad de aprendizaje que constituye una de las cualidades más importantes para las organizaciones, ya que como se mencionó inicialmente, el entorno cambia día a día y es necesario que las personas estén en capacidad de adquirir nuevo conocimiento, aprender nuevas maneras de hacer las cosas e innovar.

Adicionalmente y como se indicó con anterioridad, este apartado está relacionado, tanto con las personas como con las empresas, debido a que las primeras se desarrollan en los centros de estudio y posteriormente, las empresas se encargan de potenciar esas habilidades con el fin de promover el estilo de la empresa en los nuevos líderes.

Posteriormente, se ubica la motivación por alcanzar metas con un 38%. Este punto se relaciona con la capacidad de las personas de plantearse metas, tanto a nivel personal como profesional; lo cual está muy relacionado con el punto anterior, gracias a que parte del desarrollo de la capacidad de aprendizaje se encuentra muy relacionado con la motivación de las personas para lograrlo.

En noveno lugar, con un 36% se encuentra la capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. Esto ha quedado claro desde el inicio de la investigación, cuando se cuestiona la metodología tradicional de aprendizaje donde solamente se pretende la adquisición del conocimiento mediante la memorización de conceptos; mientras que la realidad exige que

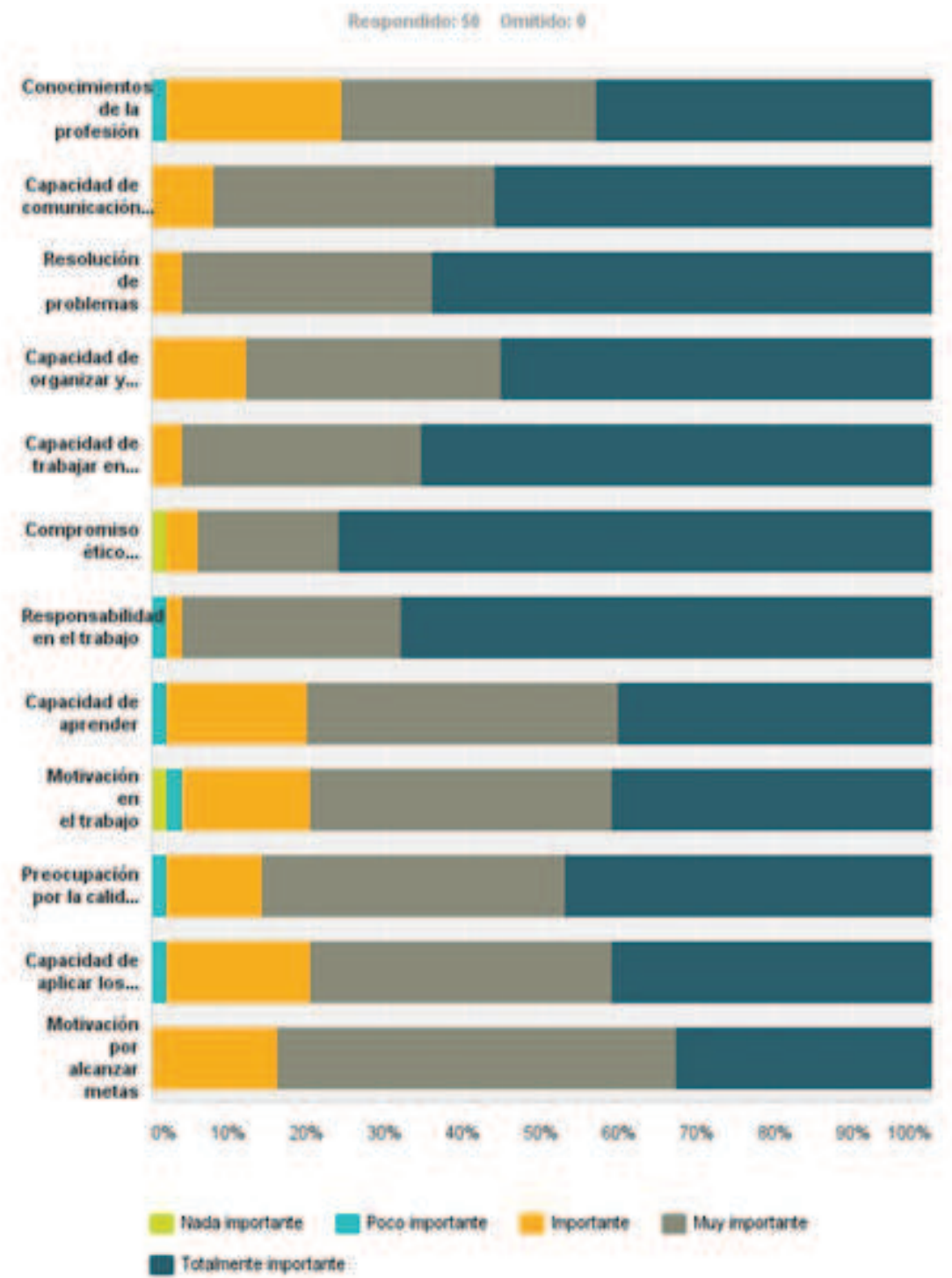
las personas “sepan”, pero que puedan aplicar ese conocimiento en diversas situaciones que se presentan día a día en el ambiente laboral.

Y por último, se encuentra el tema de motivación laboral con un 32% que resulta de gran importancia para el desarrollo laboral de las personas. Sin embargo, resulta interesante que esta cualidad haya sido calificada en menor orden de importancia; lo cual posiblemente responde a la creencia de que la motivación viene de una fuente externa cuando gran parte de ella es interna.

Si bien es cierto, se citaron muchas cualidades importantes que fueron encontradas a nivel bibliográfico, se brindó la opción de que las personas mencionaran alguna otra competencia que consideraran como importante y que fue adquirida en el transcurso de su vida académica. En este apartado, se citó el tema de liderazgo, que también fue mencionado por los dos empleadores entrevistados.

Gráfico 8

Orden de importancia asignado para un adecuado desarrollo dentro de la empresa



Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

	Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante	Totalmente importante	Total
Conocimientos de la profesión	0,00% 0	2,04% 1	22,45% 11	32,65% 16	42,86% 21	49
Capacidad de comunicación (oral y escrita)	0,00% 0	0,00% 0	8,00% 4	36,00% 18	56,00% 28	50
Resolución de problemas	0,00% 0	0,00% 0	4,00% 2	32,00% 16	64,00% 32	50
Capacidad de organizar y planificar	0,00% 0	0,00% 0	12,24% 6	32,65% 16	55,10% 27	49
Capacidad de trabajar en equipo	0,00% 0	0,00% 0	4,08% 2	30,61% 15	65,31% 32	49
Compromiso ético (honestidad)	2,00% 1	0,00% 0	4,00% 2	18,00% 9	76,00% 38	50
Responsabilidad en el trabajo	0,00% 0	2,00% 1	2,00% 1	28,00% 14	68,00% 34	50
Capacidad de aprender	0,00% 0	2,00% 1	18,00% 9	40,00% 20	40,00% 20	50
Motivación en el trabajo	2,04% 1	2,04% 1	16,33% 8	38,78% 19	40,82% 20	49
Preocupación por la calidad y la mejora continua	0,00% 0	2,04% 1	12,24% 6	38,78% 19	46,94% 23	49
Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	0,00% 0	2,04% 1	18,37% 9	38,78% 19	40,82% 20	49
Motivación por alcanzar metas	0,00% 0	0,00% 0	16,33% 8	51,02% 25	32,65% 16	49

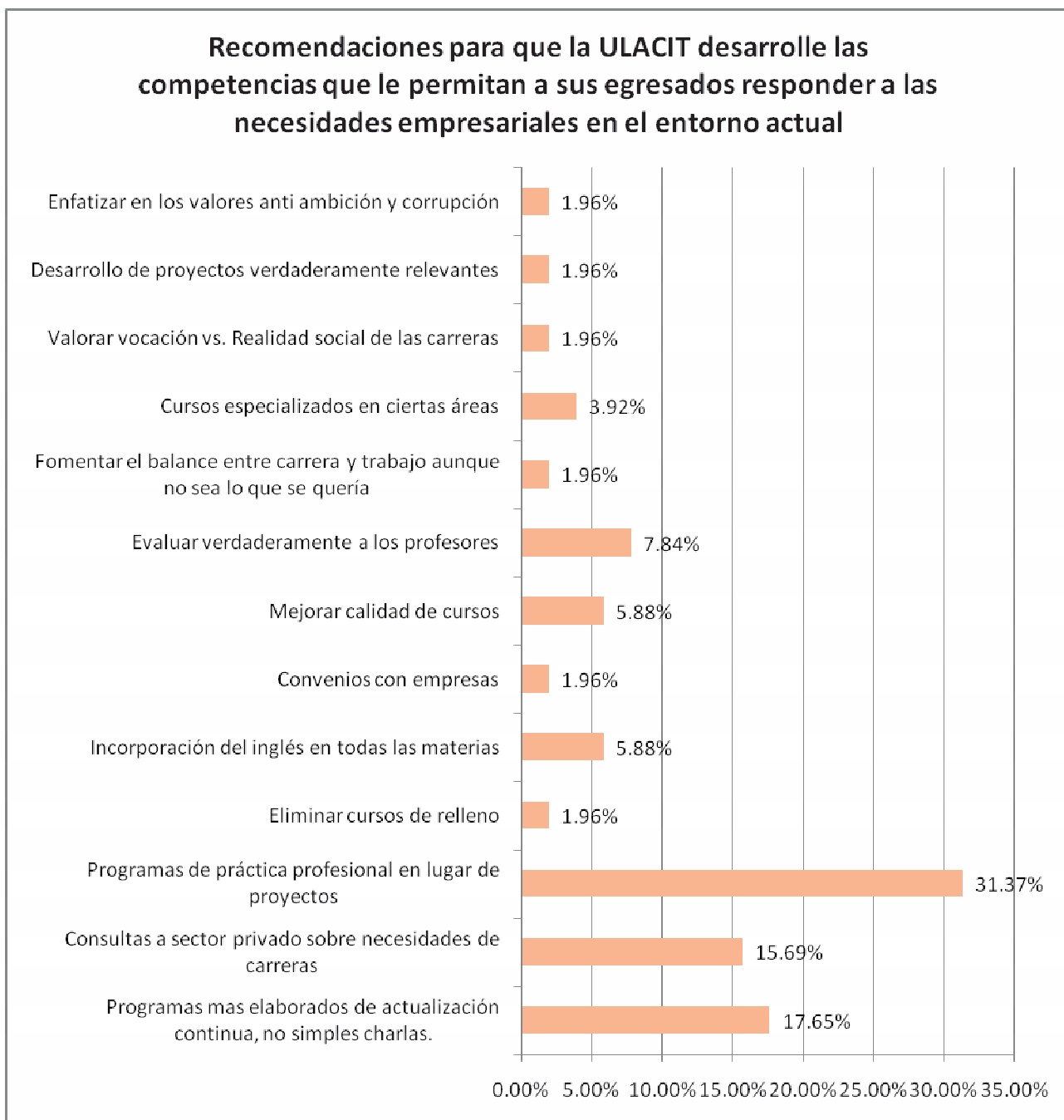
Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

En relación a esta pregunta, como se observa en el Gráfico 8, al tratarse de una escala de valoración, se obtuvo que la media de los encuestados respondió que los atributos más importantes son aquellos relacionados con el compromiso ético, responsabilidad en el trabajo, capacidad de trabajar en equipo, resolución de problemas, capacidad de comunicación y de organizar y planificar el trabajo. Esto viene a confirmar lo que se ha detectado en el análisis de las preguntas anteriores en relación a la importancia que las personas le dan a ciertas cualidades; sin embargo, a pesar de que cuando se consultó las cualidades que se consideraban como importantes se citó el tema de conocimientos de la profesión, al momento de responder la escala de valoración, esta cualidad no se registra entre las consideradas como muy importantes, sino que es evaluada en una escala intermedia.

Posteriormente, en una escala de valoración intermedia se encuentran cualidades relacionadas con la preocupación por la calidad y mejora continua, capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica, motivación en el trabajo, la capacidad de aprendizaje y los conocimientos de la profesión, que como se mencionó en el párrafo anterior, ha sido valorada de manera inferior a lo revelado por la muestra en la pregunta 7 del cuestionario.

Por último, se encuentra la cualidad de motivación por alcanzar metas que se encuentra muy relacionada con lo expresado por los encuestados en la pregunta 7 del cuestionario. Esto, porque posiblemente las personas consideran que este aspecto se relaciona más con la empresa y que por ende, no se valora como una cualidad importante, ya que depende de la empresa, sus valores y objetivos el que se dé o no.

Gráfico 9



Fuente: Encuesta Competitividad laboral en San José, 2015

Finalmente se formuló una pregunta abierta con el fin de brindar un espacio a los participantes de la encuesta para hacer recomendaciones con el fin de que ULACIT pueda fomentar el desarrollo de competencias que permitan a sus egresados formar parte del entorno empresarial sin problema. Para acortar estas recomendaciones, las mismas fueron



clasificadas y recopiladas de acuerdo a temas generales; tal y como se observa en el Gráfico 9.

En relación al orden de importancia, con un contundente 31.37% se concluye que la necesidad de realizar más programas de práctica profesional en lugar de proyectos se encuentra en primer lugar en cuanto a las recomendaciones, ya que al analizar las propuestas, algunas personas indicaron que al contar ULACIT con convenios con empresas, podría fomentarse algún espacio que sirva como punto de referencia, tanto para la universidad, como para los alumnos y las mismas empresas, con el fin de detectar áreas de mejora e inclusive, abrir mayores espacios para que quienes realizan esos proyectos puedan formar parte de esas empresas como colaboradores fijos.

En segundo lugar con un 17.65% se encuentra la necesidad de programas de actualización integrales, que permitan a los estudiantes y egresados actualizar sus conocimientos de manera más profunda y no como sucede en la actualidad, que se realiza mediante charlas, las cuales, de acuerdo con lo expresado por los encuestados, no generan valor agregado al conocimiento ya adquirido.

En tercer lugar, con un 15.69% se encuentra una recomendación bastante interesante y que tiene mucha relación con la primera recomendación brindada por los encuestados, que consiste en realizar consultas, especialmente al sector privado, para determinar la necesidad real de las carreras que necesitan las empresas para mantenerse vigentes en el mercado. Esto, porque algunas de las personas mencionaron que si bien es cierto, la universidad mantiene una oferta académica amplia, además de convenios empresariales importantes, pareciera que no ha sabido aprovechar dicha información para promover la formación de los profesionales que la sociedad requiere, en lugar de ofertar carreras para mantener un cupo. Este aspecto, viene muy relacionado con otra de las recomendaciones que indica realizar un análisis vocacional integral, donde se evalúe no solamente al estudiante para establecer cuál es su área afín, sino que además, conlleve el análisis de la realidad nacional y esa persona conozca de antemano, cuál puede ser su futuro en el desempeño de esa carrera para evitar profesionales frustrados y/o malos empleados que aumentan los costos de producción de las empresas, afectando la competitividad, no sólo de la empresa, sino del país y de la misma universidad.

En cuarto lugar, con un 7.84%, se encuentra el hecho evaluar verdaderamente a los profesores, no solamente basándose en el currículo académico que poseen, sino en la capacidad que tienen para transmitir el conocimiento, ya que una persona puede contar con un récord impresionante, dominio de idiomas y tecnología; pero si no tiene la capacidad de transmitir todo ese conocimiento de manera asertiva, es igual que tener un mal profesor. De hecho, se mencionan algunos cursos de Derecho, Administración y las Alfabetizaciones donde se han presentado situaciones de este tipo.

En quinto lugar, con un 5.88% se encuentran dos recomendaciones: mejorar la calidad de los cursos que se imparten y la incorporación del inglés en todas las materias de manera paulatina. Esto, según los encuestados, para que el proceso de aprendizaje sea integral y que la calidad se vea reflejada en todo el programa de formación; además de hacer que el lema de Universidad Bilingüe se cumpla a cabalidad, tal y como se publicita.

En sexto lugar con un 3.92% se ubica una recomendación muy interesante, relacionada con la oferta de cursos especializados en ciertas áreas, como por ejemplo, el inglés técnico, especializado para cada una de las carreras, con el fin de que los estudiantes estén en capacidad, no solamente de mantener una conversación coloquial en inglés; sino que puedan desenvolverse adecuadamente en sus respectivas especialidades, con un dominio integral del idioma y de otras herramientas que son específicas dependiendo de la carrera elegida.

Por último, con un porcentaje menor de un 1,96%, se mencionan varios aspectos importantes para los encuestados, tales como el hacer énfasis en valores anti corrupción que es un tema de moda en nuestra era; en especial en el área del Derecho; además se habla del desarrollo de proyectos verdaderamente relevantes, que generen valor agregado a la sociedad, lo cual adicionalmente resulta en publicidad positiva para la universidad. También se menciona el tema de fomentar el balance entre la carrera y el trabajo, en especial para aquellos casos en los cuales las personas no están trabajando en lo que estudiaron. Este aspecto resulta muy interesante debido a que una de las preguntas de la encuesta toca este punto y existe un alto porcentaje de personas que no está ejerciendo funciones en lo que estudió; situación que puede resultar muy frustrante para la mayoría de ellas. Adicionalmente se recomienda el aprovechar los convenios con empresas para desarrollar proyectos interesantes e incluso, que sirva como insumo para evaluar la calidad de los contenidos de los cursos mediante prácticas supervisadas (mencionado anteriormente). Finalmente, se tiene la recomendación de eliminar los denominados “cursos de relleno” y que de acuerdo con los encuestados, no generan valor agregado para la carrera, ya que muchos de ellos son de baja calidad académica y atrasan la finalización de los programas técnicos establecidos por la universidad.

## Conclusiones

En relación al alcance de los objetivos, se tiene que para el primero de ellos, se efectuó un análisis de la oferta académica de ULACIT, de acuerdo con lo que se publicita en su sitio Web. Posteriormente, para lograr establecer cuáles eran las carreras que se tomarían en consideración para el estudio, se tomó como referencia el catálogo de empresas con que la universidad posee convenio y la publicación de la bolsa de empleo, de las cuales se estableció cuáles eran las áreas que más requieren los empleadores en la actualidad y así, enfocar los esfuerzos en esa población. Las áreas contempladas dentro de estudio son:

Administración de Negocios, Contaduría, Derecho, Ingenierías, Odontología, Psicología, Publicidad y Salud Ocupacional.

En relación al segundo objetivo planteado, se tiene que, de acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas (específicamente la pregunta 6 del cuestionario), existe una relación entre las competencias desarrolladas en los planes de estudio de ULACIT y lo que los estudiantes consideran como importante, sin embargo, como se notó en el análisis de datos, se recomiendan varios aspectos importantes con el fin de que las carreras sean adaptadas con mayor rapidez a la realidad nacional, con base en un contacto continuo con las empresas y estudiantes.

En relación al tercer objetivo, se concluye que si bien es cierto, no existe una relación directa total entre lo que las personas consideran como importante y lo que han obtenido de su formación en ULACIT; sí existe un alto porcentaje coincidencia entre ambos factores (pregunta 7 del cuestionario). Adicionalmente, al entrevistar a los dos empleadores y analizar los convenios que la universidad mantiene con empresas, e inclusive, los galardones que mantiene como la universidad privada preferida por los empleadores, puede establecerse que sí existe pertinencia en relación la oferta académica de ULACIT y lo que el mercado requiere para ser competitivo, claro está, con ciertas situaciones que son recomendadas por los encuestados y entrevistados.

Finalmente, para responder al objetivo general de esta investigación; y con base en los resultados obtenidos en la encuesta, en particular las respuestas a las preguntas 4, 7 y 8; puede concluirse que la oferta académica de ULACIT, tanto en el desarrollo de competencias técnicas como blandas es altamente pertinente con las necesidades del sector productivo en el área de San José debido a que la mayoría de las personas encuestadas están laborando en sus respectivas áreas de especialidad; y además, las competencias que son consideradas importantes por los encuestados coinciden en su mayoría, con las que se adquieren dentro del proceso de aprendizaje de ULACIT.

## Recomendaciones

En relación con el objetivo principal del proyecto, se tiene que si bien es cierto, se concluyó que existe pertinencia entre la oferta académica de ULACIT y lo que requiere el sector productivo del sector de San José, solamente se tomó como referencia la opinión de 50 personas egresadas, lo cual, hasta cierto punto, deja por fuera a los empleadores. Si bien es cierto, se tomó la opinión de dos de ellos, uno de sector público y otro de sector privado, quienes coincidieron con lo expresado por los egresados, sería adecuado valorar la opinión desde el punto de vista de ellos para saber si en efecto, están obteniendo lo que la Universidad está mercadeando.

En relación con la decisión de solamente contemplar ciertas carreras con base en el catálogo de convenios y la bolsa de empleo de ULACIT, sería interesante realizar una evaluación de los resultados obtenidos por ellos al contratar personas egresadas de ULACIT, con el fin de determinar las áreas de mejora e incluso, mejoramiento y actualización de los planes de estudio de acuerdo con las necesidades de mercado. Inclusive, esta es una recomendación que brindan los encuestados en la pregunta 9 del cuestionario, donde mencionan el hecho de que se tienen los conocimientos y competencias requeridas, pero en cuanto a temas de actualización e inclusive, cursos especializados e inglés técnico, hacen falta para dar el valor agregado al egresado con el fin de que se mantenga actualizado en su área de especialidad.

Finalmente, se menciona el hecho de que existe un alto grado de pertinencia entre lo que ofrece ULACIT y lo que el mercado requiere; sin embargo, se dejó de lado buena parte de la oferta académica de ULACIT; por lo cual y en apego a lo recomendado por los encuestados en las preguntas 5 y 9 del cuestionario donde se consulta acerca de si las personas están ejerciendo lo que estudiaron, sería importante fomentar espacios de diálogo con los empleadores, con el objetivo de promover carreras que en verdad estén siendo necesarias en el mercado; y además, contar con un proceso vocacional integral, que como bien recomienda una de las personas encuestadas, no solamente guíe al estudiante hacia dónde dirigir sus esfuerzos, sino que le muestre la realidad del mercado al que se enfrentará cuando salga de estudiar. Inclusive, este tipo de espacios pueden resultar de mucha utilidad para la Universidad en cuanto a mantener carreras que no son rentables para el mercado; y por ende, tampoco para sus intereses.

## Referencias

- Arce, R. y Umaña, V. (2014). Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible – CLACDS. INCAE. Informe de Competitividad Global 2014-2015. Resultados para Costa Rica. Recuperado de:  
[http://www.incae.edu/images/clacds/Costa\\_Rica\\_2014.pdf](http://www.incae.edu/images/clacds/Costa_Rica_2014.pdf)
- Berger, G.; Reffico, E. y Hermelo, R. (2005). Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial en la Argentina-Informe Final. Recuperado de:  
[http://new.lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/rse\\_2005\\_ar\\_copy.pdf](http://new.lasociedadcivil.org/docs/ciberteca/rse_2005_ar_copy.pdf)
- Calvo, R. (2015). Entrevista sobre competitividad laboral en el sector de San José, Costa Rica, Poder Judicial
- García, M. (2009). Evaluación de Competencias Transversales. Recuperado de  
[http://www.fib.upc.edu/eees/cicleactivitats\\_08-09/mainColumnParagraphs/05/text\\_files/file/EvaluacionCompetenciasTransversales.PDF](http://www.fib.upc.edu/eees/cicleactivitats_08-09/mainColumnParagraphs/05/text_files/file/EvaluacionCompetenciasTransversales.PDF)
- Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5 Ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Ruiz, G. (24 de febrero de 2015). Empresarios se reúnen para evaluar por qué Costa Rica pierde competitividad. *El Financiero*. Recuperado de:  
[http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Empresarios-evaluar-Costa-Rica-competitividad\\_0\\_689931008.html](http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Empresarios-evaluar-Costa-Rica-competitividad_0_689931008.html)
- Solanes, A., Núñez, R. y Rodríguez, J. (2008). Elaboración de un cuestionario para la evaluación de competencias genéricas en estudiantes universitarios. Apuntes de Psicología. Vol. 26, número 1, Págs. 25-49. Recuperado de  
<http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0CDQQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.apuntesdepsicologia.es%2Findex.php%2Frevista%2Farticle%2Fdownload%2F250%2F252&ei=PDFVbvxEsyoNs2GgfAF&usq=AFQjCNHZIDh6-t538Sk16ix4lp6hSrlGeA&bvm=bv.92291466.d.eXY>
- Valencia, M. E. (2005). LAS COMPETENCIAS LABORALES: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? (Spanish). *Estudios Gerenciales*, (96), 31-55.  
  
<http://www.ulacit.ac.cr/carreras/>

## Anexos

### Anexo 1: Encuesta

#### Competitividad laboral en Costa Rica

El presente cuestionario pretende establecer la pertinencia de la oferta académica de la ULACIT en relación con las necesidades del entorno empresarial para el área de San José. El cuestionario es fácil y rápido de responder: se estima que puede tardar unos 5 minutos en responderlo.

Su participación en este estudio es voluntaria. No debe proporcionar su nombre. Los resultados obtenidos serán totalmente confidenciales y únicamente para fines académicos; por lo cual, la información que se mostrará será gráfica y en términos totales. Se le agradecerá responder de manera objetiva los ítems, dado que el objetivo es establecer la realidad de la competencia laboral en San José.

Si tiene alguna inquietud sobre la naturaleza y objetivos del cuestionario; o sobre el cuestionario en sí, puede comunicarse con Eugenia Mora Morales, estudiante de la Maestría en Recursos Humanos de ULACIT, quien se encuentra a cargo del estudio a la dirección electrónica: [eugemora82@hotmail.com](mailto:eugemora82@hotmail.com)

De antemano, muchas gracias por su tiempo para responder a este cuestionario.

1. Favor indicar la carrera y grado académico en que usted se especializó en ULACIT

\_\_\_\_\_

2. Favor indicar el tipo de puesto que usted desempeña

Jefatura       Personal de apoyo       Otro: \_\_\_\_\_

3. Favor indicar el tipo de empresa en que labora

Pública       Privada       Propia       Otra: \_\_\_\_\_

4. Favor indicar el tiempo que lleva laborando en esta empresa

Menos de 1 año       Entre 1y 3 años       Más de tres años

5. ¿Se desempeña usted en el área en que se especializó en la universidad?

Sí       No

6. ¿A qué sector de la economía pertenece la empresa donde usted labora?

Sector primario o de producción agrícola, ganadera y/o pesquera

Sector secundario o de alta tecnología

Sector terciario o de servicios

7. ¿Cuáles de las siguientes competencias considera usted son las que ha desarrollado durante su proceso de formación en ULACIT? Puede marcar más de una opción

Conocimientos de la profesión

Capacidad de comunicación (oral y escrita)

Resolución de problemas

Capacidad para organizar y planificar

Capacidad de trabajar en equipo

Compromiso ético (honestidad)

Responsabilidad en el trabajo

Capacidad de aprendizaje

Motivación laboral

Preocupación por la calidad y mejora continua

Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica

Motivación por alcanzar metas

Otra. Favor indicar cuál: \_\_\_\_\_

8. ¿Cuál es el orden de importancia que usted le asigna a las siguientes competencias para un adecuado desarrollo profesional dentro de la empresa donde labora?

	<b>Nada importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>No relevante</b>	<b>Importante</b>	<b>Muy importante</b>	<b>Totalmente importante</b>
Conocimientos de la profesión						
Capacidad de comunicación (oral y escrita)						
Resolución de problemas.						

Capacidad de organizar y planificar						
Capacidad de trabajar en equipo						
Compromiso ético (honestidad)						
Responsabilidad en el trabajo						
Capacidad de aprender						
Motivación en el trabajo						
Preocupación por la calidad y la mejora						
Capacidad de aplicar los conocimientos de la práctica						
Motivación por alcanzar metas						

Adaptado de: Berger, G.; Reffico. y Hermelo. (2005). Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial en la Argentina-Informe Final.

9. Por último, ¿Qué recomendaciones daría usted para que la ULACIT pueda desarrollar adecuadamente las competencias que le permitan a sus egresados responder de mejor forma a las necesidades empresariales en el entorno actual?

---



---



---

¡Muchas gracias por su colaboración!



## Anexo 2: Entrevista a empleadores

La presente constituye una breve entrevista en la cual se pretende conocer cuáles son las necesidades en el mercado laboral en cuanto a las habilidades y competencias que se requieren para que sus empresas sean exitosas.

De antemano se agradece la colaboración y el tiempo dispuesto para esta entrevista.

1. ¿A qué se dedica su organización?
2. ¿Cuánto tiempo lleva su empresa en el mercado?
3. ¿Cuáles considera usted son las competencias que requieren las personas que trabajan en su empresa para lograr los objetivos organizacionales?
4. De las siguientes cualidades, cómo las calificaría usted en una escala de Nada Importante a Totalmente Importante.

	<b>Nada importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Muy importante</b>	<b>Totalmente importante</b>
Conocimientos de la profesión					
Capacidad de comunicación (oral y escrita)					
Resolución de problemas.					
Capacidad de organizar y planificar					
Capacidad de trabajar en equipo					
Compromiso ético (honestidad)					
Responsabilidad en el trabajo					
Capacidad de aprender					
Motivación en el trabajo					
Preocupación por la calidad y la mejora					

Capacidad de aplicar los conocimientos de la práctica					
Motivación por alcanzar metas					

5. ¿Considera usted que las personas que optan para trabajar en su empresa cuentan con la capacitación técnica y las habilidades blandas requeridas para cubrir las necesidades del puesto?
6. En caso de que no sea así ¿Qué aplica la organización para alinear a las personas hacia el camino que la empresa requiere?
7. ¿Cuenta su empresa con personal egresado de ULACIT? ¿Podría explicar su respuesta?
8. ¿Considera usted que los egresados de ULACIT que laboran en la organización cuentan con las competencias y habilidades que se publicitan como ventaja competitiva dentro de la oferta académica nacional?

¡Muchas gracias por su colaboración!