



Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Facultad de Ciencias Empresariales

Investigación Empresarial Aplicada para optar por el grado de
Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos
4T-280017-G1

Tema:

La competitividad laboral en Costa Rica

**¿Cuál es la demanda de personal técnico requerido para puestos
administrativos y operativos en empresas de la industria
tecnológica presentes en Costa Rica?**

Estudiante:

Irene Guerrero Calderón¹

Diciembre, 2015

¹Licenciada Universitaria en Administración de Negocios de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT). Correo electrónico: guerrero.irene@hotmail.com

Tabla de contenidos

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción.....	5
Capítulo I. Antecedentes e importancia del problema.....	6
Antecedentes.....	6
Justificación.....	8
Problema.....	8
Pregunta de investigación.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8
Alcances.....	9
Limitaciones.....	9
Capítulo II. Marco Conceptual.....	9
Conceptos.....	9
Capítulo III. Marco Metodológico.....	12
Tipo de investigación.....	12
Enfoque de la investigación.....	12
Diseño de la investigación.....	13
Población.....	13
Muestra.....	14
Tipo de muestreo.....	14
Fuentes de información.....	14
Recolección de datos.....	14
Variables.....	15
Instrumento.....	17
Capítulo IV. Análisis.....	17
Datos generales.....	17
Análisis de las variables.....	19
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	24
Conclusiones.....	24
Recomendaciones.....	26
Referencias.....	28
Anexos.....	29
Anexo 1: Instrumento utilizado para recolección de datos.....	29

Anexo 2: Carta de filólogo.....	33
---------------------------------	----

Resumen

Conocer el aporte de puestos de trabajo que las empresas del sector tecnológico ofrecen en Costa Rica, es una guía para considerar, si como país debe invertirse más en planes de estudio para contar con una adecuada oferta de perfiles técnicos requeridos. Por otro lado, se requiere una pauta de orientación para los jóvenes que desean estudiar y encontrar rápidamente una oportunidad en el mercado laboral.

El estudio realizado es descriptivo, no experimental, de enfoque cualitativo con muestreo no probabilístico. Las fuentes primarias son la base de los resultados por medio de las 54 encuestas de preguntas cerradas aplicadas.

Los resultados muestran que en las empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica, 7 de cada 10 contrataciones son de personal técnico (2 administrativos y 5 operativos). Destacan las posiciones en contabilidad, recursos humanos, secretariado, informática, programación y mantenimiento de equipo de cómputo. Como habilidades blandas requeridas ocupan mayor peso la responsabilidad, ética y trabajo en equipo.

Se concluye que existe una importante oportunidad para perfiles técnicos en las empresas en estudio. Hay variedad de especialidades que se demandan. Además, la formación técnica se considera tan importante como las habilidades blandas.

Se recomienda incentivar la educación técnica en programas dirigidos a satisfacer la demanda y características necesarias para puestos operativos y administrativos requeridos.

De la investigación se reafirma como aprendizaje que la constancia, la dedicación y el esfuerzo son necesarios para obtener el éxito de los proyectos que se ejecuten.

Palabras clave: Tecnología, perfiles técnicos, demanda de personal, habilidades blandas.

Abstract

Knowing the contribution of jobs that offer technology companies in Costa Rica, it is a guide to see if as a country should invest more in curricula to ensure an adequate supply of technical profiles required. On the other hand, a guideline for young people wishing to study and quickly find an opportunity in the labor market requires.

The study is descriptive, not experimental, qualitative approach with no probability sampling. Primary sources are the basis of the results through surveys 54 closed questions applied.

The results show that companies in the technology industry present in Costa Rica, 7 out of 10 contracts are technical staff (2 Administrative and 2 operational). Highlights include positions in accounting, human resources, secretarial, computer programming and maintenance of computer equipment. How soft skills required occupy heavier responsibility, ethics and teamwork.

We conclude that there is an important opportunity for technical profiles in companies under study. A variety of specialties (administrative and operational) are in demand. Moreover, technical education is considered as important as the soft skills.

It is recommended to encourage technical education programs to meet demand and necessary features required for operational and administrative posts.

Research reaffirms as learning perseverance, dedication and effort are necessary for the success of the projects implemented.

Key Words: Technology, technical profiles, personnel required, soft skills.

Introducción

La competitividad, quizás, no sea vista como algo nuevo; sin embargo, sí es un tema cada vez más retador, ya que en el escenario laboral, los colaboradores que deseen tener un desarrollo exitoso, deben tomar en consideración este concepto que tiene como principal eje la flexibilidad ante los cambios, más específicamente, lograr adaptarse continuamente sin dejar de lado la capacidad de aprender, así como de ser eficientes y eficaces en todas las funciones. La actualidad, de la mano con la globalización, trae consigo importantes mejoras que de forma constante exigen versatilidad para comprender y continuar por sendas correctas para el logro de objetivos.

Las empresas, por su parte, buscan desarrollarse competitivamente en su industria, sector y país de operación, ya que de esto depende en gran medida la trayectoria que lleven a cabo y los resultados que logren para sus grupos de interés. Una empresa competitiva debe lograr responder con una demanda de personal adecuada y, a su vez, atraer el recurso humano indicado, logrando retenerlo en su planilla para que juntos logren los resultados de productividad esperados.

De acuerdo con una publicación del Editorial de La Nación (2014), “Costa Rica no está sola ante el reto de mejorar la competitividad. Muchas naciones en el mundo, especialmente en Latinoamérica, enfrentan grandes escollos para mejorarla, pues afecta la productividad, las exportaciones y el crecimiento económico. Pero, esa no debe ser una razón para ignorar el problema. Es urgente enfocar bien el tema y adoptar decisiones acertadas sobre la marcha. El problema de la competitividad y las áreas que involucra ha sido bien definido por el Foro de Competitividad Global del Banco Mundial. Es el conjunto de instituciones, políticas y factores –dice– que determinan el nivel de productividad de un país. La clasificación de los países se calcula sobre 12 categorías: instituciones, infraestructuras, entorno macroeconómico, salud, educación y capacitación, eficiencia del mercado de bienes, eficiencia del mercado laboral, desarrollo del mercado financiero, preparación tecnológica, tamaño del mercado, desarrollo de las empresas e innovación.” Por tanto, puede considerarse que la baja competitividad tiene un efecto negativo general no focalizado en un solo aspecto, sino que puede trascender en diversas áreas de un país, incluido el mercado laboral.

En un panorama más alentador, Lépiz (2015) refiere que “...a pesar de quejas empresariales y preocupaciones de diferentes sectores sobre la competitividad de Costa Rica, existen, en los últimos meses, varias señales de que hay avances importantes en áreas estratégicas, que contribuyen a que el panorama no sea tan sombrío. Eso no quiere decir que no haya problemas. El informe Doing Business, del Banco Mundial, evidencia que Costa Rica está en niveles intermedios en

competitividad, al ubicarse en el puesto 99 entre 175 países en el 2006 en cuanto a la facilidad para hacer negocios y caer al puesto 125 en el 2011. Sin embargo, ha habido una recuperación desde entonces, al pasar al puesto 83 entre 189 en el 2015.” Bajo estos datos, realmente pareciera haber una mejora.

El mercado laboral generalmente presenta variaciones, sin embargo en Costa Rica, “...cumplió, en el primer trimestre del 2015, un año de estar estancado: el desempleo se mantiene alto y la cantidad de personas ocupadas no muestra variaciones significativas.” (Rodríguez, 2015), esto es, sin duda, preocupante y motiva a considerar diversas aristas que puedan influir al respecto.

El cierre de operaciones en el mercado nacional de diversas empresas en los últimos meses, para muchos es en respuesta a las condiciones que el país está ofreciendo a la inversión extranjera, para otros, puede deberse a la demanda insatisfecha por parte de los empleadores respecto de mano de obra calificada.

En la presente investigación se identificará la demanda de personal técnico requerido para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica.

Capítulo I. Antecedentes e importancia del problema

Antecedentes

De acuerdo con periódico La Nación (2015), “...en Costa Rica, persiste un déficit de técnicos medios y superiores, a pesar de la demanda que tienen en las empresas, y la mitad de los empleadores se queja de que no pueden satisfacer los puestos vacantes con personal idóneo. Esta desarticulación, entre el perfil de los trabajadores y las necesidades del mercado, influye dramáticamente en la tasa de desempleo, que alcanzó un 9,7% el año pasado, y en la desocupación juvenil, que es la más alta de Centroamérica y el Caribe.

Desde la fundación del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), hace medio siglo, la educación técnica ha sido una herramienta básica de movilidad social. Sin embargo, este sistema de formación se ha visto rebasado por un entorno cada vez más exigente y complejo, que requiere personal bilingüe que combine alta capacitación con el manejo de tecnologías innovadoras y habilidades blandas como liderazgo, inteligencia crítica y comunicación.

Un reportaje publicado por La Nación mostró que la oferta laboral es poco calificada, y que el sector productivo sufre las consecuencias de que la formación académica y técnica esté desligada de los requerimientos industriales. También, reclama la

poca disponibilidad de recurso humano en áreas claves como ingenierías, contabilidad, tecnologías de la información, programación y trabajo en redes.

Aunque 27 colegios académicos optaron por la modalidad técnico-profesional, en los últimos tres años, el cambio es lento y sembrado de escollos burocráticos, jurídicos y presupuestarios. El país debe dejarse de remilgos y optar decididamente por una educación técnica de calidad, bajo estándares internacionales, y fortalecer el INA y la Universidad Técnica Nacional (UTN) para que ofrezcan carreras cortas y diplomados que aseguren la inserción laboral de los jóvenes”.

Por su parte, El Financiero (2014) refiere que “La demanda del mercado laboral costarricense dio un giro con el modelo de desarrollo global del conocimiento y ahora los perfiles más cotizados son los afines con el sector tecnológico, áreas técnicas especializadas y bilingües.

La tasa de desempleo se mantiene en 9,7% al comparar el primer trimestre del 2014 y el mismo periodo del 2013, según la Encuesta Continua de Empleo del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Uno de los niveles más altos en la historia del país.

Sin embargo, se da la paradoja de que las empresas no encuentran los puestos que requieren.

Un estudio de Manpower Group reportó que en el 2013, el 40% de las empresas de Costa Rica enfrentaron dificultades para cubrir vacantes. Es decir, la oferta laboral no coincide con la demanda de las corporaciones.

Y, en esto, influyen aspectos como la preparación. La investigación “Escasez de talento 2013” de dicha firma, arroja que el 53% de la matrícula en universidades nacionales es en carreras de ciencias sociales, aunque son las que tienen más dificultad para posicionarse en el mercado”.

La Prensa Libre (2015) refiere que “...algunos de los aspectos que dificultan la contratación no tienen que ver con conocimientos duros, sino más bien con características blandas que las personas que quieren ser contratadas pueden trabajar. Entre ellas, la puntualidad, la apariencia -para puestos gerenciales-, el entusiasmo y la disposición para aprender, entre otras”.

Justificación

El mundo hoy en día gira en torno a la tecnología, por lo tanto existen diversas empresas a nivel local que centran sus operaciones en ofrecer productos y servicios directamente relacionados con esta industria. Conocer el aporte en cantidad de puestos de trabajo que las empresas del sector tecnológico ofrecen en Costa Rica, es una guía para considerar si como país debe invertirse y aumentar los planes de estudio que permitan tener una adecuada oferta con perfiles técnicos aptos para laborar en empresas de la industria en mención; además, para la población en edad productiva del país, es relevante conocer si su área de interés ofrecerá oportunidades para trabajar.

Problema

Al considerar trabajar en una empresa de la industria tecnológica en nuestro país, es importante comprender cuál es la demanda de personal técnico que esta tiene, tanto en los puestos relacionados de forma directa con su giro de negocio (puestos operativos), como aquellos que se relacionan con las actividades administrativas de las empresas. Cuando se conoce la demanda, se permite, entonces, establecer las necesidades de las empresas, lo que, a su vez, es una guía para quienes desean trabajar en empresa del industria en mención, siendo que actualmente muchos jóvenes indican abiertamente no tener claro qué estudiar para lograr encontrar pronto un empleo, del mismo modo, la oferta de técnicos en el mercado nacional es variada y debe también ser orientada en pro de cumplir con la demanda de las empresas, en este caso de la industria tecnológica.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la demanda de personal técnico requerido para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica?

Objetivo general

Determinar la demanda de personal técnico requerido para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica.

Objetivos específicos

Cuantificar la cantidad de personal técnico requerido para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica, esto para considerarlo como demanda del sector.

Calcular el porcentaje de colaboradores que se considera desempeña puestos técnicos dentro de las empresas analizadas respecto del total del personal contratado, esto para conocer su nivel de relevancia.

Identificar los principales perfiles técnicos administrativos y operativos que se requieren en las empresas en análisis, para así conocer cuáles son los de mayor predominancia en la industria tecnológica en el país.

Enumerar las principales habilidades blandas deseables por los empleadores para el personal que se requiere para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en el país, para servir como guía para quienes forman parte de la oferta técnica.

Alcances

Listado y cantidad de puestos administrativos y operativos, clasificados como técnicos en las empresas de la industria tecnológica presentes en el país.

Investigación basada en un número reducido de empresas que forman parte de la industria tecnológica del país, no se reflejan comparaciones relevantes entre las empresas analizadas.

Resultados informativos que no pretenden marcar una tendencia de estudio o guía académica para ningún grupo de personas.

Limitaciones

Pueden identificarse como limitantes las relacionadas con los potenciales encuestados, por la poca disponibilidad de estos para otorgar un espacio para la aplicación del instrumento, así mismo que el período para realizar las encuestas es no mayor a tres semanas.

Capítulo II. Marco Conceptual

Conceptos

Al hablar de competitividad pueden discutirse diversas definiciones, de acuerdo con Mathews (2009), "...a nivel institucional/empresarial, se define la competitividad como la capacidad que tiene una organización, pública o privada, con fines de lucro o sin él, de lograr y mantener ventajas que le permitan consolidar y mejorar su posición en el entorno socioeconómico en el que se desenvuelve. Estas ventajas están definidas por sus recursos y su habilidad para obtener rendimientos mayores a los de sus competidores. En este sentido, se considera una empresa competitiva a la que es capaz de ofrecer continuamente productos y servicios con atributos

valorados por sus clientes. Los mercados cambian, las exigencias de los consumidores también cambian y, por eso, es clave que la empresa se adapte permanentemente a estos cambios, para mantener o mejorar sus niveles de competitividad. A nivel de los individuos, igualmente es aplicable el concepto de competitividad, pues el ser competitivo significa tener características particulares como valores, formación, capacidades gerenciales y otros, que posibilitan que algunos sean escogidos entre muchas opciones, en el mercado laboral, académico, etc.”

Por su parte, Pérez (2008) refiere al respecto que “...la competitividad es un concepto relativo, muestra la posición comparativa de los sistemas (empresas, sectores, países) utilizando la misma medida de referencia. Podemos decir que es un concepto en desarrollo, no acabado y sujeto a muchas interpretaciones y formas de medición. Dependiendo de la dimensión a la que pertenezcan los sistemas organizativos, se utilizarán unos indicadores distintos para medirla. Puede considerarse la competitividad empresarial en un doble aspecto; como competitividad interna y como competitividad externa. La competitividad interna está referida a la competencia de la empresa consigo misma a partir de la comparación de su eficiencia en el tiempo y de la eficiencia de sus estructuras internas (productivas y de servicios). Este tipo de análisis resulta esencial para encontrar reservas internas de eficiencia, pero, por lo general, se le confiere menos importancia que al análisis competitivo externo, el cual expresa el concepto más debatido, divulgado y analizado universalmente. En definitiva, la competitividad empresarial requiere un equipo directivo dinámico, actualizado, abierto al cambio organizativo y tecnológico, y consciente de la necesidad de considerar a los miembros de la organización como un recurso de primer orden al que hay que cuidar. Sin embargo, puede afirmarse que este suele ser uno de los puntos débiles de un elevado número de empresas que ha desaparecido o tienen problemas de supervivencia. Como se sabe, el equipo directivo determina en gran medida la actitud de los miembros de la organización hacia el trabajo. La experiencia demuestra que las empresas que mantienen en el tiempo posiciones competitivas sostenidas, dedican una gran atención al futuro, al tiempo que vigilan constantemente su entorno”.

Las empresas, en un marco competitivo o no, requieren personal para llevar cabo las funciones que permitan el logro empresarial de las metas. La demanda de puestos de trabajo es la cantidad de vacantes que las empresas están dispuestas a cubrir por medio de procesos de contratación, cada puesto tiene ciertos requisitos que son cotejados con el perfil que presentan las personas que desean optar por un puesto y que, a su vez, pueden considerarse como la ofertantes en puestos de trabajo.

De acuerdo con Fontana (2003), "...la oferta laboral está constituida por el conjunto de trabajadores que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un salario. La demanda la constituyen la totalidad de puestos de trabajo vacantes que son ofrecidos por las empresas a los trabajadores".

Cuando el mercado laboral muestra una realidad en la que hay más oferta que demanda, se genera una situación de desempleo. "En sentido amplio o genérico, cabe entender por desempleo aquella situación en la que una persona con aptitud y disposición para trabajar no es capaz de encontrar una ocupación profesional retribuida a pleno rendimiento, sea porque no encuentra ningún trabajo, sea porque solo encuentra uno por jornada inferior a la que desea y puede llevar a cabo" (Fernández, 2005).

"El fenómeno del desempleo se presenta, entre otras razones, cuando la cantidad de equipos, recursos financieros y técnicos con que cuenta un país son insuficientes para permitir el empleo de toda la fuerza de trabajo disponible. Aquí hay que considerar que en unas regiones existen factores de producción que no están disponibles en otras y que en cada región se los usa en proporciones distintas. También, entre una región y otra varían las condiciones de crecimiento y evolución del aparato económico y de la estructura de preferencias de la población. Como resultado de todo ello, las características del fenómeno del desempleo en una economía no necesariamente son iguales a las de otra" (Banco Central de Colombia, 2013).

En Costa Rica existe una interpretación en dos vías respecto del desempleo ya que por una parte la población insiste que no hay vacantes, mientras que las empresas, a su vez, realizan una importante demanda de puestos de trabajo; sin embargo, "...la más reciente encuesta de escasez de talento que presentó Manpower indica que un 40% de los empleadores en Costa Rica tuvo dificultad para encontrar a las personas adecuadas. Dentro de las razones, el 34% dijo que fue por habilidades técnicas" (La Nación, 2014), entonces, puede atribuirse a que no es únicamente una escasez de vacantes, sino perfiles técnicos insuficientes para la demanda existente. Ahora bien, es claro de que hay sectores que tienen mayor demanda que otros y esto también es relevante en el momento de analizar las tasas de desempleo del país.

De acuerdo con Federico Chavarría (2014), socio consultor de Deloitte, "...en el caso de servicios de tecnología de información hay que considerar que la tendencia está orientada hacia la digitalización de las empresas y adopción de alta tecnología, razón por la cual es de esperar que el personal especializado en esta área tendrá alta demanda en el país".

La Nación (2014) refiere que “Costa Rica atrajo a 142 empresas en el área de servicios de alta tecnología, las cuales ya operan aquí, de acuerdo con las cifras de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (Cinde).

El mayor ingreso se dio en la última década. En el 2000 había seis firmas de ese ramo, dijo Cinde.

Ese sector productivo genera actualmente más de 46 000 empleos directos y se convirtió en uno de los ejes de más importancia en la atracción de inversión extranjera directa (IED), según Cinde.

Una información solicitada a la Coalición indica que las exportaciones del rubro de servicios de alta tecnología pasaron de \$1 682 millones en 1999 a un total de \$6 048 millones el año pasado.

Vanessa Gibson, directora de Posestablecimiento de Cinde, explicó que el área de servicios de alta tecnología incluye centros de servicio al cliente, soporte financiero y contable, tecnologías digitales y de entretenimiento, incluidos ingeniería y diseño.”

Capítulo III. Marco Metodológico

Tipo de investigación

Este estudio es descriptivo ya que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández & Batista, 2010), en este caso puntual, respondiendo a la pregunta: ¿Cuál es la demanda de personal técnico requerido para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica?

Por medio de las encuestas se recolectan datos, conceptos y variables que permiten conocer y describir la demanda de las empresas de la industria tecnológica en el país, el estudio no busca responder a interrogantes de correlación entre sí.

Enfoque de la investigación

Para la presente investigación, el enfoque es cuantitativo, ya que se aplican 50 encuestas a personas con experiencia en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica.

De acuerdo con Hernández *et al.* (2010), en el enfoque cuantitativo, “...las preguntas o ítems utilizados son específicos con posibilidades de respuesta predeterminadas, mientras que el investigador cualitativo utiliza técnicas para

recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades. El enfoque cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende intencionalmente “acotar” la información (medir con precisión las variables del estudio”).

De este modo, el objetivo general y los específicos de la investigación serán alcanzados por medio del enfoque cuantitativo.

Diseño de la investigación

En esta investigación responde a no experimental. Este tipo de investigación es la que “...se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hace variarse en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. 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 o un estímulo bajo determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se “construye” una realidad. En cambio, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (Hernández *et al.*, 2010)

Por tanto, la presente investigación analiza la información que se encuentre en estado natural y real sin crear escenarios, es decir, ninguno de los datos, componentes o variables sufren modificaciones para ser estudiados. La información que facilitan los individuos encuestados se considera la definitiva para el análisis, y no se somete a ningún tipo de manipulación o adecuación según beneficio del encuestador.

Población

La población de la presente investigación son personas con experiencia laboral en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica, siendo que son el “...conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández *et al.*, 2010), que se han definido para este estudio.

Muestra

De acuerdo con Hernández *et al.* (2010), la muestra es el "...subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población".

Para la presente investigación, la muestra se ha definido en al menos 50 personas con experiencia laboral en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica.

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo es no probabilístico, ya que "...la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación" Hernández *et al.* (2010)

Para la investigación se seleccionan al menos 50 personas con experiencia laboral que estén dispuestos a brindar la información, siendo que por afinidad al tema, se ha definido que sean de la industria tecnológica del país. No se aplican fórmulas de probabilidad, ya que la cantidad de encuestas por realizar es definida de previo por parte de la universidad.

Fuentes de información

Las fuentes primarias son la base para el análisis de los datos del estudio, siendo que los datos, conceptos y variables que se reciban en las encuestas son el insumo para los resultados que se muestran.

Como fuentes secundarias se toman estudios previos relacionados con el tema en cuestión y se muestran, principalmente, en la sección de antecedentes de la presente investigación.

Recolección de datos

La recolección de datos se realiza por medio de un instrumento que permite abarcar las variables requeridas para el estudio, se utiliza un formato de encuesta que contiene preguntas cerradas. El proceso de encuestas se concluye en un período no mayor a tres semanas cuando se alcancen al menos las 50 encuestas aplicadas. Una vez tabulados los resultados, se procede con análisis respectivo.

Variables

Son la serie de conceptos que poseen una propiedad que puede variar y cuya variación es apta para cuantificarse o medirse.

De este modo, las variables son conceptos que pueden medirse y que permiten conocer los datos relevantes de acuerdo a la investigación que se esté realizando en base con las variables que se han definido para sí misma.

Las variables definidas para la presente investigación son:

- Cantidad de personal técnico requerido en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica. Porcentaje de personal en puestos técnicos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica.
- Principales perfiles técnicos administrativos y operativos presentes en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica.
- Habilidades blandas deseables en el personal técnico de empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica.

Cuadro 1
Operacionalización de las variables

Objetivos específicos	Variable	Indicador	Conceptua-lización	Instrumenta-lización	Operaciona-lización
Cuantificar la cantidad de personal técnico requerido para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica, esto a fin de considerarlo como parte de demanda por parte de las empresas analizadas.	Cantidad de personal técnico requerido.	Valor absoluto igual o mayor a cero.	Número real de personal con perfil técnico que las empresas requieren para desempeñar labores.	Encuestas a personas con experiencia en empresas de la industria tecnológica en Costa Rica.	Preguntas N°5, N°7 y N°8 de la encuesta
Calcular el porcentaje de colaboradores que se considera desempeña puestos técnicos dentro de las empresas analizadas respecto al total del personal contratado, esto a fin de conocer su nivel de relevancia.	Porcentaje de personal en puestos técnicos	Porcentaje entre 0 y 100.	Proporcionalidad del personal en puestos técnicos respecto al total de los colaboradores de una empresa.	Encuestas a personas con experiencia en empresas de la industria tecnológica en Costa Rica.	Preguntas N°5, N° 7 y N°8 de la encuesta
Identificar los principales perfiles técnicos administrativos y operativos que se requieren en las empresas en análisis, para así conocer cuáles son los de mayor predominancia en la industria tecnológica en el país.	Principales perfiles técnicos administrativos y operativos presentes.	Listado de los 5 más comunes perfiles (áreas de formación) del personal técnico administrativo y operativo.	La formación se puede llevar a cabo en diversas áreas por, siendo algunas administrativas y otras operativas.	Encuestas a personas con experiencia en empresas de la industria tecnológica en Costa Rica.	Pregunta N° 6 de la encuesta
Enumerar las principales habilidades blandas deseables por los empleadores para el personal que se requiere para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en el país a fin de servir como guía para quienes forman parte de la oferta técnica.	Habilidades blandas deseables en el personal técnico.	Listado de habilidades blandas deseables en el personal técnico por parte de los empleadores.	Competencias relacionadas de forma directa a la conducta y el actuar de las personas.	Encuestas a personas con experiencia en empresas de la industria tecnológica en Costa Rica.	Preguntas N° 9 y N° 10 de la encuesta

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Instrumento

Es el medio que se utiliza para recolectar la información requerida para cada una de las variables. La primera parte es una presentación que incluye el objetivo general de la investigación y algunos aspectos por considerar para dar respuesta a la encuesta.

Capítulo IV. Análisis

La encuesta se aplicó a un total de 54 personas en el período comprendido entre el 19 de noviembre del 2015 y el 6 de diciembre del 2015.

Datos generales

De las 54 personas que aplicaron la encuesta, un 50% correspondió a mujeres y el restante 50% hombres, de modo que 27 personas de cada género completaron el instrumento.

Un 17% de las personas están en un rango de edad entre 18 y 25 años, un 28% entre 26 y 35 años, un 50% entre 31 y 45 años y el restante 6% tiene 46 años o más.

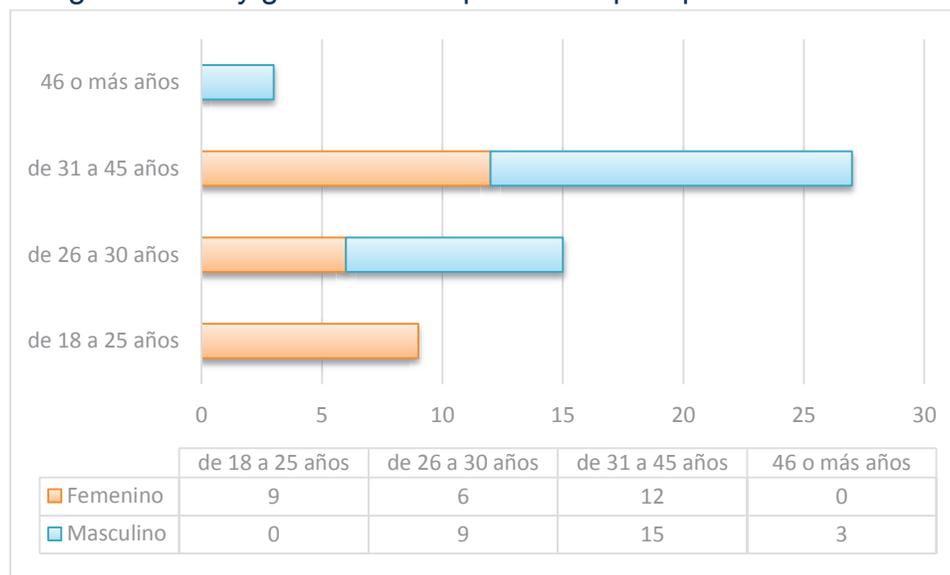
En el rango de edad de 31 a 45 años se ubican la mayor cantidad de mujeres participantes, siendo que representa un 44,4% del total de aplicaciones de este género, es decir, un total de 12 mujeres.

En el caso de los hombres, de igual manera la mayor cantidad de participantes tiene entre 31 y 45 años de edad, y representan el 55,5% del total de hombres participantes de la encuesta, es decir, un total de 15.

No se registran mujeres con edades iguales o mayor a 46 años. En el caso de los hombres, no se registran participaciones en el rango de edad de los 18 a 25 años.

Gráfico 1

Rango de edad y género de las personas que aplicaron la encuesta



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Todos los encuestados cuentan con experiencia en empresas de la industria de la tecnología presentes en Costa Rica. Un 11% tiene experiencia entre 1,5 años y 3 años. Un 22% tiene experiencia entre 3,5 años y 5 años. Un 28% de los encuestados acumula experiencia entre los 5,5 años y 10 años. Un 39% de los encuestados tiene más de 10 años de experiencia, siendo el rango con mayor participación en la presente encuesta.

Tabla 1

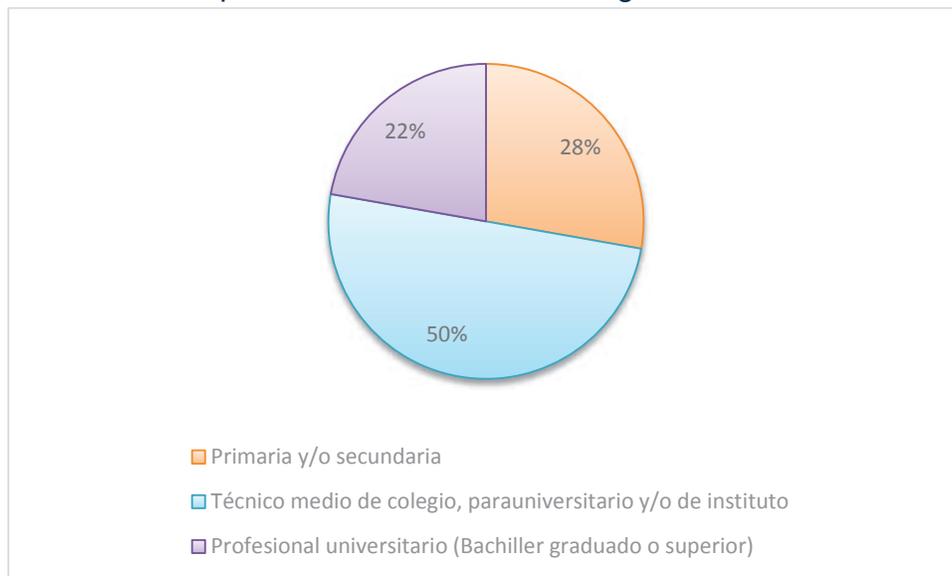
Experiencia laboral de los encuestados en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica

Experiencia	Valor absoluto	Valor relativo
Menos de 1 año	0	0
De 1,5 años a 3 años	6	11
De 3,5 años a 5 años	12	22
De 5,5 años a 10 años	15	28
Más de 10 años	21	39
Sin experiencia	0	0
Total	54	100

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Gráfico 2

Grado académico de los encuestados en el momento de ingresar por primera vez a una empresa de la industria tecnológica en Costa Rica



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Un 50% de los encuestados tenía como máximo grado académico un técnico medio de colegio, para universitario y/o de instituto en el momento de haber sido contratados por primera vez en una empresa de la industria tecnológica en Costa Rica.

Por otro lado, un 28% de los encuestados contaba con primaria o secundaria completa y solo un 22% se calificaban como profesionales universitarios con un grado académico obtenido.

Análisis de las variables

Para la presente investigación se definieron 4 variables, mismas que se proceden a mencionar a continuación, y de seguido, se encuentra el análisis de estas.

- Cantidad de personal técnico requerido en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica.
- Porcentaje de personal en puestos técnicos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica.
- Principales perfiles técnicos administrativos y operativos presentes en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica.
- Habilidades blandas deseables en el personal técnico de empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica.

Se consultó a los encuestados la cantidad de personal técnico que se destina a puestos administrativos y operativos por cada 10 contrataciones en la empresa, de este modo, un 33% de las personas que completaron la encuesta refieren que son 2 contrataciones las destinadas a puestos administrativos y un 33% considera que en puestos operativos son 5 las posiciones destinadas a perfiles técnicos.

En los puestos de perfil técnico administrativo, la corriente tiende a la baja, siendo que el 94% de los encuestados consideran que son 5 o menos las contrataciones que se destinan a dichos puestos.

En el caso de los puestos de perfil técnico operativo, un 72% de los encuestados refiere su respuesta en el rango entre 5 y 8 contrataciones de cada 10, destinadas a los puestos en mención.

Un 6% de los encuestados considera que 7 de cada 10 contrataciones en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica se destinan a puestos administrativos. Ninguno de los encuestados considera que 8 o más contrataciones se destinen a estos puestos.

Para los puestos de perfil técnico operativo, se extrae de los resultados que el 22% de los encuestados consideran que la cantidad de personal destinado a estos puestos es entre 3 y 4 por cada 10 contrataciones. Solo un 6% considera que el 100% de las contrataciones se destinan a puestos operativos con perfil técnico.

Tabla 2

Cantidad de personal que se destina generalmente a desempeñar puestos técnicos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica.

Cantidad contratada de personal por cada 10	Personal administrativo		Personal operativo	
	Valor absoluto	Valor relativo	Valor absoluto	Valor relativo
1	6	11	0	0
2	18	33	0	0
3	9	17	6	11
4	6	11	6	11
5	12	22	18	33
6	0	0	6	11
7	3	6	6	11
8	0	0	9	17
9	0	0	0	0
10	0	0	3	6
Total	54	100	54	100

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Por lo tanto, la cantidad de personal técnico requerido en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica es de 7 por cada 10 contrataciones. Bajo el supuesto de que cada una de las personas que aplicó la encuesta trabaje en una empresa distinta, se estaría hablando de un total 3 324 empleos, siendo 13 en pequeñas empresas, 130 en medianas empresas y 3 182 en empresas de gran volumen de colaboradores (101 o más).

Tabla 3

Cálculo supuesto de cantidad de puestos técnicos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica en las cuales labora o han laborado las personas que aplicaron la encuesta.

Tipo de empresa	Cantidad de encuestados	Total de personal por empresa*	Personal técnico administrativo (2 de cada 10)	Personal técnico operativo (5 de cada 10)	Total personal técnico (7 de cada 10)
Microempresa (de 1 a 5 colaboradores)	0	0	0	0	0
Pequeña empresa (de 6 a 30 colaboradores)	3	18	4	9	13
Mediana empresa (de 31 a 100 colaboradores)	6	186	37	93	130
Gran empresa (101 o más colaboradores)	45	4 545	909	2273	3182
Total	54	4 749	950	2375	3324

*El total de personal por empresa se obtuvo multiplicando la cantidad de encuestados en el rango por el mínimo de personal según clasificación de empresa, por ejemplo, 3 encuestados por seis colaboradores de microempresa, cómo mínimo.

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Porcentualmente, puede indicarse entonces que un 70% del total del personal de una empresa es conformado por personal técnico, este dato es tomando en consideración que en mayor incidencia, se refiere que un 20% de cada 10 puestos se destina para funciones administrativas de perfiles técnicos y 50% de cada 10 puestos es desempeñado en el área operativa por personal técnico.

Por otro lado, tomando como base la experiencia de los encuestados, los 10 principales perfiles técnicos presentes en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica son los detallados en la tabla siguiente:

Tabla 4
Principales perfiles técnicos presentes en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica

Perfil técnico	Valor absoluto	Valor relativo
Informática	51	94
Contabilidad	42	78
Programación	33	61
Mantenimiento de cómputo	33	61
Recursos humanos	30	56
Electrónica	27	50
Computación	24	44
Reparación de equipo de cómputo	24	44
Secretariado	18	33
Electromecánica	15	28

Fuente: Elaboración propia, 2015.

De los anteriores, se consideran puestos administrativos únicamente un 30% (contabilidad, recursos humanos y secretariado), el restante 70% es dominado por puestos operativos con perfil técnico.

Respecto de los puestos administrativos de perfil técnico, contabilidad ocupa el primer lugar con un total 42 aplicaciones del total de 54 participantes, esto quiere decir que un 78% de las empresas de la industria tecnológica presentes en el país, cuentan con puestos contables de perfil técnico. En cuanto a recursos humanos, un 56% refiere que en las empresas en mención hay puestos con dicho perfil, y para el caso de secretariado, un 33% de las empresas tienen puestos administrativos relacionados a ese técnico.

Para los puestos técnicos relacionados directamente al giro del negocio de la empresa, predominan los de informática con un 94%, seguido de programación y mantenimiento de cómputo con un 61% cada uno y electrónica con un 50%, esto refiere que la mitad de las empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica cuentan con personal en esta especialidad o perfil técnico.

Respecto de las habilidades blandas, y siendo la cuarta variable de la presente investigación, se destacan como principales la responsabilidad, ética y trabajo en equipo para los perfiles técnicos en puestos administrativos, el detalle en la siguiente tabla.

Tabla 5
Habilidades blandas deseadas en perfiles técnicos administrativos en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica

Habilidad blanda	Valor absoluto	Valor relativo
Responsabilidad.	51	94
Ética.	45	83
Trabajo en equipo.	45	83
Facilidad de Comunicación.	39	72
Resolución de problemas.	39	72
Tolerancia a la presión.	36	67
Adaptación al cambio.	30	56
Espíritu de servicio.	27	50

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Respecto de las habilidades blandas, se destacan como principales la responsabilidad, ética y facilidad de comunicación para los perfiles técnicos en puestos operativos, siendo, por lo tanto, que las dos primeras coinciden tanto en los puestos administrativos como en los operativos.

El detalle en la siguiente tabla:

Tabla 6
Habilidades blandas deseadas en perfiles técnicos operativos en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica

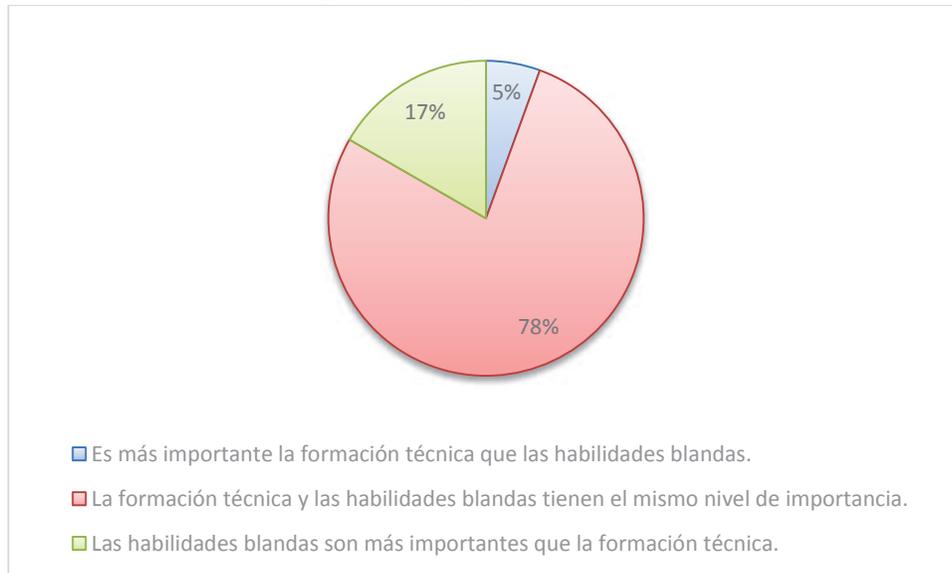
Habilidad blanda	Valor absoluto	Valor relativo
Responsabilidad.	48	89
Ética.	39	72
Facilidad de Comunicación.	36	67
Resolución de problemas.	36	67
Tolerancia a la presión.	36	67
Trabajo en equipo.	30	56
Adaptación al cambio.	30	56
Espíritu de servicio.	30	56
Actitud Positiva.	30	56

Fuente: Elaboración propia, 2015.

De acuerdo con la opinión de los encuestados, un 78% considera que la formación técnica y las habilidades blandas tienen en mismo nivel de importancia para lograr crecimiento y éxito al desempeñarse en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica.

Gráfico 2

Relevancia de la relación entre las habilidades blandas y la formación técnica para perfiles de puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Solo un 5% considera que es más importante la formación técnica que las habilidades blandas. Y un 17% considera que las habilidades blandas son más importantes que la formación técnica.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Con los resultados de la aplicación de las 54 encuestas y en atención al objetivo general de la presente investigación, se determina como conclusión que la demanda de personal técnico requerido para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica, es variada entre tipos de puestos, y cantidad requerida, así como las habilidades blandas son consideradas para estos puestos.

Como primer objetivo específico, al cuantificar la cantidad de personal técnico requerido para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica, se concluye que la cantidad de personal que las empresas contratan con perfil técnico es variado pero la tendencia mayoritaria responde a 2 por cada 10 contrataciones que se destinan a puestos administrativos, y 5 de cada 10 contrataciones para puestos operativos, por lo tanto, hay más oportunidad de laborar para las especialidades o carreras cortas que puedan desempeñarse en las labores de relación directa con el giro de negocio de la empresas.

Como segundo objetivo específico, al calcular el porcentaje de colaboradores que se considera desempeña puestos técnicos dentro de las empresas analizadas respecto del total del personal contratado, se concluye que la participación es de un 70% lo que es bastante alentador para quienes cuentan con dicho grado académico, sin embargo, este resultado a la vez vislumbra un reducido 30% de demanda de puestos para otros perfiles, ya sea que se ubiquen por debajo de un técnico o incluso superior a esto.

Al revisar los resultados relacionados con el tercer objetivo específico de la investigación que son los principales perfiles técnicos administrativos y operativos presentes en empresas de la industria tecnológica que operan en Costa Rica, nuevamente se deja evidencia que hay un dominio de puestos operativos sobre los administrativos. Desde el punto de vista administrativo, toman fuerza los técnicos en contabilidad, recursos humanos y secretariado, estas especialidades son frecuentes en las empresas en estudio de acuerdo a los resultados.

Ahora bien, de los principales puestos con perfiles técnicos, el 70% de los mismos los lideran los relacionados con la operativa del negocio, por ejemplo, técnicos en informática, programación, mantenimiento de cómputo, electrónica, entre otros.

Respecto al cuarto y último objetivo específico relacionado con las habilidades blandas, se concluye que tanto para puestos administrativos como operativos, se consideran las mismas como deseables, en los resultados hay únicamente variaciones respecto del orden de importancia de las mismas, según sea el perfil (administrativo u operativo). Destaca como número uno la responsabilidad para ambos perfiles de puestos, seguido de la ética.

Los resultados de la encuesta refieren de forma mayoritaria que se considera que la formación técnica tiene el mismo peso que las habilidades blandas para lograr crecer y ser exitoso en una empresa de tecnología.

Recomendaciones

Se recomienda incentivar la educación técnica hacia programas dirigidos para puestos operativos más que para puestos administrativos ya que hay mayores oportunidades en este campo. No obstante, puede considerarse también que las empresas incluyan más personal técnico para labores administrativas, para tal efecto, las empresas podrían permitir o realizar una valoración respecto a sus actividades internas de modo que se pueda determinar si algunas que realicen otros perfiles (inferiores o superiores a un técnico o carrera corta), pueden ser llevadas a cabo de forma satisfactoria por técnicos, de este modo, puede ampliarse la participación de estos perfiles en el mercado laboral.

Se recomienda a las empresas desarrollar planes de carrera que permitan a los colaboradores que ingresan bajo el perfil de técnico, seguir creciendo profesionalmente esto sin minimizar las contrataciones de personal técnico en relación del 70%.

Se recomienda guiar las estrategias empresariales de modo que las contrataciones con perfil de técnico tengan una proyección de labor y constante crecimiento por años en la industria, tal es el caso de los participantes de la encuesta quienes al momento en que ingresaron a una empresa tecnológica, la mayoría contaba con un técnico como máximo grado académico y algunos han permanecido en esta industria por más de 10 años.

Desde el punto de vista administrativo, toman fuerza los técnicos en contabilidad, recursos humanos y secretariado, estas especialidades son frecuentes en las empresas en estudio de acuerdo con los resultados; por lo tanto, recomienda reforzarse los programas dirigidos a la formación de perfiles técnicos administrativos relacionados con contabilidad, recursos humanos y secretariado por su relevancia en las empresas de la industria tecnológica del país.

Respecto de las especialidades que se desempeñan en el campo operativo, mantener, fortalecer y mejorar son las recomendaciones que nacen al respecto ya que se deja en evidencia de que hay mercado laboral para estas mismas, incluso es predominante respecto de los puestos administrativos lo que significa que hay aún más probabilidad de ser contratado.

Por otro lado, se recomienda que haya un acercamiento entre empresas de tecnología e instituciones que imparten los programas de técnicos de modo que se evalúe si los perfiles están cumpliendo con lo requerido por las empresas, esto para evitar que haya perfiles poco competentes, o bien, una posible escasez de talento en suelo nacional, lo que pueda motivar a empresas a retirarse a laborar a otros países. Una constante revisión de los programas de estudio de las carreras cortas

es de suma importancia para mantenerse actualizado y preparar técnicos que sean funcionales en las operaciones de las empresas.

Por último, se recomienda que los programas de formación de carreras cortas y especialidades, incorporen líneas de acción que permitan a los estudiantes fortalecer sus habilidades blandas y reconocer la importancia de estas.

Referencias

Banco Central de Colombia (2013). *¿Qué es el desempleo?* Recuperado en: <http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/qu-desempleo>

Editorial La Nación (2015). *Los retos de la competitividad*. La Nación. Consultado en: http://www.nacion.com/opinion/editorial/retos-competitividad_0_1442055785.html

El Financiero (2014). *Conozca el nuevo perfil del mercado laboral*. Recuperado en: http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Empleo-mercado_laboral-desempleo_0_527947237.html

Fernández, Ó. (2005). *La situación legal de desempleo*. España: Universidad de Oviedo

Fontana, M. (2003). *Formación y orientación laboral*. España: Ediciones Akal.

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

La Nación (2015). *Mercado laboral y educación técnica*. Recuperado de: http://www.nacion.com/opinion/editorial/Mercado-laboral-educacion-tecnica_0_1484251572.html

La Nación (2015). *Costa Rica aloja a 142 empresas en servicios de tecnología*. Recuperado de: http://www.nacion.com/economia/empresarial/Costa-Rica-empresas-servicios-tecnologia_0_1444055605.html

La Prensa Libre. *Empresas optan por nuevas prácticas para cubrir puestos ante escasez de talento*. Recuperado de: <http://www.prensalibre.cr/Noticias/detalle/30296/305/empresas-optan-por-nuevas-practicas-para-cubrir-puestos-ante-escasez-de-talento>

Lépiz, J. (2014). *Buenas señales para competitividad en Costa Rica, a pesar de los nubarrones*. GobiernoCR. Recuperado de: <http://gobierno.cr/buenas-senales-para-competitividad-en-costa-rica-a-pesar-de-los-nubarrones/>

Mathews, J.C. (2009). *El significado de la competitividad y oportunidades de internacionalización para las mypes*. Perú: Nathan Associates Inc.

Pérez, V. (2008). *Competitividad Empresarial: un nuevo concepto*. De Gerencia.com. Recuperado de: http://www.degerencia.com/articulo/competitividad_empresarial_un_nuevo_concepto

Anexos

Anexo 1: Instrumento utilizado para recolección de datos

Estimado/a:

Con fines académicos, llevo a cabo una investigación respecto de la demanda de personal técnico requerido para puestos administrativos y operativos en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica.

Agradezco de antemano su colaboración, tomará muy pocos minutos de su valioso tiempo dar respuesta a los aspectos consultados en este instrumento.

Para los efectos, se considera personal técnico aquel que ha recibido formación en una carrera a nivel del colegio, instituto o para universitario, también llamadas carreras cortas o especialidades técnicas.

Personal técnico administrativo: Labora dentro de la empresa pero no directamente en la operación o giro del negocio.

Personal técnico operativo: Labora directamente en actividades de la operación o giro del negocio.

La información que usted brinde para esta encuesta queda registrada como anónima y será utilizada únicamente para fines académicos, se garantiza total confidencialidad en los datos suministrados.

Mucho le agradezco su colaboración.

Saludos,

Irene Guerrero

1. ¿Cuál es su género y rango de edad?

Rango de edad	Femenino	Masculino
de 18 a 25 años	()	()
de 26 a 30 años	()	()
de 31 a 45 años	()	()
46 o más años	()	()

2. ¿Cuál es su experiencia laboral en empresas de la industria tecnológica en Costa Rica?

- () Menos de 1 año
- () De 1,5 años a 3 años
- () De 3,5 años a 5 años
- () De 5,5 años a 10 años
- () Más de 10 años
- () Nunca ha laborado en empresas de la industria tecnológica presentes en Costa Rica

3. Cuando usted ingresó por primera vez a una empresa de la industria tecnológica en Costa Rica, su máximo grado académico obtenido hasta ese momento era:

- () Primaria y/o secundaria
 - () Técnico medio de colegio, parauniversitario y/o de instituto
 - () Profesional universitario (Bachiller graduado o superior)
- Total

4. Tomando como referencia la industria tecnológica en Costa Rica, ¿con cuál de las siguientes afirmaciones está usted de acuerdo?

- () Los empleadores contratan más personal sin formación especializada que aquellos que cuentan con técnicos y/o estudios universitarios.
- () Los empleadores buscan más técnicos medios de colegio, parauniversitario y/o institutos que profesionales graduados.
- () Los empleadores buscan más profesionales graduados que técnicos medios de colegio, parauniversitario y/o institutos.

5. Tomando como referencia su más reciente experiencia en una empresa de la industria tecnología en Costa Rica, esta se puede clasificar como:

- () Microempresa (de 1 a 5 colaboradores)
- () Pequeña empresa (de 6 a 30 colaboradores)
- () Mediana empresa (de 31 a 100 colaboradores)
- () Gran empresa (101 o más colaboradores)

6. De acuerdo con su experiencia, cuáles de los siguientes perfiles técnicos se encuentran generalmente en las empresas de la industria tecnológica en Costa Rica: (puede marcar más de una opción)

- Secretariado
- Contabilidad
- Oficina
- Recursos humanos
- Impuestos
- Finanzas
- Costos
- Salud ocupacional
- Informática
- Electromecánica
- Electrónica
- Electricidad
- Programación
- Tecnologías de información
- Computación
- Reparación de equipo de cómputo
- Mantenimiento de cómputo
- Precisión
- Mantenimiento industrial
- Calidad
- Control interno
- Auditoría
- Responsabilidad social empresarial
- Otros

7. Tomando como referencia su más reciente experiencia en una empresa de la industria tecnológica en Costa Rica, por cada 10 contrataciones, ¿cuánto personal se destina generalmente para desempeñar puestos técnicos ADMINISTRATIVOS?

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 7 |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 8 |
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 9 |
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 10 |

8. Tomando como referencia su más reciente experiencia en una empresa de la industria tecnológica en Costa Rica, por cada 10 contrataciones, ¿cuánto personal se destina generalmente para desempeñar puestos técnicos OPERATIVOS?

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 7 |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 8 |
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 9 |
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 10 |

**9. Para cada uno de los perfiles, ¿cuáles considera usted que son las 8 principales habilidades blandas que deben poseer los candidatos?
Por favor, marque 8 para cada técnico (8 para técnico administrativo y 8 para técnico operativo), pueden algunas de las habilidades coincidir para ambos perfiles.**

	Personal técnico administrativo	Personal técnico operativo
Ética.	()	()
Responsabilidad.	()	()
Empatía.	()	()
Sociabilidad.	()	()
Facilidad de Comunicación.	()	()
Escucha activa.	()	()
Trabajo en equipo.	()	()
Adaptación al cambio.	()	()
Creatividad.	()	()
Resolución de problemas.	()	()
Optimización del tiempo.	()	()
Actitud Positiva.	()	()
Espíritu de servicio.	()	()
Seguridad personal.	()	()
Tolerancia a la presión.	()	()
Asertividad.	()	()
Respeto a las opiniones.	()	()
Otra	()	()

10. De acuerdo con su opinión, para ser un colaborador con oportunidades de crecimiento y exitoso en una empresa de la industria tecnológica en Costa Rica:

- () Es más importante la formación técnica que las habilidades blandas.
- () La formación técnica y las habilidades blandas tienen el mismo nivel de importancia.
- () Las habilidades blandas son más importantes que la formación técnica.

Anexo 2: Carta de filólogo

CARTA DE REVISIÓN DEL FILÓLOGO

San José, 16 de diciembre del 2015.

Señores

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Hago constar que he revisado el trabajo de **INVESTIGACIÓN EMPRESARIAL APLICADA** de la estudiante **IRENE GUERRERO CALDERÓN** denominado **LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN COSTA RICA**, para optar por el posgrado de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS EN RECURSOS HUMANOS**.

He revisado errores ortográficos, de puntuación, gramaticales y de estilo que se manifiestan en el documento escrito, y he verificado que estos fueron corregidos por la autora.

Con base en lo anterior, se considera que dicho trabajo cumple con los requisitos establecidos por la **UNIVERSIDAD** para ser presentado como requisito final de graduación.

Atentamente,



Dr. Bolívar Bolaños Calvo
Carné: 2.949
Colegio de Licenciados y Profesores
Cédula de Identidad: 2-279-320
e-mail: solymsa@racsa.co.cr