

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**



**Investigación empresarial aplicada**

“Comparación del perfil por competencias requerido por un técnico contable para ser competitivo en el mercado laboral costarricense, desde la perspectiva de los empleadores, vs el perfil de salida de los graduados en Técnico en Contabilidad, según la oferta académica de las principales instituciones educativas del Gran Área Metropolitana”

Elaborado por: Marcela Quesada

Facilitadora: María Vanessa Zamora González

7 de junio de 2015

## Tabla de contenido

RESUMEN .....	4
ABSTRACT .....	6
INTRODUCCIÓN .....	7
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA .....	8
ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN .....	8
JUSTIFICACIÓN .....	9
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	10
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	10
OBJETIVOS .....	11
OBJETIVO GENERAL.....	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....	11
ALCANCES.....	11
LIMITACIONES .....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL .....	13
CONCEPTOS.....	13
Gestión del talento humano por competencias .....	13
Definición de competencia .....	13
Perfiles de puesto por competencias.....	14
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....	15
TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	15
ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	16
POBLACIÓN.....	17
MUESTRA.....	18
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	18
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS.....	20
INFORMACIÓN DE EMPLEADORES.....	20
INFORMACION DE LOS PERFILES DE SALIDA DE LOS ESTUDIANTES, SEGÚN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.....	25

COMPARACIÓN DE LOS PERFILES POR COMPETENCIAS DEL TÉCNICO CONTABLE QUE  
DEMANDAN LOS EMPLEADORES VS EL PERFIL QUE OFERTAN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS<sup>27</sup>

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	29
CONCLUSIONES .....	30
RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	33
ANEXOS .....	37
Anexo 1.....	37
Anexo 2.....	43
Anexo 3.....	45
Anexo 4.....	46

## Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	16
Tabla 2. Características de la muestra de expertos .....	20
Tabla 3. Resumen de las respuestas de los empleadores a las preguntas abiertas de la encuesta .....	22
Tabla 4. Perfil por competencias del técnico contable, según empleadores.....	25
Tabla 5. Perfil de salida por competencias del técnico contable según instituciones educativas.....	26
Tabla 6. Perfil de salida por competencias del técnico contable según instituciones educativas y empleadores .....	27
Tabla 7. Perfil por competencias blandas del Técnico en Contabilidad según empleadores.....	28
Tabla 8. Perfil por competencias blandas del técnico contable, señaladas en las ofertas académicas de los centros educativos considerados en el estudio.....	29

## RESUMEN

La escasez de talento está impactando la competitividad del mercado laboral costarricense, pues según estudios internacionales, por varios años el país se ha ubicado significativamente por encima de la media. Entre las posiciones con mayor dificultad de contratación, se encuentran los puestos técnicos y el área financiera contable. Por ello, el propósito de esta investigación es comparar el perfil por competencias que buscan los empleadores nacionales en los técnicos en contabilidad versus el perfil de salida por competencias que ofertan las principales instituciones educativas del GAM en esta carrera, señalando diferencias y similitudes. De esta manera se pretende brindar a estos últimos, la posibilidad de revisar o, si es necesario, replantearse el plan de estudios que ofrecen.

La investigación tiene un alcance exploratorio descriptivo, pues analiza un tema sobre el cual existen pocas investigaciones y, por tanto, en el cual se dan aún muchas dudas. El estudio tiene un enfoque cualitativo, pues no pretende estadísticamente analizar el fenómeno; sino a través de una muestra no representativa de 5 empleadores y por medio de una encuesta auto-administrada, busca conocer en profundidad la realidad de estas empresas en el tema en cuestión. Asimismo, recolecta el perfil de salida por competencias de los estudiantes que ofertan diversos centros educativos, a partir de información publicitaria y no mediante instrumentos cuantitativos.

Se construyeron dos perfiles por competencias de técnico en contabilidad, uno desde la perspectiva del empleador y el otro desde la oferta académica existente en el GAM. Se encontró que, a nivel técnico, teóricamente los perfiles son iguales, no obstante, no todos los centros educativos mencionan contemplar el 100% de las competencias que lo componen. En cuanto a las competencias blandas, no se logró realizar un análisis comparativo, dado que, de las instituciones educativas, sólo una menciona explícitamente el desarrollo de ellas. Aunque estas se relacionan con las señaladas como indispensables y necesarias en el perfil de empleadores, no son las mismas, lo que denota una falta de alineamiento en este sentido y una gran área de oportunidad.

Los resultados obtenidos brindan una posible causa de la “escasez de talento” que mencionan los empleadores y plantea también un posible punto de partida para un acercamiento entre éstos y los centros de educación que busque un mayor alineamiento entre ambos.

A partir de los perfiles por competencias resultantes, se les recomienda a las instituciones educativas revisar y ajustar su plan de estudios, para que contemple todas las competencias aquí señaladas y asegure en mayor medida la competitividad de sus graduandos.

**Palabras claves:** competitividad laboral, escasez de talento, perfil por competencias, competencias técnicas y competencias blandas

## **ABSTRACT**

The talent shortage is impacting the competitiveness of Costa Rican labor market, because according to international studies, for several years the country has placed significantly above the average. In the list of positions with this issue, we found technicians and financial accounting area. Therefore the purpose of this research was to compare the skills profile sought by national employers to accounting technicians versus the output skills profile that offer major educational institutions in this race in Central Valley, noting differences and similarities, and thus provide the possibility of reviewing and / or rethinking the curriculum they offer.

The research was descriptive exploratory, because it analyzed a subject not studied in depth and therefore where there are still many doubts. The study had a qualitative approach, it is not intended to statistically analyze the phenomenon; but through an unrepresentative sample of 5 employers and through a self-administered survey, sought to know in depth the reality of these companies in the subject. It also collected the output skills profile that offer major educational institutions, from information published in the curricula offered to the general public and not by quantitative tools.

Two skills profiles for technical in accounting, were created. One from the perspective of the employer and the other from the academic offerings in BMA (Big Metropolitan Area). It was found that at the technical level, the profiles are theoretically equal, but not all schools mentioned contemplate 100% of these skills. On the other hand, for soft skills, it could not make a comparative analysis, because only one of the educational institutions explicitly mentions the development of them. Although they relate to those identified as essential and necessary in the employers skills profile, they are not the same, denoting a lack of alignment in this sense and an important opportunity area.

The results provided a possible cause of the "shortage of talent" and poses a potential starting point for a review between employers and the centers of education, seeking greater alignment between them.

From the resulting skill profiles, educational institutions are encouraged to review and adjust its curriculum, so it provides further ensuring the competitiveness of their graduates.

**Keywords:** labor competitiveness, lack of talent, skills profile, skills and soft skills.

---

Autora: Licda. Ana Marcela Quesada Flores  
Licenciada en Psicología, bachiller en Psicología Universidad de Costa Rica  
Candidata a Maestría en Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos, ULACIT  
Correo electrónico: marcela.quesada@hotmail.com

## INTRODUCCIÓN

Hoy día, el ser humano juega un papel protagónico en la productividad de las organizaciones. Es a través de las personas, como muchas empresas han logrado alcanzar una ventaja competitiva en el mercado que los diferencia de manera sostenible de sus competidores.

A través de los resultados de los individuos y de sus equipos de trabajo es como se consiguen los resultados organizacionales. Como menciona Chiavenato (2009), las personas se han convertido en el diferencial competitivo de las organizaciones, que propicia y sostiene su éxito.

Por tanto, la atracción hacia las organizaciones de talento que agregue valor a través de la innovación, la mejora continua y, en general, un alto desempeño, es una prioridad en las agendas de los departamentos de Recursos Humanos y de los gerentes en general.

Para esto se requiere, en primera instancia y entre otras cosas, contar con una clara y adecuada descripción del perfil de cada puesto, especialmente de aquellas posiciones clave para el giro del negocio; así como también tener la capacidad de atraer y retener a este personal.

En este sentido, el país es responsable de ofrecer la calidad y cantidad de profesionales que el sector productivo demanda, para poder tener la posibilidad de completar el 100% de sus plazas vacantes y así generar y mantener importantes fuentes de empleo.

El modelo de Gestión de Recursos Humanos por Competencias es una metodología que les permite a las compañías poder tener mayor claridad sobre las habilidades, conocimientos y actitudes que están directamente relacionadas con el desempeño exitoso en los puestos de trabajo y así poder tener una guía de los aspectos a considerar en los procesos de reclutamiento y selección y asegurarse de contratar el personal idóneo.

Asimismo, dicho modelo permite gestionar el talento humano de manera clara y coherente con la estrategia de la compañía, lo que facilita que se logren los objetivos de la organización y, por tanto, que se le brinde un importante valor agregado a esta.

## **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA**

### **ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

A pesar de que existen múltiples investigaciones sobre perfiles de puestos por competencias en diversas empresas y sectores productivos en Costa Rica, no se encontró ningún estudio que tuviera como objeto de la investigación la posible brecha entre el perfil de salida de los estudiantes técnicos contables del GAM y el perfil requerido por los empleadores para dichos puestos.

Con respecto a la creación de perfiles de puesto por competencias, se encontraron varios estudios que desarrollan un perfil para un puesto en específico en determinada compañía, tanto en empresas públicas como privadas, lo que lleva a comprobar que el modelo de gestión por competencias es ampliamente utilizado en el país. A continuación se presenta la lista de tales estudios: Alvarado, 2010; Arias y Charpantier, 2004; Barrantes, 2006; Gamboa, 2006; Guadamuz, 2003; Lépiz, 2010; Lizano y Zúñiga, 2004; Luna y Rodríguez, 2007; Madriz, 2010; Quesada, 2014; Rivera, 1999; Rojas, 2010 y Rodríguez y Salazar, 2007.

Dentro de las investigaciones realizadas en el sector público, se encuentran las siguientes instituciones participantes: INA, Aldeas SOS de Costa Rica, INS, Sector Bancario Público Costarricense, Ministerio de Seguridad Pública, Corte Suprema de Justicia y el Sistema Penitenciario Nacional. Por otro lado, en el sector privado, se localizan estudios realizados en empresas como: GBNet Costa Rica y GB Net Regional, Café Britt, una empresa de consumo selectivo, una empresa comercializadora y el Sistema Educativo San Lorenzo.

Además, se han realizado estudios para desarrollar el perfil por competencias de cierto profesional no de una organización en específico, sino para el mercado laboral costarricense en general: Acosta, 2011; Henríquez, 2011; Ledezma 2010; Pérez, 2010; Pérez, 2010, Pierre, 2010; Ramos, 2010; Salazar 2010; Villalobos, 2010.

Dentro de los perfiles desarrollados se encuentran: profesional graduado en Mercadeo para laborar en una pyme, profesional en Comportamiento Organizacional, profesional en Administración de Recursos Humanos, profesional en Finanzas, MBA en Recursos Humanos para aspirar a puestos gerenciales, profesionales en el área de operaciones, posiciones de liderazgo y profesionales en Finanzas para el sector bancario.

Las técnicas utilizadas para la creación de los perfiles competenciales en estas investigaciones fueron principalmente entrevistas y cuestionarios a empleadores y expertos y, en uno de los casos, también se utilizó el análisis del perfil DISC, específicamente el de competencias laborales de una empresa consultora en Costa Rica.

Con respecto a la demanda de técnicos existente en los últimos años en el país, CINDE (2011), citado por Salas (2013), en sus estimaciones previó que, para el periodo comprendido entre el 2011 y el 2014, la demanda de técnicos sería alrededor de 16 000. Este último autor nos indica que en el año 2013 los técnicos fueron quienes tuvieron una mayor demanda laboral a nivel nacional y que, para el 2014, el reto del país no era sólo satisfacer la

cantidad de ellos sino cumplir con altos estándares de calidad, especialización y un segundo idioma.

También menciona que la oferta está en aumento, pues se cuenta con 113 colegios técnicos, más de 31 000 plazas para cursos técnicos en el INA, 15 carreras técnicas en el TEC, 12 en la UTN y algunos otros programas que ofrecen otras universidades e institutos para-universitarios.

Según CONARE, citado por Barrantes (2015), las posibilidades de contratación de los graduando que poseen una especialización, manejo de tecnologías y un segundo idioma son mayores.

Asimismo señala que, según el Estudio de Escasez de Talento (2014), realizado por Manpower, el 51% de los empleadores participantes manifestó no conseguir el personal idóneo para sus vacantes, especialmente por falta de competencias técnicas.

Barrantes (2015) también señala que, según la encuesta trimestral de negocios Pulso Empresarial que realiza Uccaep, este año los trabajadores técnicos y semicalificados tienen el doble de posibilidades de ser contratados que aquellos graduados de universidades. No es casualidad que el promedio de matrícula entre los colegios técnicos profesionales y el INA sume 228 100 alumnos.

Según CINDE, citado por La Republica Net (2012), para el periodo de 2011 y 2016, se requerirán 45 000 puestos técnicos en el país; situación que genera inquietud, pues según este último autor, paralelamente la encuesta empresarial Pulso empresarial de Uccaep, indica que la mitad de los empleadores señalan que las posiciones de técnicos medios son las más difíciles de llenar.

De acuerdo con el estudio de demanda de capital humano realizado por CINDE (s.f.), la tercera posición de las 10 carreras técnicas más buscadas actualmente por los empleadores multinacionales en Costa Rica es contabilidad.

## **JUSTIFICACIÓN**

En los últimos estudios realizados por la empresa Grupo Manpower a nivel mundial sobre la disponibilidad de talento, se denota una escasez de oferentes. Costa Rica se colocó en el 2014 en la posición No. 11 como uno de los países que más dificultades encuentra para cubrir puestos vacantes, con una calificación de 51%, es decir, 15 puntos porcentuales por arriba de la media. Lo anterior evidencia un problema de realidad nacional, que pone en entredicho la competitividad del país, al no poder ofrecer a las empresas el recurso humano que requieren.

El 54% de los empleadores que indican tener esta dificultad, señala que tal situación impacta fuertemente su capacidad para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Entre las posiciones con mayor escasez de talento, según dicho estudio, se encuentran: en el lugar No. 3 de la escala, los puestos técnicos y en el No. 5, el personal de Contabilidad y Finanzas.

Es curiosa la discrepancia existente entre los resultados del estudio sobre la escasez de talento y la tasa de desempleo de personas con estudios técnicos.

En el estudio, los empleadores mencionan que el 35% de los oferentes no cuenta con las competencias técnicas necesarias para desempeñarse exitosamente el puesto en cuestión; así como el 19% no cuenta con las competencias blandas requeridas.

Es de gran importancia contar con información relevante sobre la posible brecha existente entre el perfil de profesionales que el país está produciendo a través de las instituciones educativas públicas y privadas y el perfil requerido o buscado por los empleadores.

La posible brecha existente entre uno y el otro podría ser una de las principales causas de desempleo en este grupo profesional. Por ello, la información derivada de esta investigación podría considerarse como referente para una investigación más profunda que ayude a proponer una posible modificación o actualización de los planes de estudio, de manera tal que la oferta de profesionales disponibles en el país cumpla con los requisitos de los empleadores y que se pueda dar una mayor cantidad de contrataciones. Ambas partes o el país en general se verían ampliamente beneficiados.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Los estudios sobre la escasez de talento revelan que, una de las posiciones más buscadas por los empleadores hoy día, pero con una alta dificultad para satisfacer tal demanda, es la de técnico en Contabilidad.

Por otro lado, la tasa de desempleo en Costa Rica sigue en ascenso y aquellas personas que cuentan con un título de Técnico en Contabilidad no escapan a ser parte de esta estadística.

Surge entonces la necesidad de conocer si existe o no, una brecha entre el perfil de salida por competencias del técnico en Contabilidad de las principales instituciones educativas del Gran Área Metropolitana y el perfil de competencias que buscan los empleadores de este mismo sector para los graduados de esta carrera.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Está acorde el perfil de salida de los técnicos contables que ofrecen las principales instituciones del sector educativo del GAM, con el perfil por competencias que requieren en Costa Rica las empresas hoy día, para que estos colaboradores sean altamente competitivos en su puesto de trabajo?

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Definir el perfil de puesto por competencias de técnicos en Contabilidad que demandan los empleadores y compararlo con el perfil brindado por la oferta académica de las principales instituciones educativas de la GAM.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar el perfil de puesto por competencias que debe poseer un técnico en Contabilidad para ser competitivo en su puesto de trabajo, según la perspectiva de los empleadores.
2. Conocer la oferta académica que brindan las principales instituciones educativas universitarias y para-universitarias del GAM para satisfacer la formación de técnicos contables.
3. Comparar el perfil por competencias del técnico contable que demandan los empleadores vrs. el perfil que ofertan las instituciones educativas para identificar las principales brechas existentes.

### **HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

Existe en el país una brecha significativa entre el perfil por competencias requerido por los empleadores de técnicos contables del GAM y el perfil de salida ofrecido por las principales instituciones educativas del sector, por lo que, a través de la presente investigación, se logrará determinar las diferencias existentes entre ambos perfiles y con ello, brindar una orientación a las instituciones educativas sobre el enfoque y las competencias a desarrollar que deben ofrecer a lo largo de la carrera.

### **ALCANCES**

- Perfil de puesto por competencias requerido por un técnico contable para ser un empleado de alto desempeño, según la perspectiva del empleador
- Perfil de puesto por competencias que las principales instituciones educativas del GAM ofrecen formar en los estudiantes de Contabilidad a nivel técnico.

- Identificación de las posibles brechas entre el perfil de puesto por competencias que demandan los empleadores de los técnico en Contabilidad vrs. el perfil ofrecido por las instituciones académicas.

## **LIMITACIONES**

Debido al corto tiempo con el que se cuenta para la realización de la presente investigación, será realizada a partir de entrevistas a profundidad a 5 empleadores, con las cuales se pretende establecer un perfil común de competencias para un técnico contable que será la base para el estudio.

Al ser el presente un estudio con propósitos académicos y de publicación, la participación o apertura de las empresas para brindar información puede verse comprometida y ser muy concreta; lo que comprometería la posible riqueza de dicha información.

Se espera contar con el apoyo de empresas similares en el área contable para la ejecución de las entrevistas. No obstante, al ser la participación completamente voluntaria y contarse con poco tiempo para concertarlas, no se puede garantizar que las empresas tengan el mismo giro de negocio, lo que podría ser una limitante de investigación.

Para el establecimiento del perfil ofertado académicamente, se procurará contar con documentación referente al tema emitida por las diversas instituciones que impartan la carrera. Sin embargo, la investigadora desconoce si este tipo de documentos existe y la calidad de la información contenida en ella; pues en varias instituciones se define el perfil ocupacional del graduando, no así el perfil por competencias de salida de este.

Asimismo, es probable que la gran mayoría de instituciones educativas no manejen el perfil de sus graduandos a partir del modelo de competencias; ello puede significar un reto adicional para la investigadora, a la hora de crear el perfil por competencias de la oferta académica del técnico en Contabilidad.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL**

### **CONCEPTOS**

#### **Gestión del talento humano por competencias**

Según Spencer (1991), citado por Quesada (2014), el modelo de competencias tuvo su origen con el trabajo de Mc Clellan (1973), quien reubicó a las personas como elementos esenciales de las organizaciones y no a los puestos de trabajo como era entonces. Esto le puso un mayor foco a las competencias de los colaboradores y al aporte que estas implican. El apogeo de este modelo se dio con el trabajo de Richard Boyatzys en 1982, quien le abrió las puertas a las empresas del primer mundo.

Como lo indica Ernst & Young (1998) en su Manual del Director de RRHH, la gestión por competencias se centra en el aprovechamiento máximo de las cualidades de cada uno de los miembros del equipo, pues el éxito de las organizaciones está hoy día determinado por la calidad y disposición de su equipo humano. El rol de los recursos humanos ha dado un giro significativo y, desde esta perspectiva, la ventaja competitiva de las organizaciones va a depender de las capacidades de sus colaboradores para proveer el futuro y poder crearlo. De este modo, las personas son cada vez más el principal recurso de las organizaciones. Por tal motivo, la función de los recursos humanos es estratégica y fundamental para la competitividad de la organización.

#### **Definición de competencia**

Existen múltiples definiciones sobre competencia. Esta investigación se basa en la propuesta por Spencer y Spencer y Ernst y Young, citados por H.R. Partners (1996), quienes la definen como una característica frecuente, observable y medible, que puede ser innata o adquirida, y que tiene relación directa con un desempeño efectivo en el puesto de trabajo.

Asimismo, se han definido múltiples y variadas clasificaciones de las competencias. Se tomará como base la propuesta de Ernst y Young (1998) y de H.R. Partners (1996), quienes dividen las competencias en tres tipos:

- ✓ Competencias de conocimiento (saber): son aquellas relacionadas con el conocimiento técnico y académico necesario para el desarrollo de una tarea o labor; derivan de la aplicación de una técnica específica.
- ✓ Competencias de habilidad (saber hacer): son aquellas que tienen que ver con la habilidad y destreza de una persona para realizar una tarea. Generalmente se adquieren mediante entrenamiento y experiencia.
- ✓ Competencias de actitud (querer hacer o ser): corresponden a la actitud de un individuo para llevar a cabo una labor, está relacionada con la voluntad, la motivación, los deseos, los gustos y los valores personales.

## **Perfiles de puesto por competencias**

Alles (2006) destaca la creación de perfiles de puesto por competencias como una de las fases críticas para la aplicación del modelo como tal y señala la importancia de que el perfil brinde precisiones sobre el puesto y no sobre su ocupante.

Según Bertoglia (2001), los estudios en competencias apuntan que, para cada puesto existe un conjunto de competencias que resultan claves para un desempeño efectivo y sobresaliente, esto se conoce como modelo competencial del puesto. Estas competencias son entonces “características o recursos personales que distinguen a aquellos individuos exitosos en la gestión de un puesto determinado” (Quesada, 2014, p. 15).

## **Mercado laboral o de trabajo**

Según el Diccionario de eco-finanzas.com (s.f.), el mercado laboral es aquel en el que se ofrece y se demanda trabajo. La oferta de trabajo la componen las personas que en determinado momento, están dispuestas a trabajar por el precio que se paga por el trabajo realizado. Asimismo, la demanda de trabajo la efectúan las empresas que dependen de la mano de obra para llevar a cabo sus actividades. Como resultado de estas dos fuerzas surge el salario, es decir el precio que se paga por el trabajo, es decir, la mercancía.

## **Empleador**

El Código de Trabajo de Costa Rica (1943) define como empleador o patrono a “toda persona física o jurídica, particular o de Derecho Público, que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo”.

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tiene un alcance exploratorio descriptivo, es decir, examina un tema poco estudiado o sobre el cual aún hay muchas dudas y “busca especificar las propiedades, características y/o perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos que se sometan a un análisis” (Hernández, Fernández, y Batista, 2010; p.80).

En este caso, según la perspectiva de 5 empleadores, se busca detallar el perfil por competencias que debe tener un técnico en Contabilidad para ser competitivo en sus empresas. A la vez, se procura describir el perfil de salida que plantean las principales instituciones educativas universitarias y para-universitarias del GAM para los graduados de técnico en Contabilidad y así describir las semejanzas y diferencias encontradas. A pesar de que se pretende recoger información de 2 fenómenos de manera conjunta, no se busca establecer relaciones entre ellas.

### **ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Existen 3 tipos de enfoques de investigación: el cualitativo, el cuantitativo y el mixto.

La presente investigación se basará en el primero de ellos. El enfoque cualitativo de investigación es aquel que “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, y Batista, 2010, p.7).

En este estudio no se pretende investigar estadísticamente un fenómeno o situación, sino por el contrario, recolectar datos según la perspectiva de una muestra no representativa de 5 empleadores, pero con una mayor profundidad, para afinar el conocimiento sobre dichos casos.

Como lo mencionan Hernández, Fernández, y Batista (2010), las preguntas o hipótesis de investigación se presentan en diferentes momentos: antes, durante y después de la recolección y análisis de datos; no necesariamente desde el inicio, como ocurre en los estudios cuantitativos. Asimismo ocurre con la revisión literaria que, aunque al iniciar el estudio se realizó ampliamente, durante su desarrollo también puede irse complementado, a raíz de nueva información que surge.

La investigación cualitativa se caracteriza porque es dinámica y vuelve varias veces a etapas previas.

Por ejemplo, en el inicio de la presente investigación se pretendía analizar el perfil de puestos por competencias del técnico en Contabilidad según la perspectiva de empleadores de una empresa multinacional; no obstante, debido al poco acceso a la información con el

que se encontró la investigadora y, especialmente, a las limitaciones para efectos de publicación de la información, se debió realizar un cambio y dirigir la investigación hacia empresas nacionales.

Además, se pretendía incluir en el estudio la información de los colegios técnico profesionales; sin embargo el acceso al MEP fue complicado y no se logró conseguir la información en el tiempo requerido para incluirla en la investigación.

“La inmersión inicial en el campo significa sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y nos guíen por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio... la muestra, la recolección y análisis son fases que se realizan prácticamente de manera simultánea” (Hernández, Fernández, y Batista, 2010, p.8).

Es decir, el enfoque cualitativo es muy flexible; el proceso de conocimiento es dinámico y se construye y redefine a lo largo de la investigación.

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es no experimental, debido a que no pretende manipular ninguna variable del fenómeno en estudio para conocer cómo interfiere sobre otra; si no que busca observarlo en su ambiente natural, para luego analizarlo. Se analizarán situaciones ya existentes, es decir, que preceden a la investigación; como lo son los perfiles por competencias de los técnicos en Contabilidad que ofrecen las principales instituciones educativas universitarias y para-universitarias del GAM y el perfil por competencias del técnico en Contabilidad que se requiere para ser competitivo en el entorno laboral de 5 empresas, según sus empleadores.

Asimismo la investigación es no experimental transeccional descriptiva, la cual se caracteriza, según Hernández, Fernández, y Batista (2010), por recolectar datos en un solo momento para describir una o más variables de una población.

**Tabla 1. Operacionalización de las variables**

Objetivos específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
1. Determinar el perfil de puesto por competencias que debe poseer un técnico en Contabilidad para ser competitivo en su puesto de trabajo, según la	Perfil de puesto por competencia de técnico contable, según empleadores	Perfil de puesto por competencia de técnico contable, según empleadores	Conjunto de competencias señaladas por los empleadores, como requisitos para ser competitivo en el puesto de técnico en Contabilidad	Entrevista a expertos	De la pregunta 2 a la pregunta 7 de la encuesta a empleadores

perspectiva de los empleadores.					
2. Conocer la oferta académica que brindan las principales instituciones educativas de la GAM para satisfacer la formación de técnicos contables.	Oferta académica	Oferta académica	Composición de los planes de estudio que la institución plantea para la carrera de Técnico en Contabilidad	Revisión de ofertas académicas (programas de estudio, perfil profesiográfico, perfiles de salida, etc.) de instituciones educativas del GAM	Cuadro resumen de programas de estudio, perfil profesiográfico, perfiles de salida, etc., recolectados de las diversas instituciones educativas
3. Comparar el perfil por competencias del técnico contable que demandan los empleadores vrs. el perfil que ofertan las instituciones educativas para identificar las principales brechas existentes.	Comparación de perfiles	Establecimiento de coincidencias y discrepancias entre ambos perfiles, a partir de los cuadros comparativos de perfiles de competencias técnicas y blandas de los empleadores vrs. los centros educativos	Listado de coincidencias y discrepancias entre el perfil de los empleadores vrs. el perfil de salida de los estudiantes	Análisis comparativo del perfil por competencias según empleadores vrs perfil de salida de técnicos contables según instituciones educativas	De la comparación entre la información obtenida de la pregunta 2 a la pregunta 7 de la encuesta a empleadores vs el cuadro resumen de Programas de estudio, perfil profesiográfico, perfiles de salida, etc., recolectados de las diversas instituciones educativas

Fuente: elaboración propia, 2015

## POBLACIÓN

La población de estudio comprende, por un lado, a aquellos empleadores, entiéndase reclutadores, gerentes de Recursos Humanos o jefes directos de técnicos medios en Contabilidad, con más de 6 meses ejerciendo ese puesto de trabajo, de empresas nacionales ubicadas en el Gran Área Metropolitana.

También comprende los perfiles de salida ofrecidos por las instituciones educativas universitarias y para-universitarias ubicadas en el Gran Área Metropolitana y que imparten la carrera de Técnico en Contabilidad.

## **MUESTRA**

Debido al tiempo con el que se contaba para llevar a cabo la investigación, la muestra es no probabilística, pues sólo pretende considerar la perspectiva de 5 empleadores de técnicos contables del vasto universo que existe en la GAM actualmente. Es decir, de manera informal y dirigida, la investigadora seleccionó la muestra, sin pretender que fuera representativa.

En el presente estudio se trabajó con una llamada “muestra de expertos”, como lo sugiere Hernández, Fernández, y Batista (2010), pues el objeto de estudio y el tipo de muestra así lo requieren para poder generar información más precisa del tema en cuestión.

En cuanto a la muestra de instituciones educativas y sus perfiles de salida para técnicos en Contabilidad se trabajó con aquellas universidades, para-universidades e institutos del Gran Área Metropolitana que tengan la información claramente definida y accesible al público en general.

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Dentro de las fuentes primarias de información del presente estudio, se encuentran las entrevistas a empleadores con el fin de conocer el perfil por competencias que buscan en un técnico contable y la consolidación del perfil de salida de los estudiantes de Contabilidad de las principales instituciones educativas.

Las fuentes secundarias utilizadas fueron libros, tesis, estudios o investigaciones nacionales sobre el tema en cuestión, artículos de periódicos y revistas, panfletos e información en página web sobre la carrera de Técnico en Contabilidad de las diversas entidades educativas.

## **Recolección de datos**

El proceso de recolección de datos se realizó, en el caso del perfil por competencias, desde la perspectiva de los empleadores. Se utilizó la entrevista cualitativa semiestructurada (Grinnell y Unrau, 2007) que se encuentra en los anexos; “la cual está basada en una guía de preguntas específicas, teniendo la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (Hernández, Fernández, y Batista, 2010, p.418).

La entrevista fue auto-administrada y enviada a través de correo electrónico, con el fin de garantizar la mayor participación de los expertos, debido a su comprometida agenda.

En el caso de los perfiles de salida de los estudiantes, la información se recolectó a través de la información publicada en las páginas web de las instituciones y la información que pudieran facilitar vía correo electrónico o a través de llamadas telefónicas, según disponibilidad.

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS

### INFORMACIÓN DE EMPLEADORES

En la siguiente tabla se resumen los datos personales de los expertos que participaron en el estudio y las características de las organizaciones que representan:

**Tabla 2. Características de la muestra de expertos**

Variable	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5
<b>Profesión</b>	Psicóloga laboral	Administrador de empresas	Psicóloga	Administradora Recursos Humanos	Egresada de psicología y RRPP, Técnica en RRHH
<b>Último grado académico obtenido</b>	Maestría	Maestría	Maestría en Psicología Industrial y Organizacional	Licenciatura	Maestría en RRHH inconclusa
<b>Nombre del puesto que desempeña actualmente</b>	Especialista DO	Gerente de reclutamiento	Gerente corporativa de Desarrollo Organizacional	Encargada reclutamiento y selección	Jefatura de RRHH
<b>Tiempo que lleva desempeñando ese puesto</b>	2,5 años	8 años	2,5 años	5 años	15 años aprox.
<b>Años de experiencia laboral en puestos relacionados con la contratación de técnicos contables</b>	7 años	10 años	10 años	3 años	10 años
<b>Giro de negocio de la empresa para la que labora actualmente</b>	Comercial	Servicios	Bienes raíces	Servicios públicos	Industria alimentaria
<b>¿La empresa para la que labora es</b>	Nacional	Nacional	Nacional	Nacional	Nacional

<b>nacional o multinacional?</b>					
<b>Cantidad de empleados de la empresa</b>	95	200	700	600	50
<b>Cantidad de plazas para personal técnico en Contabilidad en la empresa que labora</b>	7	30	8	5	4
<b>Máxima cantidad de plazas para personal técnico en Contabilidad, que ha manejado en otras empresas</b>	10	NA	8	NA	NA

Fuente: elaboración propia, 2015

Como se puede observar, todos los expertos encuestados son del área de Recursos Humanos y participan en los procesos de contratación de técnicos contables en sus organizaciones. Su formación técnica es en el área de las Ciencias Sociales y Empresariales.

Todos los expertos llevan al menos 2,5 años de laborar en ese puesto; por lo que se puede inferir que tienen un buen conocimiento y dominio de este y sobre el entorno organizacional en el que se desarrollan.

La experta con menos experiencia en la contratación de técnicos en Contabilidad posee 3 años de experiencia; mientras que el resto se encuentran entre los 7 años y los 10 años de experiencia acumulada; lo que implica que es una muestra de profesionales maduros en el campo de trabajo.

Las empresas participantes son todas de capital nacional, tienen entre 50 y 700 colaboradores y poseen entre 4 y 30 plazas para técnicos en Contabilidad.

Asimismo pertenecen a diferentes sectores productivos: comercio, servicio y manufactura.

## Respuestas de los empleadores al cuestionario auto administrado, preguntas abiertas

Para la integración de esta información, se realizó un cuadro con todas las respuestas de cada uno de los expertos en cada variable a investigar, el cuadro completo se encuentra en el anexo 2 de este estudio.

Con el fin de sintetizar las respuestas obtenidas, a continuación se presenta un cuadro resumen:

**Tabla 3. Resumen de las respuestas de los empleadores a las preguntas abiertas de la encuesta**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>RESUMEN DE RESPUESTAS</b>
<b>Principales dificultades del graduado al insertarse al mercado laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Falta de experiencia</li> <li>* Altas expectativas salariales disonantes al nivel de expertise que poseen</li> <li>* Conocimientos en Ofimática</li> <li>* Conocimientos en sistemas operativos específicos de la organización</li> <li>* Actualización en NIIF's</li> <li>* Formación ética y principios morales</li> </ul>
<b>Principales dificultades o retos que enfrenta el técnico en Contabilidad para ser competitivo en el mercado laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mantenerse actualizados y continuar sus estudios</li> <li>* Manejo de diversas plataformas o sistemas de información</li> </ul>
<b>Principales competencias técnicas requeridas para ser competitivo</b>	<p>Dominio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Ciclo contable completo</li> <li>* Normas internacionales relacionadas</li> <li>* Excel</li> <li>* Plataformas y sistemas de información</li> </ul>
<b>Otra competencia blanda relevante para ser competitivo, además de las mencionadas en la matriz</b>	No hubo coincidencias. Fueron mencionadas las "competencias" de criterio para decidir y sentido común.
<b>Competencias más buscadas por los empleadores en un técnico en Contabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dominio de ciclo contable completo</li> <li>* Preocupación por el orden y claridad (2) <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manejo de la presión (2)</li> <li>* Orientación a resultados (3)</li> </ul> </li> <li>* Habilidad y pensamiento analítico (3) <ul style="list-style-type: none"> <li>* Servicio al cliente interno (2)</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>Grado de adecuación de las competencias desarrolladas en las instituciones educativas y las requeridas en los puestos de trabajo</b></p>	<p>No hubo consenso. Tres expertos consideran que los programas de estudio son adecuados y dos consideran que no lo son.</p> <p>Una experta consideró que los planes de estudio de los colegios técnicos son mejores que los de las instituciones para-universitarias o universitarias, mientras que otra experta considera lo contrario.</p> <p>Otra experta menciona que hay programas para-universitarios de baja calidad; pero no se refiere a los programas de colegios.</p>
<p><b>¿Utiliza su organización el modelo de competencias para la contratación de técnicos contables?</b></p>	<p>En 3 de las organizaciones sí se utiliza el modelo por competencias; en 2 de ellas no.</p>

Fuente: elaboración propia, 2015

En general, a lo largo de las diferentes preguntas que se les realizaron se observó que existe una fuerte relación entre las competencias señaladas por los empleadores, todas son aspectos claves para que un técnico contable logre ser competitivo en el mercado laboral.

Entre ellas se tiene el dominio de sistemas operativos contables, de Excel y del ciclo contable completo; actualización en normas internacionales relacionadas y en legislación vigente relacionada; preocupación por el orden y claridad; manejo de la presión; orientación a resultados; habilidad y pensamiento analítico y servicio al cliente interno.

### **Respuestas de los empleadores en la matriz de calificación de las competencias**

En cuanto a la calificación otorgada por los expertos a las competencias blandas consideradas en la matriz del cuestionario, la cual contemplaba las competencias requeridas para los niveles iniciales dentro de una organización, según Martha Alles, se presenta que:

Las competencias que todos los empleadores consideran indispensables para que un técnico contable sea competitivo en su puesto de trabajo y que obtuvieron el puntaje máximo de 20 puntos son:

- Calidad del trabajo
- Habilidad analítica
- Orientación a resultados
- Pensamiento analítico

- Preocupación por el orden y la claridad

En cuanto a las competencias que todos los empleadores consideraron que son indispensables, o al menos necesarias o requeridas para ser competitivo como técnico contable, y que obtuvieron un puntaje entre 15 y 19 puntos, se encuentran:

- Tolerancia a la presión
- Búsqueda de la información
- Productividad
- Compromiso
- Iniciativa
- Capacidad para aprender
- Adaptabilidad al cambio

Entre las competencias que al menos 4 empleadores consideraron necesarias o indispensables para ser competitivo en un puesto como técnico contable, y que obtuvieron un puntaje entre 13 y 18, están:

- Trabajo en equipo
- Perseverancia
- Confianza en sí mismo
- Flexibilidad
- Dinamismo-energía
- Empoderamiento
- Orientación al cliente

El resto de las competencias contempladas en la matriz recibieron calificaciones de al menos 2 empleadores como apenas deseables o irrelevantes para el desempeño competitivo en el puesto de trabajo de un técnico contable.

Para conocer en detalle los puntajes obtenidos por cada competencia, se puede revisar la tabla que se encuentra en el anexo 3 de esta investigación.

A continuación se detalla el perfil por competencias resultante de la perspectiva de los empleadores y que recoge la información obtenida en diferentes preguntas de la encuesta:

**Tabla 4. Perfil por competencias del técnico contable, según empleadores**

<b>Competencias técnicas</b>	_ Sistemas operativos contables _ Excel _ Herramientas informáticas _ Dominio del ciclo contable completo _ Actualización en normas
------------------------------	---

	internacionales financieras, contables y de auditoría _ Legislación vigente relacionada
<b>Competencias blandas indispensables Prioridad 1</b>	_ Preocupación por el orden y claridad _ Manejo de la presión _ Orientación a resultados _ Habilidad y pensamiento analítico _ Servicio al cliente interno _ Calidad de trabajo
<b>Otras competencias blandas requeridas Prioridad 2</b>	_ Tolerancia a la presión _ Búsqueda de la información _ Productividad _ Compromiso _ Iniciativa _ Capacidad para aprender _ Adaptabilidad al cambio
<b>Otras competencias blandas requeridas Prioridad 3</b>	_ Trabajo en Equipo _ Perseverancia _ Confianza en sí mismo _ Flexibilidad _ Dinamismo-energía _ Empoderamiento

Fuente: elaboración propia, 2015

## **INFORMACIÓN DE LOS PERFILES DE SALIDA DE LOS ESTUDIANTES, SEGÚN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

A pesar de que en 3 de las 5 empresas encuestadas se manifestó el uso del modelo de competencias para los procesos de reclutamiento y selección de personal, no fue posible encontrar información explícita sobre el desarrollo de competencias blandas en los programas de estudio de técnicos en Contabilidad en las instituciones educativas del Área Metropolitana consideradas en el estudio, a excepción de una entidad.

La información fue obtenida en su mayoría por medio de las páginas web de los centros educativos que brindan la carrera de Técnico en Contabilidad y validada o confirmada vía telefónica o correo electrónico.

Al preguntarles directamente a las personas a cargo de la atención de consultas o servicio al cliente por las competencias a desarrollar durante la carrera, se referían al material que ya se encontraba en la página web; no fue posible por lo tanto obtener información adicional al respecto, a pesar de la insistencia de la investigadora.

Para conocer las propuestas educativas de las diferentes instituciones consideradas en el estudio, se puede revisar el anexo 4.

En resumen, se puede indicar que, a pesar de que en las descripciones o materiales publicitarios de los centros educativos sobre la carrera de Técnico en Contabilidad se habla del desarrollo de competencias; no es un término muy utilizado o ampliamente conocido por todo el personal que labora en ellos brindando información a las personas interesadas en estudiar la carrera.

Asimismo, en los casos en que las competencias son mencionadas o consideradas, se enfocan especialmente en las competencias técnicas; a continuación se detalla un compilado de estas:

**Tabla 5. Perfil de salida por competencias del técnico contable según instituciones educativas**

<b>Competencias técnicas</b>	_Dominio del ciclo contable completo _Manejo de herramientas informáticas o sistemas contables _Conocimiento y aplicación de normas financieras internacionales, contables, de auditoría _Legislación nacional vigente
------------------------------	---

Fuente: elaboración propia, 2015

El cuadro anterior resume las competencias técnicas que las instituciones educativas ofrecen desarrollar a lo largo de la carrera, No obstante, como se puede observar en el anexo 4, no todas mencionan estar preparando a sus estudiantes en todas las anteriores.

En el anexo puede observarse que solamente uno de los centros educativos menciona explícitamente el desarrollo de todas las competencias técnicas contempladas en el perfil aquí sugerido.

Por otro lado, en cuanto a las competencias blandas, a pesar de la importancia que les brindan los empleadores, como se constató en las entrevistas realizadas, no están

contempladas en el material publicitario o programas de estudios publicados de las instituciones consideradas en la investigación, a excepción de una.

Las competencias blandas que esta institución ofrece desarrollar en su plan de estudios son: habilidad para resolver problemas, ética, lealtad, capacidad para tomar decisiones, habilidad para trabajar con personas de otras nacionalidades y habilidad para la comunicación.

Debido a que la investigadora cursa su maestría en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), tuvo acceso a la Dirección de la Facultad de Ciencias Empresariales donde le compartieron que, a ese nivel, se desarrollan destrezas tales como: pensamiento crítico, trabajo en equipo y el liderazgo. No obstante es información que no está a primera mano de quienes buscan datos sobre el programa de estudios, por lo que no se detalla en cuadro del anexo 4.

### **COMPARACIÓN DE LOS PERFILES POR COMPETENCIAS DEL TÉCNICO CONTABLE QUE DEMANDAN LOS EMPLEADORES VRS. EL PERFIL QUE OFERTAN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

En términos de competencias técnicas, si se compara el compilado de los perfiles de salida que ofertan las instituciones educativas del GAM y el perfil demandado por los empleadores, se puede observar que calzan perfectamente. En efecto, lo que buscan los empleadores es precisamente en lo que las instituciones educativas indican, en general, estar preparando a sus estudiantes. A continuación se detalla el perfil por competencias técnicas:

**Tabla 6. Perfil de salida por competencias del técnico contable según instituciones educativas y empleadores**

<b>Competencias técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Dominio del ciclo contable completo</li> <li>_ Manejo de herramientas informáticas o sistemas contables</li> <li>_ Conocimiento y aplicación de normas financieras internacionales, contables, de auditoría</li> <li>_ Legislación nacional vigente</li> </ul>
------------------------------	---

Fuente: elaboración propia, 2015

No obstante, como se mencionó anteriormente, no todas las instituciones educativas mencionan estar desarrollando el perfil completo de competencias que aquí se sugiere. Si se compara el perfil por competencias de cada institución con este compilado, se verá que sólo una de las instituciones cumple al 100% con él. Lo anterior es, claro está, según la información publicada en el material publicitario.

Por otro lado, en cuanto a las competencias blandas, queda un vacío de información; pues a partir de la información que las instituciones brindan al público en general, no se logró conocer las competencias desarrolladas a lo largo de los planes de estudio en todos los centros educativos contemplados en la muestra, con excepción de uno. Lo anterior hace imposible crear un perfil compilado de salida por competencias blandas de los estudiantes de estas instituciones y, por tanto, es imposible la comparación entre ambos perfiles de competencias, como pretendía en un inicio este estudio.

Si bien es cierto, las competencias blandas indicadas por este centro educativo y por la Dirección de la Facultad de la otra institución están relacionadas con las señaladas por los empleadores, no son exactamente las mismas; por lo que se puede indicar que no existe la misma concordancia que sí existe con las competencias técnicas y que el enfoque de cada una de las partes es distinto en este sentido. A continuación se detallan los perfiles encontrados:

**Tabla 7. Perfil por competencias blandas del técnico en contabilidad según empleadores**

<p align="center"><b>Competencias blandas indispensables Prioridad 1</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Preocupación por el orden y claridad</li> <li>_Manejo de la presión</li> <li>_Orientación a resultados</li> <li>_Habilidad y pensamiento analítico</li> <li>_Servicio al cliente interno</li> <li>_Calidad de trabajo</li> </ul>
<p align="center"><b>Otras competencias blandas requeridas Prioridad 2</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Tolerancia a la presión</li> <li>_Búsqueda de la información</li> <li>_Productividad</li> <li>_Compromiso</li> <li>_Iniciativa</li> <li>_Capacidad para aprender</li> <li>_Adaptabilidad al cambio</li> </ul>
<p align="center"><b>Otras competencias blandas requeridas Prioridad 3</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Trabajo en equipo</li> <li>_Perseverancia</li> <li>_Confianza en sí mismo</li> <li>_Flexibilidad</li> <li>_Dinamismo-energía</li> <li>_Empoderamiento</li> </ul>

Fuente: elaboración propia, 2015

**Tabla 8. Perfil por competencias blandas del técnico contable, señaladas en las ofertas académicas de los centros educativos considerados en el estudio**

<b>Centro educativo 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Habilidad para resolver problemas</li> <li>_Ética</li> <li>_Lealtad</li> <li>_Capacidad para tomar decisiones</li> <li>_Habilidad para trabajar con personas de otras nacionalidades</li> <li>_Habilidad para la comunicación</li> </ul>
<b>Centro educativo 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Pensamiento crítico</li> <li>_Trabajo en equipo</li> <li>_Liderazgo</li> </ul>

Fuente: elaboración propia, 2015

Se observa entonces que las competencias “habilidad para resolver problemas” y “pensamiento crítico”, señaladas por los centros educativos pueden estar directamente relacionadas con la competencia “habilidad y pensamiento analítico”, mencionada por los empleadores como indispensable.

Por otro lado, la competencia “trabajo en equipo” es señalada tanto por el centro educativo No. 2, como por los empleadores; aunque en el último caso, no como prioridad 1.

Como es evidente, muchas otras competencias contempladas en el perfil que buscan los empleadores en un técnico contable quedan por fuera en los planes de estudio publicados por las instituciones.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

- A pesar de que como indica la teoría revisada para la presente investigación, los modelos de competencias son más efectivos cuando son propios para una organización específica. Existen algunas competencias genéricas que se comparten a través de las diversas organizaciones para puestos que son bastante similares entre compañías. Se puede observar en el presente estudio que las competencias técnicas definidas para los técnicos en contabilidad, tanto por los empleadores como por las instituciones educativas, son muy similares y permiten establecer un perfil general aplicable en todos los entornos analizados.
- Las competencias técnicas requeridas para ser competitivo como técnico en contabilidad en empresas nacionales ubicadas en el Área Metropolitana del país, son: dominio del ciclo contable completo; manejo de herramientas informáticas o sistemas contables; conocimiento y aplicación de normas financieras internacionales, contables y de auditoría y conocimiento de la legislación nacional relacionada vigente.
- Los perfiles de competencias técnicas que son solicitados por los empleadores nacionales ubicados en el GAM coinciden teóricamente con el perfil compilado de salida por competencias que ofrecen las instituciones educativas del mismo sector; lo que implica que existe una gran ventaja para los estudiantes y graduandos cuando este perfil se cumple y se desarrolla a lo largo de su plan de estudios.
- A pesar de que el perfil de salida por competencias técnicas compilado cumple con el perfil buscado por los empleadores, sólo en una de las instituciones se plantea el perfil completo dentro de su plan de estudios. El resto presenta parte de este, pero no su totalidad. Esta podría ser la razón por la que, según el estudio de Manpower, el 35% de los empleadores menciona que los oferentes no cumplen el perfil técnico.
- En la información publicada sobre los programas de estudio de técnicos en Contabilidad a la que se tuvo acceso en esta investigación, no se denota una fuerte tendencia a considerar las competencias blandas como aspectos críticos a desarrollar en los estudiantes y futuros profesionales de esta rama; lo que es completamente disonante con la postura presentada por los empleadores, donde las competencias blandas son parte fundamental del perfil demandado e, inclusive, integran el proceso de reclutamiento y selección para estas posiciones.
- Las pocas competencias blandas mencionadas en el material publicitario como parte del plan de estudios de uno de los centros educativos, no concuerdan con las señaladas como indispensables por los empleadores; lo que pone en desventaja a los graduandos, quienes por sus propios medios deberán desarrollar estas competencias para ser más competitivos en el mercado laboral.
- La falta de desarrollo de habilidades o competencias blandas puede ser la causante de que los técnicos en Contabilidad no cumplan con las expectativas de los empleadores

y, por ende, les sea más difícil colocarse en el mercado laboral. Existen investigaciones a nivel internacional que demuestran que las competencias blandas juegan un papel trascendental, pues representan más de las 2/3 partes de las razones por las que las personas obtienen, permanecen y crecen en sus puestos de trabajo, sobre las competencias técnicas. Asimismo, el estudio de Manpower (2014) señala que la falta de habilidades blandas constituye el 19% de las razones por las que escasea el talento, según los empleadores.

- Los resultados de esta investigación pueden ser valiosos para los centros educativos, quienes a partir de los perfiles propuestos, pueden revisar sus planes de estudio y complementarlos, en caso de que no contemplen alguno de los criterios aquí señalados. Claro está que el hecho de que los perfiles ocupacionales o la información publicitaria publicada en internet o en otros canales o medios de comunicación no contemplen todas o algunas de las competencias técnicas y blandas sugeridas en este estudio, no implica que el programa de estudios no las contemple y desarrolle.
- Los resultados de este estudio también pueden ser de valor para los estudiantes y profesionales del área técnica contable pues, al presentar una lista de las competencias que los empleadores demandan, puede ser una guía para el desarrollo personal y profesional propio.

## **RECOMENDACIONES**

- Dado que el tiempo y los recursos para realizar la presente investigación fueron limitados, se recomienda replicar la investigación con una muestra representativa de empleadores, de manera tal que sea factible generalizar los resultados obtenidos. Dentro de esta misma línea, se recomienda que la investigación sea realizada por un ente con cierto “poder” o “peso” a nivel nacional, o bien se recompense a las empresas participantes; pues para este estudio se contactó a más de 70 empleadores y sólo se logró obtener una muestra muy pequeña.
- Se considera de gran provecho poder incluir empresas transnacionales en la muestra (también de una manera estadísticamente representativa), de forma tal que sea posible analizar las diferencias existentes entre los perfiles que demanda cada tipo de compañía y de esta manera enriquecer el estudio.
- Debido a la problemática que dicen sufrir los empleadores a la hora de llenar sus vacantes de técnicos contables, sería de gran provecho acercarse a representantes de los centros educativos y tener espacios abiertos de diálogo para alinear los planes de estudio con las necesidades de las empresas y los perfiles que requieren. De esta manera se trabajaría conjuntamente en el desarrollo de profesionales más competitivos y atractivos en el mercado laboral.
- Dado los resultados de esta investigación, se les recomienda a las empresas que utilizan el sistema de gestión por competencias dirigir espacios de capacitación orientados al desarrollo de los modelos competenciales definidos para cada puesto, con el fin de ayudar o acompañar a jóvenes talentosos, que tienen el potencial para

ser altamente competitivos, pero que no han tenido la oportunidad de enfrentarse a espacios formativos de esta índole.

#### Para los centros educativos

- Complementar los planes de estudio con el desarrollo de las competencias blandas requeridas para el desempeño competitivo de los profesionales en su rama de especialización pues, a pesar de que no es un modelo implementado en todas las compañías, si es bastante utilizado en los diversos subsistemas de gestión de personal.
- Incluir más información en el material de acceso público y publicitario sobre las competencias técnicas y blandas que se desarrollan a lo largo de la carrera. De esta manera, quien esté interesado en el proceso formativo, contará con los datos necesarios para tomar una mejor decisión a la hora de elegir su centro de estudios.
- Revisar y ajustar (en caso de considerarlo oportuno) los planes de estudio de los técnicos contables, de manera tal que contemplen todas o al menos las principales competencias señaladas en la presente investigación. Lo anterior es con el fin de asegurar una mejor preparación académica y profesional que garantice graduandos más competitivos y mejor posicionados en el mercado laboral costarricense.
- Acercarse a las cámaras de empresarios para conocer a profundidad las principales falencias u obstáculos que estos visualizan para la inserción de sus estudiantes en el mercado laboral y así reforzar los planes de estudio y métodos de comprobación de aprendizaje, según consideren pertinente.

#### Para los estudiantes y profesionales en la carrera de Técnico Contable

- Buscar espacios, prácticas, ejercicios, etc., que les permitan desarrollar todas las competencias señaladas en el estudio como indispensables o requeridas para ser competitivos en el mercado laboral y tener así mayores posibilidades de éxito en sus carreras profesionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Álvarez-Gayou, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador. Recuperado de: <http://ingemochisonline.com.mx/e->
- Arias, A. y Charpantier, S. (2004). *Diccionario de competencias laborales: la experiencia en el sector bancario público costarricense*. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Alvarado, S. (2011). *Perfil de puestos por competencias de los docentes de primaria del sistema educativo San Lorenzo*. Trabajo final de investigación aplicada sometida a la consideración del Programa de Estudios de Posgrado en Psicología para optar por el grado y título de Maestría Profesional en Psicología del Trabajo y las Organizaciones, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Barrantes, A. (2015). Mitad de empresas están hambrientas de técnicos. *La Nación*. Recuperado de [http://www.nacion.com/nacional/educacion/Mitad-empresas-hambrientas-tecnicos\\_0\\_1481251874.html](http://www.nacion.com/nacional/educacion/Mitad-empresas-hambrientas-tecnicos_0_1481251874.html).
- Barrantes, J. (2006). *Desarrollo del glosario de competencias de Café Britt*. Informe final de pasantía sometida a la consideración del Programa de Estudios de Posgrado en Psicología para optar por el grado y título de Maestría Profesional en Psicología del Trabajo y las Organizaciones, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Bertoglia, P. (2001). *Manual de selección de personal por competencias*. Banco Nacional de Costa Rica; Departamento de Selección, Valoración e Investigación del talento humano, Material Inédito.
- Castro, J. (29 de junio de 2012). Técnicos valen más. *La Republica Net*. Recuperado de [https://www.larepublica.net/app/cms/www/index.php?pk\\_articulo=5328555](https://www.larepublica.net/app/cms/www/index.php?pk_articulo=5328555).
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Segunda Edición. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana
- CINDE (s.f.) Carreras de mayor demanda. Recuperado de <http://www.thetalentplace.cr/carreras-de-mayor-demanda>.

Código de Trabajo de Costa Rica, Ley No. 2 del 27 de Agosto de 1943. Publicado en la Gaceta No. 192 del 29 de Agosto de 1943.

Eco-Finanzas.com (s.f.). Mercado de Trabajo. Recuperado de [http://www.eco-finanzas.com/diccionario/M/MERCADO\\_DE\\_TRABAJO.htm](http://www.eco-finanzas.com/diccionario/M/MERCADO_DE_TRABAJO.htm)

Ernst & Young (1998) Consultores, Manual del Director de Recursos Humanos. Recuperado de <https://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>

Hay Group (1996). *Las competencias: Clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Segunda Edición. España: Editorial Deusto S.A.

Headly P. (2010). *Cuáles son las competencias laborales y disciplinares del profesional en comportamiento organizacional en el mercado laboral costarricense, según los empleadores y expertos*. Investigación Empresarial Aplicada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, San José, Costa Rica.

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

Henriquez A. (2011). *Competencias requeridas de un MBA en Recursos Humanos para aspirar a puestos gerenciales y ejecutivos en el mercado laboral*. Investigación Empresarial Aplicada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, San José, Costa Rica.

H.R. Partners, Consultores en Recursos Humanos y Organización de empresas (2002). **Gestión de Recursos Humanos y Competencias**. Seminario impartido a la Caja Costarricense del Seguro Social, San José, Costa Rica.

Lizano T. y Zúñiga K. (2004). *Diseño para elaborar tres perfiles de puestos desde el Modelo de Competencias Laborales en una Institución Pública Costarricense*. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

Madriz M. (2010). *Actualización del Manual de Puestos por competencias y definición de comportamientos del diccionario de competencias de una empresa de consumo selectivo*. Trabajo final de investigación aplicada sometida a la consideración del Programa de Estudios de Posgrado en Psicología para optar por el grado y título de

Maestría Profesional en Psicología del Trabajo y las Organizaciones, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. Princeton, NY, Estados Unidos: D. Van Nostrand Company, Inc.

Murillo I. (2003). *Diseño de perfiles y procesos de selección por competencias para los puestos de Trabajador (a) Social, Psicólogo (a), Secretario (a) Administrativo de Aldeas SOS de Costa Rica*. Práctica dirigida para optar por el grado de Licenciatura en Psicología, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

Pérez A. (2010). *Cuáles son las competencias esperadas de los profesionales en el área de operaciones y satisfacen los contratados las mismas según empleadores en el mercado laboral costarricense*. Investigación Empresarial Aplicada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, San José, Costa Rica.

Pérez G. (2010). *Cuáles son las competencias generales y disciplinarias que debe tener un profesional graduado en Mercadeo para desarrollarse exitosamente en una pyme, en el mercado laboral costarricense, según los empleadores y expertos*. Investigación Empresarial Aplicada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, San José, Costa Rica.

Ramos A. (2010). *Cuáles son las competencias requeridas que debe tener un profesional en Finanzas para lograr el perfil adecuado por el mercado costarricense, según los empleadores y expertos*. Investigación Empresarial Aplicada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, San José, Costa Rica.

Rivas E. (2005). *Consideraciones sobre el desempeño por competencias a nivel del núcleo sector comercio y servicios del Instituto Nacional de Aprendizaje*. Investigación Empresarial Aplicada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, San José, Costa Rica.

Rivera, D. (1999). *Evaluación del Desempeño por Competencias Laborales*. Tesis para optar por el grado de Máster en Administración de Negocios, con énfasis en Recursos Humanos, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

Rodríguez, S. y Salazar R. (2007). *Perfiles de puesto por competencias: Empresa GBNet Costa Rica y GBNet Regional*. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

- Salas, D.L. (25 de agosto de 2013). Creciente demanda de técnicos reta a la academia. *El Financiero*. Recuperado de [http://www.elfinancierocr.com/tecnologia/Tecnicos-demanda-oferta\\_0\\_359964030.html](http://www.elfinancierocr.com/tecnologia/Tecnicos-demanda-oferta_0_359964030.html).
- Salazar A. (2010). *Cuáles son las competencias más buscadas por los empleadores del sector bancario nacional dentro del perfil de un profesional en Finanzas*. Investigación Empresarial Aplicada, Universidad Latinoamericana de Ciencia 0079 Tecnología, San José, Costa Rica.
- Suarez L. (2011). *Cuáles son las competencias que desde la expectativa de una empresa contratante debe poseer un MBA en el ámbito de servicio al cliente en el área de call center*. Investigación Empresarial Aplicada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, San José, Costa Rica.
- Villalobos A. (2010). *Cuáles son las competencias laborales y disciplinares del profesional requeridas para el profesional en Recursos Humanos en el mercado laboral costarricense, según expertos y empleadores, tanto de empresas públicas como privadas*. Investigación Empresarial Aplicada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, San José, Costa Rica.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### GUÍA DE ENTREVISTA

**Introducción:** Reciba un cordial saludo de mi parte. Mi nombre es Ana Marcela Quesada Flores y soy estudiante avanzada de la Maestría en Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos en la ULACIT. Me encuentro realizando una investigación sobre el perfil de competencias que buscan los empleadores para los puestos de técnico en Contabilidad en su representada vrs. el perfil de salida por competencias que ofrecen las principales instituciones educativas del Gran Área Metropolitana. Su opinión será de relevancia para la definición de este perfil competencial, por lo que le agradezco contestar las siguientes preguntas:

#### 1. Datos personales

Profesión: \_\_\_\_\_

Último grado académico obtenido: \_\_\_\_\_

Nombre del puesto que desempeña actualmente: \_\_\_\_\_

Tiempo que lleva desempeñando ese puesto: \_\_\_\_\_

Años de experiencia laboral en puestos relacionados con la contratación de técnicos contables: \_\_\_\_\_

Giro de negocio de la empresa para la que labora actualmente: \_\_\_\_\_

¿La empresa para la que labora actualmente es nacional o multinacional? \_\_\_\_\_

Cantidad de empleados de la empresa para la que labora: \_\_\_\_\_

Cantidad de plazas para personal técnico en Contabilidad en la empresa que labora: \_\_\_\_\_

Máxima cantidad de plazas para personal técnico en Contabilidad, que ha manejado en otras empresas: \_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles considera usted que son las principales dificultades que enfrenta el graduado en técnico en Contabilidad a la hora de insertarse al mercado laboral?
3. ¿Cuáles considera usted que son las principales dificultades o retos que enfrentan los técnicos en Contabilidad para ser competitivos en sus puestos de trabajo?
4. Partiendo de que las competencias de conocimiento son aquellas relacionadas con el conocimiento técnico y académico necesario para el desarrollo de una tarea o labor, ¿cuáles competencias de conocimiento requiere un técnico en Contabilidad para ser competitivo en su organización?
5. Las competencias de habilidad son aquellas que tienen que ver con la destreza de una persona para realizar una tarea. Generalmente se adquieren mediante entrenamiento y experiencia. Las competencias de actitud corresponden a la actitud de un individuo para llevar a cabo una labor y están relacionadas con la voluntad, la motivación, los deseos, los gustos y los valores

personales. Partiendo de esta información, califique las siguientes competencias en la escala de 1 a 5 (donde 5 es el máximo nivel de importancia y 1 el mínimo nivel de importancia); según usted considere sean relevantes para que un técnico en Contabilidad logre ser competitivo en su puesto de trabajo. El siguiente listado es tomado del Diccionario de competencias de Martha Alles, y está compuesto por las competencias que ella clasifica como genéricas para cualquier puesto y competencias para puestos iniciales dentro de una organización.

Nombre y definición de la competencia	Puntaje
<p><b>Adaptabilidad al cambio:</b> es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia con la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas rápida y adecuadamente. Implica conducir a su grupo en función de la correcta comprensión de los escenarios cambiantes dentro de las políticas de la organización.</p>	
<p><b>Autocontrol:</b> dominio de sí mismo. Es la capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.</p>	
<p><b>Búsqueda de información:</b> es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre las cosas, los hechos o las personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo requerido en el puesto. Puede implicar el análisis profundo o el pedido de una información concreta, la resolución de discrepancias haciendo una serie de preguntas o la búsqueda de información variada sin un objetivo concreto, una información que quizás sea útil en el futuro.</p>	
<p><b>Calidad del trabajo:</b> excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el de los clientes y otros involucrados. Poseer buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir el conocimiento profesional y la <i>expertise</i>. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente el interés de aprender.</p>	
<p><b>Capacidad para aprender:</b> está asociada a la asimilación de nueva información y su eficaz aplicación. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas</p>	
<p><b>Compromiso:</b> sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como los profesionales.</p>	

<p><b>Conciencia organizacional:</b> reconocer los atributos y las modificaciones de la organización. Es la capacidad para comprender e interpretar las relaciones de poder en la propia empresa o en otras organizaciones, clientes, proveedores, etc. Ello implica la capacidad de identificar tanto a aquellas personas que toman las decisiones como a las que pueden influir sobre las anteriores; asimismo, significa ser capaz de prever la forma en que los acontecimientos o las situaciones afectarán a las personas y grupos de la organización.</p>	
<p><b>Confianza en sí mismo:</b> es el convencimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema. Esto incluye abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en las propias posibilidades, decisiones o puntos de vista, dentro de su nivel/áreas de incumbencia.</p>	
<p><b>Desarrollo de las personas:</b> ayudar a que las personas crezcan intelectual y moralmente. Implica un esfuerzo constante para mejorar la formación y el desarrollo de los demás a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la organización. No es simplemente enviar a las personas a que hagan cursos sino un esfuerzo por desarrollar a los demás.</p>	
<p><b>Desarrollo de relaciones:</b> consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contactos con distintas personas.</p>	
<p><b>Dinamismo-energía:</b> se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.</p>	
<p><b>Empoderamiento:</b> dar poder al equipo de trabajo potenciándolo. Hace referencia a fijar claramente objetivos de desempeño con las responsabilidades personales correspondientes. Proporciona dirección y define responsabilidades. Aprovecha claramente la diversidad (heterogeneidad) de los miembros del equipo para lograr un valor añadido superior en el negocio. Combina adecuadamente situación, persona y tiempo. Adecuada integración en el equipo de trabajo. Comparte las consecuencias de los resultados con todos los involucrados. Emprende acciones eficaces para mejorar el talento y las capacidades de los demás.</p>	
<p><b>Flexibilidad:</b> disposición para adaptarse fácilmente. Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera, y promover los cambios de la propia organización o responsabilidades de su cargo.</p>	
<p><b>Fortaleza:</b> implica el obrar en el punto medio en cualquier situación, entendiendo por punto medio una actitud permanente de vencer el temor y huir de la temeridad. No se trata de alardes de fuerza física o de otro tipo, por el contrario se relaciona con valores como la prudencia y la sensatez para tomar el punto medio de las distintas circunstancias sin caer en la tentación de actuar como todopoderoso o, por el contrario, como timorato.</p>	

<p><b>Habilidad analítica:</b> esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un candidato organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.</p>	
<p><b>Impacto e Influencia:</b> implica la intención de persuadir, convencer, influir o impresionar a los demás para que contribuyan a alcanzar sus propios objetivos. Está basado en el deseo de causar un efecto específico, una impresión determinada, cuando se persigue un objetivo.</p>	
<p><b>Iniciativa:</b> hace referencia a la actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Es la predisposición a actuar de forma proactiva y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no sólo de palabras. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.</p>	
<p><b>Innovación:</b> es la capacidad para modificar las cosas incluso partiendo de formas o situaciones no pensadas con anterioridad. Implica idear soluciones nuevas y diferentes ante problemas o situaciones requeridos por el propio puesto, la organización, los clientes o el segmento de la economía donde actúe.</p>	
<p><b>Justicia:</b> actitud permanente de dar a cada uno lo que le corresponde en los negocios, en la relación con clientes y proveedores, en el manejo del personal; velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. Implica pensar, sentir y obrar de este modo en todo momento, en cualquier circunstancia, aunque fuese más cómodo no hacerlo.</p>	
<p><b>Liderazgo:</b> es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando la opiniones de los otros.</p>	
<p><b>Modalidades de contacto:</b> es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegurar una comunicación clara. Alienta a otros a compartir información. Habla por todos y valora las contribuciones de los demás.</p>	
<p><b>Orientación a resultados:</b> es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados. Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.</p>	
<p><b>Orientación al cliente:</b> implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los clientes de los propios clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como el personal ajeno a la organización. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad.</p>	

<p><b>Pensamiento analítico:</b> es la capacidad para entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones paso a paso. Incluye la capacidad para organizar sistemáticamente las partes de un problema o situación, realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos y establecer prioridades racionales. También incluye el entendimiento de las secuencias temporales y las relaciones causa-efecto de las acciones.</p>	
<p><b>Pensamiento conceptual:</b> es la habilidad para identificar vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas y construir conceptos o modelos; asimismo, para identificar los puntos clave de las situaciones complejas. Incluye la utilización de razonamiento creativo inductivo o conceptual.</p>	
<p><b>Perseverancia:</b> firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos. Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo. No hace referencia al conformismo; al contrario, alude a la fuerza interior para insistir, repetir una acción, mantener una conducta tendiente a lograr cualquier objetivo propuesto, tanto personal como de la organización.</p>	
<p><b>Preocupación por el orden y la claridad:</b> es la habilidad para identificar vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas y construir conceptos o modelos; asimismo, para identificar los puntos clave de las situaciones complejas. Incluye la utilización de razonamiento creativo inductivo o conceptual.</p>	
<p><b>Productividad:</b> habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.</p>	
<p><b>Prudencia:</b> sensatez y moderación en todos los actos, en la aplicación de normas y políticas de la organización sabiendo discernir lo bueno y lo malo para la empresa, para el personal y para sí mismo. Implica también que piensa y actúa con sentido común. Ambas características, sensatez y moderación y sentido común, aplicadas en todos los actos, en todo momento, en todos los aspectos de la vida.</p>	
<p><b>Sencillez:</b> es la capacidad de expresarse sin dobleces ni engaños, diciendo siempre la verdad y lo que siente. Generar confianza en superiores, supervisados y compañeros de trabajo. La sencillez es reconocida por otras personas con las que se interactúa, por ejemplo los proveedores o los clientes. Buscar nuevos y mejores caminos para hacer las cosas evitando las soluciones burocráticas.</p>	
<p><b>Temple:</b> serenidad y dominio en todas las circunstancias. Implica otras competencias como prudencia y fortaleza. Es la capacidad para justificar o explicar los problemas surgidos, los fracasos o los acontecimientos negativos. Implica seguir adelante en medio de circunstancias adversas, no para llevar a la empresa a un choque o fracaso seguro sino para resistir tempestades y llegar a buen puerto.</p>	
<p><b>Tolerancia a la presión:</b> se trata de la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.</p>	
<p><b>Trabajo en equipo:</b> es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés personal. Supone facilidad para la relación interpersonal y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo.</p>	

6. ¿Existe alguna otra competencia blanda que no se haya mencionado anteriormente y que usted considere relevante para que un técnico en Contabilidad logre ser competitivo en su puesto de trabajo?
7. ¿Cuáles competencias considera usted son las más buscadas por los empleadores en la contratación de técnicos contables?
8. ¿Cómo considera el grado de adecuación de las competencias desarrolladas a través de los programas de formación que se ofrecen actualmente en el país para los técnicos en Contabilidad y las competencias requeridas en los puestos de trabajo dentro del mercado laboral costarricense? ¿Ha visto alguna diferencia significativa entre los graduados de colegios técnicos y los de instituciones universitarias o para-universitarias?
9. ¿Utiliza su organización el modelo de competencias para la contratación de técnicos contables?

¡Muchas gracias por su tiempo y dedicación!

## Anexo 2

**Cuadro resumen de respuestas de empleadores encuestados**

<p><b>Principales dificultades del graduado al insertarse al mercado laboral</b></p>	<p>Que por lo general no cuentan con la experiencia que se requiere para el puesto.</p>	<p>Es un área que actualmente hay mucha demanda, no deberían tener dificultades para conseguir empleo.</p>	<p>-El salario - Expectativas salariales muy altas, a pesar de su poca experiencia o especialización. -Falta de conocimiento en Exactus.</p>	<p>Conocimiento ofimática, actualización normas NIIF</p>	<p>Falta formación ética y principios morales pues en el puesto es fácil el abuso.</p>
<p><b>Principales dificultades o retos que enfrenta el técnico en Contabilidad para ser competitivo en el mercado laboral</b></p>	<p>El seguir preparándose académicamente, por lo general, muchos de ellos se conforman con tener un técnico y no se actualizan</p>	<p>Tienen que seguir capacitándose, el ser técnico los limita en su desarrollo.</p>	<p>Sistemas de información, plataformas. No tienen mucha experiencia. Por lo general tienen experiencia en una etapa del ciclo, pero no en todo el ciclo contable.</p>	<p>Un técnico se queda corto, deben seguir estudiando y especializarse</p>	<p>Falta formarlos en el uso de tecnología y paquetes informáticos contables, además hemos tenido casos en que pierden el examen de incorporación al colegio respectivo.</p>
<p><b>Principales competencias técnicas requeridas para ser competitivo</b></p>	<p>Contar con un buen nivel de Excel y Exactus en los niveles que se relacionan directamente a su puesto de trabajo y mínimo tener culminado el Técnico que podría ser de colegio Técnico.</p>	<p>Nuestra experiencia es que en general salen deficientes en pensamiento crítico. Cuando los evaluamos ahí es donde presentan más desafíos.</p>	<p>Ciclo contable completo, plataformas de información. Uso de herramientas de Excel. No les hace mucha gracia cuando tienen que salir de oficina a hacer trabajo de campo.</p>	<p>Normas internacionales y legislación relacionada</p>	<p>Habilidad numérica</p>
<p><b>Otra competencia blanda relevante para ser competitivo,</b></p>	<p>Capacidad de decisión</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>NA</p>	<p>Sentido común</p>

además de las mencionadas en la matriz					
<b>Competencias más buscadas por los empleadores en un técnico en Contabilidad</b>	Capacidad de organización, comunicación efectiva, enfoque en la calidad, manejo de presión, orientado a los resultados, pensamiento analítico	Que realmente entiendan de contabilidad.	Capacidad analítica, orden, organización, bajo presión, servicio al cliente interno, orientación a resultados	Habilidad analítica, trabajo en equipo, orientación resultados, innovación, servicio al cliente	Es directamente proporcional; las calificaciones obtenidas a través del plan de estudios a su desempeño en la etapa laboral.
<b>Grado de adecuación de las competencias desarrolladas en las instituciones educativas y las requeridas en los puestos de trabajo</b>	Depende de la institución pero actualmente existen instituciones para-universitarios que tienen cursos de muy poca duración y las personas creen que salen con el conocimiento porque les dan un título y esto no es del todo real	En general son buenos	Sí, porque adquieren el conocimiento básico para poder trabajar. Les falta más práctica. Colegios técnicos tiene más práctica y la posibilidad de quedarse trabajando en la compañía en la que realizan su práctica profesional.	No	SI hemos notado que los centros de formación de universidades privadas nos presentan profesionales más agresivos, dinámicos, mejor actualizados con las normativas nacionales e internacionales (NIIS-NIIF-NIAS)
<b>¿Utiliza su organización el modelo de competencias para la contratación de técnicos contables?</b>	Sí contamos con diccionario propio de competencias	No	No. Se utilizan pruebas técnicas y la valoración de experiencias.	La importancia es que, desde la contratación, la persona traiga las habilidades y conductas que se ajusten a las funciones y al entorno para que sea más productivo	Sí

### Anexo 3

Puntaje obtenido por cada competencia, en una escala del 1 al 4, donde 1 es considerado como irrelevante, 2 deseable, 3 necesaria y 4 indispensable, para ser un técnico contable competitivo en el mercado laboral, desde la perspectiva de los empleadores.

Nombre de la competencia	Puntos					Suma	Moda
Desarrollo de las personas	2	1	1	1	4	9	1
Sencillez	1	2	2	3	2	10	2
Liderazgo	2	1	3	2	3	11	2
Conciencia organizacional	2	2	2	2	4	12	2
Modalidades de contacto	2	2	2	3	3	12	2
Pensamiento conceptual	3	1	2	2	4	12	2
Temple	2	2	2	2	4	12	2
Impacto e Influencia	3	2	2	2	4	13	2
Innovación	2	2	3	3	3	13	3
Justicia	3	3	2	2	3	13	3
Orientación al cliente	1	3	3	3	3	13	3
Desarrollo de relaciones	3	2	3	2	4	14	3
Empoderamiento	3	1	3	3	4	14	3
Fortaleza	2	2	3	3	4	14	2
Adaptabilidad al cambio	3	3	3	3	3	15	3
Autocontrol	4	2	2	3	4	15	4
Prudencia	2	4	2	3	4	15	2
Capacidad para aprender	3	3	3	3	4	16	3
Dinamismo-energía	3	2	4	3	4	16	3
Flexibilidad	3	4	4	2	3	16	3
Confianza en sí mismo	2	4	4	3	4	17	4
Iniciativa	3	3	4	3	4	17	3
Perseverancia	4	2	3	4	4	17	4
Compromiso	4	3	4	3	4	18	4
Productividad	4	4	3	3	4	18	4
Trabajo en equipo	2	4	4	4	4	18	4
Búsqueda de información	4	4	4	3	4	19	4
Tolerancia a la presión	3	4	4	4	4	19	4
Calidad del trabajo	4	4	4	4	4	20	4
Habilidad analítica	4	4	4	4	4	20	4
Orientación a resultados	4	4	4	4	4	20	4
Pensamiento analítico	4	4	4	4	4	20	4
Preocupación por el orden y la claridad	4	4	4	4	4	20	4

## Anexo 4

Cuadro resumen de la información recolectada sobre el perfil de salida de los técnicos contables ofertados por las principales instituciones educativas del GAM

INSTITUCIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PERFIL OCUPACIONAL	FUNCIONES QUE PODRÁ REALIZAR
<p><b>UNIVERSIDAD CATÓLICA</b> <a href="http://www.ucatolica.ac.cr/">www.ucatolica.ac.cr/</a></p>		<p>Capacitar al estudiante para que maneje las labores más usuales de Contabilidad y sirva así de apoyo al Jefe de Contabilidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dominar los conceptos básicos de la Contabilidad, la confección de asientos para registrar las transacciones más comunes.</li> <li>2. Confeccionar asientos de ajuste.</li> <li>3. Confeccionar asientos de cierre.</li> <li>4. Preparar Balance General y Estado de Resultados.</li> <li>5. Manejar la Hoja de Trabajo.</li> </ol>	<p>Auxiliar al Jefe de Contabilidad en labores contables específicas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confeccionar asientos de ajuste por depreciación.</li> <li>2. Mantener actualizado el Auxiliar de Activos Fijos.</li> <li>3. Verificar que los auxiliares de Cuentas a Cobrar.</li> <li>4. Confeccionar asientos de ajuste por Gastos Acumulados.</li> <li>5. Gastos Diferidos y otros.</li> <li>6. Tomas físicas de inventario.</li> <li>7. Posteo de las tarjetas de reloj marcador.</li> <li>8. Confeccionar Planillas semanales y quincenales.</li> <li>9. Verificar que los auxiliares de Cuentas a Cobrar.</li> <li>10. Cuentas a Pagar.</li> <li>11. Bancos y Activos Fijos coincidan contra el saldo de la Contabilidad a la misma fecha de corte.</li> </ol>
<p><b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA INTERNACIONAL</b> <a href="mailto:info@politecnico.cr">info@politecnico.cr</a> y 2560-5007</p>		<p>Desarrollar las competencias necesarias para que el estudiante pueda aplicar los conceptos y elementos contables en el registro y resumen de las operaciones mercantiles de un negocio, con el fin de interpretar sus resultados basados en las normas internacionales de información financiera para la pequeña, mediana y gran empresa.</p>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transacciones en un ciclo contable.</li> <li>2. Preparación de estados financieros con base en las normas internacionales de información financiera.</li> <li>3. Administrar y manejar inventarios.</li> <li>4. Realizar trámites de índole financiero por medio del conocimiento de la legislación comercial vigente.</li> </ol>

<p style="text-align: center;"><b>ULACIT</b>  <a href="http://www.ulacit.ac.cr/">www.ulacit.ac.cr/</a>  <a href="mailto:info@ulacit.ac.cr">info@ulacit.ac.cr</a></p>	<p>El Técnico en Asistencia Contable es un programa para formar personal capacitado para el apoyo en la ejecución del proceso contable de una empresa (privada o pública), de pequeño o mediano nivel, de manera que posteriormente pueda emprender o complementar estudios superiores en este campo por medio de un diplomado o bachillerato en Contaduría. El estudiante recibe una serie de cursos que han sido seleccionados cuidadosamente y que le permitirán desempeñar sus labores con criterios de eficacia y eficiencia, de manera que pueda incorporarse al mercado laboral en un tiempo relativamente corto.</p>			<p>Asistente Contable</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confeccionar asientos contables.</li> <li>2. Preparar la información para los estados financieros.</li> <li>3. Apoyar el proceso de formulación de los procesos contables.</li> <li>4. Dar seguimiento a las partidas contables.</li> <li>5. Encargarse de la confección y revisión de planillas en departamentos de recursos humanos.</li> <li>6. Recopilar toda la documentación contable de la empresa.</li> <li>7. Brindar apoyo logístico en el proceso de toma de decisiones en el departamento contable.</li> </ol>
--	--	--	--	---------------------------	--

<p><b>BOSTON COLEGIO UNIVERSITARIO</b> <a href="http://www.boston.ac.cr/">www.boston.ac.cr/</a></p>	<p>El estudiante llegará a dominar los conocimientos que le permitan registrar correctamente las cuentas de la empresa y su adecuada presentación con propósitos administrativos y de toma de decisiones. Los conocimientos de informática y el manejo de paquetes de cómputo aplicados a la Contabilidad le permitirán emplear herramientas tecnológicas en el ejercicio de su profesión.</p>	<p>Brindar al estudiante los conocimientos contables, para que brinde soporte y asistencia en las diversas actividades comerciales de las empresas y ser capaz de registrar y presentar información financiera de las mismas.</p>		<p>El graduado de esta carrera podrá trabajar en empresas comerciales, de servicios o de manufactura; en instituciones públicas y privadas, asociaciones solidaristas, cooperativas, etc. Su capacidad de análisis financiera le permite ofrecer apoyo para la adecuada toma de decisiones; podrá evaluar proyectos productivos, y preparar presupuestos de gastos e inversiones al corto, mediano y largo plazo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar estados financieros de las empresas comerciales.</li> <li>2. Reconocer los elementos contables que integran las transacciones.</li> <li>3. Calcular diversos cambios del dinero a través del tiempo.</li> <li>4. Utilizar fórmulas financieras para la obtención de intereses.</li> <li>5. Presentar en forma adecuada los formularios y en las fechas e impuestos que afectan las operaciones de las entidades.</li> <li>6. Recomendar a la administración, técnicas y procedimientos con.</li> <li>7. Comunicarse y brindar una adecuada atención a los clientes.</li> </ol>
<p><b>UAM</b> <a href="http://www.uam.ac.cr">www.uam.ac.cr</a></p>		<p>El objetivo del programa de Técnico en Contabilidad es formar a una persona con las habilidades, destrezas, estructuras de pensamiento y valores que requiere el oficio contable. Que domine y aplique los conocimientos y herramientas contables para empresas nacionales e internacionales, es hábil en el manejo de software contable, así como diestro en la aplicación de la legislación tributaria costarricense, con facilidad de expresión en un segundo idioma.</p>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretar adecuadamente los Estados Financieros de las empresas con plataforma Nics Pymes.</li> <li>2. Detectar fallas en el control de inventarios o distribución de espacios en bodegas.</li> <li>3. Preparar estados financieros y utilizar las normas de contabilidad.</li> <li>4. Conocer y operar software contable.</li> <li>5. Sostener conversación técnica contable.</li> <li>6. Preparar información a la Dirección General de Tributación.</li> <li>7. Llevar control de costos específicos.</li> <li>8. Preparar informes con el uso de procesador de texto u hoja electrónica Excel.</li> <li>9. Colaborar en la elaboración de trabajo de campo en auditorías externas.</li> <li>10. Colaborar en el proceso contable.</li> <li>11. Colaborar en el proceso presupuestario y control estadístico de la empresa.</li> </ol>

<p><b>FIDELITAS</b> <a href="http://www.ufidelitas.ac.cr">www.ufidelitas.ac.cr</a></p>		<p>Desarrollar las competencias técnicas necesarias para que el estudiante aplique los elementos y conceptos contables de negocios, basado en las Normas Internacionales de Información Financiera para la grande, pequeña y mediana empresa.</p>		<p>Los Técnicos en Contabilidad Fidélitas son profesionales que aplican elementos y conceptos contables de negocios basados en las Normas Internacionales de información financiera para la grande, pequeña y mediana empresa, cuentan con destrezas para la realización de transacciones contables de un ciclo contable y preparación de estados financieros.</p>	<p>1. Realización de las transacciones contables de un ciclo contable. 2. Preparación de los estados financieros con base a las normas internacionales de información financiera.</p>
<p><b>AMERICAN BUSINESS ACADEMY</b> <a href="http://www.aba.ac.cr">www.aba.ac.cr</a></p>		<p>1. Brindar a la sociedad costarricense graduandos que además de la preparación académica obtenida durante el desarrollo de la carrera, adquieran habilidades específicas en el campo de la organización y administración del departamento de contabilidad, desempeñando con habilidad y destreza las labores asignadas, tanto en la empresa pública como privada. Estar permanentemente actualizado en cuanto a los avances y tendencias del pensamiento contable-tecnológico, económico, educativo, ético, cultural y social. 2. Preparar al graduado sobre los principios y valores democráticos de equidad, respeto por las diferencias de género, ideología, etnia,</p>	<p>1. Al terminar la carrera el estudiante o la estudiante de Contabilidad habrá obtenido la capacidad de dirigir un departamento de contabilidad. Empleando principios éticos, morales y de orden, como fundamento para el desempeño de su labor. 2. Aplicará las destrezas y técnicas básicas adquiridas sobre los diferentes Sistemas Informáticos y Sistemas Contables. 3. El graduado (a), podrá aplicar los principios fundamentales que regulan la contabilidad tanto a nivel nacional como internacional. 4. Utilizará los conocimientos y recursos aprendidos de otras disciplinas del saber, como son: Economía, Estadística, Derecho, Administración, Finanzas, Matemática Financiera, Ética, entre otros.</p>	<p>Habilidad para resolver problemas, ética, lealtad, capacidad para tomar decisiones, conocimientos de sistemas de información, dominio de una lengua extranjera, habilidad para trabajar con personas de otras nacionalidades, habilidad para la comunicación y capacitación permanente.</p>	<p>1. Registro de operaciones y obtención de informes o Estados Económico-Financieros de acuerdo a la normativa vigente. 2. Análisis e interpretación de la posición Económica Financiera de la entidad. 3. Asesorar a la alta gerencia en materia laboral. 4. Confeccionará estudios de Factibilidad. 5. Manejo de Sistemas Contables Financieros e Industriales. 6. Conocimientos a nivel de Operativo y Económico. 7. Toma de decisiones en el ámbito contable y administrativo. 8. Aplicar las Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera, Normas Internacionales de Auditoría y los pronunciamientos de los Colegios Profesionales que rigen la profesión contable y demás leyes del país.</p>

		nacionalidad, preferencias sexuales, la ecología y la aceptación de los seres humanos para desarrollar una actitud que les permita ser emprendedores y desarrollar sus propias empresas.			
--	--	--	--	--	--

Fuente: páginas web de los centros educativos.

Nota: La información aquí expuesta es tomada de manera textual de los sitios de internet especificados en el cuadro.