

¿Cuáles son las necesidades actuales y futuras del Recurso Humano que requieren las empresas en el país para cumplir con sus demandas?

Universidad de Ciencia y Tecnología
San José, Costa Rica, Marzo 2015
Marcela Segura¹

RESUMEN: Actualmente, las empresas han cambiando la forma en la cual realizan sus negocios, los cambios acelerados, los llevan a plantear estrategias diferentes, por lo tanto, la clave para el éxito de sus negocios radica en un alto porcentaje en las personas. A raíz de lo anterior, cada día existe una guerra por atraer el mejor talento a las empresas, sin embargo, durante este proceso sale a la luz lo difícil que es obtener el personal idóneo. Esta investigación, pretende dar a conocer cuáles son aquellas posiciones difíciles de encontrar en el mercado, cuál es el perfil que buscan las empresas en Costa Rica y cuáles son las habilidades técnicas y blandas que carecen los profesionales; asimismo, que es necesario para mantenerse competitivamente en el mercado.

PALABRAS CLAVE: Competencias técnicas, competitividad, habilidades blandas, perfil, posiciones claves.

ABSTRACT: Currently, companies are changing the way they do business, the quick changes, are take them to propose different strategies, where the key factor to business success are the people . Following this, every day there is a war to attract the best talent to companies, however, during this process can be known how difficult it is to get the right people. This research aims to show what those positions that are hard to find in the market, and what is the profile that companies are seeking in Costa Rica, as well as

¹ Licenciada en Psicología. Opta por la Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Latinoamericana de la Ciencia y la Tecnología. Email: msegurao433@ulacit.ed.cr

the technical and soft skills that are lacking and are needed to stay competitive on the market.

KEYWORDS: Competitiveness, key positions, profile, soft skills, technical skills.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas a nivel mundial enfrentan numerosos retos en cuanto a la búsqueda del talento humano, los procesos tan acelerados y los cambios constantes experimentados diariamente, llevan a la tarea de replantear lo que realmente se necesita para cumplir con las demandas actuales.

Debido a que no solo los procesos cambian la forma de realizar los negocios, se están viendo influidos por los cambios tanto a nivel tecnológico, por la globalización, la inestabilidad en las economías, las transiciones generacionales y las preferencias de las personas, definitivamente están marcando una nueva era en la forma como realizan los negocios las empresas.

Cualquier empresa a nivel mundial, para estar preparada para competir en el mercado debe poder visualizar cualquier necesidad de sus clientes, responder de una forma rápida y efectiva a cualquier cambio, tomar en cuenta las oportunidades y amenazas a las que se pueda enfrentar; en tal caso, dos conceptos son claves, uno tiene que ver con la innovación, entendida como lo señala Yamakawa & Ostos (2011), “como la implementación de nuevos procesos, nuevos productos y nuevos enfoques de administración para incrementar la eficiencia (mejoramiento de la calidad, reducción del costo de producción) y la efectividad (mayor segmento de mercado, mejora de la satisfacción de los clientes) en la empresa” (p. 97)

El segundo concepto clave, es la estrategia que se plantean y llevan a cabo las compañías; como lo señalan Heizery & Render (2007), “la estrategia es el plan diseñado por la organización para alcanzar su meta y ayudar a la organización a alcanzar la meta global” (p. 35); si se suman estas definiciones, se debe entender que es necesario que las organizaciones, por medio de una estrategia de innovación, puedan leer y anticipar los cambios que se aproximan, especialmente en materia de talento humano.

Esta estrategia de desarrollo y creación de talento humano debe ser un cambio que debe gestarse hoy mismo, como se señala en el artículo publicado por El Financiero (2014): “ampliar las bases del capital humano de calidad es el principal reto que tiene América Latina para fomentar el emprendimiento dinámico”; más adelante se plantea “[...] si no existen más emprendedores potentes, con vocación y capacidad

para crear y hacer crecer a las nuevas empresas no se va a producir un boom del emprendimiento en la región”.

El reto, desde este punto de vista, consiste en lograr cómo las empresas desarrollen e inviertan en su personal, pero este es un proceso que no se puede realizar a ciegas, es necesario, que las mismas, en conjunto, con las instituciones educativas, y con el gobierno, puedan identificar cuáles son esas necesidades, tanto a nivel profesional, técnico y de habilidades blandas. Esto con el fin de poder influenciar no solo el sistema, sino a las nuevas generaciones, las cuales se están incorporando al mercado laboral y en última instancia tienen la tarea, no solo de aportar a una compañía, sino de llevar a su país a ser competitivo a nivel global.

ANTECEDENTES

El problema de la escasez de talento, no es algo nuevo, por el contrario, a raíz de los cambios que se experimentan a nivel global, es que se han realizado bastos estudios sobre el tema, las preocupaciones varían según el país, al igual que las necesidades. Por esta razón, todos estos factores son temas que cada año arrojan resultados diferentes para cada uno de los países.

Ahora bien, en un estudio realizado por Manpower en el 2013, en las Américas, se muestra como a nivel mundial “casi el 35% de casi 38.000 empresas encuestadas afirmó que ha tenido dificultades para cubrir sus plazas vacantes y lo atribuye a la falta de talento disponible” (p. 3).

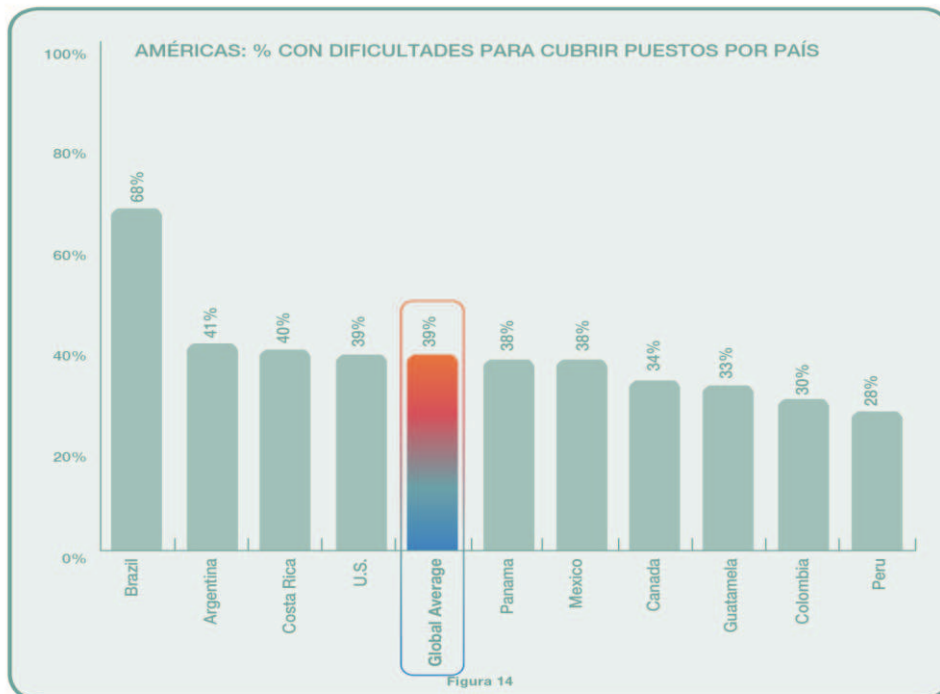
Se destacó, además, que en América Latina las posiciones con mayor dificultad para cubrir son los puestos técnicos. Otro punto relevante es “la falta de candidatos con competencias técnicas como calificación profesional y trabajadores de oficio calificados” (p. 4). En la figura #1, se muestran los desafíos de reclutamiento causados por la escasez de talento. Costa Rica dentro de estos países ocupa la tercera posición (ver figura #2).

Figura #1



Fuente: Manpower, Encuesta Escasez de Talento, 2013.

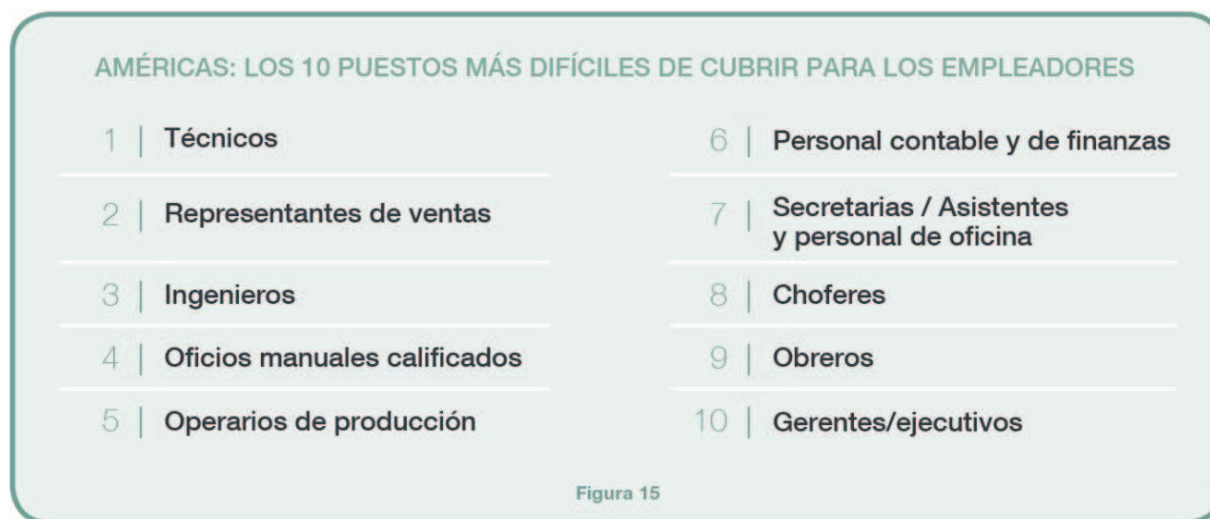
Figura #2



Fuente: Manpower, Encuesta Escasez de Talento, 2013.

Esta encuesta arroja un dato importante, con respecto a las plazas más difíciles de contratar; pues, en el año 2012 las plazas de ingenieros se encontraban ocupando el primer lugar, sin embargo, para el 2014 fue desplazado por los puestos técnicos (ver Figura #3).

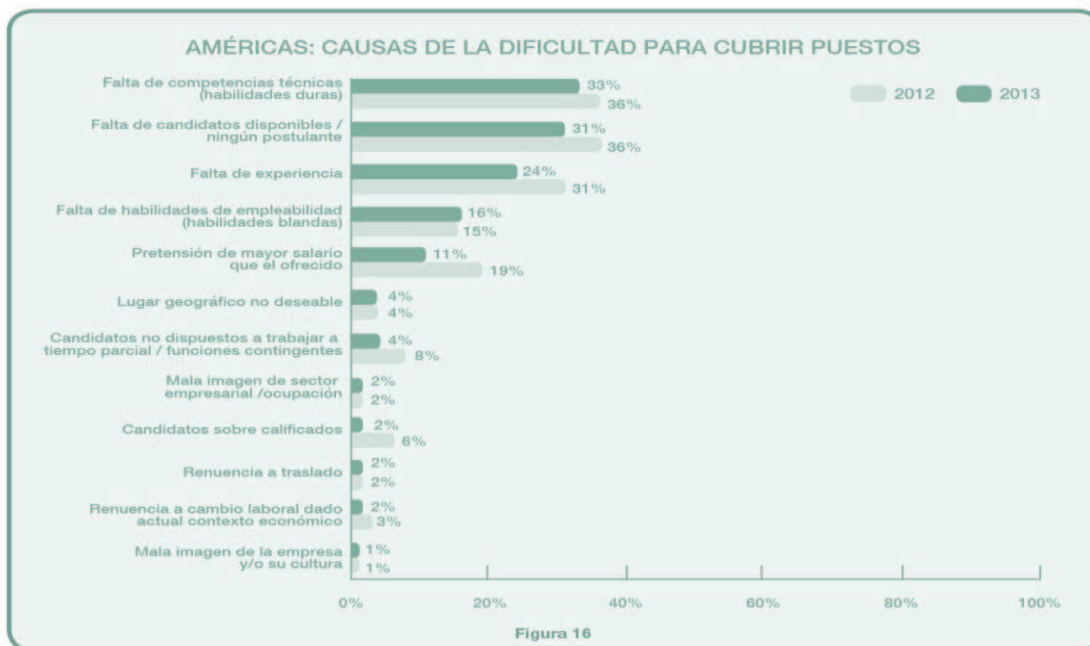
Figura #3



Fuente: Manpower, Encuesta Escasez de Talento, 2013.

Otro dato notable, son las causas que se señalan como las relevantes para cubrir esos puestos, encabezados por la falta de competencias técnicas en primer lugar, y seguido por la falta de candidatos (ver Figura #4).

Figura #4



Fuente: Manpower, Encuesta Escasez de Talento, 2013.

Por último, esta escasez de talento incide en la calidad de servicio que pueden estar brindando las empresas, más una clara reducción de la competitividad / productividad (ver Figura #5).

Figura #5



Fuente: Manpower, Encuesta Escasez de Talento, 2013.

Por su parte, en Costa Rica según el Informe Estado de la ciencia, la tecnología y la innovación, se señala que Costa Rica presenta una escasez de personal técnico con alto grado de especialización en áreas como ciencias de la tierra y el espacio, biotecnología e ingenierías. Asimismo, entre los datos principales, se indica que el 70% de los títulos universitarios se obtuvieron en Ciencias Sociales, Económicas y Educación; mientras, en los años del 2001 – 2011 los graduados en áreas como las ingenierías y tecnologías se estancaron en un 6%.

Además, en el 2014 solo 38 de las 75 carreras acreditadas tenían relación con la ciencia y la tecnología. El INA aumentó la cobertura en estas áreas, sin embargo, los informes no manifiestan avances en la formación de técnicos especializados. Por su parte, la educación parauniversitaria, su oferta es escasa y no existe una relación con el nivel universitario, por último, solo el 55.3% de los préstamos de Conape entre 2008 y 2013 correspondió a las áreas de ciencias y tecnologías.

JUSTIFICACIÓN

Costa Rica es muy diferente a lo que se conoció hace muchos años, ya que se pasó de ser un país donde la agricultura y la manufactura no especializada ocupaban a la mayor parte laboralmente de la población. Asimismo, se ha dado un giro en la forma en que el país se conceptualiza actualmente. Así lo muestra CINDE en un artículo escrito por Barquero, (2014), en el cual señala que entre el 2015 y 2020 existe la expectativa de abrir unos 14.000 puestos de trabajo en empresas de manufactura de alta tecnología y 22.000 plazas en el sector servicios buscando trabajadores con grados técnicos o académicos.

¿Qué significa esto para el país?, ¿se está preparado para asumir el reto que se avecina?, ¿las nuevas generaciones y las actuales poseen lo necesario para cubrir esta demanda?

Este es un desafío para un país, en el cual actualmente todos los países luchan por atraer empresas que permitan mejorar su economía, y las no competitivas no podrán salir adelante y quedaran rezagadas a nivel mundial. Es importante, antes de seguir con el estudio, entender el concepto de competitividad de una empresa, Oyarce (2013), la define como

[...] la capacidad que tiene la empresa de ofrecer productos y servicios que cumplan ciertos estándares de calidad de los mercados locales y mundiales a precios competitivos y que provean un adecuado retorno por los recursos

empleados o consumidos en la producción de estos. A nivel empresa, se puede postular que las fuentes de competitividad de las empresas son en consecuencia: la productividad, el firme compromiso, actitud y motivación de sus empleados, y acciones concretas de innovación (p.60).

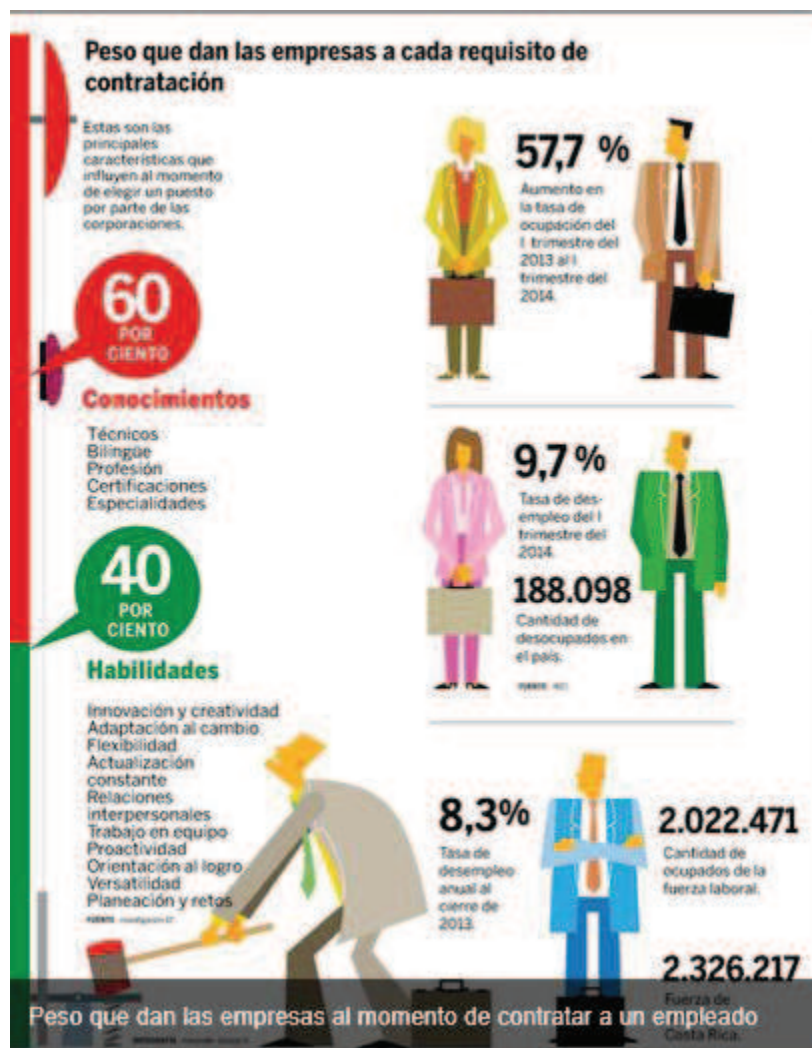
En el caso de Costa Rica, se han dado pasos para mejorar el desafío de la competitividad, de un total de 144 países; asimismo, según el Foro de Competitividad Global del Banco Mundial, se encuentra en el puesto 51, una gran mejora se ha dado, si se considera que en el 2011 estaba en el puesto 61. Pero, no se debe olvidar, que países como Nicaragua y Panamá, son ejemplos de naciones que están haciendo mejor las cosas.

Por lo anterior, las empresas en Costa Rica reconocen que una de las principales razones por las cuales llegan a ser exitosas, no solo dentro de un mismo sector, sino a nivel país, es cuando se logra desarrollar el talento en las personas con las competencias adecuadas para poder asumir los retos que se aproximan. Este hecho ha generado que el país esté constantemente monitoreando el mercado y la demanda para poder obtener la información más certera sobre las oportunidades de desarrollo y crear iniciativas, las cuales puedan dar respuesta a las mismas.

Estos cambios han sido producto del giro que ha dado el país en la atracción de Inversión Extranjera Directa en manufactura avanzada, por lo tanto, “las empresas necesitan profesionales en carreras como ingeniería en sistemas, informática, ingeniería industrial electromecánica, mecatrónica entre otras” (Fernández, 2014).

Pero, los requisitos no quedan solo en la parte técnica, “las habilidades ocupan un 40% de lo que persiguen las empresas” (Fernández, 2014) (ver Figura #6).

Figura #6



Fuente: El Financiero, Conozca el nuevo perfil del mercado laboral, 2014.

OBJETIVOS

General

Identificar las necesidades actuales y futuras del Recurso Humano que requieren las empresas en el país para cumplir con sus demandas.

Específicos

1. Establecer las posiciones más críticas de ubicar en el mercado actualmente, con el fin de definir los requisitos necesarios para cubrir esa necesidad.
2. Definir las habilidades blandas que requiere desarrollar el Recurso Humano para lograr exitosamente la incursión de nuevos y actuales profesionales al mercado laboral y poder ser más competitivos a nivel país y mundial.
3. Determinar las especialidades a nivel técnico que requieren las empresas con el fin de corregir, mejorar o crearlas.
4. Identificar el perfil profesional necesario que actualmente, o en el corto plazo, las empresas podrían estar requiriendo para poder suplir la demanda de las empresas.

Problema

En el último año se ha escuchado en Costa Rica, que grandes empresas como INTEL, Bank of America, Wendy's, Avianca, Coca Cola, y empresas que quizá no son tan reconocidas han tomado la decisión de mover sus operaciones a otro país, esto ha traído como consecuencia que Costa Rica aumente su nivel de desempleo. Sin embargo, como se señaló en los antecedentes de la presente investigación, las empresas claman por cambios, desarrollo, involucramiento de las empresas del gobierno, universidades entre otros; para que cambien sus políticas en cuanto a educación, carreras, e impulsen cambios que puedan ajustarse a sus necesidades, reales, actuales y con visión a futuro, es por esta razón que es necesario entender:

¿Cuáles son las necesidades actuales y futuras del Recurso Humano que requieren las empresas en el país para cumplir con sus demandas?

Hipótesis

La presente investigación va a permitir ampliar la información ya existente sobre las necesidades que actualmente requieren las empresas y las competencias que buscan los empleadores en sus colaboradores.

Alcances

1. Listado de las competencias a nivel técnico y de habilidades blandas que van a requerir las empresas en el corto plazo.
2. Listado de las posiciones que actualmente las empresas consideran que son críticas y que les resta productividad / competitividad a nivel de la región.
3. Una guía con el perfil de mayor demanda.
4. Documento con la retroalimentación de los encuestados donde dan su opinión acerca de si las carreras que actualmente se ofrecen en el país cumplen con lo que necesitan los profesionales requeridos por las empresas.

Limitaciones

- a. Al ser un tema de competitividad, podría existir la limitante que las empresas consultadas, no muestren cooperación para suministrar la información solicitada.
- b. Otra limitante, es el tamaño de la muestra que se tomará de las empresas a consultar, lo que no posibilitaría generalizar los datos recolectados.

MARCO TEÓRICO

Uno de los grandes desafíos a los cuales se encuentran expuestos, en este momento, todos los países a nivel mundial, es la globalización como lo menciona Daniels, Radebaugh y Sullivan (2010) entendida como el “conjunto de relaciones interdependientes entre gente de diferentes partes de un planeta que, por casualidad está dividido en naciones, (p.6), más adelante estos autores señalan que este término hace referencia a la “[...] integración de las economías del mundo por medio de la reducción de barreras al movimiento del comercio, capital, tecnología y personas” (p.6).

Lo anterior, lleva a entender que este proceso de globalización permite a todos los países realizar intercambios, no solo de productos, tecnologías; sino también de personas y los conocimientos que estas han adquirido a lo largo de sus vidas. Es decir, los países que actualmente son más competitivos porque han podido atravesar las barreras del comercio comprando, intercambiando todo aquello necesario para poder avanzar el ritmo requerido actualmente.

Por otra parte, ¿qué es lo que en tiempos de esta globalización, permite que un país avance más rápido que otros?, para analizar este tema, es importante mencionar el concepto de competitividad, Porter citado por Buendía (2013) menciona:

La prosperidad nacional no se hereda, sino que es creada por las oportunidades que brinda un país a sus empresas, porque son las únicas responsables de crear ventaja competitiva a través de actos de innovación. Para este autor, una vez que una empresa logra ventaja competitiva sólo puede mantenerla mediante una mejora constante, tiene que renovarse o morir, porque si no lo hace, los competidores sobrepasarán a cualquier empresa que deje de mejorar e innovar (p. 61).

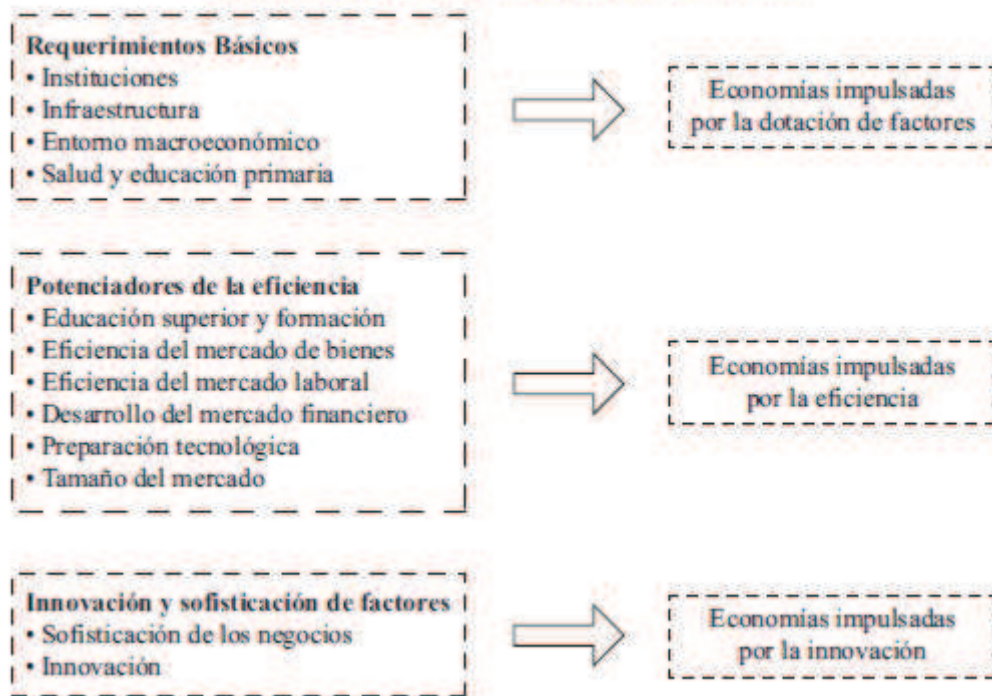
Expresado en otras palabras, cada país es el encargado de promover, brindar y crear las oportunidades adecuadas para que cada empresa; ya sea nacional o transnacional tenga las herramientas correctas que propicien un clima de negocios óptimo. En este caso, evaluar la competitividad ha sido otro de los factores determinantes en los años recientes, por esta razón el Foro Económico Mundial ha estableció el Índice Global de Competitividad, el cual se divide en 3 subíndices: Requerimientos Básicos, Factores Potenciadores de Eficiencia e Innovación de los Factores (ver figura 7).

Por consiguiente,

Se necesita trabajo en conjunto entre el Estado y el sector privado para preparar a las personas con buena educación, dotar a la economía con buena infraestructura, buenas instituciones que hagan posible el intercambio, estabilidad macroeconómica, centros de investigación tecnológica, entre otros; para que todos juntos trabajen como un sistema y ayuden a crear sectores productivos, innovadores y por ende competitivos capaces de competir con las mejores empresas a nivel mundial (Buendía, 2013, p. 69,70).

Figura #7

Los 12 pilares de competitividad



Fuente: Foro Económico Mundial. Reporte Global de Competitividad 2010-2011, pp. 9.

Desde todo punto de vista, si un país quiere ser competitivo es necesario enfocar sus esfuerzos en estos 12 pilares. Sin embargo, para esta investigación se va a reforzar el de la educación superior y la formación; así como la eficiencia del mercado laboral. Claramente, este es un factor, el cual afecta la inserción de los nuevos profesionales al mercado laboral y se deben poner los esfuerzos. Ahora bien, según, Guy Ryder (2013), Director General de la Organización del Trabajo (OIT):

Se debe otorgar prioridad a fortalecer los sistemas que ofrecen el tipo de competencias y calificaciones profesionales que con el tiempo reducirán las diferencias que a veces existen entre el mundo de la educación y la formación, por una parte, y el mundo del trabajo, por otra.

Pascal Lamy pidió coherencia por parte de los gobiernos y las organizaciones internacionales a la hora de integrar la educación y la formación profesional en la planificación del desarrollo de la capacidad para la preparación del comercio como el camino a seguir para que las economías nacionales creen empleos e incrementen la competitividad.

Lamy destacó la “relación compleja” entre comercio, crecimiento y empleo, y se refirió a la necesidad de considerar las capacidades profesionales como un

factor determinante e indispensable de la competitividad de las empresas y de los países.

Es algo que tiene sentido, dada la relación estrecha entre capacidades profesionales y competitividad.

El desarrollo de las capacidades profesionales es una oportunidad enorme. Reduce las limitaciones de la productividad y prepara a más personas para que participen en los sectores en crecimiento de la economía, aprovechando los beneficios del comercio (párr. 2, 15, 16, 18, 19).

La teoría anterior se refuerza cuando se menciona que:

El capital humano es el valor del potencial de obtención de ingreso que poseen los individuos. A pesar de tener un componente de recurso natural, procede en su mayor parte de inversiones en educación, adiestramiento y salud. Estas inversiones permiten que el capital humano tenga mayor productividad. (Benzaquen, del Carpio, Zegarra, & Valdivia, 2010, p. 81)

Desde esta perspectiva, y si se considera que el capital humano es clave en la competitividad de un país, Costa Rica hace grandes esfuerzos al enfocar parte de sus recursos en la educación. En este caso, y, como se detalla en El Estado de la Nación, Conape, es la institución estatal, encargada de “conceder préstamos a costarricenses, para estudios de educación superior parauniversitaria y para estudios de educación superior universitaria”. Asimismo, en 36 años de existencia, Conape ha colocado 89.927 préstamos, que han sido de particular importancia para financiar estudios en las universidades privadas (Estado de la nación, 2014, p. 215).

De la misma manera “entre 1995 y 2011 el total de diplomas entregados se multiplicó 3,2 veces, al pasar de 12.665 a 40.310 (1,7 veces en el sector público y 5,6 en el privado) (Estado de la nación, 2014, p.217)

Por último, “[...] el número de títulos otorgados desde mediados de los años noventa muestra la expansión de la oferta académica en el sector privado, y subraya la relevancia que adquiere la vigilancia de la calidad en la educación superior. Entre 1995 y 2011 el total de diplomas entregados se multiplicó 3,2”. (Estado de la nación, 2014, p.217). Pero al igual que se debe invertir en las competencias académicas de las personas de un país es necesario comprender y desarrollar las habilidades blandas, las cuales en conjunto con las habilidades técnicas van a permitir a las personas impulsar la productividad de una nación.

Las competencias académicas, como lo definen Losada y Moreno citados por Charria (2011) “implica el desarrollo de potencialidades del sujeto a partir de lo que se aprende en la escuela, es decir, un conocimiento aplicado que parte de un aprendizaje significativo” (p. 141).

Pero, el concepto de competencia va mas allá del académico, de esta manera Levy-Leboyer citado por Charria (2011) menciona que

[...] las competencias son una lista de comportamientos que ciertas personas poseen en mayor medida que otras y que las transforman en más eficaces para una situación dada [...] Las competencias representan un rasgo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para conducir las misiones profesionales prefijadas (p. 138).

También se encuentran las competencias profesionales, las cuales según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] citada por Charria (2011), las define “como la capacidad que tiene la persona para llevar a cabo una tarea de manera eficaz debido a que posee calificaciones que, a su vez, son la capacidad adquirida para hacer un trabajo determinado o desempeñarse en un cargo” (p.143).

Por último, están las competencia laborales; en este caso Levy-Leboyer citado por Charria (2011) las define como

[...] repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, [(...) lo que las hace] más eficaces en una situación determinada. Estos comportamientos son observables en el trabajo y en situaciones de evaluación, y representan la unión entre características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo misiones profesionales precisas (p. 147).

Metodología de investigación

En relación con la metodología utilizada para este trabajo de investigación, el enfoque es el cuantitativo, porque permite recolectar datos de forma objetiva y medible, lo cual, va a permitir responder a la pregunta de investigación planteada, como lo establece Hernández, Fernández y Batista, (2010) el enfoque de investigación cuantitativo:

Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p. 4).

Al final con los estudios cuantitativos se intenta explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías (que explican y predicen) (p. 6).

Ahora bien, el tipo de investigación a desarrollar es **descriptiva**, lo anterior, porque pretende investigar las características de una población específica, con el fin de proveer mayor información a la pregunta de investigación. Desde esta perspectiva este tipo de análisis:

Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Esta clase de estudios, “son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 80)

Ahora bien, así como esta investigación pretende describir un fenómeno de igual forma busca confirmar y sentar las bases para realizar una investigación más profunda sobre el tema de cuáles serían las necesidades de las empresas en un corto plazo. Por esta razón, también es considerada a su vez una **investigación exploratoria**, ya que como lo señalan Hernández, Fernández y Batista, (2010) este tipo de investigaciones “permiten establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados” (p. 82).

El diseño de investigación utilizado es el no experimental transversal, porque se pretende observar y recolectar información en un determinado momento para luego poder analizar la información recolectada. Como lo señalan Hernández, Fernández y Batista (2010) son:

Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (p. 149).

Ahora bien, se toma como población cualquier empresa del país, la cual se encuentre buscando talento para llenar sus plazas vacantes, Selltiz citado por Hernández, Fernández y Batista (2010), la definen como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p. 174)”. Asimismo, la población de estudio son empresas que pertenezcan al sector comercial, financiero, industrial / manufactura y servicios.

En cuanto al muestreo, se determinó una muestra de 5 empresas del sector privado; el tipo de muestra es no probabilística o dirigida, por conveniencia, debido a la cercanía y conocimiento del investigador con estas empresas. Es importante recordar como lo señala Hernández, Fernández y Batista, (2010) que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población” (p. 175); asimismo, la muestra no probabilista o dirigida responde a “un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p. 176).

La recolección de datos es la forma como el investigador determina cómo va a recolectar la información necesaria para su investigación, de ahí la importancia como lo apuntan Hernández, Fernández y Batista (2010) de “elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198).

Para términos de esta investigación, el instrumento de investigación a utilizar será el cuestionario el cual basado en lo que Hernández, Fernández y Batista (2010) marcan. Lo anterior porque “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217), eso último, permitirá asegurar que los datos recolectados y el conocimiento técnico del investigador aseguren la confiabilidad y validez de la investigación.

El cuestionario, por su parte, será desarrollado con “preguntas abiertas permitiendo obtener mayor información de las empresas que se determinen y no delimitando de antemano las alternativas de respuesta” (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 221). Una vez que se encuentran claros los conceptos anteriores en la investigación, es de vital importancia definir las variables; pues, las mismas darán las pautas para llevar lo abstracto a lo concreto (operacionalizar) y de esta forma se estará explicando cómo se medirán las variables. En este caso, “una variable es una

propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p.93).

Cuadro de variables o Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivos Específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Establecer las posiciones más críticas de ubicar en el mercado actualmente, con el fin de definir los requisitos necesarios para cubrir esa necesidad.	Posición Crítica	Documento con las Posiciones críticas identificadas por las empresas.	Cualquier puesto de trabajo que una empresa determina que es necesaria e indispensable para la continuidad del negocio.	Cuestionario	Preguntas #2, 3, 4 y 7 del cuestionario.
Definir las habilidades blandas que se requieren desarrollar en el Recurso Humano para lograr exitosamente la incursión de nuevos y actuales profesionales al mercado laboral y poder ser más competitivos a nivel país y mundial.	Habilidades Blandas	Lista de habilidades blandas	Son las habilidades sociales, que les permiten a las personas establecer habilidades para desarrollarse en el entorno social. En el ámbito laboral estas habilidades le permiten comunicarse, negociar, juzgar, motivar, auto motivarse, liderar equipos entre otros.	Cuestionario	Pregunta #6 del cuestionario.
Determinar las especialidades a nivel técnico que requieren las empresas con el fin de corregir, mejorar o crearlas.	Especialidades a Nivel técnico	Lista de especialidades a nivel técnico	Son las destrezas técnicas que se requieren para poder llevar a cabo cualquier tarea o función en un puesto de trabajo. Estas destrezas se desarrollan por medio de entrenamientos, capacitaciones, cursos o carreras	Cuestionario	Preguntas #5 y 8 del cuestionario.

Identificar el perfil profesional necesario que actualmente, o en el corto plazo, las empresas podrían estar requiriendo, para poder suplir la demanda.	Perfil Profesional	Tipo de perfil profesional	académicas. Son las características necesarias para los puestos de trabajo, puede incluir la experiencia laboral, habilidades blandas, destrezas técnicas, estudios.	Cuestionario	Preguntas #4, 7, 9 y 10 del cuestionario.
--	--------------------	----------------------------	---	--------------	---

Fuente: Elaboración Propia, 2015.

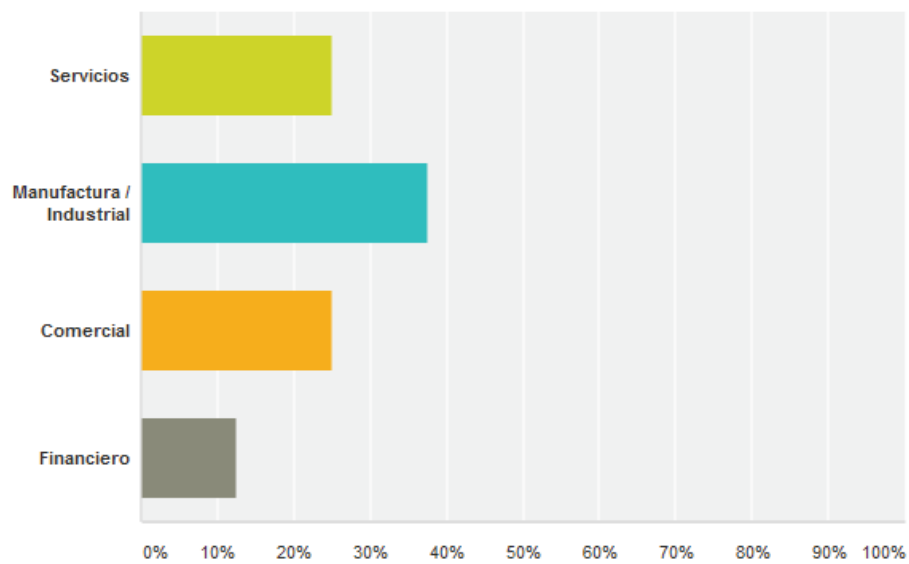
ANÁLISIS DE DATOS

Para el desarrollo de esta fase se analizan las respuestas de 8 empresas de diferentes sectores, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente forma: 2 empresas pertenecen al área de servicios, 3 al área de manufactura / industria, 2 al área comercial y 1 empresa al sector financiero. En total como se muestra en el gráfico #1, se obtuvo una muestra mayor a la establecida, lo cual correspondía a 5 empresas.

Gráfico #1

Sector al cual pertenece su empresa

Respondido: 8 Omitido: 1



Opciones de respuesta	Respuestas
▼ Servicios	25,00% 2
▼ Manufactura / Industrial	37,50% 3
▼ Comercial	25,00% 2
▼ Financiero	12,50% 1
Total	8

Fuente: Elaboración Propia, 2015.

La variable número uno busca conocer cuáles han sido las posiciones más críticas de encontrar en el mercado. En este caso, el cuestionario arrojó respuestas muy variadas, incluso dentro del mismo sector; claramente esto se debe a que cada empresa se dedica a un sector único. Sin embargo, a pesar de esta particularidad, de las respuestas ofrecidas se puede desprender que de las posiciones más difíciles de encontrar en las empresas son las de nivel técnico, e incluso posiciones a nivel medio, dejando de lado posiciones profesionales, ejemplo de estas posiciones: personal especializado en tecnología, técnicos en telecomunicaciones, geólogos, diplomados en laboratorio, asesores de ventas, asistentes de mercadeo, encargado de mercadeo visual, ingeniero de procesos, regentes químicos, vendedores, administradores (mercadeo, finanzas), abogados, ingenieros (civiles, eléctricos, electrónicos, electromecánicos), médicos, microbiólogos.

La razón principal que señalaron las empresas en todos los sectores, es la falta de profesionales en las posiciones que se encuentran buscando. Por lo cual, el 50% de las empresas mencionaron esta como la más importante; sin embargo, esta falta de personal, se debe a que los profesionales no cuentan con las competencias técnicas o blandas requeridas y/o no existen los profesionales necesarios para cubrir esa demanda, o por el contrario, la demanda de ese profesional es muy alta.

Las respuestas correspondientes a esta variable fueron muy amplias y variadas por todas las empresas en todos los sectores. A pesar de esto, se puede deducir por las respuestas dadas por tres empresas de los sectores comercial y manufactura / industrial, que las posiciones, en las cuales se requiere liderazgo y supervisión de personal son las carreras que ven a futuro como las más difíciles de reclutar en el mercado.

La variable número dos pretendía entender las habilidades blandas que actualmente son las más buscadas por las empresas. Al ser una pregunta abierta, la cantidad de respuestas brindadas fueron altas y variadas por sector. Sin embargo, se logro determinar que la habilidad blanda servicio al cliente sobresalió entre la variedad de respuestas, tres empresas de tres sectores (financiero, servicios y manufactura / industrial) la mencionaron. Asimismo, la competencia innovación fue señalada por dos empresas del sector comercial y manufactura industrial.

Por último, llama la atención que dos empresas de los sectores comercial y manufactura / industrial señalaron empatía como una competencia requerida por las compañías, en este punto valdría la pena indagar qué se entiende o se espera de las personas con esa competencia.

La variable número tres estaba enfocada a las necesidades requeridas por las empresas en el área técnica, estas identifican como primera carrera técnica el técnico de contabilidad. Asimismo, el 50% la mencionaron; aparte de estar presente en tres de los sectores investigados, a saber: financiero, comercial y manufactura / industria. Ahora bien, la segunda carrera técnica identificada por las empresas fue el técnico en electricidad, mencionada por 2 empresas en el sector de manufactura / industrial y el sector comercio.

No se pudo identificar claramente una tercera carrera técnica, sin embargo, tanto en el sector comercial como manufactura / industria, cuatro carreras fueron mencionadas al menos dos veces, estas carreras son: logística, calidad, administración y electromecánica. Ahora bien, la investigación solo arrojó 2 certificaciones actuales que requieren las empresas, una de ellas es ISO, mencionada por dos empresas del sector y manufactura/ industrial. La segunda certificación es en el área de electricidad, también citada por dos empresas en los sectores servicios y manufactura / industrial.

De la investigación se desprende que el perfil requerido por las empresas está enfocado actualmente en tres carreras universitarias más buscadas, las cuales son (1) administración de empresas, esta carrera sobresalió sobre las otras dos carreras que se identificaron, debido a que de los cuatro sectores la mencionaron, incluso se menciono dos especialidades de esta carrera, 2 empresas señalaron mercado y dos empresas mencionaron finanzas.

La segunda área más buscada pertenece a las ingenierías, las empresas se encuentran buscando ingenieros en informática, electromecánica, electrónica civiles, estas carreras se mencionaron en los sectores de servicios, manufactura y comercio. Por último, la carrera de medicina (2 empresas la nombraron) fue la tercera carrera más mencionada y presente en los sectores de servicios y financiero, en esta rama, también sobresalió química y microbiología.

Para los profesionales de las empresas que respondieron de los sectores financiero, servicios y comercial mencionaron la necesidad de ajustar los contenidos en el área de la administración. Por su parte, la carrera de derecho en sectores como comercial y financiero es el principal foco de atención. A nivel general, todos los sectores apuntaron en diferentes ramas de las ingenierías que se requiere realizar revisiones a estas carreras.

Por último, las empresas identifican claramente la necesidad que tienen de primero la creación de nuevas carreras a nivel técnico (3 de 8 empresas) y segundo, a pesar de que se cuentan con las carreras, se solicita que las mismas sean especializadas (3 de 8 empresas).

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación plantea como objetivo identificar las demandas en términos de personal requeridos por las empresas, esto con el fin de que Costa Rica se mantenga a nivel mundial como uno de los países preferidos para atraer inversión extranjera y se mantuviera como un país competitivo en materia de talento humano. En primer lugar, la investigación determinó, que a pesar de la gran cantidad de profesionales que existen actualmente en Costa Rica, las empresas siguen aún teniendo problemas para encontrarlos.

Algunas de las razones que se pueden desprender de la investigación, se debe a que las empresas en el país han evolucionado, los sectores y negocios son actualmente muy diferentes a los de años atrás, y el perfil del profesional requerido ha sufrido modificaciones, no así las carreras que se siguen impartiendo en las universidades y colegios tecnológicos. Lo anterior, ha influido en que posiciones que antes no se consideraban críticas sean vistas actualmente de esa forma, por citar algunas de ellas: técnicos en telecomunicaciones, diplomados en laboratorio, asistentes de mercadeo, encargado de mercadeo visual, ingeniero de procesos, regentes químicos, vendedores, administradores (mercadeo, finanzas), abogados, ingenieros (civiles, eléctricos, electrónicos, electromecánicos), médicos, microbiólogos.

Adicionalmente las empresas conocen lo que necesitan; pero, los encargados de crear este “semillero” (gobierno, universidades y colegios) no han ajustado sus programas y metodologías para crear este nuevo profesional y el cambio requerido para cubrir las necesidades en Costa Rica va muy lento. Actualmente existen dos caras de la moneda, los profesionales que se desarrollaron en la “vieja escuela” con conocimientos no solo con habilidades técnicas específicas y que no se han actualizado, sino, también aquellos profesionales que no han desarrollado las habilidades blandas requeridas actualmente. Las competencias blandas juegan un papel clave para la competitividad de los negocios; asimismo, como se determinó en la investigación, una de las habilidades que no poseen los profesionales actuales es la innovación, la cual como ha sido mencionado por el Foro Económico Mundial es vital para el desarrollo de un país.

En cuanto a las especialidades, la investigación confirma la creciente demanda que tienen las empresas hacia las carreras técnicas. Además, los datos arrojaron que una de las preocupaciones de las empresas es la falta de creación y también de actualización de carreras técnicas, como: técnico en electricidad, técnica el técnico de contabilidad, logística, calidad, administración y electromecánica. Sin embargo, las empresas apuntaron que a pesar de que el INA es el ente encargado de formar a

muchos de estos profesionales, no es tan flexible con horarios, lo cual no permite entrenar o capacitar en estas ramas.

Finalmente, que el perfil del profesional actual, si se encuentra en desarrollo, las empresas están muy conscientes de cuáles son las carreras y habilidades necesarias, en las cuales se deben hacer cambios, precisamente por esto, el tema debe seguir investigándose. Pero, debe ser desarrollado en conjunto con el gobierno – empresas e instituciones educativas, lo anterior, para comprender de forma integral estas necesidades de formación de los futuros profesionales, sin olvidar los actuales profesionales, quienes necesitan realizar cambios y ajustes para ser competitivos.

Sin embargo, la investigación concluye que el perfil buscado por las empresas está enfocado en las áreas técnicas especializadas. Asimismo, el profesional debe destacarse, por brindar un servicio al cliente, sin dejar de lado la búsqueda constante por mejorar e innovar los procesos diarios de las empresas.

RECOMENDACIONES

La primera recomendación, basada en esta investigación, es la necesidad de que las empresas puedan trabajar en conjunto con las universidades, con el fin de poder realizar una revisión de las carreras ofrecidas actualmente y lo necesitado verdaderamente por las empresas. Pero, estas revisiones deben ser no solo lo que actualmente se busca, sino una revisión a futuro, con el objetivo de preparar a los nuevos profesionales.

Segundo, estas revisiones deben ser realistas, en el sentido de que la mentalidad de las universidades de graduar profesionales por graduar debe ir cambiando, y más bien debe estar basado en números reales de demandas.

Otra recomendación, y dado que actualmente existen una gran variedad de profesionales con experiencia, pero, que no encuentran trabajo; es poder ajustar las carreras actuales. Asimismo, crear especializaciones cortas, las cuales permitan nivelar los conocimientos de esos profesionales con las demandas actuales, esto con el fin de poder cerrar la brecha actual.

Una cuarta recomendación, consiste en que las universidades comiencen a crear carreras técnicas. Actualmente, este tipo de carreras está concentrado en un mayor porcentaje en el INA; sin embargo, esta institución no está dando abasto con la demanda. Por lo tanto, las universidades podrían establecer convenios con el INA y

convertirse en centros aliados, tomando la experiencia que posee el INA en conjunto con los profesores, y convertirse en centros sede.

Por último, las universidades deben incorporar en su currículum, no solo las materias formales, en las cuales se adquiere el conocimiento; sino, por medio, de estrategias, en las cuales cada uno de los estudiantes pueda poner a prueba y desarrollar las habilidades blandas. Con el fin de prepararse de mejor manera en busca de una posición en el mercado laboral.

REFERENCIAS

- Barquero, M. (18 de octubre de 2014). Cinde estima en 36.000 la demanda de especialistas en próximos cinco años. *La Nación*. Recuperado de: http://www.nacion.com/economia/empresarial/Cinde-estima-demanda-especialistas-proximos_0_1445855449.html
- Benzaquen, J., del Carpio, L. A., Zegarra, L. A., & Valdivia, C. A. (2010). Un Índice Regional de Competitividad para un país. (Spanish). *Revista De La CEPAL*, (102), 69-86.
- Buendía Rice, E. A. (2013). El papel de la Ventaja Competitiva en el desarrollo económico de los países. (Spanish). *Análisis Económico*, 28(69), 55-78.
- Charria, H., Sarsosa, V., Uribe, A. F, López, C. N, & Arenas Ortiz, F. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del Psicólogo en Colombia. (Spanish). *Psicología Desde El Caribe*, (28), 133-165.
- Daniels, J.; Radebaught, L. y Sullivan, D. (2010). *Negocios Internacionales: ambientes y operaciones*. (12 Ed.). México: Prentice Hall
- EFE. (23 de octubre de 2014). El Reto de América Latina es tener capital humano de calidad. *El Financiero*. Recuperado de: http://www.elfinancierocr.com/gerencia/America-Latina-capital-humano-calidad_0_615538447.html
- Estado de la Educación. (2013). La evolución de la Educación Superior. Recuperado de: http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/educacion/004/9-Cap-4.pdf
- Fernández, E. (1 de junio de 2014). Conozca el nuevo perfil del mercado laboral. *El Financiero*. Recuperado de: http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Empleo-mercado_laboral-desempleo_0_527947237.html
- Heizer J. & Render B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones – Decisiones Estratégicas*. (8va ed.). Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5 Ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Informe Estado de la ciencia, la tecnología y la innovación. (2014). Recuperado de: <http://www.estadonacion.or.cr/ecti/pregunta-12.html>
- Manpower. (2013). Encuesta de Escasez de Talento 2013. Recuperado de: http://www.manpower.com.ar/Upload/doc_641.pdf?r=7/23/2014%204:49:49%20PM

OIT. (2013). Ryder exhorta a fortalecer el desarrollo de capacidades profesionales para acercar el mundo de la educación y el del trabajo. Recuperado de: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS_217671/lang--es/index.htm

Oyarce, J. (2013). Excelencia empresarial y competitividad: ¿una relación fructífera? (Spanish). Panorama Socioeconómico, 31(46), 58-63.

World Economic Forum. Latin America Top 10. Recuperado de: http://www3.weforum.org/docs/img/WEF_GCR2014-15_Latinamerica_Image.png

Yamakawa, P., & Ostos, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. (Spanish). Universidad & Empresa, 2193-115.

Anexo 1

Cuestionario

Estimado Colega de Recursos Humanos:

El presente cuestionario forma parte de una investigación con fines académicos para optar por el grado de Maestría en la carrera de Administración de Recursos Humanos en la ULACIT.

La misma tiene como propósito Identificar las necesidades actuales y futuras del recurso humano que requieren las empresas en el país para cumplir con sus demandas. Sus respuestas serán muy valiosas y se tratarán con la confidencialidad el caso.

1. Sector a la cual pertenece:
 - a. Financieros
 - b. Servicios
 - c. Comercial
 - d. Manufactura
2. En el último año mencione, ¿cuáles han sido las dos posiciones más difíciles de encontrar en el mercado?
3. Mencione 2 razones por las cuales usted considera que le es difícil contratar el personal idóneo para su empresa.
4. Mencione cuáles son las 3 carreras universitarias más buscadas en los profesionales que contrata actualmente en su empresa.
5. Mencione cuáles son las 3 carreras técnicas más buscadas en los profesionales que contrata actualmente en su empresa.
6. ¿Cuáles son las 3 habilidades blandas que se requieren en las posiciones que busca su empresa?

7. ¿Cuáles son las 3 posiciones a nivel profesional que su empresa requiere en el corto plazo y que actualmente se le dificulta o no encuentra en el mercado? Explique las razones.
8. Indique cuales son las 3 certificaciones técnicas que busca su empresa y que son parte del perfil profesional que requiere para contratar.
9. ¿Cuáles considera usted que son las 3 carreras, que por su experiencia requieren de una revisión o reajuste de contenidos por parte de las universidades, para poder cubrir sus necesidades?
10. Según su experiencia, cuales son las carreras nuevas a nivel profesional que considera deben ser creadas basados en la necesidad del país.

Muchas gracias por su colaboración.