

Relación entre las competencias que se promueven en los estudiantes de la especialidad de Ejecutivo para Centro de Servicio y las necesidades de las empresas que los contratan

Nazaret Barquero Elizondo

Universidad Latinoamericana de la Ciencia y Tecnología, 2015

Resumen

Este artículo científico describe las competencias que se promueven en los estudiantes de la especialidad de Ejecutivo para Centro de Servicio en el Colegio Técnico Profesional del Este. Además, se expone la opinión que tienen las empresas sobre el desempeño de dichos estudiantes. Lo cual permitirá determinar la competitividad del mercado laboral en Costa Rica referente a los colegios técnicos profesionales. Esta es una investigación exploratoria mixta de método directo; donde se recolectó información por medio de entrevistas tanto a los docentes de la especialidad mencionada del Colegio Técnico Profesional del Este como a las empresas que contratan a los estudiantes de la misma. También, se realizaron observaciones no participativas en la institución educativa para determinar las técnicas y metodologías utilizadas por los docentes para acercar al estudiante a la empresa. Durante esta investigación, tanto los docentes como las empresas entrevistadas coincidieron en que uno de los puntos más débiles de los estudiantes de ejecutivo para centro de servicios es el deficiente dominio del idioma inglés así como el poco contacto que tienen los estudiantes con las empresas y las situaciones que se deben resolver en las mismas. Asimismo, los docentes describen un programa de inglés monótono que no se adapta a las necesidades de la especialidad. Se concluye que, a pesar de los esfuerzos por capacitar a los estudiantes del Colegio Técnico Profesional del Este en diversas áreas, estos no cuentan con la adecuada preparación según las necesidades de las empresas. Esta investigación contribuirá a abrir un campo de estudio acerca de la educación técnica media en Costa Rica, para mejorar las técnicas de enseñanza y equipamiento tecnológico en el Colegio Técnico Profesional del Este. Como parte de las recomendaciones es importante tomar en cuenta las necesidades de las empresas y el perfil de personal que desean contratar para así poder entrenar a los

estudiantes en dichas necesidades. Además, es esencial promover técnicas efectivas de enseñanza del inglés apoyadas de las herramientas necesarias como lo es la tecnología.

Palabras clave: Competencias, habilidades, educación técnica, fortalezas, debilidades, mercado laboral, competitividad, investigación, tecnología, técnicas de enseñanza, resolución de problemas

Abstract

This scientific article describes the competences that are promoted in the students of the Customer Service Executive from Colegio Técnico Profesional del Este. The vision of the companies that hire the students is also exposed which will determine the competitiveness of the business market in Costa Rica concerning to professional technical high schools. This issue is of great importance because in the recent years in our country it has given a boom to the technical education, for that reason is essential to know the strengths and weaknesses of educational institutions to improve them. This is a joint exploratory research of direct method. The information was collected through interviews with the teachers of customer service executive of the Colegio Técnico Profesional del Este and the companies that hire the students from this specialty. Also, non – participatory observations were made at the high school to determine the techniques and methodologies used by the teacher to bring the students to the company. During this investigation both teachers and companies interviewed agree that one of the weaknesses of the students is the poor English language skills and the little contact with the companies and the situations that must be resolved in them. In addition, teachers described a monotonous English program that is not adapted to the specialty's needs. As a conclusion, despite the efforts to train the students in several areas, they lack the proper training according to the companies' needs. This research will help to open a field of study about professional technical education in Costa Rica. Also, it will help to improve the teaching techniques and technological equipment in the Colegio Técnico Profesional del Este. As part of the recommendations, it is important to take into account the needs of the companies and the profile to the recruit staff in order to train the students in those needs. It is also essential to promote effective teaching techniques supported with the necessary tools such as technology.

Key word: Competences, skills, technical education, strengths, weaknesses, business market, competitiveness, research, technology, teaching techniques, problem solving

Introducción

Costa Rica tiene como principal motor propulsor la educación, ya que les brinda a las personas mejores oportunidades para desempeñarse en el futuro. En este caso la educación técnica tiene como principal objetivo formar personas con experiencia y conocimientos, los cuales potencien sus habilidades para desarrollar una actividad especializada que la economía del país necesita. La educación técnica ofrece a los jóvenes una opción de estudio que amplía sus opciones futuras de obtener un empleo e ingresos dignos así como la posibilidad de continuar con una carrera universitaria. Según el Cuarto Informe del Estado de la Nación (2011), “la educación técnica se trata de una modalidad educativa estratégica para el país y las personas porque permite incrementar su competitividad al generar los recursos humanos capacitados que la economía necesita” (p.2).

Según el Cuarto Informe del Estado de la Nación (2011), “la falta de planificación de la oferta de la educación técnica, a mediano y largo plazo, limita las acciones para proveer oportunamente la infraestructura, el equipamiento y el personal docente que el país necesita para atender las demandas del sector productivo”(p.1). De acuerdo con este informe, esas son las principales causas limitantes de la educación técnica. Esta investigación brinda una visión general sobre la problemática del manejo del idioma inglés en la educación pública del país, así como las dificultades que tienen los estudiantes en la resolución de problemas. Este estudio es de gran importancia, puesto que permite determinar las debilidades de la especialidad de Ejecutivo para Centro de Servicio en el Colegio Técnico Profesional del Este, y convertir dichas debilidades en fortalezas en un futuro.

Esta investigación se realizó en el Colegio Técnico Profesional del Este, el cual se encuentra ubicado en San Miguel de Santo Domingo de Heredia. En los años anteriores, este centro educativo se desempeñaba como un liceo meramente académico; hasta el año pasado esta institución se convirtió en colegio técnico profesional. Actualmente, la institución cuenta con alrededor de 200 estudiantes. Además, el personal docente es de, aproximadamente, 50 profesores divididos en las diferentes especialidades (Ejecutivo para Centro de Servicios, Informática en Soporte, Banca y Finanzas, Administración y Logística, Turismo con Énfasis en Hotelería). Como parte de esta investigación, se evidencia una clara ausencia de información sobre la competitividad laboral de los estudiantes egresados de colegios técnicos. Por lo cual este estudio responde a la siguiente

pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre las competencias que se promueven en los estudiantes en la especialidad de Ejecutivo para Centro de Servicio de undécimo nivel del Colegio Técnico Profesional del Este en Heredia durante el segundo trimestre del 2015 y las necesidades de las empresas que los contratan?

Como principal objetivo esta investigación, se pretende determinar si las competencias que se promueven en los estudiantes en la especialidad de Ejecutivo para Centro de Servicio responden a las necesidades de las empresas que los contratan. De igual forma, se podrán identificar las competencias que se promueven en los estudiantes de la especialidad de Ejecutivo para Centros de Servicio en el Colegio Técnico Profesional del Este. Además, es importante reconocer las necesidades de las empresas que contratan a los estudiantes de colegios técnicos profesionales en la especialidad mencionada.

Este estudio es de gran importancia para conocer las debilidades y fortalezas de la educación técnica costarricense, específicamente en este caso en el Colegio Técnico Profesional del Este. Asimismo, se pone en evidencia las necesidades de dichas empresas y su opinión sobre los egresados de colegios técnicos y su competitividad laboral. Igualmente, es una oportunidad para tomar las debilidades de la educación técnica en el Colegio Técnico Profesional del Este y convertirlas en oportunidades de cambio y mejoras. También, esta investigación da la oportunidad de efectuar futuras investigaciones en esta área o enfoques relacionados a la educación costarricense y la competitividad laboral.

Este estudio se desarrolla en tres etapas. En la primera etapa, se presenta un marco teórico para recolectar la información correspondiente a la educación técnica en Costa Rica (historia, alcances, ventajas, desventajas y situación actual); así como, esclarecer investigaciones previas relacionadas con este tema tanto a nivel nacional como internacional. En la segunda etapa, se muestra la aplicación de diversos instrumentos como las entrevistas semiestructuradas, que son aplicadas tanto a los docentes de educación técnica de Colegio Técnico Profesional del Este, como algunas de las empresas que los contratan como: Western Union, IBM, Fujitsu Consulting, VM Ward, esto con la finalidad de conocer sus puntos de vista sobre la competitividad laboral de los estudiantes y egresados. Además, se aplican observaciones en el centro educativo para poder determinar las técnicas y metodologías utilizadas. Por último, en la tercera etapa, se realiza un análisis de los resultados para así definir de forma descriptiva las conclusiones de este estudio.

Marco teórico

La educación está sufriendo una serie de cambios a nivel mundial. Dichos cambios se ven estrechamente relacionados al auge de las tecnologías de información y comunicación alrededor del mundo. Según Sigal y Dávila (2005), la educación se encuentra en un proceso de transformación centrado en la diversificación de carreras cortas que satisfagan las demandas de los egresados y las necesidades socio-económicas del entorno socio-productivo. Es por esto que la educación técnica ha tenido un auge significativo en los últimos años. Sin embargo, se enfrenta a retos importantes para dar el máximo aprovechamiento de la misma, los cuales se ven representados en las demandas de los empleadores que no tienen las herramientas necesarias para satisfacer dichas necesidades. Según el Cuarto Informe de la Nación (2011), “Costa Rica no aprovecha todo el potencial de la educación técnica como mecanismo para mejorar las oportunidades de inserción laboral de su población joven” (p.2).

El Cuarto Informe del Estado de la Educación señala que el objetivo principal de la educación técnica en el país es “formar personas con experiencia y conocimientos que las habiliten para la actividad laboral especializada, en la que brindan asistencia o apoyo a los niveles profesionales de educación universitaria” (Cuarto Informe del Estado de la Educación, 2012, p.3). Con el paso del tiempo y los avances tecnológicos, la concepción de la educación técnica ha cambiado; según la Unevoc – Unesco (2010), se ha generado conciencia sobre la necesidad de que las personas no solo se formen en una especialidad técnica, sino que además se preparen para el aprendizaje continuo y posible rotación entre diferentes áreas técnicas y sectores productivos. Por lo cual, la educación técnica es de gran importancia para la inserción de nuevas empresas al país y por ende al crecimiento económico de Costa Rica.

El papel que cumplen los docentes y la metodología que usan para impartir la materia, así como los espacios físicos y el buen estado de la infraestructura en general de los colegios son aspectos determinantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje y constituyen indicadores de calidad de la educación para los estudiantes (Programa Estado de la Nación, 2011).

Como lo menciona el Cuarto Informe del Estado de la Educación (2012), en cuanto a los indicadores de logro y eficiencia, los indicadores muestran una situación donde se

mantienen buenos resultados con un margen reducido referente a aprobación y repitencia. No obstante, existen retos importantes en deserción y las pruebas para obtener el grado de técnico medio, tanto las nacionales de bachillerato como las especialidades técnicas.

De acuerdo con el Cuarto Informe del Estado de la Educación (2012), parte de las aspiraciones hacia la educación técnica es que esta permita a los estudiantes aprovechar las oportunidades de empleo y desarrollo empresarial mediante un conjunto de habilidades y competencias que faciliten la inserción laboral. Por este motivo, se les debe dar las herramientas necesarias para un desempeño óptimo que cumpla con las expectativas de los empleadores.

Según el Decimocuarto Informe de la Nación en el Desarrollo Humano Sostenible (2008), se habla en el país de una escasez en la mano de obra y dificultades en un corto plazo con ese requerimiento. También, informa que los empleadores sostienen que las instituciones responsables de la capacitación y el entrenamiento no solo no capacitan a los trabajadores en las actividades que se necesitan ser capacitados sino que no se les capacita bien, por lo cual los trabajadores no pueden desempeñarse adecuadamente en los puestos que pretenden ocupar.

El Decimocuarto Informe de la Nación en el Desarrollo Humano Sostenible (2008) sostiene que la falta de mano de obra calificada y no calificada revela que la oferta laboral en el país no está alineada a las necesidades del sector productivo. La educación técnica es de gran importancia para el modelo económico costarricense, pero lamentablemente este tipo de educación está siendo desatendida, teniendo consecuencias en los servicios que pueden prestar los jóvenes ante sus empleadores.

El estudio elaborado por Manpower (2007) llamado “La Paradoja sobre la escasez de talento en el mundo” señala que un 93% de los empleadores en Costa Rica dijo que tenían dificultad para cubrir ciertos puestos debido a la falta de talento apropiado disponible en el mercado laboral. Dicha encuesta también señala que al consultar a los empleadores acerca de las destrezas es paradójico, ya que al referirse a que si los planes de estudio cumplen con los requerimientos de formación en sus empresas, más del 54% respondió que sí. Por lo tanto, se podría decir que la formación satisface al empleador, pero a pesar de eso falta cierto nivel de destreza que complementa la formación académica. En esta encuesta se señala principalmente como debilidades en la educación técnica el manejo del idioma

inglés y la falta de capacidad para la toma de decisiones y la resolución de problemas concretos.

Como parte de los programas de educación técnica en el Ministerio de Educación Pública, se pretende formar jóvenes integrales, donde no solo se les den conocimientos, sino también se desarrollen valores, actitudes, habilidades, y destrezas para la vida (Marco de Acción Regional de “Educación para Todos en las Américas”, 2000). El fortalecimiento de dichas habilidades se incorpora al currículo determinados aprendizajes para la vida por medio de la transversalidad.

El plan de estudios del Ministerio de Educación Pública para Ejecutivo de Centro de Servicio incluye temas genéricos o unidades de estudio como lo son: Salud Ocupacional, Gestión Empresarial y Gestión de la Calidad. En este plan se presenta una estructura curricular con subáreas que contienen unidades de estudio integradas de forma lineal, que llevan a un aprendizaje en forma gradual que permite un enfoque constructivista, donde el estudiante construye y reconstruye los conocimientos propios de la especialidad (Programa de estudios, 2008).

Según el Ministerio de Educación Pública (2008), el objetivo de la Especialidad de Ejecutivo para Centro de Servicio es dar respuesta a una serie de necesidades laborales en el área de comercio y servicio, principalmente en las zonas francas, rurales y urbanas y así contribuir a que en el país se materialicen las condiciones adecuadas para una participación eficiente, en un mundo de relaciones complejas y cambios vertiginosos. Esta especialidad prepara a los jóvenes para el mercado laboral en diferentes áreas así tienen mayor posibilidad de optar por un puesto en diferentes empresas.

Los beneficios de esta especialidad se basan en tres aspectos modulares: (1) satisface un sector del mercado laboral bilingüe; (2) el conocimiento y la destreza en una segunda lengua como en la actualidad es el inglés en sus cuatro habilidades ya que el estudiante recibirá 1154 horas de inglés, de las 2520 con que cuenta la especialidad durante tres años de estudio y eventualmente el ejecutivo seguirá siendo bilingüe pero incursionando en otros idiomas; (3) el programa cuenta curricularmente con 220 horas de simulación empresarial, que facilita la operacionalización de los conocimientos que los estudiantes han adquirido (Programa de estudios, 2008).

El perfil del egresado en Ejecutivo para Centro de Servicio, según el Ministerio de Educación Pública (2008), puede desempeñarse:

- Ejecutivo de servicio al cliente bilingüe en las plataformas de servicios, bancarios, hoteleros y financieros.
- Supervisor de *call center* en empresas nacionales o internacionales.
- Asistente de un mercado de ventas.
- Laborar en empresas que se dediquen a la venta de bienes y servicios.
- Oportunidades de trabajo en un ambiente competitivo.

Como parte de este programa de estudios, se impulsa una educación basada en competencias. Según el Programa de Estudios del Ministerio de Educación Pública (2008), la educación basada en normas de competencia es una modalidad educativa que promueve el desarrollo integral y armónico del individuo y le capacita en todas y cada una de las competencias que requiere una actividad productiva específica. Así se atienden las necesidades del estudiante y los requerimientos del sector productivo. Toda esta preparación del individuo como persona y como profesional busca beneficiar tanto al estudiante como al sector productivo y por ende al desarrollo económico del país.

A pesar de los esfuerzos, en Costa Rica son muy pocas las investigaciones que existen sobre colegios técnicos y la relación que existe entre las competencias que se promueven en los estudiantes y las necesidades de las empresas que los contratan. La mayoría de los estudios se enfocan en campos particulares. Mora (2011), en su estudio concluye que los empleadores sienten satisfacción por la preparación académica y por el desempeño laboral de sus trabajadores provenientes de los colegios en estudio. De igual forma, los egresados tienen satisfacción por su preparación en la especialidad técnica y por las labores que realizan. Además, el autor menciona que el proceso de orientación fue deficiente y poco o nada útil en la formación de la especialidad técnica. Como tercer punto se señala, que los orientadores y empleadores consideran que la mayoría de los egresados sienten satisfacción profesional por la labor que desempeñan en las empresas. El cuarto punto menciona que la orientación vocacional les ha ayudado poco a los estudiantes egresados de los colegios técnicos en estudio en la elección de los estudios posteriores. La mayoría o algunos de los trabajadores de las empresas, que son de los colegios técnicos en estudio desempeñan funciones en sus trabajos de acuerdo con su especialidad. Como quinto

punto, manifiesta que la mayoría de los egresados buscan superarse profesional y laboralmente por medio de los estudios profesionales. Por último se indica que la mayoría de los egresados mantienen relaciones humanas y laborales armoniosas con sus compañeros de trabajo. Los aspectos que más influyen en esas relaciones son los personales, no se menciona en ningún momento la orientación vocacional.

Marco metodológico

Esta investigación está basada en un proceso exploratorio mixto de método directo. Se le considera a esta investigación cualitativa porque se realizaron entrevistas a cinco de los sesenta docentes del Colegio Técnico Profesional del Este, ubicado en San Miguel de Santo Domingo de Heredia, a los posibles empleadores de los egresados de la especialidad de Ejecutivo para Centro de servicio del Colegio Técnico Profesional del Este; además, se realizaron observaciones no participativas a las clases de esta especialidad. Esta observación tiene como principal objetivo conocer la metodología y las técnicas que utiliza el docente para el desarrollo de su clase.

La investigación es de tipo exploratorio, porque se pretende dar una visión general sobre la educación técnica en Costa Rica, además de las opiniones que los empleadores tienen sobre la misma.

El método de esta investigación es directo, ya que el propósito de este estudio es determinar cuál es la relación entre las competencias que se promueven en los estudiantes en la especialidad de Ejecutivo para Centro de Servicio de undécimo nivel del Colegio Técnico Profesional del Este y las necesidades de las empresas que los contratan.

Las variables que se analizarán en este estudio son las siguientes:

1. Destrezas y habilidades que se promueven en los estudiantes de los colegios técnicos.
2. Necesidades de los empleadores de los estudiantes de colegios técnicos.
3. Metodología utilizada por parte de los docentes para promover las destrezas y habilidades en los estudiantes de colegios técnicos.

La población de muestra de esta investigación será basada en dos docentes que imparten la especialidad de Ejecutivo para Centro de Servicio y tres docentes de inglés del Colegio Técnico Profesional del Este, el cual se encuentra ubicado en Santo Domingo,

Heredia. También, se tomará en cuenta a las personas encargadas de recursos humanos encargadas de emplear a los egresados de esta especialidad. Estas personas son Michael Campos (Western Union), Geovanny Córdoba (Fujitsu Consulting), María Abarca (IBM) y Verónica Molina (VM Ward).

Los datos de esta exploración se obtendrán mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas. En dichas entrevistas los docentes podrán manifestar cuáles son las destrezas y habilidades promovidas en sus estudiantes y la metodología empleada para lograr los objetivos tanto académicos como los objetivos que están directamente relacionados con la especialidad y la empresa.

Asimismo, se aplica a los empleadores entrevistas semiestructuradas para determinar las habilidades y destrezas que deben tener sus empleados y si los egresados de los colegios técnicos profesionales cumplen con el perfil de cada empresa, el cual está orientado al manejo del idioma inglés, las destrezas en la resolución de problemas y el manejo de los paquetes computacionales.

Igualmente, se realizarán observaciones no participativas a las clases para determinar las técnicas y metodologías utilizadas por los docentes y su efectividad con respecto a las necesidades de los empleadores.

Una vez recolectados los datos por parte de las entrevistas a los docentes y a los empleadores, se procede a analizar las respuestas de cada una de las partes así como a detallar las características de las observaciones. Este análisis se hace de forma descriptiva para contestar la pregunta de investigación.

Resultados

A continuación, se presenta los resultados de cada una de las entrevistas aplicadas a los cinco docentes de Ejecutivo para Centro de Servicio en el Colegio Técnico Profesional del Este.

Los docentes entrevistados coinciden en que la especialidad de Ejecutivo para Centros de Servicio es muy buena pero con un pésimo programa de inglés, ya que no son suficientes los temas del programa para la gran cantidad de horas de la especialidad. Además, los profesores de inglés señalan que actualmente no cuentan con un laboratorio de

inglés especializado ni las herramientas necesarias como lo son el material audiovisual y los libros de texto para preparar mejor a los estudiantes.

Ante la pregunta, ¿qué habilidades o competencias se promueven en los estudiantes de Ejecutivo para Centro de Servicio? Los profesores señalan que ellos tratan que sean personas maduras, responsables, con ganas de trabajar. Además, se busca que los estudiantes manejen diversos paquetes computacionales así como la implementación de las características de oficina, resolución de problemas, mejoramiento del idioma inglés y servicio al cliente.

Los docentes mencionan que para preparar a los estudiantes en la resolución de conflictos en el área laboral, se les expone a situaciones las cuales deben ser resueltas en una empresa. También, se señala que no cuentan con todas las herramientas necesarias como lo son el laboratorio de inglés y los libros de texto para la especialidad; con esto, los estudiantes se verían expuestos a situaciones reales donde podrían desarrollar habilidades en la resolución de conflictos y el manejo de clientes con una comunicación asertiva.

En cuanto a la metodología o las técnicas utilizadas para que el estudiante tenga una relación más realista con la empresa, los docentes coinciden en el uso de *role-plays* donde los estudiantes deben solucionar los problemas que se les asignen.

Referente a la pregunta, ¿cree usted que los estudiantes de Ejecutivo para Centro de Servicio cumplen con las necesidades de las empresas que los contratan? ¿Por qué? Los docentes señalan que cuesta mucho que los estudiantes cumplan con las necesidades de las empresas debido a que la mayoría de las compañías piden un muy buen nivel de inglés y, actualmente, la enseñanza de este idioma es un problema en la especialidad del Colegio Técnico Profesional del Este. Aunado a eso, se encuentra un gran faltante de material a nivel institucional, esto evita una preparación óptima; sin embargo, se busca compensarlo con diversas técnicas, ya sea por medio de material audiovisual que se encuentra en línea o material fotocopiado.

Seguidamente, se presenta los resultados de cada una de las entrevistas aplicadas a las personas encargadas de la contratación en las cuatro empresas.

Referente al porcentaje de trabajadores egresados de los colegios técnicos profesionales, uno de los entrevistados señaló que de los trabajadores que laboran en su empresa, de un 10% a un 15% son egresados de un colegio técnico profesional; además,

mencionó que muchos de ellos forman parte del programa que su empresa tiene con los colegios técnicos para fomentar el desarrollo especializado en el área de servicios. El segundo entrevistado indicó que en su empresa alrededor de un 30% de los empleados son egresados del colegio técnico, pero que un requisito fundamental para los candidatos que optan por un puesto es tener al menos un nivel intermedio de inglés. Dos de las empresas entrevistadas no tienen un conteo total de los empleados que provienen de un colegio técnico profesional.

Las características o competencias que son esenciales para laborar en su empresa en el área de Ejecutivo para Centro de Servicio son un alto nivel de inglés, así como el manejo de sistemas de Microsoft Office, destrezas de comunicación y muchas ganas de aprender.

Con respecto a la siguiente pregunta, ¿cree usted que cumplen los graduados de un colegio técnico con el perfil de trabajador de la empresa? ¿Por qué? Las personas entrevistadas discrepan en esta interrogante puesto que tienen diferentes opiniones sobre la misma. Uno de los entrevistados afirma que no todos los egresados de colegios técnicos cumplen con el perfil de la empresa ya que su nivel de inglés no es siempre el mejor; además, no todos se sienten cómodos trabajando con clientes malhumorados o groseros por teléfono. Por su parte, otro entrevistado comenta que los estudiantes si cumplen con el perfil de los trabajadores de la empresa debido a que muchos colegios técnicos brindan las herramientas básicas para poder desempeñarse en la empresa. La tercera persona entrevistada menciona que en su empresa buscan perfiles que tengan algún técnico medio o título con énfasis en algunas de las áreas de desempeño en la empresa y ellos se encargan de darles el entrenamiento necesario. La última persona entrevistada considera que los estudiantes deberían cumplir con el perfil de la empresa porque se están preparando en áreas y habilidades específicas para un determinado trabajo; por ese motivo, se tienen mejores expectativas de este tipo de aspirantes.

Las empresas señalan ciertas fortalezas en los egresados de un colegio técnico, las cuales son el manejo y conocimiento de las últimas actualizaciones tecnológicas, mejor entendimiento sobre atención al cliente, buena administración del tiempo, capacidad de trabajar bajo presión; también, señalan que tienen mejor presencia y mejor capacitación para el manejo de situaciones complicadas.

Como debilidades de los egresados de colegios técnicos profesionales, se plantea que a pesar de que el conocimiento adquirido en el colegio técnico es amplio, los estudiantes son ajenos al verdadero trabajo que se realiza en una oficina. Asimismo, señalan que el nivel de inglés de algunos colegios técnicos es deficiente y la edad a la que se ingresa a la compañía no es la adecuada.

Con respecto a la resolución de problemas, se menciona que los estudiantes de Ejecutivo para Centro de Servicio son bastante ágiles y motivados; les gusta terminar su trabajo a tiempo y demostrar que pertenecen a la empresa. También, su compromiso con la excelencia y sus ganas de mejorar son admirables. Por último, se indica que la resolución de problemas es la prioridad en los centros de servicio, se necesitan personas que no se tomen las situaciones de forma personal y que sepan lidiar con clientes molestos o situaciones complicadas como las personas xenofóbicas.

Como parte de los instrumentos aplicados, se efectuó una observación no participante donde se detalla la siguiente información. La metodología que utiliza el docente es *role-plays*; es decir, simulacros de clientes por medio de audios, resolución de conflictos. Referente al desenvolvimiento de la clase, el docente utiliza todas las rutinas de los procedimientos metodológicos. En la preparación para aprendizaje (tema: *Problem Solving*), lo primero que hace el docente es preguntar si han tenido algún problema con un servicio, cómo los hace sentir a ellos, para que de esa manera ellos se identifiquen con el cliente (ver qué sentimiento provoca en ellos). Durante el desarrollo de la clase, se utilizan videos y audios para observar el manejo diferente de un agente de servicio hacia distintas reacciones del cliente (enojo, frustración, tristeza). Después, se ve la teoría de la clase. ¿Cuáles son las características que tiene que tener un agente? Ver la rutina con la que se tiene que atender un cliente, frases que no se deben usar, dar soluciones al cliente, utilizar frases de empatía, dar credibilidad a la empresa y al agente. Se desarrollarán prácticas en las próximas clases. Durante las actividades desarrolladas durante la clase, el estudiante se ve expuesto a situaciones en las cuales debe resolver problemas similares a los que enfrentaría en atención al cliente. Las situaciones brindadas por el docente son situaciones del día a día en un centro de servicio.

Discusión

El objetivo principal de la educación técnica es brindarles a los jóvenes las herramientas necesarias para poder desempeñarse en un área especializada que les permita desenvolverse en diferentes sectores productivos del modelo económico costarricense.

Tomando en cuenta los resultados de las entrevistas y la observación realizada en el Colegio Técnico Profesional del Este, se puede considerar, de acuerdo con los instrumentos aplicados a los docentes, la especialidad de Ejecutivo para Centro de Servicio como una buena alternativa para los estudiantes; sin embargo, tanto los docentes como las personas entrevistadas en las empresas coinciden en que el nivel de inglés de los estudiantes es muy bajo, esto tomando en cuenta que esta es una de las especialidades que se considera bilingüe, según el Ministerio de Educación Pública. En su plan de estudios, esta especialidad está basada en tres aspectos modulares de los cuales dos de ellos se refieren al conocimiento y la destreza del idioma inglés. De acuerdo con esos aspectos modulares, el estudiante de Ejecutivo para Centro de Servicio podrá satisfacer un sector del mercado laboral bilingüe ya que el estudiante recibirá 1154 horas de inglés durante los tres años que se mantenga en el colegio técnico.

Los docentes del Colegio Técnico Profesional del Este hacen referencia a que cumplir con estas expectativas es casi imposible puesto que el programa de inglés utilizado en la especialidad no es suficiente para la cantidad de horas de inglés que se imparten. Además, se menciona que en este colegio técnico, actualmente, no se tiene laboratorios de inglés que son tan necesarios es esta especialidad. Tampoco se cuenta con las herramientas básicas para preparar mejor a los estudiantes como lo son el material audiovisual o los libros de texto necesarios en cada especialidad con las situaciones y el vocabulario técnico necesario.

Como parte de las destrezas y habilidades de un estudiante de Ejecutivo para Centros de Servicio, es muy importante que sea una persona integral. Así lo señalan los docentes de la institución cuando mencionan que ellos tratan que sean personas maduras, responsables y con ganas de trabajar. Este punto es apoyado por las empresas, ya que las personas entrevistadas mencionan que los estudiantes de los colegios técnicos son bastante ágiles y motivados, les gusta terminar su trabajo a tiempo y demostrar que pertenecen a la empresa, su compromiso con la excelencia es admirable y tienen muchas ganas de mejorar, lo cual es una característica bastante apreciada por las empresas. Además, las empresas señalan como

fortalezas de los egresados de colegios técnicos el manejo de paquetes computacionales, mejor entendimiento de lo que significa atención al cliente, mejor administración del tiempo y mayor capacidad de trabajar bajo presión.

En cuanto a la resolución de problemas, que es una de las características más importantes de un ejecutivo para centro de servicios tal como lo menciona Manpower (2007) en su estudio “La Paradoja sobre la escasez de talento en el mundo”, los docentes exponen que a pesar de la falta de herramientas ellos tratan de trabajar situaciones del día a día en un centro de servicio, como lo es la resolución de problemas hacia los clientes. Las personas entrevistadas en las empresas apoyan esta posición porque comparándolos con otros empleados, los egresados de colegios técnicos muestran mayor facilidad en lidiar con este tipo de situaciones con una buena actitud.

Como parte de las debilidades que las empresas señalan en los egresados de los colegios técnicos, se indica que a pesar de que el conocimiento adquirido por los estudiantes es amplio, estos no están preparados y son ajenos al verdadero trabajo que se realiza en una oficina. De acuerdo con las necesidades de cada compañía, los enfoques y las actividades por efectuar son muy diferentes. En el caso de una de las empresas entrevistadas, la persona encargada señaló que en su compañía se maneja dinero y filtros de seguridad, los egresados de colegios técnicos en su caso no están preparados para manejar esos datos. Esta persona aduce que es muy poco probable que se practiquen este tipo de casos en el aula. Por eso es de gran importancia que los estudiantes realicen prácticas reales en las propias empresas, donde se enfrentarán a diferentes situaciones de las cuales pueden sacar gran provecho en la resolución de conflictos y la comunicación asertiva en situaciones existentes todos los días.

Referente al perfil de los egresados de Ejecutivo para Centro de Servicio, los docentes los categorizan aptos para ocupar cualquier puesto de oficina, y si tiene buen manejo del idioma inglés podría optar por un puesto de *call center*. Sin embargo, las empresas discrepan en este punto ya que tienen diversas necesidades. En unas de ellas, el estudiante del colegio técnico no cumple con el perfil que necesitan debido a su bajo nivel de inglés; pero en otras cumplen con las necesidades básicas y ellos prefieren capacitar a la persona en cuanto cómo usar sus bases de datos y cómo manejar los filtros. En ambos casos

las empresas tienen mejores expectativas de los egresados de colegios técnicos que de los aspirantes regulares.

La metodología que utilizan los docentes para abordar los temas en clases se ve reflejada tanto en las entrevistas como en la observación. La mayoría de los docentes utilizan situaciones diarias por medio de *role-plays* donde el estudiante debe solucionar el conflicto que se le plantea en el área laboral como si se tratara de su propio trabajo. Los estudiantes de este colegio se encuentran en desventaja porque no poseen las herramientas necesarias en cuanto a laboratorios de idiomas, material audiovisual y material de apoyo como libros de texto. En muchos casos pareciera que el esfuerzo por parte de los docentes para aminorar la falta de recursos no es suficiente; lo anterior, debido a que las empresas mencionan que se les debe capacitar de acuerdo con las necesidades de la compañía, lo cual no debería pasar ya que los estudiantes tendrían que manejar todo tipo de situaciones que se presentan en la empresa y la capacitación debería ser sobre temas muy especializados.

En resumen, no existe una relación entre las competencias que se promueven en los estudiantes de la especialidad de Ejecutivo para Centro de Servicio de undécimo nivel del Colegio Técnico Profesional del Este en Heredia y las necesidades de las empresas que los contratan. Los estudiantes no poseen el nivel de inglés que las empresas necesitan. Además, cuando los estudiantes ingresan a la empresa no tienen la experiencia necesaria en la resolución de conflictos, lo es esencial día tras día en las empresas interesadas en contratarlos.

Conclusiones y recomendaciones

Se concluye que a pesar de que hay diferentes ámbitos en los cuales los estudiantes están capacitados, para la mayoría de empresas que los contratan no es suficiente pues necesitan que el profesional tenga un alto manejo del idioma inglés en sus cuatro destrezas básicas; sin embargo, actualmente, los estudiantes del Colegio Técnico Profesional del Este no cuentan con la adecuada capacitación de los estudiantes de Ejecutivo para Centro de Servicio en esta área.

Es fundamental tomar en cuenta las necesidades de las empresas que contratan a los estudiantes de colegios técnicos con este perfil, ya que así se logrará preparar al estudiante en pro de las necesidades de la empresa. Es esencial unir fuerzas en este aspecto, puesto

que todas las empresas no tienen el mismo perfil ocupacional, ellas podrán enriquecer el plan de estudios de los colegios técnicos y el bagaje de conocimientos de los estudiantes.

Una empresa exitosa se reconoce por su nivel competitivo y para llegar a esto es necesario el trabajo en equipo. Por eso es importante fomentar en los estudiantes el uso de habilidades blandas para poder adaptarse a cualquier área de trabajo que se les asigne.

La capacitación docente es esencial para guiar a los estudiantes a cumplir sus expectativas y las expectativas de las empresas. Por lo cual es fundamental una constante capacitación docente sobre cómo sacarle el mayor provecho a los programas de estudio actuales utilizando tecnología, diversas metodologías, técnicas y habilidades. Además, podrán aprender a utilizar mejor el tiempo de enseñanza y así añadir temas que sean mucho más atractivos y útiles para los estudiantes acerca de las últimas tendencias empresariales en el país y cómo solucionar conflictos en estas áreas, ya que de no ser así el programa de estudios se vuelve aburrido y monótono.

Como parte de las recomendaciones, es primordial la construcción de un laboratorio de inglés donde los estudiantes se vean expuestos a diferentes *software* que mejoren las destrezas básicas del idioma inglés como lo son lectura, escritura, escucha y habla. Además, este laboratorio les permitirá a los estudiantes una neutralización del acento así como mejorar sus destrezas de escucha, ya que es importante recordar que las empresas que trabajan con atención al cliente reciben llamadas de todas las partes del mundo y la gran mayoría de los clientes no manejan un nivel estándar de inglés sino un inglés de la jerga dependiendo del lugar donde se encuentre o donde nació.

Es fundamental fomentar en los estudiantes la resolución de casos que se podrían dar en una empresa, debido a que el contacto con situaciones las cuales un agente de servicio debe enfrentar día tras día, es una de las mejores formas de enseñanza y aprendizaje, porque se desarrolla el pensamiento crítico, la autonomía y la capacidad de reacción del estudiante ante diversas situaciones que podrían enfrentar en un futuro.

Con respecto a la relación entre las competencias que se promueven en los estudiantes de Ejecutivo para Centro de Servicio y las necesidades de las empresas que los contratan, las habilidades que se enseñan en el Colegio Técnico Profesional del Este, a pesar de los esfuerzos, se puede concluir que no son suficientes. Los estudiantes poseen un bajo nivel de inglés, el cual no les brinda ventaja a la hora de la contratación porque por lo

general un alto manejo del idioma inglés es parte fundamental en el perfil de las compañías. De igual manera, los estudiantes en pocas ocasiones se ven enfrentados con la verdadera realidad de las empresas como lo es el manejo de filtros de dinero, las empresas necesitan que los estudiantes se encuentren familiarizados con la resolución efectiva de problemas.

Bibliografía

- CINDE. (2006). *Recurso Humano en Costa Rica*. [pdf]. Recuperado de [http://www.cinde.org/attachments/150_Recurso%20Humano%20Costa%20Rica%200%20Datos%200B%C3%A1sicos%202010%20\[Autoguardado\].pdf](http://www.cinde.org/attachments/150_Recurso%20Humano%20Costa%20Rica%200%20Datos%200B%C3%A1sicos%202010%20[Autoguardado].pdf) [Consulta 31 de mayo, 2015]
- Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad. (2002). *La transversalidad de los programas de estudio*. [pdf]. Recuperado de http://www.redlece.org/IMG/pdf/programa_de_estudio_CR.pdf [Consulta 31 de mayo, 2015]
- Consejo Superior de Educación. (2009). (SE 339-2003) *Transversalidad*. [doc]. www.coned.ac.cr/download/.../Estudios_Sociales_Diversificada.doc [Consulta 31 de mayo, 2015]
- León J. (2012). Cuarto Informe del Estado de la Educación. Informe Final – Educación Técnica. [pdf]. Recuperado de http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/educacion/004/leon-educacion-tecnica.pdf [Consulta 31 de mayo, 2015]
- Costa Rica, Programa Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. (2008). *Decimocuarto Informe de la Nación en el Desarrollo Humano Sostenible*. (2008). [pdf]. Recuperado de http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/015/A_Indice_Inf_15.pdf [Consulta 31 de mayo, 2015]
- Manpower. (2007). *Paradoja de la Escasez de Talento en el Mundo*. México: Autor.
- Costa Rica, Ministerio de Educación Pública. (2008). *Programa de Estudios. Modalidad Comercial y Servicios. Especialidad Ejecutivo para Centro de Servicios. Diseño Curricular Bajo el Modelo de Educación Basado en Normas de Competencia*. [pdf]. Recuperado de <http://www.mep.go.cr/sites/default/files/descargas/programas-de-estudio/ejecutivocentrosservicios10.pdf> [Consulta 31 de mayo, 2015]

Mora, G. (2011). *La orientación vocacional para la elección profesional y laboral ofrecida en los colegios técnicos del cantón de Pérez Zeledón*. [pdf]. Recuperado de <http://sanpedro.uned.ac.cr/documentSiabuc8/028746DOC1.pdf> [Consulta 31 de mayo, 2015]

Programa Estado de la Nación. (2011). *Tercer Informe Estado de la Educación*. San José, Programa Estado de la Nación. (Marco de Acción Regional de “Educación para Todos en las Américas”, Santo Domingo, 2000). [pdf]. Recuperado de http://www.oei.es/quipu/marco_accion_americas.pdf [Consulta 31 de mayo, 2015]

Sigal, V. y Dávila, M. (2005). *La educación superior no universitaria*. Argentina, Buenos Aires: Universidad de Belgrano/ Siglo XXI.

Unevoc-Unesco. (2010). *Biennial Report 2010-2011*. [pdf]. Recuperado de http://www.unevoc.unesco.org/fileadmin/user_upload/docs/UNEVOCBiennialReport1011.pdf [Consulta 31 de mayo, 2015]

Anexos

Anexo # 1

Tema de investigación: *"La competitividad del Mercado Laboral en Costa Rica".*

Pregunta de investigación: *¿Cuál es la relación entre las competencias que se promueven en los estudiantes en la especialidad de ejecutivo para centro de servicios de undécimo nivel del Colegio Técnico Profesional del Este en Heredia durante el segundo trimestre del 2015 y las necesidades de las empresas que los contratan?*

ENTREVISTA A LA EMPRESA

Fecha de la entrevista: _____.

Nombre de la empresa: _____.

Nombre completo del entrevistado (a): _____.

1. ¿Qué porcentaje de trabajadores egresados de colegio técnico laboran actualmente en la empresa? ¿Qué porcentaje pertenece a la especialidad de ejecutivo para centro de servicios?
2. ¿Qué características o competencias son esenciales para laborar en su empresa en el área de ejecutivo para centro de servicios?
3. ¿Cree usted que cumplen los graduados de colegio técnico con el perfil de trabajador de la empresa? ¿Por qué?

4. ¿Qué fortalezas cree usted que tienen los estudiantes egresados de colegio técnico con respecto a los otros trabajadores que no han sido capacitados por un colegio técnico sino por otro tipo de instituciones como institutos o hasta por la misma empresa?

5. ¿Qué debilidades cree usted que tienen los estudiantes egresados de colegio técnico con respecto a los trabajadores que no han sido capacitados por un colegio técnico sino por otro tipo de instituciones como institutos o hasta por la misma empresa?

6. ¿Cómo cree usted que se desempeñan los estudiantes de ejecutivo para centro de servicios en la resolución de problemas en el área laboral?

7. ¿Qué recomendaciones daría a la dirección de los colegios técnicos con respecto a las verdaderas necesidades que tiene su empresa en cuanto a la capacitación de los estudiantes?

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo # 2

Tema de investigación: *"La competitividad del Mercado Laboral en Costa Rica".*

Pregunta de investigación: *¿Cuál es la relación entre las competencias que se promueven en los estudiantes en la especialidad de ejecutivo para centro de servicios de undécimo nivel del Colegio Técnico Profesional del Este en Heredia durante el segundo trimestre del 2015 y las necesidades de las empresas que los contratan?*

ENTREVISTA AL DOCENTE

Fecha de la entrevista: _____.

Nombre del colegio técnico: _____.

Nombre completo del entrevistado (a): _____.

1. ¿Cómo describiría usted la especialidad de ejecutivo para centros de servicio, en cuanto a la cantidad de las horas técnicas, cantidad de horas académicas, cantidad de horas de inglés, clases de materias especiales, pasantías de los estudiantes, y la conexión de la empresa con los estudiantes?
2. ¿Qué habilidades o competencias se promueven en los estudiantes de ejecutivo para centro de servicios?
3. ¿Cómo son preparados los estudiantes de ejecutivo para centro de servicios en la resolución de problemas en el campo laboral?

4. ¿Qué metodología o técnicas son usadas para el estudiante tenga una relación más realista con la empresa?

5. ¿Qué perfil tiene un estudiante egresado de ejecutivo para centros de servicio? ¿Qué puestos o cargos puede desempeñar?

6. ¿Cree usted que los estudiantes de ejecutivo para centro de servicios cumplen con las necesidades de las empresas que los contratan? ¿Por qué?

7. ¿Qué recomendaciones daría usted a la dirección de los colegios técnicos con respecto a la metodología, actividades, laboratorios o capacitación docente?

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo # 3

Tema de investigación: *"La competitividad del Mercado Laboral en Costa Rica".*

Pregunta de investigación: *¿Cuál es la relación entre las competencias que se promueven en los estudiantes en la especialidad de ejecutivo para centro de servicios de undécimo nivel del Colegio Técnico Profesional del Este en Heredia durante el segundo trimestre del 2015 y las necesidades de las empresas que los contratan?*

Guía de observación

Fecha de la observación: _____.

Nombre del colegio técnico: _____.

Nombre del docente observado: _____.

Criterios	Observaciones
Descripción general de la institución: ubicación, infraestructura, zonas verdes, cantidad de estudiantes y personal.	
¿Cumplen las aulas con el espacio adecuado, ventilación, iluminación, mesas y sillas en buen estado; necesarios para los estudiantes de ejecutivo para centro de servicios?	
¿Posee la institución un laboratorio de inglés donde el estudiante desarrolle sus habilidades en el idioma extranjero?	
¿Qué metodología se utiliza durante la clase?	
¿Posee la institución la maleta especializada con material para un acercamiento de la especialidad con la empresa? ¿Cómo se utiliza?	
La clase se desarrolla utilizando las rutinas de los procedimientos metodológicos: Preparación para el aprendizaje, durante la enseñanza y consolidación del aprendizaje.	

Descripción del desarrollo de la clase.	
Se dan actividades durante la clase que promuevan la resolución de problemas.	
Se dan oportunidades para que el estudiante viva experiencias enriquecedoras y realistas con la empresa.	
Se brindan oportunidades para la utilización de la tecnología y la búsqueda de información	
Se brindan oportunidades para que el estudiante se enfrente a diversas situaciones a las cuales tenga que adaptarse y solucionar de la mejor forma como en una empresa real.	