

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y  
TECNOLOGÍA**

**Investigación Empresarial Aplicada 28-0017-G1**

**Tema de Investigación General: La competitividad del mercado laboral  
en Costa Rica**

**PROFESORA:**

MBA Vanessa Zamora González

**ESTUDIANTE:**

Vivian Pamela Díaz Sánchez

**III TRIMESTRE 2015**



## Contenido

Resumen.....	4
Abstract .....	6
Introducción .....	8
Capítulo I. Antecedentes e importancia del problema .....	10
Antecedentes .....	10
Justificación.....	12
Problema y Pregunta de Investigación .....	12
Objetivos .....	13
Objetivo General .....	13
Objetivos Específicos.....	13
Alcances .....	14
Limitaciones.....	14
Capítulo II. Marco teórico.....	14
Régimen de Zona Franca.....	15
Competitividad.....	15
Competitividad laboral.....	15
Mercado laboral .....	16
Perfil Profesional.....	16
Competencias .....	17
Competencias técnicas.....	18
Competencias laborales .....	18
Empleo .....	19



Capítulo III. Metodología de investigación.....	19
I. Tipo de Investigación.....	19
Descriptiva.....	19
Exploratoria.....	20
II. Enfoque de la investigación.....	20
Cualitativo.....	20
Diseño de la investigación.....	21
No experimental.....	21
Población.....	22
Muestra.....	22
Tipo de Muestreo.....	23
Fuentes de información.....	23
Fuentes primarias.....	23
Fuentes secundarias.....	23
Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados.....	24
• Demanda de puestos en Zonas Francas.....	24
• Competencias técnicas.....	25
• Competencias laborales.....	27
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	29
Conclusiones.....	29
Recomendaciones.....	31
Referencias.....	31
Anexos.....	33



## Resumen

El siguiente proyecto de investigación tiene como propósito, analizar los tipos de competencias que buscan las empresas de Zonas Francas en los profesionales de nuestro país, con el fin de establecer un perfil profesional requerido por estas empresas, lo anterior con el objetivo de resolver un problema por medio de un análisis e interpretación de la información obtenida mediante una encuesta.

La investigación consiste en determinar la demanda de capital humano de las empresas bajo el Régimen de Zonas Francas, mediante la obtención del perfil profesional que buscan estas empresas, determinando las competencias técnicas y laborales, que buscan actualmente en los profesionales. Para realizar el análisis de acuerdo con los objetivos planteados, se realizó un estudio de tipo exploratorio y descriptivo, con un enfoque cuantitativo, para lo que se empleó la encuesta como instrumento clave de la investigación, con una muestra de 5 empresas dentro del Régimen de Zonas Francas y otras empresas que brinden servicio de reclutamiento de personal, que hayan sido subcontratadas por empresas de Zonas Francas.

El análisis de la información obtenida en las encuestas, llevó a concluir que estas empresas buscan candidatos principalmente para las posiciones de agentes de “call center”, servicios al cliente, ingenieros industriales y analistas de calidad, que cuenten con experiencia laboral mínima de 1 año, que posean un nivel académico universitario, deben contar con un buen dominio de idiomas y cuyas competencias laborales encierren la capacidad de planeación, organización, adaptación y flexibilidad. Adicionalmente se obtuvo como respuesta de los encuestados, las dos principales razones que dificulta la contratación de personal en las posiciones anteriormente mencionadas, ya sea por la falta de competencias técnicas o la poca cantidad de profesionales especializados.

Las principales recomendaciones a los profesionales que aspiren a obtener una posición en una empresa bajo el Régimen de Zonas Francas, es elegir correctamente una universidad que les permita ser profesionales integrales, que cuentan con un título profesional, el

dominio de otro idioma, que le posibilite trabajar y obtener experiencia laboral y, sobre todo, que le facilite y motive el desarrollo de sus competencias laborales.

Esta investigación contribuyó a mi crecimiento profesional, no solo al brindarme la oportunidad de fomentar una mentalidad y actitud de investigador en el tema de la competitividad del mercado laboral en Costa Rica, sino que me permitió comprender las necesidades empresariales de personal calificado y las áreas de oportunidad que como profesionales tenemos, si aspiramos a opciones laborales como las que ofrecen empresas bajo este régimen.

**Palabras clave: Competitividad laboral, perfil profesional, competencias profesionales.**

## **Abstract**

The following research project has the objective to analyze the skills that companies in Free Trade Zones look for, in professionals of our country, to establish a professional profile required by those companies, in order to solve a problem through analysis and review of information acquired through a survey.

The research consists in the establishment of the demand of human capital of companies under Free Trade Zone regime, through obtaining the professional profile required by said companies, defining technical and occupational skills currently expected in professionals.

For analysis purposes, and following the defined objectives, an exploratory and descriptive study was made, with a quantitative approach. The survey was the key instrument for investigation, with a sample of five companies under Free Zone regime and companies who provide recruitment services to Free Zone companies.

The results of the survey reveal that these companies look for candidates in positions such call center agents, customer service, industrial engineers and quality analyst, with at least one year of work experience, college degree, good languages and soft skills such as planning, organization, adaptation and flexibility capacity.

Furthermore, the respondents mention as the two main challenges when hiring people for the aforementioned positions (i) lack of technical skills or (ii) few specialized professionals.

Main recommendations to professionals who aspire to some position in a Free Trade Zone regime company are: College education must be choose wisely it must allow being a comprehensive professional with college degree, mastering another language, working while studying to obtain work experience and especially facilitate and encourage the development of labor skills.

This research contributed to my professional grow, not only by fostering and encouraging a research mentality and attitude on the issue of competitiveness professional market in Costa Rica; but also, it allowed me to understand the need that the companies have of qualified professional and the opportunities that we have as professionals, if we aspire to with companies under that regime.

**Keywords: Job Competitiveness, professional profile, professional skills.**



## **Introducción**

Las empresas multinacionales han logrado alcanzar el éxito de sus organizaciones al tener claros sus objetivos, a través de la optimización de sus recursos y mediante la mejora continua del recurso humano.

La globalización y la alta competitividad, han logrado que las organizaciones no solamente analicen los indicadores macroeconómicos de un país para determinar cuáles son las mejores opciones para iniciar negociaciones comerciales, sino que el factor humano y el crecimiento profesional, son estrategias que actualmente utilizan los gobiernos para atraer inversión a sus países.

En nuestro país, el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), en conjunto con la Promotora del Comercio Exterior (PROCOMER), trabajan para atraer nuevas fuentes de inversión, esto bajo el régimen de incentivos fiscales denominado Zona Franca, el cual ha sido un instrumento esencial de la estrategia de inserción de Costa Rica en los mercados mundiales, mediante la publicidad asertiva de nuestra legislación en cuanto a beneficios y ventajas competitivas que nuestro país puede ofrecer, para contribuir en el establecimiento y crecimiento de estas empresas. En el informe Doing Business del Banco Mundial, Costa Rica se posiciona en el puesto 83 entre 189 países en 2015, lo que indica que está a niveles intermedios de competitividad. Según el CEPAL se estima que Costa Rica tendrá un crecimiento del 3,2% para el 2015. Este desempeño es atractivo para los inversionistas extranjeros.

Con efecto de los continuos esfuerzos de nuestros gobiernos, este régimen de incentivos fiscales se ha vuelto muy popular en los países de la región centroamericana al promover la competitividad entre países, por ser los más llamativos para atraer inversión extranjera. Por ejemplo, en Panamá, los beneficios fiscales engloban principalmente la exoneración total del impuesto sobre la renta por las utilidades que se generan de la actividad de exportación, no hay plazo máximo ni mínimo, se otorga la exoneración del Impuesto sobre la

Transferencia de Bienes Muebles y Servicios - ITBMS - en el servicio de exportación que se brinda, la exoneración de impuestos y derechos de importación, incentivos migratorios como permiso de residente permanente en calidad de inversionista, permiso de residente temporal en calidad de personal de confianza, ejecutivos, expertos y/o técnicos, válida por el término del contrato, y permisos temporales por políticas especiales y por último, a los inversionistas se les solicita una inversión inicial no inferior a doscientos cincuenta mil dólares.

En Costa Rica, la legislación vigente permite otorgar la exoneración del 100% del impuesto sobre la renta por 12 años y 50% por 6 años más a empresas fuera de la Gran Área Metropolitana y de 100% por 8 años y 50% por 4 años más a empresas dentro de GAM, la exoneración del 13% de impuesto sobre las ventas y derechos arancelarios sobre las importaciones de materias primas, productos elaborados o semielaborados, así como ciertos vehículos, la exoneración de impuestos a las utilidades (dividendos) de acuerdo con ciertas condiciones, tener vigente una importante cantidad TLC con países de la región y fuera de ella y solicita una inversión entre los ciento cincuenta mil dólares y dos millones de dólares, dependiente de la ubicación que decida tener le empresa.

Al comparar los beneficios fiscales que ofrece Panamá y los ofrecidos por nuestra legislación, podemos notar que los incentivos fiscales no son el factor más determinante para el inicio de las inversiones de las empresas extranjeras en nuestro país. Por eso planteo en esta investigación, la teoría de que la calidad del recurso humano es el determinante en la elección de estas compañías; por ello, como objetivo del presente trabajo me propongo analizar los tipos de competencias que buscan las empresas de Zonas Francas en los profesionales de nuestro país.



## Capítulo I. Antecedentes e importancia del problema

### Antecedentes

Según lo indicado en el informe del CEPAL (2014), la construcción de una “institucionalidad ampliada”, necesaria para ascender en la escala de valor y aumentar la competitividad de Costa Rica como centro de atracción de inversión extranjera directa, en el mediano plazo, es un proceso en desarrollo. Por una parte, en mayo de 2010 se creó, mediante decreto presidencial, el Consejo Presidencial para la Competitividad y la Innovación, integrado inicialmente por los ministros de Agricultura, Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Comercio Exterior, Descentralización, Economía, Educación, Hacienda, Medioambiente, Obras Públicas, Planificación y Turismo, así como el Presidente Ejecutivo del INA. Se integraron después un representante de la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada y uno del Consejo de Promoción de la Competitividad. Poco después de la creación del Consejo Presidencial, se incorporó a dos organizaciones del sector privado: la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada (UCCAEP) y el Consejo de Promoción de la Competitividad (CPC), organización empresarial no gremial dedicada a temas de competitividad.

Los esfuerzos realizados por COMEX, PROCOMER y CINDE, se orientan a fomentar la inversión extranjera en nuestro país, bajo el régimen de Zona Franca, en lo cual se han logrado excelentes resultados, esto según lo publicado en La Nación el pasado 29 julio 2014, en que se presentaron las cifras correspondiente al Balance de las zonas francas: *beneficio neto del régimen para Costa Rica 2010-2014*, realizado por la Promotora del Comercio Exterior (PROCOMER), en coordinación con la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE) y el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX). En dicho balance se nuestra la siguiente información:

- Las cifras indican que en el 2010 había 249 compañías activas en ese régimen, las cuales empleaban a 56.473 personas. En el 2014, la cantidad de empresas subió a 311 (un 25% más) con una cantidad de 77.919 plazas.
- En los últimos cinco años, el nivel de empleo directo generado por las empresas del RZF tuvo un crecimiento promedio anual de 8%, al llegar a 77.919 empleos directos formales en 2014. El sector de servicios es el que más empleo generó, con 50% del total.
- A nivel provincial, un 58% de los empleos se generan en compañías ubicadas en territorio de la provincia de Heredia, un 14% en San José y 13% en Alajuela
- Los salarios promedio por trabajador pagados en el RZF crecieron a tasas de 6% promedio anual en el último quinquenio, y alcanzaron los US\$1.450 mensuales en 2014. Esta cifra fue 1,8 veces mayor que el salario promedio nacional pagado por el sector privado de Costa Rica. El sector de servicios es el que mantiene un mayor salario promedio de US\$1.790 mensuales en 2014.

Además señala en la sección de beneficios adicionales, que en los últimos diez años las universidades públicas y privadas en Costa Rica, en coordinación con el Ministerio de Educación (MEP), así como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), han generado en conjunto con las empresas multinacionales 23 cursos técnicos locales y 22 carreras y/o especializaciones con universidades. Inclusive existen alianzas internacionales con prestigiosas universidades con las cuales se desarrollaron programas de maestría y especialización en cuyo diseño ha participado la empresa privada junto con la academia nacional e internacional, y en coordinación con CINDE.

Según la información suministrada por CINDE (2015), se estima que 80% de los trabajadores de las empresas multinacionales de servicios ubicadas en el régimen de Zona Franca, provienen de colegios públicos académicos y colegios técnicos profesionales. Asimismo, el promedio de edad de la planilla de las compañías de este sector es de 29 años.

Según PROCOMER (2015), del total de los empleos directos generados por el régimen de Zonas Francas, un 50% está en el sector de servicios, un 19% en el sector de equipos de precisión y médicos, un 12% en el sector de eléctrica y electrotecnia, un 7% en el sector alimenticio y el restante 12% en otros sectores; mientras que el empleo indirecto generado por las empresas del régimen de Zonas Francas tuvo un crecimiento promedio anual del 7,9% en el último quinquenio, hasta alcanzar casi 42 mil puestos.

## **Justificación**

Las nuevas oportunidades de trabajo en empresas de régimen de Zonas Francas, requieren una serie de competencias técnicas, experiencia laboral, así como actitudes y aptitudes, lo que genera una alta competitividad entre los profesionales que desean ser parte del capital humano de estas compañías.

Es necesario conocer cuáles son las oportunidades que se están generando con el ingreso de estas nuevas compañías, de tal forma que la población productiva de nuestro país que se encuentra en la búsqueda de trabajo o de mejores oportunidades de crecimiento, pueda enfocarse tanto en el desarrollo de sus competencias como de la elección de su formación académica, con el fin de obtener la posibilidad de ser parte de la fuerza laboral de estas empresas.

## **Problema y Pregunta de Investigación**

Recientemente un estudio realizado por el INCAE Business School y la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE, 2014), plantea que nuestro país tiene una escasez de la mano de obra especializada que requieren las Zonas Francas. Según se indica en el documento llamado “Desarrollo del talento humano: la clave para competir en Inversión Extranjera Directa”, basó sus hallazgos en 17 entrevistas a compañías transnacionales (IBM, Intel, Boston Scientific, Bridgestone, St. Jude Medical,

Procter&Gamble y HP destacan entre las consultadas), y en datos recopilados por CINDE, Deloitte, PROCOMER y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), entre otros.

Pese a la gran cantidad de oportunidades laborales que se están generando por las Zonas Francas, aún contamos con el déficit de capital humano para cubrir las exigencias de estas empresas, por lo tanto, surge la necesidad de responder la siguiente pregunta: ¿Cuántos técnicos y en qué especialidades se requieren para cumplir con la demanda de capital humano en las empresas del Régimen de Zonas Francas?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar los tipos de competencias que buscan las empresas de Zonas Francas en los profesionales de nuestro país, con el propósito de establecer un perfil profesional requerido por estas empresas.

### **Objetivos Específicos**

1. Determinar los técnicos y especialidades que requieren las empresas del régimen de Zonas Francas, con el fin de establecer las carreras profesionales más cotizadas en este mercado laboral.
2. Identificar las competencias técnicas profesionales que requieren los profesionales, para trabajar en una empresa del régimen de Zonas Francas.
3. Identificar las competencias laborales que los profesionales deberán desarrollar para lograr ser competitivos en la búsqueda de empleo en las empresas de Zonas Francas.



## **Alcances**

- Al conocer los perfiles técnicos que requieren contratar las empresas del régimen de Zonas Francas, se realizará un listado de las principales competencias, para establecer los perfiles de los técnicos y especialidades que buscan estas empresas.
- Al determinar las competencias técnicas que buscan las empresas del régimen de Zonas Francas, se determinará el perfil profesional requerido por este mercado laboral.
- Al identificar las competencias laborales que buscan en los candidatos, las empresas del régimen de Zonas Francas, se definirá una lista de competencias adicionales requeridas por los profesionales que desean ser contratados por este tipo de empresas.

## **Limitaciones**

Las principales limitaciones que pueden presentarse en el presente trabajo de investigación son:

- Contar con un periodo de tiempo tan corto para la realización de esta investigación, tanto para la recolección de información como para su análisis.
- Al realizarse la obtención de información por medio de encuestas, se podría correr el riesgo de no obtener la respuesta del 100% de la muestra.

## **Capítulo II. Marco teórico**

Para el presente trabajo de investigación, se decidió describir diferentes conceptos que están directamente relacionados con el tema por investigar, y que proporcionen un mejor entendimiento de lo que se pretende alcanzar con este trabajo.



## **Régimen de Zona Franca**

La definición de Régimen de Zonas Francas se establece en el primer párrafo del artículo 1° de la Ley 7210, el cual indica:

“El Régimen de Zonas Francas es el conjunto de incentivos y beneficios que el Estado otorga a las empresas que realicen inversiones nuevas en el país, siempre y cuando cumplan los demás requisitos y las obligaciones establecidos en esta ley y sus reglamentos. El reglamento determinará qué se entenderá por inversiones nuevas en el país. Las empresas beneficiadas con este Régimen se dedicarán a la manipulación, el procesamiento, la manufactura, la producción, la reparación y el mantenimiento de bienes y la prestación de servicios destinados a la exportación o reexportación, excepto lo previsto en los artículos 22 y 24 de esta ley.”

## **Competitividad**

La Real Academia Española, RAE (2005) define competitividad como “la capacidad de competir o la rivalidad para la consecución de un fin”. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

De acuerdo con el artículo denominado *40 preguntas sobre competencia laboral* (Vargas, 2004, p 9), una competencia laboral se define como la capacidad efectiva para llevar a cabo con éxito una actividad laboral plenamente identificada.

## **Competitividad laboral**

Como resultado de la globalización y de los nuevos requisitos que tienen las grandes compañías, los perfiles profesionales han cambiado. Las empresas buscan competencias

laborales y técnicas, para contratar al personal cuyo perfil se pueda adaptar mejor al ambiente laboral y ayude a lograr los objetivos de la compañía.

## **Mercado laboral**

De acuerdo con Fontana (2003), el mercado laboral se define como aquel mercado específico que se compone de dos variables fundamentales: la oferta del mercado laboral y la demanda del mercado laboral; la demanda del mercado laboral son los puestos que demandan las empresas y que deben ser cubiertos por trabajadores que se adecuen a los requisitos exigidos por ella. La demanda la constituyen la totalidad de puestos de trabajo vacantes, que son ofrecidos por las empresas a los trabajadores.

## **Perfil Profesional**

Según Hernández (2002), el perfil profesional se puede definir como el conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas, las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

Además define que las características de los perfiles profesionales son dinámicas y dependientes de las necesidades del mercado laboral:

“Los perfiles profesionales evolucionan y cambian según la demanda ocupacional y el mercado de trabajo, por tanto son dinámicos. Deben considerar la demanda social es decir, las necesidades sociales de los grupos que son objeto de la intervención. Son analíticos, pues posibilitan orientar y promover el comportamiento futuro e identifican espacios y condiciones disponibles para desarrollar determinadas estrategias y acciones, y obedecen a la racionalidad esbozada por el currículo del plan de estudios.”



## Competencias

Según Marta Alles, en el libro *Diccionario de preguntas: gestión por competencias* (2008, p.19), según la cual “competencia es la cantidad y calidad de una determinada característica de personalidad, requerida para ocupar un puesto o llevar a cabo exitosamente una gestión, en un determinado contexto, en una determinada empresa.”

Echeverría (2001) señala que las competencias de acción profesional son la suma de cuatro componentes básicos, los cuales se describen a continuación: 1

- Competencias técnicas: enfocadas en poseer conocimientos específicos en determinado ámbito profesional, que permiten el dominio como usuario experto de las tareas relacionadas con la actividad laboral. 1
- Competencias metodológicas: consiste en saber aplicar los conocimientos a determinadas situaciones laborales, saber aplicar procedimientos según tareas encomendadas, solucionar problemas de una manera autónoma y transferir las experiencias adquiridas en situaciones nuevas que se presenten. 1
- Competencias personales: se refieren a tener un conocimiento de uno mismo y están relacionadas con desenvolverse de acuerdo con nuestras propias convicciones, asumiendo responsabilidades y dominando nuestro carácter ante situaciones con cierto nivel de estrés.
- Competencias participativas: este tipo de competencias se proyectan en profesionales que están atentos al comportamiento del mercado laboral, con gran disposición a cooperar y trabajar en equipo y por lo tanto, con adecuada capacidad de comunicación.

Las competencias se conforman por un saber hacer (habilidades), relacionados directamente con el saber (conocimiento), así como con las consecuencias de ese hacer (valores y actitudes), por lo que podemos definir que las competencias es poder integrar los conocimientos, destrezas, actitudes, aptitudes y valores de una persona, para lograr un objetivo.



## **Competencias técnicas**

Fernández (2005) expresa que las competencias son el “...conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarios para que el empleado pueda desarrollar un conjunto de funciones y/o tareas que integran su ocupación” (p.34).

Según Charria & Sarsosa (2010), las competencias técnicas están asociadas con las condiciones básicas de aprendizaje escolar y comienzan a desarrollarse desde los primeros años de vida, orientadas por las instituciones de educación. En el informe de la comisión de la Secretary’s Comisión on Achieving Necessary Skills (1993), se afirma que las competencias académicas “están asociadas a conocimientos fundamentales que se adquieren en la formación general” (p. 50), y las clasifican en habilidades básicas: capacidad lectora, escritura, matemáticas, hablar y escuchar; desarrollo de pensamiento, constituido por pensamiento creativo, solución de problemas, toma de decisiones, asimilación y comprensión, capacidad de aprender y razonar; y cualidades personales: la autorresponsabilidad, autoestima, sociabilidad, autodirección e integridad.

## **Competencias laborales**

En nuestro país, el **INA (Costa Rica)** define la competencia laboral como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas psicomotoras y actitudes requeridas para el desempeño eficaz y eficiente de un trabajo productivo, de acuerdo con los estándares definidos por el mercado laboral y consistentes con las características de calidad de los productos que se generan de los procesos de la actividad productiva, de manera que se satisfagan las necesidades del cliente.

Según el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON), competencia laboral se define como: “Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y

actitudes; éstas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo”.

La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo.

## **Empleo**

Un empleo es un trabajo, una ocupación o un oficio. Como empleo puede denominarse toda aquella actividad en que una persona es contratada para ejecutar una serie de tareas específicas, a cambio de lo cual percibe remuneración económica.

## **Capítulo III. Metodología de investigación**

### **I. Tipo de Investigación**

Para continuar en el presente trabajo de investigación, resulta necesario definir el tipo de investigación que se desea llevar a cabo y de esta forma, aplicar el proceso correspondiente de alcanzar los objetivos planteados. A continuación se explicará cada concepto necesario para el proceso de la investigación.

### **Descriptiva**

Este tipo de investigación está relacionado con la obtención de información de manera conjunta o independiente, es decir, que requiere información sobre las diferentes variables, para describirlas posteriormente, por lo que se requiere visualizar qué se va a medir. Un buen ejemplo de este tipo de investigaciones son los censos de población, mediante los cuales se miden diferentes aspectos de un país de sus habitantes, en un determinado tiempo.

Este tipo de investigación se realiza cuando:

“Se busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupo, comunidades, procesos u cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación”. (Hernández, Fernández, y Batista, 2010, p. 81)

## **Exploratoria**

La investigación exploratoria, nos ayuda a tener más información sobre temas que han sido poco explorados, esto requiere que el investigador este claro de que durante su estudio deberá ser flexible, y podría requerir la inclusión de los otros tipos de investigación, para lograr los objetivos propuestos.

Este tipo de investigación se realiza cuando:

“El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades poco investigadas futuras, o sugerir afirmaciones y postulaciones”. (Hernández, Fernández, y Batista, 2010, p. 81)

## **II. Enfoque de la investigación**

### **Cualitativo**

Este tipo de enfoque de la investigación, se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados, es decir, requieren información que detalle y describa situaciones, eventos, personas, gustos, preferencias y conductas; es decir, se apoya en datos que las personas puedan brindar, para el análisis de sus efectos.

“Enfoque cualitativo, también se guía por áreas o temas significativos. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y análisis de datos (como en la mayoría de estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos. 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)

## **Diseño de la investigación**

Según Hernández (2010), el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea.

## **No experimental**

“Investigación no experimental: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (Hernández, Fernández, y Batista, 2010, p. 149)

La diferencia entre un tipo de investigación y otra es según Hernández (2012), la siguiente: “En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestos varios individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, una condición un estímulo bajo determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición. En cambio, en un estudio no experimental no se generan ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realizada. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene el control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos”.



## **Población**

Según Hernández (2010, p174), la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones.

La población está determinada por sus características definatorias; por lo tanto, la población es la totalidad del fenómeno por estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Para el presente trabajo de investigación, la población son las empresas bajo el Régimen de Zonas Francas.

## **Muestra**

La muestra es lo que nos permite determinar y delimitar la población que estaremos analizando en el proceso de investigación; el tener claro y definido esta muestra es lo que nos ayudará a lograr la obtención de la mayor cantidad de datos y, sobre todo, el que los datos obtenidos sean los requeridos y útiles para lograr los objetivos.

“Lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc. Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población. Par el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población”. (Hernández, Fernández, y Batista, 2010, p. 173)

Para la presente investigación, se tomará una muestra de 5 empresas dentro del Régimen de Zonas Francas y Empresas que brinden servicio de reclutamiento de personal, que hayan sido subcontratadas por empresas de Zonas Francas.



## **Tipo de Muestreo**

Se dividen en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas, y se definen:

“Muestras no probabilísticas o dirigidas: Subgrupo de la población, en que la elección de los elementos no depende de la posibilidad sino de las características de la investigación” (Hernández, Fernández, y Batista, 2010, p. 176)

## **Fuentes de información**

### **Fuentes primarias**

La fuente primaria es la que se puede obtener de un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Las fuentes primarias son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. La naturaleza y valor de la fuente no puede ser determinado sin referencia al tema o pregunta que se está tratando de contestar.

La fuente primaria de la presente investigación se obtendrá mediante la aplicación de una encuesta a 5 empresas dentro del Régimen de Zonas Francas y Empresas que brinden servicio de reclutamiento de personal, que hayan sido subcontractadas por empresas de Zonas Francas, con el objetivo de obtener las respuestas a las inquietudes planteadas en los objetivos de esta investigación.

### **Fuentes secundarias**

Consisten en resúmenes, compilaciones o listados de referencias, preparados con base en fuentes primarias. Es información ya procesada.

En cuanto a las fuentes secundarias, para efectos de la presente investigación, se obtendrá información a partir de libros, artículos y leyes que aporten referencias con respecto a la

competitividad del mercado laboral en Costa Rica, específicamente de las empresas en el régimen de Zonas Francas.

## **Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados**

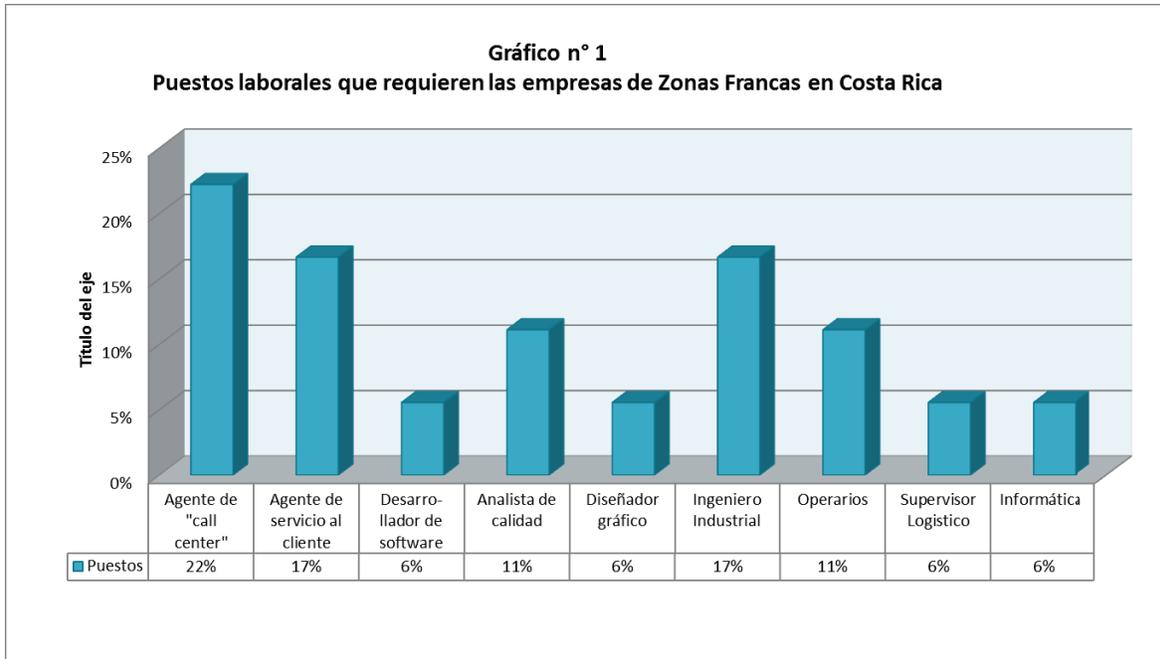
En este capítulo se realizara el análisis y la interpretación de las respuestas obtenidas en las encuestas aplicadas, mediante la tabulación y elaboración de gráficos de la información obtenida para alcanzar los objetivos planteados en la presenta investigación.

Como se mencionó en el capítulo anterior, la muestra representa a 5 empresas dentro del Régimen de Zonas Francas y Empresas que brinden servicio de reclutamiento de personal, que hayan sido subcontratadas por empresas de Zonas Francas de Costa Rica.

- **Demanda de puestos en Zonas Francas**

Mediante el análisis de la información se podrá identificar cuáles son los principales puestos laborales que requieren contratar las empresas de Zona Francas. Se logró determinar que hay una alta demanda de profesionales en estas empresas. Dentro de los cinco principales perfiles laborales que podemos mencionar, son:

- Agentes de “call center”, lo cual corresponde a la gran cantidad de empresas que brindan este tipo de servicios y que se encuentran en este régimen.
- Agentes de servicio al cliente
- Ingenieros industriales
- Analistas de calidad
- y por ultimo pero no menos importante, operarios. Este tipo de mano de obra se diversifica según la actividad económica de cada empresa.



Fuente: Elaboración propia, 2015.

- **Competencias técnicas**

Dentro de este análisis, vamos a determinar las competencias técnicas que buscan las empresas del régimen de Zonas Francas, en los perfiles de sus candidatos.

Dentro de las variables importantes que consideran las empresas de Zonas Francas para evaluar los perfiles de sus candidatos, está el nivel académico con el que cuente el candidato, esto dependiendo de la posición para la cual esté participando dicho candidato. Como observamos en el punto anterior, el listado de los puestos que buscan las empresas cuenta con una mezcla entre posiciones con un alto perfil académico como lo son los profesionales en ingeniería industrial, y posiciones que pueden ser desempeñadas por personales con un título a nivel de técnico, como lo son los agentes de “call center” y de servicio al cliente, ya que su experiencia y aptitudes son de mayor relevancia que un título, a pesar de ello, la exigencia de un alto nivel académico por parte de las empresas se puede denotar en que 43% de los puestos ofertados por las empresas requieren un perfil

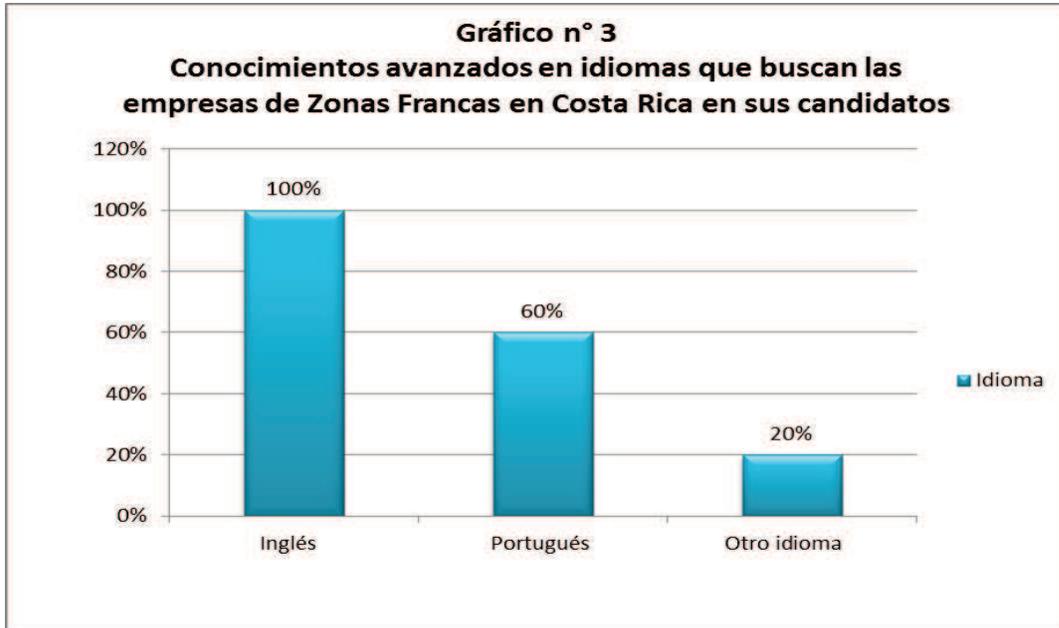
académico a nivel de licenciatura universitaria, mientras que un 23% requieren como mínimo un título de técnico, y el restante 29% requiere como mínimo un nivel de bachillerato universitario.



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Otro punto importante es que el 100% de los puestos ofertados por las empresas de Zonas Francas, requieren como mínimo entre 1 a 2 años de experiencia laboral en puestos similares para los que el candidato participe; es por ello que la combinación de un buen perfil académico y la experiencia laboral son factores importantes para cualquier candidato.

Adicional a estos puesto señalados, el dominio de un segundo y tercer idioma es fundamental, ya que según los resultados de la encuesta, el 100% de los encuestados indican que el dominio avanzado del idioma inglés es indispensables; un 60% indicaron que además del dominio del inglés, deben dominar un tercer idioma como el portugués y otro 40% respondieron que un cuarto idioma es necesario. En este caso el idioma más requerido es el mandarín.



Fuente: Elaboración propia, 2015.

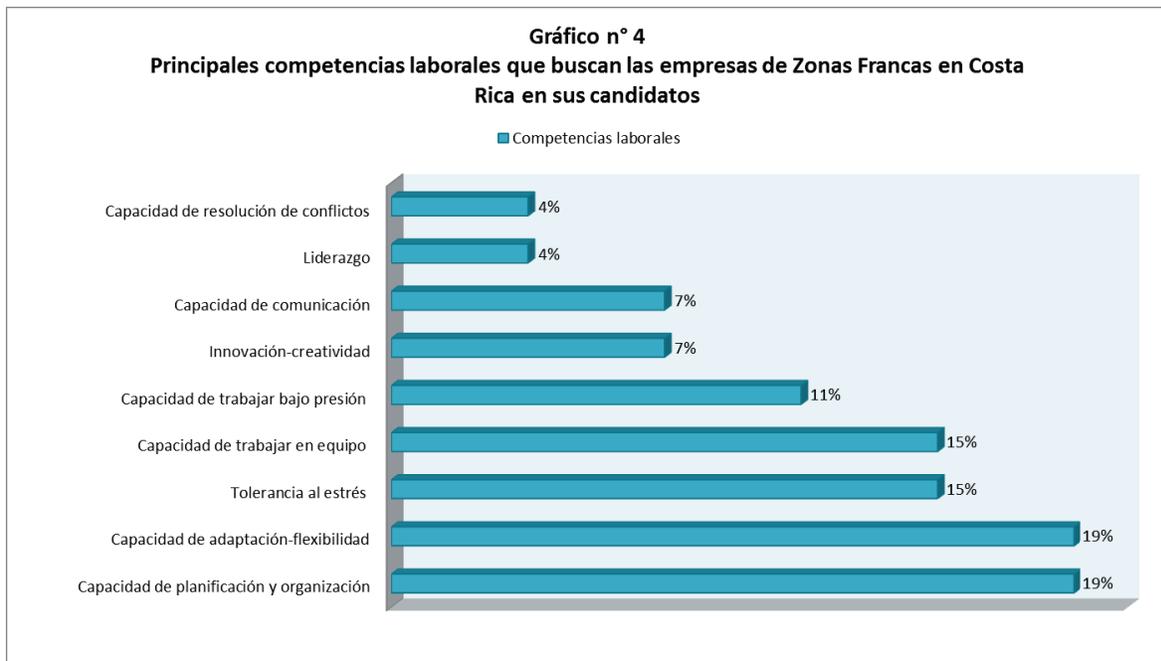
- **Competencias laborales**

Se determinará mediante este análisis de datos, cuáles son las principales competencias laborales que más valoran las empresas de Zonas Francas al momento de evaluar un perfil profesional de un candidato.

De los resultados obtenidos de los encuestados, se puede concluir que las habilidades más relevantes en la elección de personal para ocupar puestos en empresas de Zonas Francas, son la capacidad de adaptación y flexibilidad, con un 19%; la capacidad de planificación y organización, con un 19%; el manejo del estrés, con un 15% y la capacidad de trabajar en equipo con otro 15%. Estas cuatro principales aptitudes en los perfiles de los profesionales están muy ligadas con el dinamismo de las grandes empresas que desean continuar en un crecimiento y que requieren personal calificado y dispuesto a trabajar para lograr un objetivo común.

Sorprendentemente, dos de los aspectos que muchos profesionales consideramos como importantes competencias laborales, como lo son la capacidad de resolución de conflictos

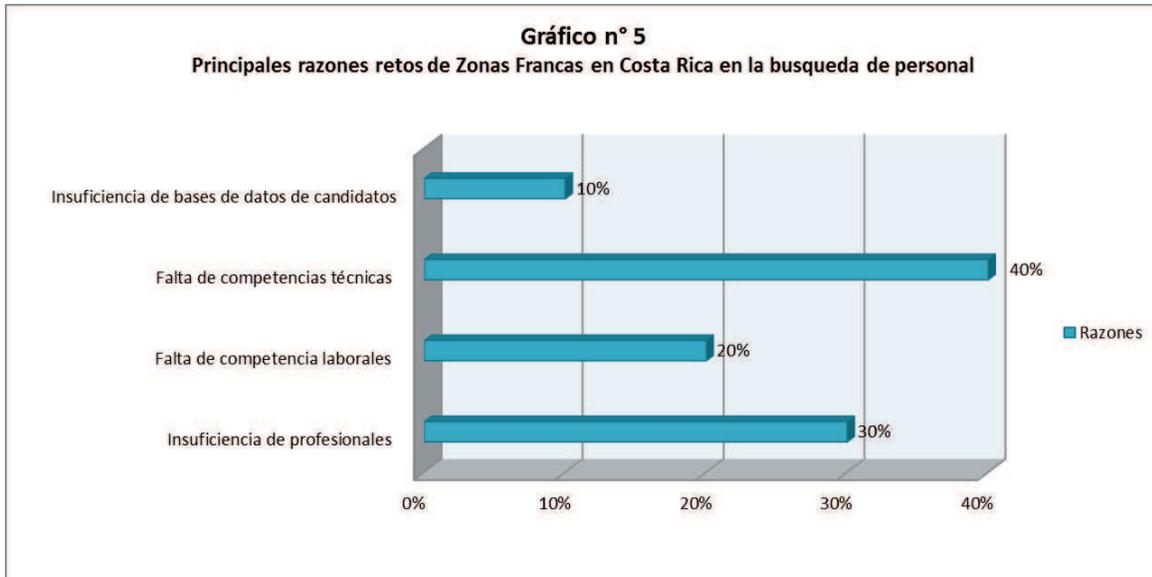
y el liderazgo, quedaron muy rezagados en el nivel de importancia de las competencias que buscan las empresas, alcanzando escasamente un 4% del total, cada una. Otra competencia que es importante, (aunque en el siguiente gráfico se encuentra en la media), es la capacidad de trabajar bajo presión, ya que como bien sabemos, el dinamismo que hoy día tienen las grandes empresas y principalmente las que están en crecimiento y fortaleciéndose en nuevos mercados, es muy alta, por lo que genera una gran cantidad de trabajo y, ligado a ello, presión por el cumplimiento de metas. A pesar de esta consideración de mi parte, los empleadores de estas empresas consideran que sí es importante, mas no es uno de los factores indispensables.



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Adicionalmente a los puntos analizados anteriormente, los cuales darán respuesta a los objetivos planteados en este trabajo de investigación, dentro de las respuestas obtenidas de los encuestados, las empresas de Zonas Francas consideran que es un reto la contratación de recurso humano calificado que cuente con la competencias laborales y técnicas que ellos requieren, indicando que las principales carencias son la falta de candidatos con los

conocimientos, el nivel académico y el dominio de idiomas, así como la escasez de profesionales especializados en las carreras que buscan.



Fuente: Elaboración propia, 2015.

## Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

De acuerdo con los objetivos definidos, se concluye que el perfil del profesional que requieren las empresas de Zonas Francas de nuestro país, debe contar con diversas competencias, principalmente con profesionales calificados a nivel universitario, con amplia experiencia, dominio de idiomas y con aptitudes que faciliten el desempeño de sus funciones y su fácil integración en un ambiente tan ágil como lo son las empresas de esta categoría. En forma amplia se concluye lo siguiente:

1. Las empresas de Zonas Francas buscan principalmente reclutar personal calificado como técnico o que cuente con especialidades para puestos de servicios como los “call center” o servicio al cliente. Dicho interés por contratar personal para estas áreas es ligado a la gran cantidad de empresas bajo este régimen, cuya principal

actividad económica es la prestación de servicio. Según el informe de PROCOMER, para el 2014 correspondía a 159 empresas de este tipo de actividad. Por otro lado, los analistas de calidad y los ingenieros industriales, son dos posiciones que también buscan este tipo de empresas, las cuales también estarían muy ligadas a que gran porcentaje del restante de las empresas en Zonas Francas cuentan con procesos productivos que requieren supervisión constante, mejorar los procesos de producción y altos estándares de calidad.

2. Otro aspecto muy relevante es la experiencia en posiciones similares a las que desempeñaría, ya que la totalidad de encuestados determinó que el mínimo de un año era un requisito para ser candidato elegible. Adicionalmente a estos factores, el dominio de un segundo idioma es considerado indispensable en el currículum de un profesional. El dominio de un tercer o cuarto idioma, puede ser tomado como un valor agregado en la formación del profesional.
3. Parte fundamental de ser un profesional integral para las empresas en este régimen, es contar con profesionales que hayan desarrollado destrezas más allá de las académicas, siendo las competencias laborales herramientas necesarias para ser parte de este tipo de organización. Algunas de las competencias más importantes señaladas son cualidades que les permitirán desempeñarse con éxito en sus posiciones. Algunas de estas están muy ligadas con los constantes cambios originados por la expansión de una organización y por la misma globalización, que obliga a que las empresas sean más eficientes y eficaces, siendo la adaptabilidad, la planificación, la organización y el correcto manejo del estrés, los pilares de un profesional maduro y con oportunidades de contribuir a alcanzar los objetivos de una empresa de esta naturaleza.



## **Recomendaciones**

El objetivo principal de la elaboración de este trabajo de investigación, es analizar los tipos de competencias que buscan las empresas de Zonas Francas en los profesionales de nuestro país, con el propósito de establecer un perfil profesional requerido.

Las empresas de Zonas Francas buscan hoy día profesionales integrales que cuenten, más que con un título universitario, con experiencia laboral y dominio de varios idiomas. Dentro de las recomendaciones a los profesionales que deseen formar parte del capital humano de estas empresas, es importante que puedan lograr un equilibrio entre cursar una carrera profesional a nivel universitario y dominar otro idioma además del inglés, ya que brinda una mayor oportunidad ante la alta competitividad que se da por obtener un salario bien remunerado y con las opciones de crecimiento que tienen estas empresas.

Además, es de trascendental importancia la elección correcta de la universidad, la cual debe ser reconocida, responsable y seria, que se preocupe por formar profesionales con intereses para desarrollarse como individuos y como profesionales, que los motive a continuar un crecimiento en cuanto a las competencias laborales. Estas se pueden fomentar mediante la lectura, que les ayude a desarrollar la inteligencia emocional, para que esta crezca en conjunto con la inteligencia intelectual, y que de tal forma un profesional pueda moldear sus aptitudes. Es una importante decisión que debe tomar, para lograr los objetivos que se deseen alcanzar en la vida profesional.

## **Referencias**

Alles, M. (2008) Desarrollo del talento humano basado en competencias, Buenos Aires, Argentina, Ediciones Granica, S.A

Ávila, G. y López, X., (2001). Educación basada en normas de competencia. San José, Costa Rica: Editorial INA.

Benítez, J. (2007) Competencias: enfoques y clasificación, Recuperado de: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

Charria, V.H. & Sarsosa, K. (2010). Competencias académicas, laborales y profesionales del psicólogo javeriano de Cali. Ponencia presentada en VI Congreso Internacional del Enfoque Basado en Competencias (CIEBC 2010), septiembre, Cartagena de Indias.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2014. Cadenas globales de valor y diversificación de exportaciones.

Echeverría, B., (2001). Configuración actual de la profesionalidad. Letras de Deusto, 31 (91), p. 35-56.

Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? Estudios Gerenciales 31.

Fernández, J., (2005). Gestión por competencias. Un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos. Madrid: Editorial Prentice Hall.

Fontana, M.F. (2003). Formación y orientación laboral. Barcelona Akal Recuperado de:  
[http://books.google.com.mx/books?id=RCRm\\_8WBVgEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=RCRm_8WBVgEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Hernández, E. (2002). Panorama del mercado laboral de profesionales en México. Economía UNAM, Recuperado de:  
<http://www.ejournal.unam.mx/ecu/ecunam2/ecunam0208.pdf>

Instituto Tecnológico de Sonora ITSON. Definiciones de competencia laboral y competencia profesional. Recuperado de  
[http://biblioteca.itson.mx/oa/formacion\\_profesores/oa1/ConstruccionCompetencias/c6.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/formacion_profesores/oa1/ConstruccionCompetencias/c6.htm)

PROCOMER, 2015. Balance de Zonas Francas: beneficio neto del régimen para Costa Rica 2010-2014 Cindy Medaglia Monge, Erick Mora Álvarez. San José, Costa Rica

Vargas, F. (2004). 40 preguntas sobre competencia laboral. Cinterfor, p. 9.



## Anexos

### UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA, ULACIT TABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Vivian Pamela Díaz Sánchez**

**Maestría en Asesoría Fiscal para Empresas**

ULACIT, tiene como parte de los requerimientos de graduación de la carrera de Maestría en Asesoría Fiscal para Empresas, la realización de un trabajo de investigación, que tiene como objetivo conocer los tipos de competencias laborales y técnicas que buscan las empresas de Zonas Francas en los profesionales de nuestro país, con el propósito de conocer los perfiles que buscan y determinar cuáles son los puestos técnicos y especialidades que requieren contratar estas empresas.

Para ello se solicita su colaboración con las respuestas a la siguiente encuesta, necesaria para llevar a cabo la investigación.

1. Enumere cuáles son los puestos laborales que más requieren las empresas de Zonas Francas en nuestro país.

---

---

---

---

---

2. ¿Cuál es el último nivel académico obtenido según los puestos que más requieren contratar las empresas de Zonas Francas, en los profesionales que buscan?

- Bachillerato en Secundaria
- Secundaria técnica
- Técnico
- Bachillerato Universitario
- Licenciatura
- Postgrados

3. ¿Cuántos años de experiencia laboral en puestos similares, requieren tener los candidatos que buscan las empresas de Zonas Francas?

- 1 a 2 años
- 2 a 5 años



Más de años

4. ¿Qué idiomas requieren dominar los profesionales que buscan las empresas de Zonas Francas en nuestro país? (puede marcar más de una opción)

Inglés

Portugués

Otro idioma \_\_\_\_\_

5. ¿Cuáles son las competencias laborales que requieren las empresas de Zonas Francas, en los profesionales que buscan? (Puede marcar más de una opción).

Capacidad de planificación y organización

Innovación-creatividad

Liderazgo

Capacidad de adaptación-flexibilidad

Tolerancia al estrés

Capacidad de trabajar en equipo

Sensibilidad interpersonal

Capacidad de trabajar bajo presión

Capacidad de resolución de conflictos

Capacidad de comunicación

6. Considera usted que es un reto para las empresas de Zonas Francas la contratación del recurso humano, que cuente con las competencias laborales y técnicas que estas requiere?

Sí

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

7. Con respecto a su respuesta anterior, ¿cuáles considera usted que son las 2 principales razones por las cuales la contratación de personal es un reto?

Insuficiencia de profesionales graduados en los técnicos y especialidades que busca la empresa.

Falta de competencia laborales

Falta de competencias técnicas

No hay suficientes bases de datos con candidatos elegibles.

Otras \_\_\_\_\_

Muchas gracias por su colaboración.