
Resultados de las investigaciones de estudiantes de ULACIT sobre el tema de la competitividad del mercado laboral en Costa Rica

Emilio Zevallos V.
Octubre 2015

Resumen

La Competitividad del Mercado Laboral en Costa Rica es un tema de la mayor importancia en actual contexto, donde el desempleo y las limitadas opciones laborales en la economía formal son el escenario donde las nuevas generaciones deberán integrarse al mercado de trabajo.

En ese contexto, ULACIT preocupada por las condiciones actuales y esperadas en este mercado, considera pertinente que sus estudiantes conozcan esta realidad, y la analicen desde sus ámbitos profesionales. Por ello, este documento señala inicialmente las características del mercado laboral costarricense para luego presentar los resultados del análisis de este mercado llevado a cabo por estudiantes del curso Seminario de Graduación desde diferentes perspectivas, asociadas a sus distintos ámbitos profesionales.

Los resultados de estas investigaciones dejan más preguntas que respuestas. El mercado laboral requiere de mayor especialización y en menor tiempo. A la vez, solicita más habilidades y competencias que conocimiento técnico (que a veces las mismas empresas proveen), por lo que el reto de las universidades es fortalecer las competencias blandas a la vez del conocimiento técnico y la multidisciplinaria.

1. Introducción

El tema del mercado laboral involucra no solo al capital humano en sí mismo (profesionales y técnicos; formales e informales; mujeres, jóvenes y adultos), sino también a los empleadores (públicos y privados), a los formadores (academia y formación laboral), cada uno de ellos con una visión y perspectiva propia. De ahí que el tema no solo sea de permanente actualidad, sino de alta complejidad por todas las aristas que involucra. La universidad, consciente de ello, busca profundizar en el conocimiento del mercado laboral en el momento actual y con visión prospectiva. Entender la dinámica del mercado laboral es de fundamental importancia para que la universidad mantenga vigente una propuesta académica orientada a las necesidades del mercado; pero también para que pueda proponer desde la investigación, alternativas para acelerar su dinamismo. Para ello, es importante conocer cuál es la situación actual de los diversos segmentos que componen este mercado.

De acuerdo a sitio web de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS, octubre 2015;), el número de patronos en total creció entre el 2001 y 2010 en un 3.26% mientras que entre el 2011 y el 2014 lo hizo en un 3.31%. Al mismo tiempo, el crecimiento de la masa trabajadora afiliada a la CCSS entre el 2001 y el 2010 fue de 2.42% mientras que entre el 2011 y el 2014 este número creció en promedio en un 2.93% promedio anual. Sin embargo, si solo nos referimos al sector privado, encontramos que el crecimiento del número de patronos en la primera década fue del 3.09% mientras que en los últimos cuatro años solo fue del 2.31%. En el caso de los trabajadores afiliados a la CCSS, durante los primeros 10 años del siglo XXI, su crecimiento promedio fue de 3.95% anual, y entre el 2011 y el 2014 solo fue del 2.5%. Para mediados del año 2014, había más de 65 mil patronos del sector privado cotizando para la CCSS. Estos indicadores nos muestran que existen signos de desaceleración tanto en la creación/entrada de empresas como en el crecimiento del empleo formal.

Sin embargo, si hacemos referencia únicamente a las empresas de origen extranjero que llegan a Costa Rica como resultado de la acción de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE; <http://www.cinde.org/en>, octubre 2015), encontramos un crecimiento en la entrada de empresas internacionales al país, tanto en el sector de manufactura (el número de empresas en el 2013 es 2.1 veces mayor a 2000), lo mismo en el sector servicios (el número de empresas es 28.4 veces mayor a 2000), y ciencias de la vida (el número de empresas es 7.1 veces mayor a 2000). Ello ha generado un crecimiento en el empleo en esos sectores del casi 300% en manufactura (4500 en el 2000 a 17809 en el 2013), del casi 4279% en servicios (de 1061 en el 2000 a 46465 en el 2013), y del 1052% en ciencias de la vida (de 1500 en el 2000 a 17285 en el 2013).

De ahí la importancia de diferenciar los mercados en los que nos vemos involucrados, pues si bien a nivel del sector más dinámico de la economía asociado a las zonas francas la evolución es favorable, no se puede decir lo mismo a nivel agregado.

Y el asunto puede ser aún más complejo si introducimos la situación de la economía informal. De acuerdo a un estudio de la OIT (2014), en Costa Rica existen 200,343 unidades económicas en la economía informal (entre los llamados cuentapropistas en el sector informal y los patronos en el sector informal), con un universo formal (de acuerdo a la CCSS) de 65,000 patronos. Se observa entonces que el tamaño de la economía informal fácilmente triplica al de la economía formal (siendo Costa Rica el país más formal de América Central).

Todo lo anterior sirve como telón de fondo para introducirnos en las características del mercado laboral en Costa Rica, y cuáles son los requerimientos de las empresas e instituciones que participan en el mismo, tanto en términos de los conocimientos técnicos como de las habilidades blandas. Lo anterior teniendo que considerar que el mercado laboral “nacional” y el “extranjero” son muy distintos, desde las políticas de contratación, el trato al equipo de trabajo e incluso el paquete de incentivos que reciben.

De esta forma, el presente documento tiene varios objetivos. En primer lugar, busca dimensionar algunos hechos que permitan entender las peculiaridades del mercado laboral costarricense. Además documenta la experiencia de las investigaciones de los estudiantes del Seminario de Graduación, enfocadas en el mercado laboral costarricense desde la perspectiva de sus propias profesiones. Para ello, presenta previamente la metodología de investigación empleada en el curso Seminario de Graduación y luego los resultados de ella en algunos proyectos seleccionados. Finalmente establece algunas conclusiones y retos a futuro.

2. El mercado laboral costarricense

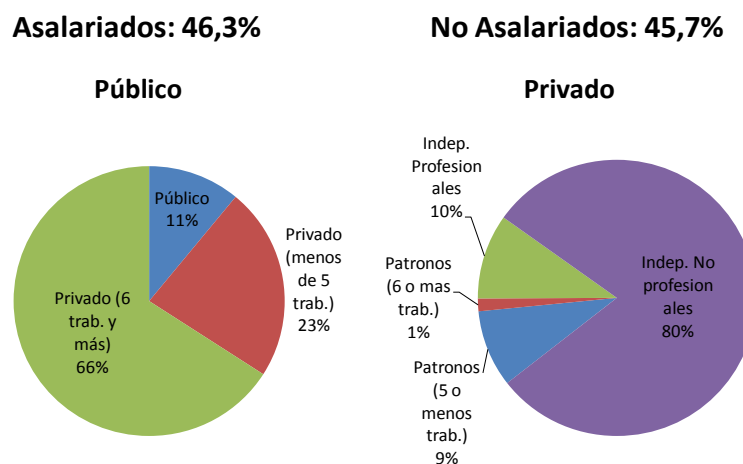
Este ha venido evolucionando de forma importante durante los últimos años, pasando de labores de menor complejidad a empleos de mayor especialización. Sin embargo y al mismo tiempo, en épocas recientes también se ha incrementado el desempleo de una media de 6.7% en el año 2003 a 8.2% en el 2013, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo – OIT (2013). La situación del desempleo es particularmente difícil para las mujeres y los jóvenes (de 15 a 24 años), cuyas tasas en el 2013 fueron del 10% (la de los hombres es de 6.7%), y 19.6% respectivamente, de acuerdo a la OIT (2013).

La condición laboral de la población ocupada para el año 2013, muestra que el 46.3% era asalariado mientras que el 45.7% era no asalariado (el 8% restante pertenece al servicio doméstico, trabajadores familiares o auxiliares). De los asalariados, el 11% pertenece al sector público y 89% al sector privado (de ese porcentaje, el 66% se encuentra trabajando en empresas de 6 trabajadores y más, mientras que el 23% restante trabaja en unidades económicas de hasta 5 trabajadores). Ello muestra la importancia relativa del sector privado como generador natural de empleos.

El caso de los no-asalariados también se muestra interesante y preocupante en la medida que de ese 45.7%, la mayor parte (80% son personas independientes no profesionales y el otro 20% se divide entre un 10% de profesionales independientes y el otro en un 9% de patronos con menos de 5 trabajadores y un 1% de patronos con 6 y más trabajadores).

La situación anteriormente descrita (y que se refleja en el gráfico 1 a continuación), permite analizar con detenimiento la situación laboral pública y privada. De un lado, se observa que son las empresas privadas de mayor tamaño relativo las que generan el grueso del empleo asalariado; mientras que en el sector no-asalariado, son los negocios individuales de los trabajadores autónomos quienes representan el grueso de esta masa laboral que no logra ubicarse en el mercado laboral formal.

Gráfico 1: Costa Rica, población ocupada 2013
(en % y por categoría ocupacional)



Nota: El servicio doméstico, los trabajadores familiares y auxiliares corresponden al 8% faltante
Fuente: OIT (2013). Panorama Laboral 2013, Lima.

Esta situación hace necesario que la universidad, no solo se involucre de una forma más consistente en entender las características del mercado laboral, sino que analice que tan grandes (o pequeños) son sus rezagos en competitividad de cara a los retos que los estudiantes (futuros profesionales), deban enfrentar una vez finalizada su estancia en la ULACIT.

Adicionalmente a lo anterior, se observa en el cuadro 1 y 2 más adelante que el mercado laboral ha mostrado una tendencia hacia lo “técnico” y el desarrollo de “competencias” pero sin una definición clara de las mismas; es decir, en términos de los conocimientos que se requieren en cada una de ellas así como la propia definición de que implica una carrera técnica. A pesar de lo anterior, CINDE (2014) señala que existe una lista de 10 carreras técnicas de mayor demanda y que se reflejan en el cuadro 1 siguiente. Sin embargo, esta información no necesariamente orienta a los tomadores de decisión sobre los contenidos que deben conocer estos técnicos y cuál sería la diferencia sustantiva entre ellos y quienes ostentan un grado profesional.

Cuadro 1

Carreras técnicas de mayor demanda



Puesto	Especialidad
1	Electromecánica y electrónica industrial
2	Operador de centro de contacto bilingüe o trilingüe
3	Contabilidad y finanzas
4	Inspectores de calidad
5	Mecánica de precisión y mantenimiento industrial
6	Desarrollo web
7	Redes y telemática
8	Transformación de plásticos y moldeo
9	Metrología
10	Diseño gráfico, animación digital

El caso contrario es el de las llamadas “competencias blandas”. Si bien el tema de las competencias es algo que se viene desarrollando desde hace ya un buen tiempo para el mercado laboral, el contar con una lista de ellas como requerimiento de las empresas facilita en mucho a las universidades y centros de enseñanza superior, el tratar de fomentarlos y desarrollar acciones destinadas bien sea a adquirirlas o a reforzarlas desde las diferentes actividades que se desarrollan a lo largo de las carreras profesionales. De esta forma, la lista que aparece a continuación se convierte en una herramienta de trabajo para las universidades que desean que sus estudiantes se incorporen rápidamente al mercado laboral.

Cuadro 2

Habilidades blandas de mayor demanda



Puesto	Competencia
1	Trabajo en equipo
2	Liderazgo
3	Comunicación asertiva
4	Servicio al cliente, conocimiento del cliente
5	Capacidad analítica y de resolución de problemas
6	Atención al detalle
7	Deseos de aprender, curiosidad investigativa y de estar a la vanguardia
8	Adaptabilidad, saber priorizar y manejo simultáneo de tareas múltiples.
9	Lógica matemática y habilidades para la computación e informática
10	Ética, compromiso, honestidad e integridad

El reto para la ULACIT es fortalecer a lo largo de las carreras profesionales las competencias aquí señaladas. Y ello significa el diseñar y ejecutar modelos educativos que no solo se orientan a desarrollar los conocimientos técnicos sino que también induzcan a los estudiantes a incrementar estas competencias de cara a los retos del mercado laboral.

Todo lo anterior nos conduce a un escenario donde; (i) es el sector privado el principal generador de empleos, y (ii) este tiene un conjunto de requerimientos que no necesariamente están pudiendo cubrir con la fuerza laboral que postula a las plazas que ellos ofrecen. Esto conduce a observar brechas entre la oferta y la demanda de empleo (puestos vacantes); por lo que el reto para las universidades es doble: de un lado, satisfacer la demanda que el sector privado reclama (en sus diferentes niveles), y del otro la construcción de una oferta no solo orientada para la demanda actual sino para el futuro. De ahí la complejidad de la situación y la necesidad de mayores conocimientos sobre el tema.

Además, es importante señalar que la competitividad del mercado laboral no solo es consecuencia de la calidad de la oferta de trabajadores y la disponibilidad de empleos que ofrecen los demandantes. Las condiciones del entorno también son importantes. Por ello, y tal como menciona Olmedo (2008), son varias las razones por las cuales los países (sobre todo nórdicos) son los más competitivos; entre ellas:

- La flexibilidad de su política laboral (contrataciones y despidos se ejecutan con facilidad y rapidez, aunque existe protección al trabajador desempleado), que permite reajustes rápidos de la mano de obra a las necesidades del país.
- Buena estructura educativa.
- Impuesto a la renta es reducido a la vez que el estado ha ido cediendo paso a la competencia.
- El estado solo es responsable por cubrir las necesidades que el sector privado no puede hacer de forma eficiente.

Evidentemente, varias de ellas escapan los objetivos de esta investigación pero es necesario considerarlas de cara al resto de requerimientos para lograr un mercado laboral competitivo.

En razón de tales circunstancias, la ULACIT considera que el tema del mercado laboral y las condiciones en el que este se desenvuelve en la actualidad (así como en el futuro), se convierte en un ámbito central para dirigir sus esfuerzos en favor mejorar sustantivamente la calidad de los recursos humanos que año a año se incorporan a este mercado.

Parte de ese esfuerzo consiste en involucrar a los actuales y futuros protagonistas del mismo en su entendimiento: los estudiantes. De esta forma, la universidad considera importante que los estudiantes (en este caso, de los seminarios de graduación), conozcan del tema de la competitividad del mercado laboral, y sobre el mismo desarrollen “aplicaciones” asociadas a sus ámbitos de competencia, es decir, a las carreras en las que ellos se encuentran inmersos.

Así, estudiantes avanzados de Bachillerato y Maestría desarrollaron a lo largo de su cuatrimestre / trimestre un estudio aplicado sobre la competitividad del mercado laboral en Costa Rica, pero aplicado a las carreras en las que ellos se desenvuelven. A continuación viene la descripción de la experiencia.

3. Metodología

Como se señaló en el inicio, parte del documento es profundizar -basados en los trabajos de los estudiantes para los seminarios de graduación-, sobre la situación del mercado laboral en Costa Rica y analizar los requerimientos de las empresas en términos de habilidades, conocimientos y competencias con las que los estudiantes deben contar de cara a los retos que ellos enfrentarán a su llegada al mercado laboral.

En ese sentido, es necesario señalar que los Seminarios de Graduación son espacios en donde los estudiantes deben llevar a cabo una investigación rigurosa sobre un tema previamente definido (en el caso de estos últimos meses, el de la competitividad del mercado laboral en Costa Rica), donde ellos mismos adaptan el tema a un escenario en particular; en

este caso, su propia carrera profesional. En ese sentido, los requerimientos de la investigación son los habituales asociados al método científico y por tanto incluyen la recopilación de información tanto de fuentes primarias como secundarias. En todos los casos, se les solicitó que construyan una encuesta y la apliquen a una muestra no menor a 50 personas con un perfil pre-establecido.

De esta forma, esta investigación cuenta con información de fuentes primarias. Con ella, los estudiantes deben indagar respecto del tema, pudiendo además entrevistar a expertos en la materia, a estudiantes o bien ambos grupos.

De todas las investigaciones, los docentes responsables de los cursos enviaron 5 trabajos que consideraron generaban el mayor aporte en términos de información, por lo que esta investigación se basa en tales resultados.

Revisados los 5 artículos, se identifican una o dos preguntas clave de cada investigación y ellas son incluidas en este documento, en el entendido que tales interrogantes (y sus respuestas), nos dan luz sobre las características del mercado laboral local, desde las diferentes perspectivas indagadas por los estudiantes.

Al final en la bibliografía se presenta la lista de artículos para el seminario que se incluyen en este documento; el lector podrá apreciar que las investigaciones son variadas pero sobre todo, los temas identificados.

4. Algunos resultados de las investigaciones

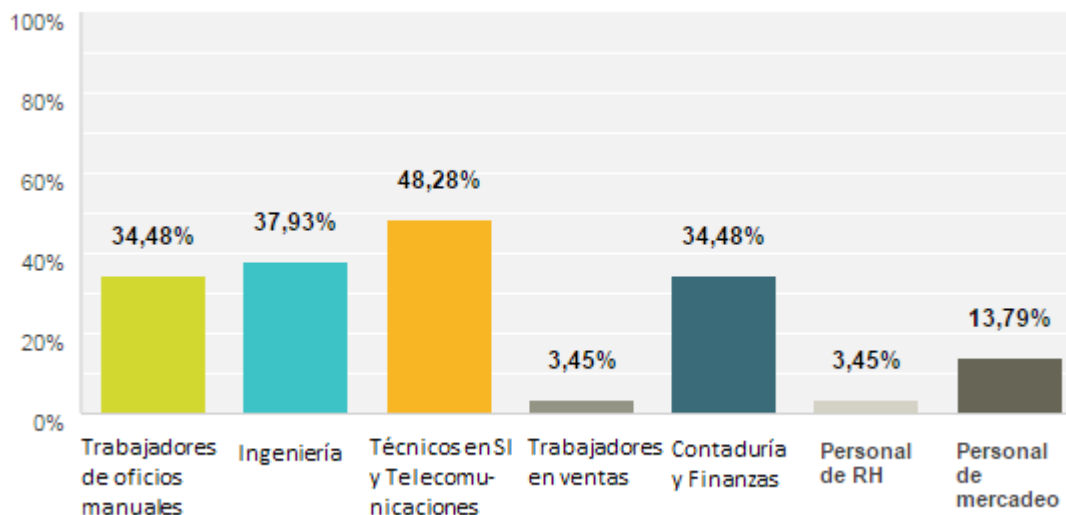
El proyecto desarrollado por **Karen Azofeifa**¹ se enfoca en la competitividad laboral en Costa Rica, identificando una brecha entre la demanda y oferta de técnicos para algunos sectores en el país. En el proceso de identificación de la cantidad de técnicos requeridos para satisfacer la demanda, también se describen algunas causas asociadas a la ausencia de talento en ese ámbito. Lo interesante de la propuesta es que su muestra es de estudiantes de carreras técnicas de ULACIT durante el año 2015.

Uno de los primeros resultados interesantes es que del 100% de los encuestados, el 55.2% señala que no reciben una preparación adecuada por parte de las universidades, mientras que un 44.8% considera que si la reciben. Esta es una primera observación importante que es necesario considerar, ya que una mayoría no se encuentra satisfecha con la formación que reciben. De ahí surge la necesidad de indagar más en profundidad las razones por las cuales consideran que la formación no es la adecuada.

De acuerdo con la misma fuente (aunque no de manera explícita), las principales razones de esta insatisfacción corresponden a que las universidades se enfocan en la enseñanza de aspectos generales y son más bien teóricos, sin que necesariamente aborden temas actuales como los de estrategia o tecnología. Además señalan la ausencia de cursos obligatorios de idiomas como inglés en los planes de estudios.

¹ Competitividad del Mercado Laboral (con enfoque en la oferta y demanda de técnicos).

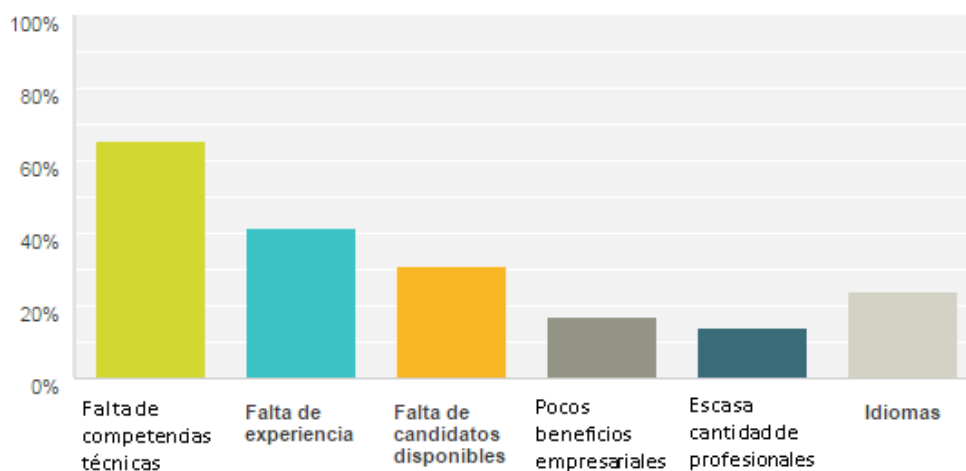
Gráfico 2: Puestos que son más difíciles de cubrir



Fuente: Azofeifa K. (2015)

De acuerdo a la misma fuente, los puestos más difíciles de cubrir son los de técnicos en telecomunicaciones, y luego los contabilidad y finanzas y oficios manuales, un poco más rezagado son los de ingeniería (todos ellos con respuestas superiores al 34%; ver gráfico 2). Al indagar sobre las razones de estas dificultades nos encontramos con lo siguiente.

Gráfico 3: Razones de porque es difícil cubrir puestos técnicos



Fuente: Azofeifa K. (2015)

En primer lugar, la falta de competencias técnicas, falta de experiencia, ausencia de candidatos disponibles y luego los idiomas (ver gráfico 3). Como se puede apreciar, el aspecto más señalado tiene que ver directamente con la formación académica de la persona, asimismo, el de los idiomas es también una responsabilidad académica. En los otros casos, los elementos señalados son importantes y la universidad debe hacer un esfuerzo para mejorar aún más la relación entre el mercado y la universidad, de forma tal que la interrelación con las empresas aumente los espacios de práctica en ellas.

Siguiendo con los proyectos, el de **Virgilio Bonilla**² analiza el requerimiento de personal con formación técnica en el área financiera. El estudio se enmarca en la situación actual de oferta y demanda de los profesionales con formación técnica, tomando en cuenta los recursos y necesidades del sistema educativo técnico en Costa Rica, la captación de recurso humano de las empresas actualmente, las competencias y habilidades que poseen estos candidatos y la situación económica actual. El estudio tiene un enfoque mixto, ya que incluye la recolección de datos cualitativos y cuantitativos, en una muestra de 50 profesionales en Administración Financiera, estudiantes de maestría en Administración de Negocios de la ULACIT, con personas a cargo y que laboran para alguna empresa en la Gran Área Metropolitana (GAM).

Entre las preguntas de interés está la de si estas empresas del área financiera contratan personal técnico, con una respuesta afirmativa de un 93% (solo 7% negativa). Entre los motivos para su contratación se encuentran:

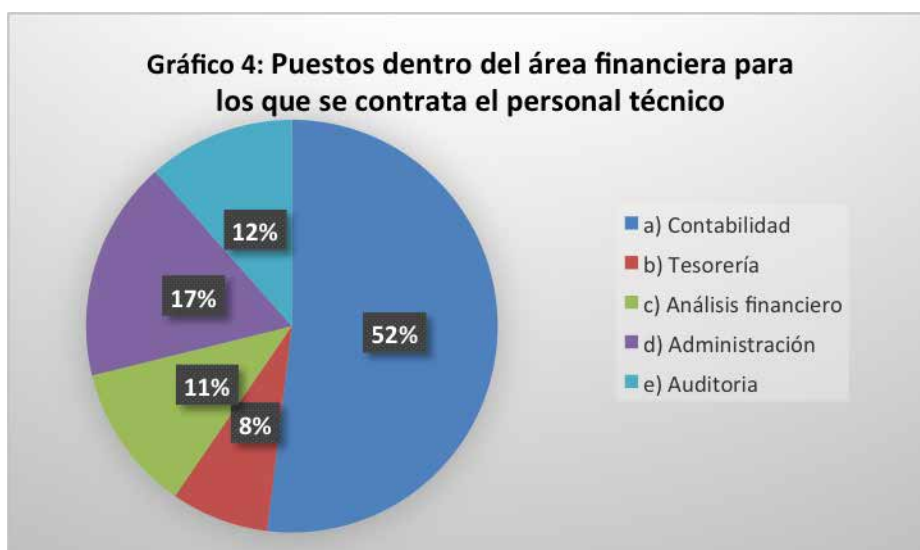
- Trabajo de alta calidad: 50%
- Bajo costo: 31%
- Mayor compromiso: 11%
- Fácilmente moldeables: 8%

Entre las razones por la preferencia hacia el personal técnico se encuentran:

- Menor costo: 37%
- Menor rotación en el largo plazo: 31%
- Facilidad de aprendizaje: 17%
- Facilidad de trabajo en equipo: 15%

Uno de los aspectos llamativos del documento es que señala la orientación de los técnicos dentro del área financiera, mostrando que es la parte de contabilidad (52%) donde se concentra la demanda de técnicos. Este es otro aspecto destacable ya que la diferencia entre este grupo y el resto es abrumadoramente alta, por lo que es otro punto a ser analizado en el ámbito de la universidad con fines de construcción de la oferta a futuro.

² Requerimiento de personal con formación técnica en el sector financiero de empresas del área metropolitana en Costa Rica



Fuente: Bonilla, V. (2015)

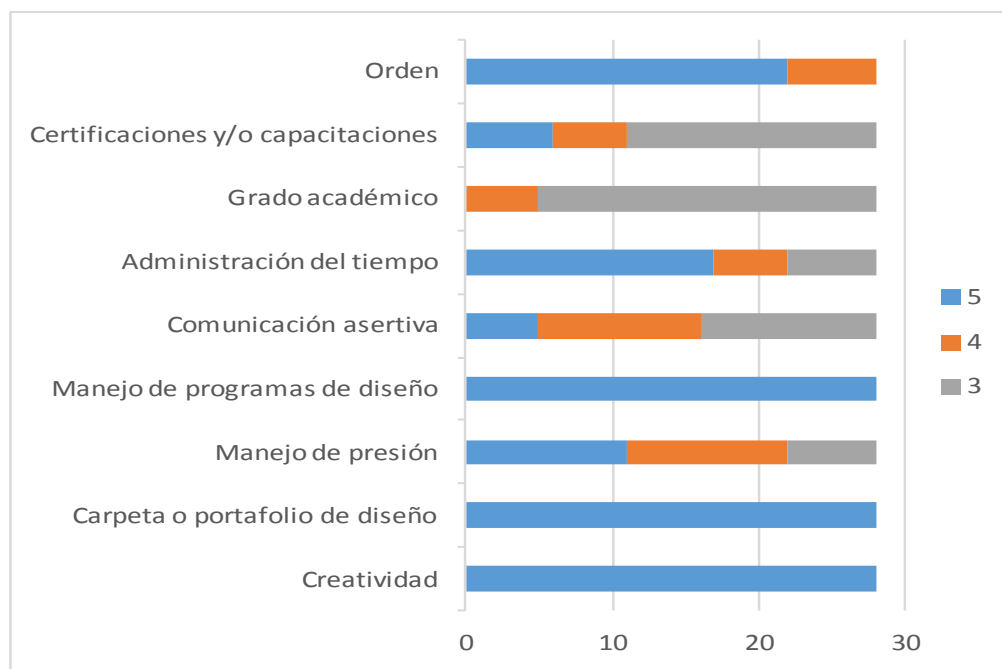
Una de las conclusiones más importantes de ese estudio es que la contratación de personal con formación técnica es un mecanismo de las empresas para mejorar su productividad, porque explotan las fortalezas y capacidades de este tipo de personal, obteniendo trabajo de calidad a un menor costo. La proyección de contratación de personal técnico en áreas financieras es positiva, teniendo en cuenta que las mayores fortalezas de este personal, son la calidad de su trabajo, las competencias y habilidades como un segundo idioma, conocimientos técnicos y tecnológicos y su compromiso con la empresa para la que laboran.

En el caso del estudio de **Paulo López**³, éste se centra en un sector especializado de la industria como es el del diseño gráfico. El objetivo de su investigación fue analizar el perfil profesional que las agencias de publicidad buscan en diseñadores gráficos para ingresar al departamento de arte. Para ello realizó una consulta a agencias de publicidad asociadas a la Cámara de Empresas de Comunicación de Costa Rica (COMUNIDAD) y la Cámara de la Comunicación Comercial de Costa Rica (CAMCO), además de entrevistas de profundidad a expertos de la industria.

En cuanto a competencias, la creatividad, el manejo de los programas de diseño así como el contar con una carpeta o portafolio de diseño son sin duda las más importantes. El orden, la administración del tiempo y el manejo de la presión son otros aspectos valorados por los empleadores, tal como se aprecia en el gráfico 5 a continuación.

³ Competitividad y mercado laboral de diseñadores gráficos y especialistas dentro de la industria publicitaria de Costa Rica.

Gráfico 5: Aspectos más valorados para ingresar al departamento de arte



Fuente: López, P. (2015)

Dado que se señala en la investigación que los departamentos de arte de las agencias no son grandes (por lo general menos de 20 y en promedio, entre 11 a 15 personas), se requiere el contar con un conjunto de conocimientos y competencias que los hagan destacarse. Por lo general se contratan diseñadores publicitarios, diseñadores web / móvil y en menor medida ilustradores, modeladores 3D, diseñadores corporativos, etc.

En el caso del mundo del diseño, el documento señala que los requerimientos básicos de la industria publicitaria son la existencia de un portafolio y fundamentalmente la creatividad, lo que supone la necesidad de contar con un portafolio acabado y que demuestra dominio de las técnicas y un alto nivel de creatividad. Incluso se señala que la mayoría de las agencias prefiere un buen portafolio a un grado académico. Esto es muy importante en la medida que fortalecer las competencias creativas de los estudiantes le aportaría un valor diferencial a la universidad, que se vería reflejado en la calidad del portafolio.

La investigación de **Eugenia Mora**⁴, se estudió la pertinencia de las habilidades técnicas y blandas que ofrece ULACIT en sus planes de estudio frente a los requerimientos de las empresas. De ahí la importancia de conocer cuál es la pertinencia de contar con una especialización técnica basada en competencias de la ULACIT para cubrir la demanda del sector productivo en San José.

De sus primeros resultados, uno muy interesante se refiere al tipo de puesto desempeñado en las empresas por parte de los técnicos. Las respuestas fueron:

⁴ La competitividad laboral en Costa Rica.

- Personal administrativo o de apoyo: 60%
- Jefatura: 14%
- Otros: 26%

Ello ya nos lleva a una primera reflexión sobre para que labores está formando la universidad, y si ello es común a todo el sistema universitario: ¿se forma para liderar o para cumplir órdenes? Lo interesante además es que más de un 60% tiene laborando en la empresa más de 3 años, por lo que el ser novato no necesariamente puede ser la razón de mantenerse como personal administrativo / de apoyo.

Sobre las competencias adquiridas en el paso por la universidad, la lista es extensa. Además de los conocimientos de la profesión, el trabajar en equipo, la comunicación, la resolución de problemas, el compromiso ético, la mejora continua y la capacidad para organizar y planificar destacan con puntuaciones por encima del 50%.

Cuadro 3: Competencias desarrolladas durante el proceso de formación en ULACIT

Opciones de respuesta	Respuestas
Conocimientos de la profesión	66,00% 33
Capacidad de comunicación (oral y escrita)	60,00% 30
Resolución de problemas	56,00% 28
Capacidad para organizar y planificar	54,00% 27
Capacidad de trabajar en equipo	62,00% 31
Compromiso ético (honestidad)	56,00% 28
Responsabilidad en el trabajo	48,00% 24
Capacidad de aprendizaje	46,00% 23
Motivación laboral	32,00% 16
Preocupación por la calidad y mejora continua	54,00% 27
Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	36,00% 18
Motivación por alcanzar metas	38,00% 19
Otra (Favor indicar cuál)	Respuestas 8,00% 4
Total de encuestados: 50	

Fuente; Mora (2015)

Pero ya desde el punto de vista del desarrollo al interior en la empresa, los resultados señalan que (solo respuesta totalmente importante):

- compromiso ético, 76%
- responsabilidad en el trabajo, 68%
- capacidad de trabajar en equipo, 65%
- resolución de problemas, 64%
- capacidad de comunicación, 56%
- capacidad de organizar y planificar, 55%

Lo interesante de estas respuestas, es que las listas de lo que se ofrece en la universidad y lo que el mercado laboral valora no necesariamente se traslapan, lo que nos deja espacios de mejora importantes; por ejemplo en la ética y el compromiso con el trabajo.

Finalmente, en el caso de **Hazel Quesada**⁵, su trabajo se enfoca en las habilidades tanto técnicas como blandas que requieren los Centros de Servicios Compartidos (*Shared Services Centers*) en el país. Su investigación trata de las características del mercado laboral costarricense, el papel del Gobierno en la atracción de inversión extranjera, e incluye datos importantes acerca de los Centros de Servicios en Costa Rica. Se trabajó con las carreras de Contaduría, Administración de Empresas (nivel Bachillerato) por su alta demanda y por lo que estas deben complementarse con un segundo idioma.

Los resultados muestran las habilidades blandas que exhiben los empleados con alto desempeño, así como los conocimientos y habilidades que el mercado laboral costarricense ofrece a los centros de servicios. Por otro lado, el estudio detalla los conocimientos y habilidades que el mercado laboral costarricense debe mejorar para ser más competitivo y acceder a mejores oportunidades.

De los resultados relevantes de esta investigación son las habilidades / conocimientos que son fáciles / difíciles de encontrar en el mercado costarricense (ver cuadro 4 a continuación).

Cuadro 4: Habilidades y conocimientos que el encuestado encuentra Fácil / difícil de encontrar en el mercado laboral costarricense

Fáciles de encontrar	%*	Difíciles de encontrar	%*
- Formación académica relevante	44	- Combinación contabilidad – inglés	20
- Bilingües (español – inglés)	24	- Compromiso organizacional	16
- Experiencia previa en Centros de Servicios	22	- Orientación a resultados	14
- Innovación / Creatividad	18	- Experiencia laboral amplia	12
- Trabajo en equipo	14	- Capacidad de solucionar problemas	12
- Conocimiento técnico	10	- Influencia / toma de riesgos	10

* Respuestas múltiples. Elaboración propia con base en la información recogida por la autora.

Fuente: Quesada (2015)

⁵ La Competitividad del Mercado Laboral: Habilidades Técnicas y Blandas Requeridas para Laborar en los Centros de Servicios Compartidos en Costa Rica.

Como se observa del cuadro 4 anterior, las habilidades / conocimientos más fáciles de encontrar ya cubren algunas de las competencias que ULACIT se ha preocupado por desarrollar como la innovación y el trabajo en equipo. Sin embargo, en las difíciles de encontrar, vemos que la combinación contabilidad-inglés (es decir, conocimiento técnico + competencia), no es frecuente, así como la orientación a resultados la capacidad de resolver problemas y la toma de riesgos. Ello nos lleva a un tema que ha estado presente en otras investigaciones sobre mercado laboral y que tienen que ver con que las universidades capacitan personas para “seguir instrucciones” y no para “crear / tomar decisiones”.

5. Conclusiones y retos a futuro

Desde la perspectiva del estudio y sus resultados, se observan elementos valiosos a destacar de forma puntual. De un lado, un ámbito de acción que para ULACIT se convierte en una fortaleza ampliamente señalada y que debe ser más bien objeto de profundización con fines de marcar una clara ventaja competitiva: la orientación del mercado laboral hacia las competencias.

Al mismo tiempo, una debilidad ampliamente señalada en las investigaciones es la formación académica (teórica) y la necesidad de acercarla más a la realidad de las empresas. Esto es particularmente sensible en áreas de telecomunicaciones, finanzas, y contabilidad.

En estos mismos ámbitos, la ausencia de mayor contacto con la realidad de las empresas es una demanda manifiesta de los profesionales del sector. Para ello, una propuesta que puede ser analizada en el ámbito de la universidad es el equilibrar el énfasis de los proyectos en los cursos por una combinación entre ellos y prácticas en empresas.

De otro lado, un aspecto señalado por los informes es que los programas de actualización continua que ofrece la universidad tengan más continuidad, profundidad y secuencia, de forma tal de superar el estándar actual de charlas que en muchos casos no están conectadas entre sí.

En términos del diálogo con el sector privado, se plantea la necesidad de que ella sea una actividad permanente. Por lo tanto, deben existir más consultas con el sector privado sobre necesidades de las carreras.

En un ámbito particular como es el caso del diseño publicitario, la principal destreza que las empresas requieren es la capacidad para plasmar ideas de forma creativa y rápida, además de que es imprescindible el dominio de los programas de diseño gráfico. En este punto, si bien el conocimiento técnico es valorado (el uso de programas), saber utilizarlos no significa ser un buen diseñador gráfico, hay una formación más profunda que involucra el pensamiento creativo y funcional a problemas de comunicación visual. En ese sentido, en este ámbito en particular parece necesario profundizar en un conjunto de competencias especializadas y orientadas a la creatividad.

Los resultados de estas investigaciones dejan más preguntas que respuestas. Por un lado, el mercado laboral requiere de mayor especialización y en menor tiempo (técnicos). A la vez, solicita más habilidades y competencias que conocimiento técnico (que a veces las mismas empresas proveen). El reto de las universidades por tanto, es fortalecer las competencias blandas a la vez del conocimiento técnico y la multidisciplinaria.

Finalmente, es necesario reconocer que el mercado laboral es complejo, se comporta de forma diferente dependiendo de si el empleo es público, privado o externo; formal o informal; técnico o profesional. Por ello, se hace indispensable seguir tendiendo puentes entre la academia y los sectores público y privado (local e internacional), para mantener la conexión a tierra necesaria para ofrecer al mercado especialidades con visión prospectiva pero a la vez real respecto de los requerimientos presentes y futuros de las organizaciones; así como de los emprendedores.

6. Bibliografía

- Azofeifa Vargas, Karen (2015). "COMPETITIVIDAD DEL MERCADO LABORAL". Proyecto final del curso de Investigación Empresarial Aplicada. Maestría en Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).
- Bonilla Villalobos, Virgilio (2015). Requerimiento de personal con formación técnica en el sector financiero de empresas del área metropolitana en Costa Rica. Seminario de Graduación, ULACIT, San José.
- López Quirós, Paulo (2015). Competitividad y mercado laboral de diseñadores gráficos y especialistas dentro de la industria publicitaria de Costa Rica. Seminario de Graduación, ULACIT, San José.
- Mora, Eugenia (2015). La competitividad laboral en Costa Rica. Seminario de Graduación, ULACIT, San José.
- Olmedo, R. (2008). El modelo nórdico. *Revista de Economía Mundial* 18, pp. 155-165. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=34a3af4f-b2bb-46f5-b0fd-9b65cef47dd9%40sessionmgr4005&vid=5&hid=4209>
- Quesada Mora, Hazel (2015). La Competitividad Del Mercado Laboral: Habilidades Técnicas y Blandas Requeridas Para Laborar En Los Centros De Servicios Compartidos En Costa Rica. Seminario de Graduación, ULACIT, San José.
- Solanes, A., Núñez, R. y Rodríguez, J. (2008). Elaboración de un cuestionario para la evaluación de competencias genéricas en estudiantes universitarios. *Apuntes de Psicología*. Vol. 26, número 1, pags. 25-49. Recuperado de <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0CDQQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.apuntesdepsicologia.es%2Findex.php%2Fvista%2Farticle%2Fdownload%2F250%2F252&ei=PDFVbvxEsyoNs2GgFAF&usg=AFQjCNHZIDh6-t538Sk16ix4lp6hSrlGeA&bvm=bv.92291466,d.eXY>
- Valencia, M. E. (2005). LAS COMPETENCIAS LABORALES: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*, (96), 31-55.