

# **Oportunidades e importancia que tienen las empresas transnacionales en el mercado laboral de Costa Rica**

**Alexander Chryssopoulos Sterloff<sup>1</sup>**

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**

**San José, Costa Rica**

**Diciembre, 2012**

## **Resumen**

Las compañías transnacionales en Costa Rica en los últimos años han crecido de forma importante en el país, invirtiendo más en recursos humanos, planta y equipo y capacitación. En lo que respecta a Recursos Humanos, estas compañías demandan más profesionales con diferentes tipos de habilidades, destrezas y aptitudes. Las personas que tengan los requisitos están ante grandes oportunidades laborales, salarios competitivos y un paquete de beneficios igualmente muy competitivo. Los puestos requieren no solo habilidades técnicas, sino también aptitudes ante situaciones distintas y complejas. El objetivo de esta investigación es analizar las oportunidades e importancia que tienen las empresas transnacionales en el mercado laboral de Costa Rica, igualmente poder identificar las principales habilidades y requisitos que un profesional en el área de la administración de negocios necesita en una de estas empresas transnacionales. Asimismo, uno de los objetivos específicos es identificar si estas empresas están encontrando el recurso humano calificado que necesitan para sus distintas operaciones y también identificar si las oportunidades laborales que se presentan en Costa Rica son lo que los profesionales realmente esperan o están buscando.

**Palabras clave:** Transnacionales, habilidades, destrezas, aptitudes, oportunidades, mercado laboral.

---

<sup>1</sup> Licenciado en Administración de Negocios. Opta por la Maestría en Finanzas de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.  
chryss87@yahoo.com

## **Abstract**

In recent years, the transnational companies in Costa Rica have grown significantly, investing more in human resources, plant and equipment and training. About investment in human resources, companies demand more professionals with different types of skills, abilities and aptitudes. People with the requirements are exposed to great job opportunities, competitive salaries and benefits packages, also very competitive. The positions require not only technical skills but also skills to different and complex situations. The objective of this research is to analyze the opportunities and importance of transnational corporations in the labor market of Costa Rica, also to identify key skills and requirements that a professional in the field of business administration need in one of these companies. Also another specific objective is to identify whether these companies are finding the skilled workforce they need for their various operations, and also identify whether the job opportunities that are presented in Costa Rica are what professionals really expect or are looking for.

**Key words:** Transnational, abilities, skills, aptitudes, opportunities, labor market.

## INTRODUCCIÓN

El mayor anhelo hoy en día de los profesionales recién graduados o los que están por graduarse y hacen una pasantía en una empresa, es llegar a poder conseguir, además de un buen empleo, desarrollar su conocimiento adquirido y paralelamente tener un buen beneficio económico de por medio.

El tener especializaciones, habilidades, destrezas y experiencias en diferentes áreas del mercado es importante para un profesional, sin embargo estas no son garantía de éxito ni tampoco satisfacción personal y profesional. El desenvolverse en el ambiente laboral, el poder resolver problemas, la disponibilidad de trabajar con los compañeros de trabajo, entre otras características interpersonales, pueden llegar a facilitar el trabajo de un profesional en el área laboral, por ende un mejor posicionamiento en el mercado. En otras palabras, mejor cotización de los servicios profesionales a las compañías.

Por otro lado, las empresas en el mercado laboral costarricense están teniendo dificultades en encontrar cierto personal calificado, como por ejemplo puestos gerenciales o puestos muy técnicos.

La oferta laboral en Costa Rica se está centrando en ciertas carreras que el mercado no necesita o solicita, y muchas personas están laborando en labores distintas de lo que estudiaron.

El presente estudio pretende ver estas necesidades y poder así responder el ¿por qué las empresas están teniendo problemas en encontrar cierto perfil de empleado?, y ver también desde el punto de vista del empleado, ¿cómo se siente laborando para una multinacional?

El mundo globalizado en el cual el mercado laboral se desenvuelve es un mundo con un dinamismo muy cambiante y diferente en comparación a unas cuantas décadas atrás, donde los clientes y las situaciones son cada vez más exigentes y retadoras. Por eso se requiere de mejores condiciones de parte de las empresas en responder a las necesidades del mercado, así como de destrezas distintas para el empleado. En otras palabras, existen escenarios cambiantes, situaciones inciertas o ambientes menos estructurados, lo cual significa que las habilidades no son esenciales si no se tiene una inteligencia emocional sólida, así como un perfil y carácter específicos.

Este tipo de habilidades se ven muy demandadas por las empresas transnacionales que están localizadas en suelo costarricense. No es necesario hacer todo un estudio para ver que estas empresas requieren de dichas habilidades, con el simple esfuerzo de ver los anuncios de nuevos puestos de trabajo en los periódicos costarricenses de parte de estas empresas. Muchas de ellas operan desde una zona franca y tienen sus operaciones o actividades muy vinculadas con varios países o regiones en el mundo.

El objetivo principal del presente estudio de investigación es presentar un estado del mercado laboral de las transnacionales en Costa Rica, las habilidades y destrezas requeridas por las empresas y la satisfacción o no del empleado en su puesto de trabajo.

Recientemente, en la revista El Financiero, casi uno de cada diez costarricenses ocupados buscó un nuevo puesto de trabajo durante el segundo trimestre de 2012. Esta población, unida a los desempleados, ejerce una presión creciente sobre el mercado laboral. En total, un 19% de los 1.984.531 costarricenses que conforman la fuerza laboral del país realizaron gestiones para conseguir un empleo entre abril y junio de este año (El Financiero, 2012).

Un punto importante es llegar a informar al lector de que estas empresas transnacionales son relevantes y que las exigencias que están necesitando para contratar personal son exigencias porque sus operaciones lo demandan, y son demandas de operaciones al nivel de estándares mundiales. También la revista Summa recientemente mostró que en el primer semestre del año 2012 el sector servicios creció en 12.6% (\$328 millones) en comparación con el año anterior.

Esto es un claro ejemplo de la importancia de poder laborar en una empresa multinacional al nivel profesional. Asimismo, el paquete de compensación que brinda este tipo de compañías refleja que sus ofertas son destinadas a personal que existe pero escasea en el mercado.

### **JUSTIFICACIÓN**

A través de los años, Costa Rica ha visto una gran mejora en atraer empresas extranjeras a operar en suelo costarricense, las cuales traen consigo oportunidades de empleo tanto directo como indirecto. Esto se ha dado gracias a que Costa Rica se ha posicionado como un destino clave para que compañías transnacionales de una gran variedad de industrias, tales como manufactura avanzada, dispositivos médicos y servicios, establezcan sus operaciones.

Según la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), este incremento de estas transnacionales ha generado un importante crecimiento en los flujos de la Inversión Extranjera Directa de la economía costarricense. Estos flujos han crecido en promedio un 14.9% cada año desde el 2001. Se estimó que para el 2011 se generó un monto de US\$1,850 millones.

Este hecho prueba la competitividad de Costa Rica a nivel mundial, es así, que se ha destacado como el 4to exportador mundial de alta tecnología (según datos del portal de Internet de CINDE). Además un punto importante es que Costa Rica se ha dado a conocer como un destino atractivo para hacer negocios por su alta calidad en su fuerza laboral. Tanto así, que empresas de gran renombre como INTEL, ORACLE, Hewlett Packard, IBM, Western Union, entre otras compañías, han venido a instalar sus operaciones por la buena calidad laboral.

Estos datos reflejan que las labores realizadas para atraer inversión son positivas, sin embargo se han presentado varios descontentos de algunas empresas transnacionales sobre la generación de profesionales con características de alta calidad. En los medios escritos se han visto reportajes que mencionan la falta de ciertos patrones importantes que debería tener los profesionales hoy en día, en especial en el área de

administración de negocios o en el área financiera, así como un buen nivel del idioma inglés.

Es así, que las empresas transnacionales entre sí se han tenido que “robar” el personal o retener el personal que actualmente tienen por la escasez de mano de obra calificada según las condiciones o demandas que dichas empresas exigen en su planilla. Según un artículo de “El Financiero”, dicta que los niveles de rotación en el sector de servicios alcanzan tasas de un 65%, esto gracias a un estudio del INCAE y CINDE realizado hace pocos años.

Este dato es importante de resaltar, sin embargo a pesar de este índice las transnacionales siguen generando mayor empleo. Con base en dicho artículo de “El Financiero” ha existido un crecimiento de empleo en las zonas francas, pues el número pasó de 17000 trabajadores en 1997 a 58000 en el 2010; esto representa el 3% del total de la población ocupada en Costa Rica.

Dicho artículo menciona que a pesar de este incremento, se detectaron brechas tales como la falta de habilidades profesionales, asimismo la falta de la calidad de idiomas o dominio de un tercero.

Más que solventar las necesidades generales de las transnacionales, el presente estudio se quiere enfocar en la identificación de habilidades y destrezas, e igualmente hacer un breve estudio de la satisfacción del empleado en este mercado laboral de las transnacionales, asimismo de las oportunidades que estas empresas ofrecen en este mercado. Al final de la investigación se quiere presentar recomendaciones tanto para el empleador como para el empleado.

## MARCO TEÓRICO

### ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LAS EMPRESAS TRANSNACIONALES

Las primeras empresas transnacionales datan de hace más de 500 años cuando el comercio internacional empezaba a tomar fuerza, en especial en el continente europeo, las empresas que operaban en el extranjero eran monopolios concedidas por el Estado. Importaban grandes capitales de metales procedentes de las colonias. Esto permitió una importante acumulación de capital en Europa y bancos fueron creados en Italia y Alemania, principalmente.

En Florencia, Italia, se menciona al Banco Medici<sup>2</sup> como la primera empresa transnacional del mundo moderno cuando fue fundado a finales del siglo XIV. Fue una empresa familiar y contó con 18 sucursales en varias partes de Europa, con gran influencia económica y política, especialmente en Italia. Posteriormente otra compañía que otros consideran como la primera transnacional se llamó “*The Dutch East India Company*”. Esta compañía fue fundada en 1602 en Holanda con carácter semiprivado, tenía como actividad principal llevar a cabo las actividades coloniales y comercio en Asia para Holanda principalmente, llevando a trabajar hasta un millón de europeos a esa área. La compañía fue a la quiebra a finales del siglo XVIII. Es precisamente en ese entonces cuando se desarrolla una industria manufacturera en los países ricos. En aquel periodo casi todas las empresas eran nacionales. Las empresas internacionales que existían se instalaban en las colonias con el fin de extraer materias primas e importarlas para la producción en la metrópoli. Importaban también productos manufacturados, pero no hacían inversiones de capital.

Los siglos posteriores las empresas transnacionales evolucionaron gracias a la aparición de la máquina de vapor, los ferrocarriles, el telégrafo y el teléfono. Así también el progreso en las tecnologías de la producción hicieron cambiar el mundo considerablemente, y por lo tanto un cambio en las actividades económicas, países tales como Estados Unidos, Inglaterra, Canadá, Alemania, Francia, entre otros,

---

<sup>2</sup> <http://e-articles.info/e/a/title/The-Medici-Bank/>

empezaron a emprender el proceso de expansión internacional. Nace el capitalismo y las empresas establecen redes de producción, comercialización y financiación al ámbito internacional. La acumulación de capital y de poder político llega a incrementarse como nunca antes. Grandes empresas se vuelven más complejas, organizándose como filiales con idiosincrasia propia. Cada una de las empresas se puede dedicar a etapas diferentes del proceso de producción o de fabricar productos totalmente diferentes entre ellos.

En el continente americano las compañías estadounidenses de tecnología más avanzada comenzaron a establecerse en Europa. Después de la II Guerra mundial ya la empresa transnacional y multinacional comenzó a desarrollarse tal y como se conoce hoy, desde ese entonces fue el comienzo de un fenómeno típicamente americano que fue extendido a todo el mundo.

### EMPRESAS TRANSNACIONALES EN COSTA RICA

En Costa Rica el incremento de las empresas transnacionales modernas comenzaron a incrementarse en el país después de que se desarrolló el Modelo Multi-exportador (1984-2007), el cual buscaba la necesidad de un mercado más amplio. Este modelo explica *el funcionamiento del sistema socioeconómico costarricense desde la crisis de principios de los años ochenta, es el llamado modelo de promoción de exportaciones no tradicionales, que toma el nombre de la política de desarrollo implementada para salir de la crisis; sin embargo, el nombre más adecuado como modelo histórico estructural de desarrollo sería el de modelo Multi-exportador, pues responde más a la caracterización de la estructura socioeconómica costarricense.*

Una de las características más importantes de este modelo es que los sectores, tales como empresas agropecuarias, industriales, y de servicios, están repartidos entre empresas nacionales y extranjeras, aunque los canales de distribución de las producciones de estas empresas se encuentran en manos de extranjeros. Es ahí donde este modelo fue muy dependiente del sector exterior, y las empresas extranjeras



comenzaron a ver a Costa Rica como destino para poder empezar a establecer sus operaciones.

Después de los años ochenta hubo un incremento de empresas transnacionales modernas, las cuales iniciaron sus operaciones al llegar a nuestro país. Tal es el caso de VITEC en el año 1986, una empresa que empezó en el ensamblaje de luces y a través de los años han traído operaciones más complejas a nuestro país.

De igual forma sucedió con una de las empresas pioneras en el mundo en el sector de Dispositivos Médicos llamada Baxter, la cual inició operaciones en Costa Rica en 1987. A través del tiempo hasta la actualidad, más transnacionales de diferentes actividades económicas y de gran renombre mundial han venido a Costa Rica a instalar sus operaciones acá, tal es el caso de INTEL, IBM, Western Union, Oracle, Procter & Gamble, Hewlett-Packard, entre otras.

En la actualidad las transnacionales se han aferrado a Costa Rica por los beneficios que brinda y que son una ventaja competitiva en comparación con otros países de Latinoamérica, Asia, Europa y el mismo Estados Unidos. Mano de obra barata, calificada y bilingüe, más una estabilidad política y económica, hacen que Costa Rica sea muy atractiva, así mismo su posición geográfica y huso horario. Existen actualmente más de 200 empresas transnacionales instaladas en Costa Rica (CINDE, 2012).

Las transnacionales en Costa Rica se dividen en el sector servicios, de manufactura avanzada y el sector de ciencias de la Vida. Dichos sectores traen sus operaciones que anteriormente han estado en países desarrollados, donde el conocimiento es transferido a nueva fuerza laboral costarricense, lo cual es un gran beneficio para la sociedad. Este conocimiento abre las fronteras de conocimiento y da nuevas habilidades o destrezas a los empleados de estas compañías, y amplía más sus ventajas en comparación a las personas que no laboran para empresas transnacionales.

### **Empresas transnacionales y multinacionales**

Muchas personas manejan los términos transnacional y multinacional como sinónimos, pero la verdad es que ambas palabras son distintas.

Una empresa *multinacional* opera en varios países con capital de los distintos países en donde se han establecido. Las empresas que establece en los diferentes países no son precisamente iguales unas a las otras. Por otro lado, la empresa transnacional es una empresa de un país que opera en otros países, pero la empresa es igual a la original y el capital es del país de origen y opera en varios países a través de filiales jurídicamente independientes y tiende a maximizar sus beneficios bajo una perspectiva global. La multinacional no, tiene diferencias dependiendo del país.

Por ejemplo, Starbucks sería una transnacional ya que ofrece el mismo producto y las empresas son iguales en los países donde se establece, y una multinacional sería Telmex, ya que ofrece el servicio diferente en cada país, dependiendo de la estructura económica del país en donde se establece y no ofrece los mismos productos en todos los países.

Este tipo de empresas tanto transnacionales como multinacionales no se encuentra por completo en la jurisdicción de un único país. Tienen la capacidad de tener la propiedad, dirección, activos productivos en más de un país, bien sean en diferentes líneas de producción tales como la fabricación, comercialización, o servicios, entre otros, integrados en unidades que operan como figuras independientes (filiales) o como unidades productivas integradas a una sola casa matriz con residencia a otro país. Esto hace que sean carentes de personalidad jurídica propia, pero con una dirección descentralizada por objetivos u organizaciones divisionales, en otras palabras, autonomía en sus filiales pero con el deber de reportar directamente a casa matriz.

Las empresas transnacionales y multinacionales suelen dedicarse a diferentes tipos de actividad económica, aunque una empresa puede operar en más de una de estas actividades, por ejemplo:

- Sector Energético. Ej.: Endesa, Repsol
- Automoción. Ej.: Toyota Motors, General Motors
- Finanzas. Ej.: Western Union Inc., Citigroup
- Alimentación. Ej. Unilever, Kraft Foods Inc.
- Telecomunicaciones. Ej.: American Telephone & Telegraph e International Telephone & Telegraph)
- Electrónica. Ej.: Intel, Oracle
- Venta al detalle. Ej.: Procter & Gamble, Amway

### **INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA**

Independientemente del tipo de actividad que dichas compañías llegan a establecer, es importante saber que dichas empresas generan un concepto conocido como “Inversión extranjera directa”. Dicha inversión es *aquella que realizan personas naturales o jurídicas no residentes en el país donde se efectúa la inversión, la cual puede hacerse mediante la compra de acciones o participaciones de una empresa establecida o constituida en el país con ánimo de permanencia.*

*La IED puede darse también a través de contratos que generen la colaboración, concesión o servicios entre el inversionista y la empresa, así como mediante la adquisición de inmuebles en el país de destino de la inversión.* Este tipo de inversión genera un ingreso considerable a los gobiernos donde estas empresas se llegan a establecer. Entre mayor Inversión Extranjera Directa tengan los países, mayores opciones de ingreso, de empleo y de estabilidad socioeconómica tiene ese país.

En Costa Rica la Inversión extranjera Directa significa un ingreso considerable para la estabilidad económica, ya que cada día más empresas transnacionales llegan al país a

generar mayor empleo y mayor ingreso al país. Según una entrevista que le hizo la revista Summa a la directora de la Coalición de Iniciativas para el Desarrollo (CINDE), Gabriela Llobet, se confirmó que la Inversión Extranjera Directa (IED, en sus siglas) va a crecer un 7% en el 2012, lo que significará alrededor de US\$2.250 millones en Costa Rica.

Actualmente la economía mundial sufre de una falta de liquidez y problemas profundos de estabilidad económica, es ahí donde países como Costa Rica se vuelven atractivos por sus amplios beneficios para la colocación de empresas extranjeras. Esto ya que el costo operativo puede ser mucho menor y para el gobierno costarricense es un beneficio considerable. Se puede decir que se cumple un “ganar, ganar” para ambas partes, lo cual se vuelve un beneficio cruzado.

### **HABILIDAD**

*Habilidad proviene del latín “habilitas”, y es la capacidad y destreza para realizar algo, que se obtiene en forma innata, o se adquiere o perfecciona, en virtud del aprendizaje y la práctica. Las habilidades o destrezas pueden darse en múltiples ámbitos de la vida, ya sea en el deporte, en las artes, en las ciencias, en las actividades manuales, etcétera. Todas las personas tienen una o más habilidades, y es muy poco probable que alguien posea grandes habilidades en todos los campos. Con esta definición podemos saber que las habilidades son adquiridas por medio del entrenamiento y se pueden aprender por medio de la experiencia, por lo que pueden haber casos en que las habilidades estén ocultas pero hay que desarrollarlas (CINDE, 2012)*

¿Pero por qué son tan importantes las habilidades? Las habilidades para muchos ayudan a poder enfrentar demandas complejas de la sociedad, en donde el individuo que puede manejar una destreza mejor que otros tiene mayor oportunidad para ser destacado. Esta ventaja podemos decir que es una competencia, la cual ayuda a estar mejor posicionado al nivel social, pero no todos tenemos las mismas habilidades o competencias que los demás y es clave saber el porqué.

Según una investigación realizada por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) sobre la definición y selección de competencias claves, se explica claramente por qué son tan importantes las competencias hoy en día:

*La globalización y la modernización están creando un mundo cada vez más diverso e interconectado. Para comprender y funcionar bien en este mundo, los individuos necesitan, por ejemplo, dominar las tecnologías cambiantes y comprender enormes cantidades de información disponible. También enfrentan desafíos colectivos como sociedades, –tales como el balance entre el crecimiento económico y la sostenibilidad ambiental, y la prosperidad con la equidad social. En estos contextos, las competencias que los individuos necesitan satisfacer para alcanzar sus metas se han ido haciendo más complejas, y requieren de un mayor dominio de ciertas destrezas definidas estrechamente.*

Con base en este contexto, estamos de acuerdo en que gran parte de las habilidades están determinadas por la naturaleza de nuestras metas, ya sean de forma individual o de sociedad.

Se puede destacar las siguientes habilidades:

- Trabajo en Equipo
- Pensamiento Crítico
- Solución creativa de problemas
- Habilidades de Comunicación
- Habilidades para informar
- Habilidades para manejar información y tecnología
- Autoestima, autoconfianza

Si tomamos este concepto, podemos decir en propias palabras que las habilidades son un conjunto de capacidades que permiten que un profesional se pueda llegar a relacionar mejor en el trabajo, e incluso poder conseguir trabajo. Este tipo de habilidades ayuda a propulsar personas creativas, con destrezas que por sí solas

logran obtener resultados exitosos. Los términos destreza y aptitudes suelen ligarse a la palabra habilidad como sinónimos.

El auge de transnacionales está demandando mucha fuerza laboral especializada, e igualmente con características que lleguen a dar un aporte importante.

### **Talento**

Personas educadas a nivel terciario, es decir que estudiaron por lo menos 4 años después de finalizar la secundaria. Se puede considerar como un potencial, en el sentido de que una persona dispone de una serie de características o aptitudes que puede o no llegar a desarrollar, o desplegarlas a un ritmo mayor o menor, en función de diversas variables que se pueda encontrar en su desempeño (CINDE, 2012).

### **Mercado Laboral**

El mercado laboral es el mercado para los servicios provistos por gente que utiliza su tiempo y habilidades. El mercado laboral para la gente con un título universitario es muy diferente del mercado laboral para aquellos que no se graduaron de la escuela secundaria. Los graduados universitarios tienen más habilidades y educación, y por eso demandan sueldos más altos. Las empresas valoran estas capacidades y brindan esos sueldos más altos. Al final, el mercado laboral dicta ingresos mucho más altos para la gente con títulos universitarios (University of Pennsylvania, 2012).

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este apartado se presenta la metodología que permitió desarrollar el presente artículo científico. Se muestran aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo este trabajo. El enfoque de investigación fue mediante un enfoque mixto, al analizar las encuestas realizadas (enfoque cuantitativo) y la información obtenida en la investigación propia en las fuentes secundarias, como artículos en periódicos, revistas, publicaciones en centros educativos o instituciones publicas o privadas (enfoque cualitativo).

El tipo de alcance es descriptivo pues se analizarán situaciones y eventos, así también se especificarán las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades y empresas.

El estudio propuesto se adecuó a los propósitos de la investigación descriptiva. En función de los objetivos definidos en el presente artículo, donde se planteó el análisis de la importancia de las habilidades en los profesionales para laborar en las empresas transnacionales de Costa Rica, así como las oportunidades que se crean para estas personas.

El diseño de investigación realizado en el trabajo correspondió al no experimental, transeccional, descriptivo.

La investigación no experimental en este trabajo se debe a que no se manipulan deliberadamente las variables independientes. Estas variables ya ocurrieron. Es un enfoque retrospectivo. Por otro lado es transeccional pues se realizan observaciones en un momento único en el tiempo. Se miden variables de manera individual y se reportan igualmente esas mediciones (descriptivo).

La muestra corresponde a 50 encuestas realizadas a profesionales trabajadores del parque empresarial Forum 2, localizado en Lindora, Santa Ana, provincia de San José. El muestreo es por conveniencia pues en este lugar se encuentra un grupo grande y diverso de profesionales con respecto a edad y sexo, así también muchas empresas

transnacionales están en un espacio relativamente pequeño, igualmente por la cercanía a mi trabajo y lugar de residencia.

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Para analizar las oportunidades e importancia de las empresas transnacionales en el mercado laboral de Costa Rica, se entregaron cuestionarios tanto a distintos profesionales de 15 distintas empresas en Costa Rica como a transeúntes en el parque empresarial Forum 2 en Santa Ana, Costa Rica. Igualmente se realizó una investigación en distintos medios de comunicación nacional e instituciones o empresas privadas.

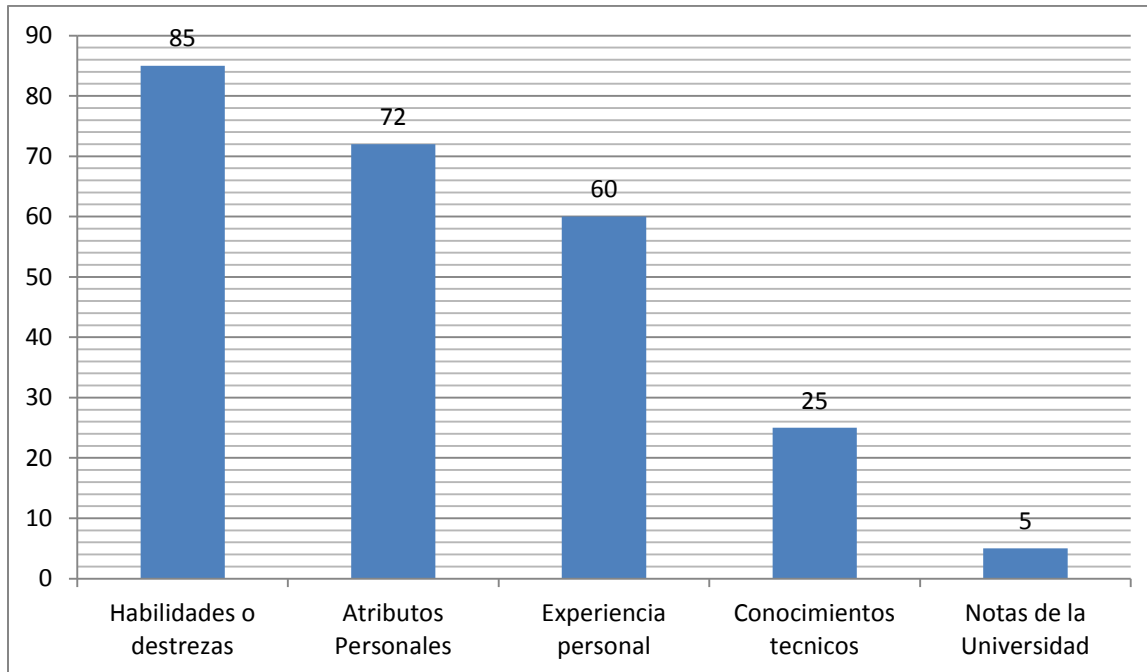
Los profesionales consultados en las empresas transnacionales corresponden a Gerentes y especialistas del departamento de Recursos Humanos, Gerentes o supervisores de distintos departamentos operativos y financieros, Contadores o Administradores de Negocios en distintos puestos. Se realizaron 2 encuestas por empresa para un total de 30 y otras 20 encuestas a los transeúntes del parque empresarial en distintos días en el mes de noviembre, 2012. A los transeúntes se les preguntó si laboraban para una transnacional y el 100% contestó afirmativamente.

Las empresas consultadas son las siguientes:

1. **ANWAY**
2. **ORACLE**
3. **WESTERN UNION**
4. **TIGO**
5. **WALMART (CENTROAMÉRICA)**
6. **SYNTHES**
7. **SUGEF**
8. **PACHECO Y COTO**
9. **NAVSAT**
10. **BAXTER**
11. **CITI**
12. **LANGUAGE LINE**
13. **BANK OF AMERICA**
14. **THOMPSON REUTERS**
15. **WALMART GSS**



**Gráfico #1**  
**Características más importantes que las empresas transnacionales toman en cuenta a la hora de contratar personal (datos en porcentajes)**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE EN LOS CUESTIONARIOS REALIZADOS A LAS EMPRESAS Y EL PÚBLICO

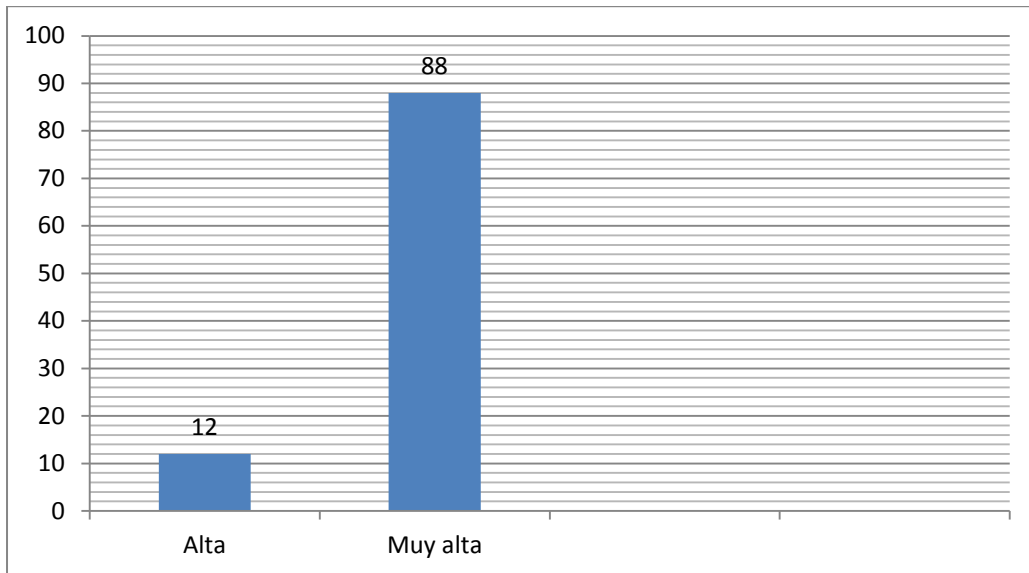
En un estudio realizado en Mayo de este año, la empresa Manpower encontró que el 30% de las empresas en Costa Rica no encuentra a los profesionales que necesita. Estos números, al parecer altos, en realidad son de los más bajos de toda América Latina, la cual se comenta que está al borde una “crisis de empleabilidad” impulsada por una sobreoferta de trabajadores disponibles y una escasez de talento calificado. Tomando en cuenta el gráfico # 1, que son las características más importantes a la hora de contratar de una empresa transnacional en el empleado, podemos ver que un porcentaje muy alto del 85% corresponde a habilidades o destrezas, un 72% a atributos personales y un 60% a la experiencia personal o profesional. Cabe destacar que dentro de las habilidades o destrezas, así como los atributos personales, la gran mayoría son las habilidades llamadas “blandas” o en inglés como “softskills”.

Como ejemplo de habilidades blandas que mencionaron los entrevistados podemos citar: trabajo en equipo, facilidad de comunicación, ser ordenado, autoestima, capacidad de trabajar bajo estrés, etc. Pero no todas las respuestas eran sobre estas habilidades blandas, y varias correspondían a habilidades más técnicas como poder trabajar ciertos programas como SAP o Microsoft Office, creación de reportes, creación de tablas y su presentación ante un público, etc.

Igualmente se explica el alto porcentaje de las habilidades y los atributos sobre la experiencia, porque la mayoría de las empresas consultadas corresponde a transnacionales que requieren para la mayoría de su planilla personal no tan calificado. Entiéndase como personal no tan calificado a puestos no gerenciales. Estos puestos son operacionales y la mayoría de empresas consultadas los requieren, donde el requisito número uno para la empresa Western Union, por ejemplo, es hablar inglés, segundo, habilidad en el manejo de computadores y programas computacionales, y tercero habilidad para trabajar en equipo, entre otras habilidades. Un 25% consideró que las habilidades técnicas son las más importantes. Empresas como Tigo y Navsat la mayoría del personal es técnico en redes o informática, y otras como Pacheco y Coto, el cual es un bufete de abogados con presencia internacional, las habilidades técnicas no son tan importantes.

**Gráfico #2**

**¿A la hora de la contratación, qué tan importante es tener habilidades o destrezas de personalidad y actitud? (datos en porcentajes)**



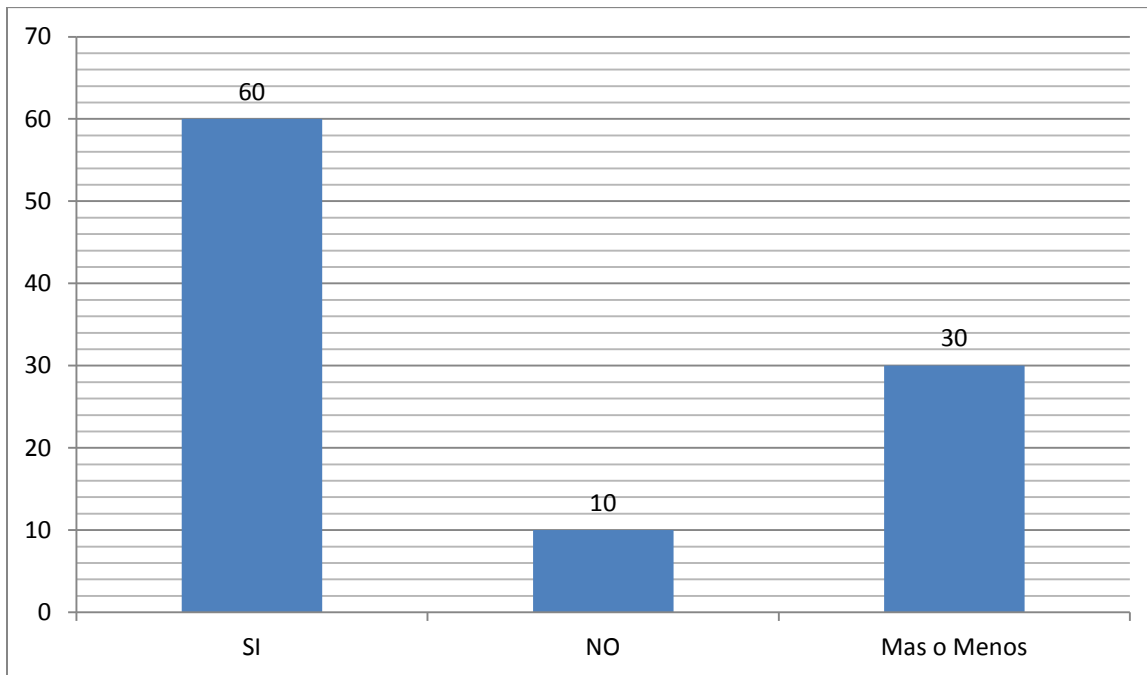
**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE EN LOS CUESTIONARIOS REALIZADOS A LAS EMPRESAS Y EL PÚBLICO**

La siguiente pregunta correspondía precisamente a la importancia o no de las habilidades blandas o los atributos personales a la hora de contratar personal. Un 100% de los entrevistados contestó que es alta y muy alta la importancia de las destrezas de personalidad y actitud a la hora de contratar personal.

Las habilidades blandas son el conjunto de capacidades que permiten que un profesional se relacione mejor en el trabajo, las que van desde el dominio de idiomas y computación, como se mencionó anteriormente, hasta el liderazgo y el trabajo grupal. Estas habilidades son complementarias a las habilidades duras, que corresponden a la formación más tradicional de los ejecutivos. Las universidades no solo en Costa Rica sino muchas en el mundo se están apenas dando cuenta de esto y lo están enfatizando en sus planes de estudio, también gracias a la cultura organizacional que han traído las transnacionales en los últimos 15 años, la mayoría de los Estados Unidos, que es uno de los pioneros en este estilo de gerencia.

**Gráfico #3**

**¿Cree que los profesionales están bien calificados para los puestos actuales en el mercado laboral en Costa Rica? (datos en porcentajes)**



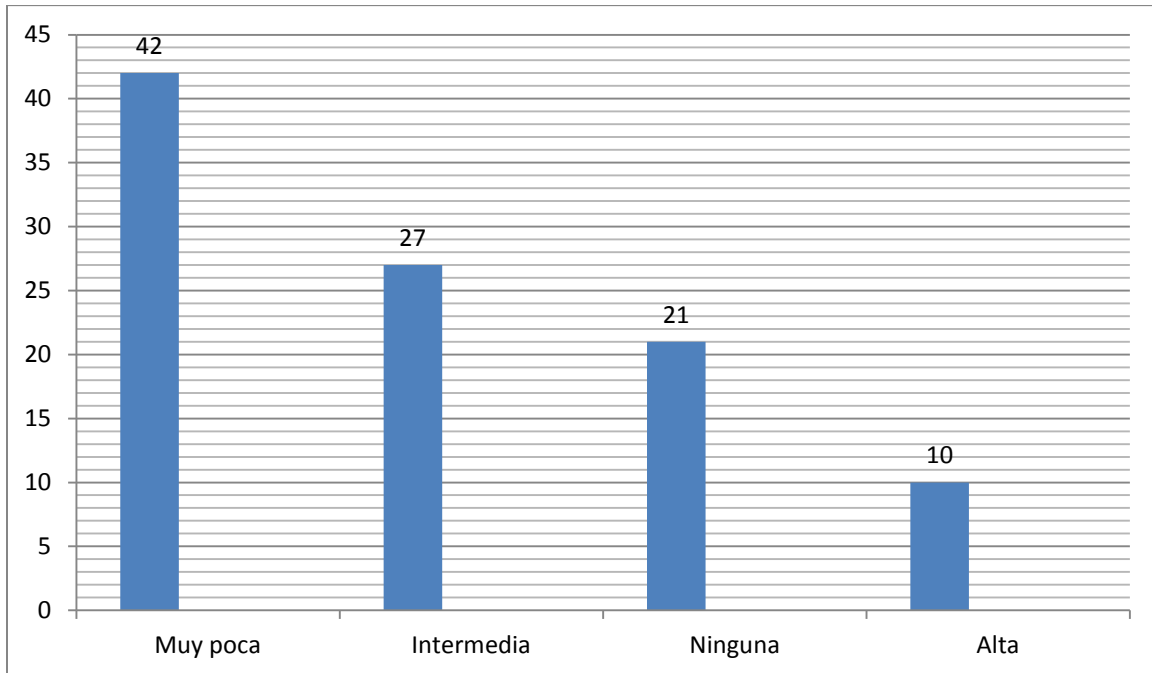
**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE EN LOS CUESTIONARIOS REALIZADOS A LAS EMPRESAS Y EL PÚBLICO**

Los siguientes dos gráficos están relacionados. Primeramente se muestra el porcentaje de si están o no bien calificados los costarricenses. Un 60% corresponde a un sí, un 10% dijo que no y un 30% de las empresas entrevistadas dijo que más o menos, queriendo decir que sí en una parte y no en otra. Al conversar con los entrevistados cuando ampliaban su respuesta en algunos casos, se mencionaba que a pesar de tener las habilidades necesarias para realizar el trabajo, también notaban que había muchas otras cosas por mejorar. Por ejemplo, con respecto a un segundo o tercer idioma donde los graduados venían con un nivel pobre o muy básico, y se tenía que recurrir a reforzar con clases. También en cuanto al dominio de paquetes computacionales, el mismo problema con conocimientos muy básicos o casi nulos. Para puestos gerenciales es donde se encontraban más problemas, al no tener la experiencia necesaria o tenerla pero un nivel de inglés medio o medio bajo, por ejemplo.

Precisamente sobre este último punto, el pasado miércoles 5 de diciembre del presente año, se presentó el primer Diagnóstico y Monitoreo Nacional del Dominio del Idioma Inglés en Sectores Críticos para el Desarrollo de Costa Rica. El estudio fue realizado por la Fundación Costa Rica Multilingüe a solicitud del Consejo Presidencial de Competitividad e Innovación. Fue una iniciativa para medir el conocimiento de inglés de varios sectores con una herramienta común. De ese estudio (se desprende que) del año 2008 al 2012 el nivel de inglés de los colegiales y universitarios del país pasó de los estándares más básicos a niveles intermedios. Pese a la mejora, es muy poca la población que tiene un dominio avanzado de la lengua más solicitada por las empresas, lo cual es un problema pues muchas de estas empresas requieren de un dominio avanzado o medio avanzado para realizar las labores como servicio al cliente u operaciones internacionales. Se encontró que la mitad de los colegios públicos están en nivel 2 elemental y la mitad de los privados en nivel 4 intermedio superior, lo que muestra definitivamente un problema que como país se debe resolver lo antes posible si se quiere ser competitivo en este mundo globalizado.

**Gráfico #4**

**¿Según el mercado laboral actual en Costa Rica, qué dificultad cree usted existe en conseguir un profesional con las habilidades y destrezas que se requieren en el mundo globalizado? (datos en porcentajes)**

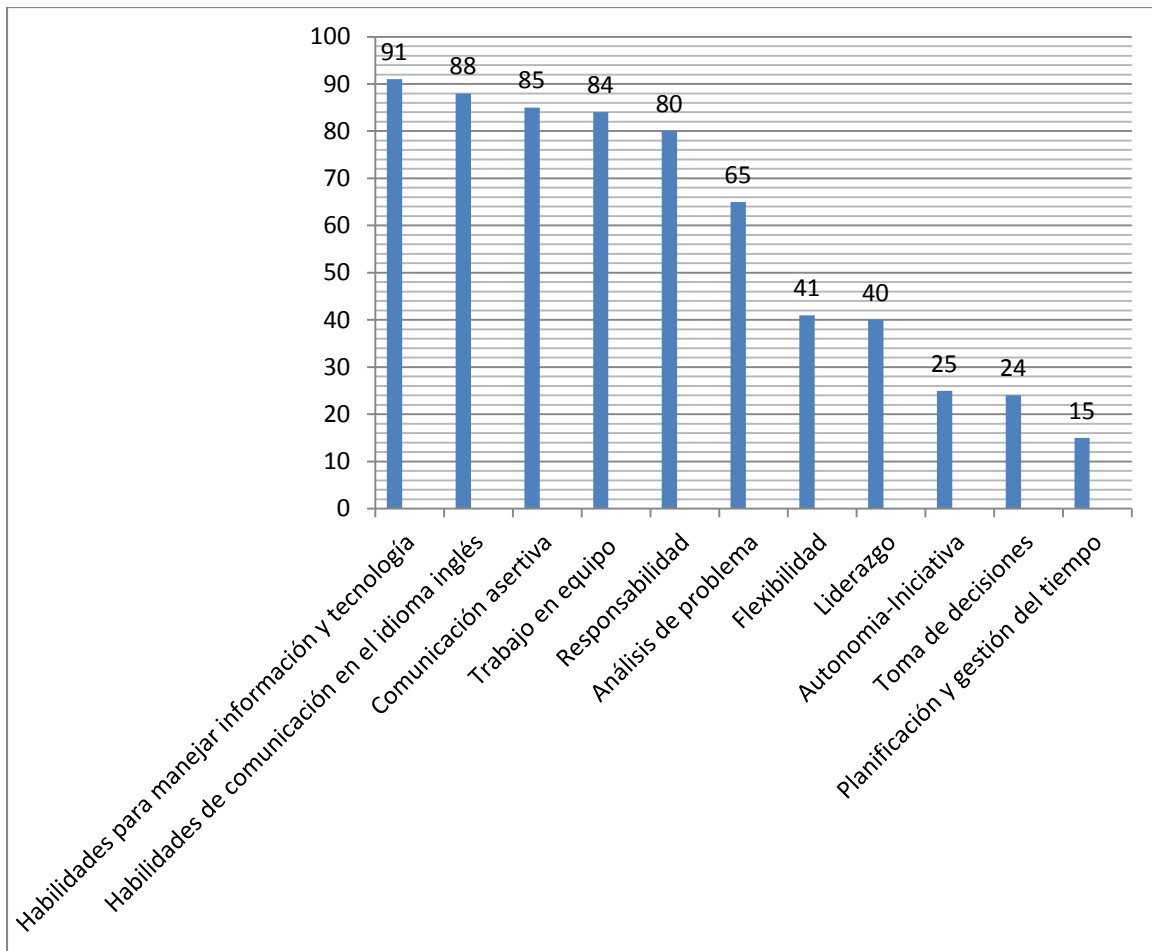


**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE EN LOS CUESTIONARIOS REALIZADOS A LAS EMPRESAS Y EL PÚBLICO**

Igualmente, el Gráfico #4 refuerza lo antes dicho sobre la dificultad de encontrar profesionales bien calificados para los puestos actuales en las transnacionales. Aproximadamente un 37% de las empresas encuestadas piensan que hay un nivel intermedio u alto de dificultad de conseguir el personal calificado que demanda el mundo globalizado de hoy en día. Este porcentaje se aproxima al 33% que estima Manpower en su encuesta del presente año. Como se comentó anteriormente, el estudio realizado sobre escasez de talento en Costa Rica mostró que del 2011 al 2012 se pasó de un 24% a un 33%. Manpower explica ese aumento en la falta de solicitantes disponibles así como falta de habilidades duras y blandas en los oferentes. Las empresas ante tales retos están optando por entrenar internamente a su recurso actual y ascendiéndolo, en vez de recurrir al mercado externo en muchos casos.

**Gráfico #5**

**Marque, por nivel de importancia, la habilidad o destreza que deben de tener los profesionales en su organización (datos en porcentajes)**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE EN LOS CUESTIONARIOS REALIZADOS A LAS EMPRESAS Y EL PÚBLICO**

A las empresas se les consultó de entre 11 opciones cuáles tenían un nivel de importancia mayor a la hora de tomar en cuenta en las contrataciones. Cinco de esas opciones fueron de un 80% o más mencionadas como muy importantes, las cuales fueron:

- Habilidades para manejar información y tecnología
- Habilidades de comunicación en el idioma inglés

- Comunicación asertiva
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad

Esas cinco opciones son primordiales al menos para la mayoría de las empresas, las cuales son todas transnacionales de renombre que requieren al menos un manejo medio alto de inglés u otro idioma y manejos de paquetes de cómputo, así como trabajar en equipo, con altos niveles de comunicación en forma asertiva y responsabilidad en el trabajo. Otras opciones por nivel de importancia correspondieron a:

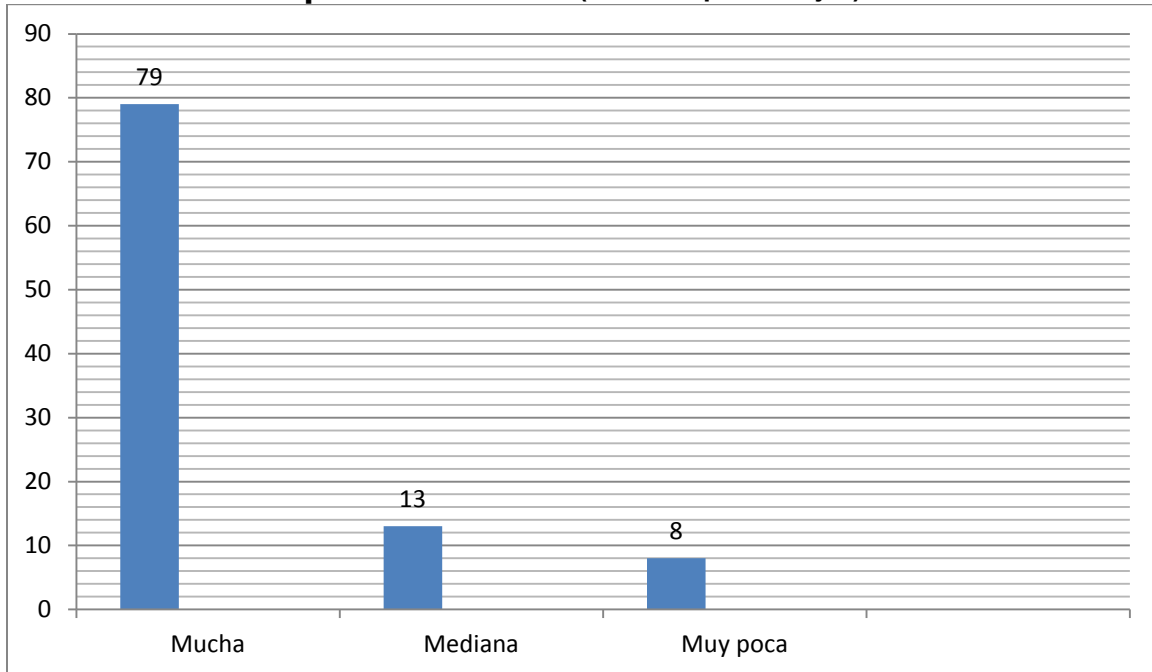
- Análisis de problemas
- Flexibilidad
- Liderazgo
- Autonomía-Iniciativa
- Toma de decisiones
- Planificación y gestión del tiempo

A la hora de las entrevistas se hicieron indicaciones por parte de los empleadores que para qué puesto estaba enfocada la pregunta del cuestionario, a la cual se les respondía que para todos los puestos en general. Acotaron que si hubiera sido para puestos gerenciales, entonces se hubiera dado más importancia a Liderazgo y toma de decisiones, lo cual es válido y obvio por el tipo de responsabilidades. Otro tipo de habilidades blandas que no se mencionaron en el cuestionario son:

- Ética fuerte en el trabajo
- Actitud positiva en el trabajo
- Administración del tiempo
- Habilidades para resolver problemas
- Habilidad para aceptar y aprender de las críticas
- Habilidad para trabajar ante presión



**Gráfico #6**  
**¿Qué grado de satisfacción personal o profesional le genera su puesto actual? (datos en porcentajes)**

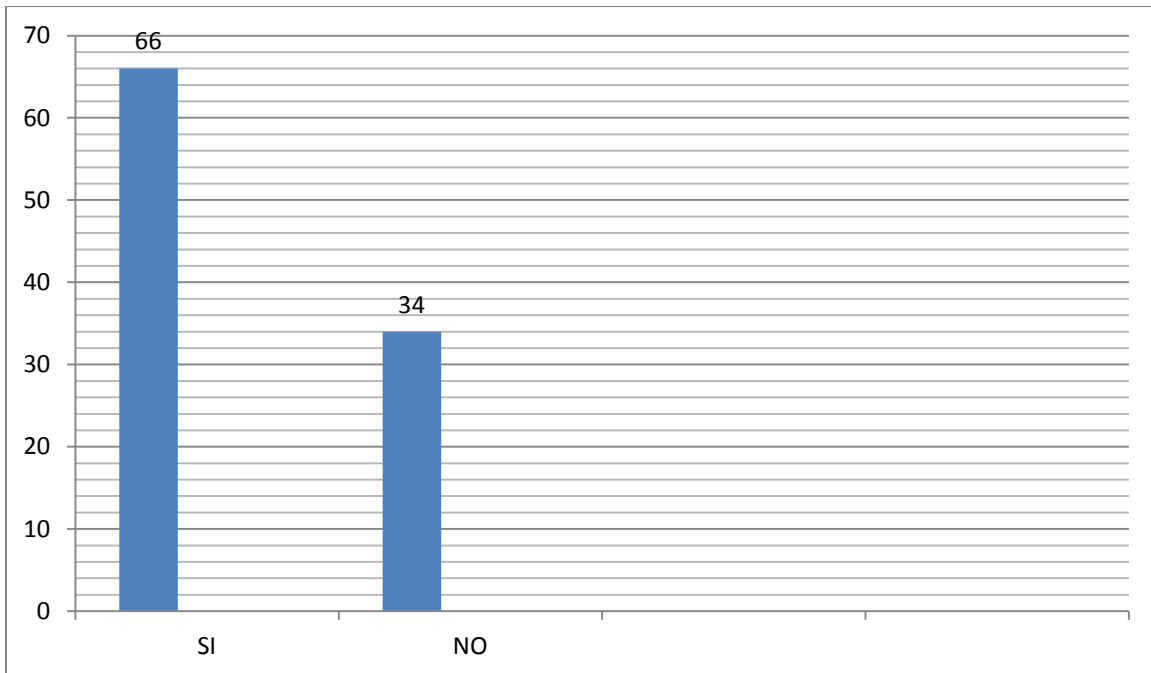


**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE EN LOS CUESTIONARIOS REALIZADOS A LAS EMPRESAS Y EL PÚBLICO**

Se hicieron 30 entrevistas a los transeúntes en el parque empresarial Forum 2 en Santa Ana, Costa Rica, en el mes de noviembre del presente año. Todos los entrevistados eran trabajadores de distintas transnacionales. A la pregunta ¿Qué grado de satisfacción personal o profesional le genera su puesto actual?, un 79% contestó que mucha, un 13% mediana y un 8% muy poca. La pregunta era cerrada y se tenían 4 opciones: Mucha, mediana, poca o muy poca. Se hizo una pregunta abierta del porqué, a manera de curiosidad sin necesidad de tabulación, y la mayoría se sentía estable, buen ambiente de trabajo, buena paga o simplemente porque se sentía a gusto. Hay que tomar en cuenta que en el parque empresarial hay pocos call centers, en los cuales por lo general el ambiente de trabajo no es tan agradable como sí en las empresas de servicios off line, que son la mayoría en Forum 2.

**Gráfico #7**

**¿Existen suficientes oportunidades en el mercado laboral de Costa Rica concerniente a las empresas transnacionales? (datos en porcentajes)**



**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE EN LOS CUESTIONARIOS REALIZADOS A LAS EMPRESAS Y EL PÚBLICO**

Igualmente se le preguntó al transeúnte sobre cómo percibe el mercado laboral en Costa Rica con respecto a las transnacionales y las oportunidades que estas aportan. Un 66% dijo que sí existen suficientes oportunidades y un 34% que no. La mayoría de los entrevistados continuó el positivismo que se percibe en este parque empresarial con respecto al ambiente de trabajo, lo que corrobora lo expuesto en el gráfico 6.

Es interesante analizar el 34% que opina que no hay oportunidades suficientes en el mercado laboral, lo cual es un número alto. A estas personas se les preguntó igualmente a modo de nota del porqué esa percepción, y contestaron que no hay suficientes oportunidades o que los requisitos son muy fuertes para el empleado o quien busca trabajo.

El periódico El Financiero, en su edición del 14 de Octubre del presente año, publicó la creciente presión que están ejerciendo tanto los desempleados como los que buscan

mejores oportunidades de trabajo en el mercado laboral de Costa Rica. Según datos de la Encuesta Continua de Empleo (ECE) del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), en total, un 19% de los 1.984.531 costarricenses que conforman la fuerza laboral del país realizaron gestiones para conseguir un empleo entre abril y junio de este año. Generar más ingresos es la razón que con más frecuencia mencionaron los ocupados que buscaron empleo (44%), según datos de la ECE. Adicionalmente, un 19% sostuvo que su meta era encontrar un puesto de trabajo que le ofreciera mayor estabilidad

La tendencia es creciente, pues el porcentaje de ocupados que buscan cambiar de trabajo ha mostrado tres trimestres consecutivos de crecimiento.

## CONCLUSIONES

- La crisis económica que ha afectado al mundo desde el 2007 se ha convertido en un escenario ideal para que los ejecutivos demuestren las ventajas de las habilidades blandas por sobre las tradicionales o habilidades duras. Estas últimas son para dar respuestas a problemas técnicos, y por ende es un problema que presentan las empresas actuales y en especial las transnacionales, pues los empleados no saben responder o tienen poca experiencia en responder ante escenarios de incertidumbre, donde hay que romper paradigmas y adaptarse al cambio.
- El mercado laboral costarricense ha mejorado los niveles de ciertas habilidades blandas en los últimos años, pero está corto si se quiere ser competitivo a nivel mundial. Distintos estudios demuestran que, por ejemplo, el nivel de inglés sigue siendo muy básico para los intereses de las empresas transnacionales y sus operaciones internacionales.
- Cada vez más organizaciones están adoptando lo que llama Manpower el enfoque aprender-aprender, donde se contratan individuos sin todos los pre-requisitos de habilidades del puesto, pero que tienen el potencial de aprender y crecer en el rol específico del puesto. Tres empresas que están haciendo esto son Western Union, Citi y Oracle. En el caso de Western Union se tienen alianzas estratégicas con colegios técnicos, y varios de esos estudiantes hacen su pasantía en la empresa con grandes oportunidades para quedarse fijamente.
- Actualmente el 30% de las empresas costarricenses están teniendo dificultades a la hora de encontrar el recurso humano adecuado para sus operaciones. Los problemas que han encontrado los empleadores es la falta de formación académica, falta de experiencia u otros requisitos como el manejo de paquetes computacionales o el manejo adecuado del idioma inglés. Dependiendo del puesto, el grado de escasez de talento puede ser muy alto, como por ejemplo puestos técnicos o gerenciales.

- El grado de satisfacción de los empleados en las empresas transnacionales es alto, pero igualmente hay un número importante que cree que faltan oportunidades o mejores beneficios.

### RECOMENDACIONES

- Ha tomado tiempo que las empresas y las universidades en este país se den cuenta de que las habilidades llamadas blandas son tan importantes como las habilidades duras. Ambas son complementarias, pero es hasta los últimos 10 años que se le toma mayor atención. El ministerio de educación junto con los empleadores y las universidades deberían fortalecer o replantear los planes de estudio con tal de poner mayor atención a las habilidades blandas en los futuros profesionales.
- Costa Rica tiene que mejorar su competitividad global si desea ser como países como los tigres asiáticos, Irlanda o Chile. Uno de los aspectos que se estudiaron en este trabajo fueron las habilidades blandas, y un ejemplo claro que se ha comentado en los últimos meses en el país es sobre el nivel del idioma inglés en nuestros centros educativos. Un estudio global que dio a conocer a finales de octubre pasado Education First (EF, institución líder a nivel mundial en programas de idiomas), sitúa a Costa Rica en el lugar 34 en el dominio del inglés, en un ranking de 54 países de todo el mundo de habla no anglosajona. Esa posición está muy lejos de lo que queremos o podemos ser. En definitiva el gobierno y las instituciones privadas tienen que trabajar muy duro para que podamos ser competitivos en este apartado. En Latinoamérica somos 4to lugar, superados por Argentina, Uruguay y Perú. Para enseñar inglés a todos los estudiantes y a un alto nivel se necesita una buena planificación, una formación adecuada de los profesores y los recursos suficientes.
- Ya son varias las empresas transnacionales en Costa Rica que están teniendo éxito al ofrecer a estudiantes de colegios una pasantía para que luego se

puedan quedar a trabajar fijamente. Esta estrategia es de beneficio mutuo, primeramente el estudiante está motivado por tener la experiencia laboral, y en la mayoría de los casos, su primera remuneración, y para la empresa el poder enseñar a un posible empleado, el cual saldrá económicamente más fiable y más motivado. Se recomienda entonces para el resto de empresa emular estos actos, los cuales crean a mediano y largo plazo a un recurso humano más calificado.

- La falta de formación académica, falta de experiencia, manejo de paquetes computacionales o el manejo adecuado del idioma inglés son problemas que se pueden enfrentar con una adecuada y planificada inversión en los planes de estudio de las universidades públicas y privadas. Igualmente las pasantías serían de gran ayuda al estudiantado, el cual aprendería el ambiente laboral que existe en una empresa transnacional. Estas pasantías, como se comentó, están tímidamente asomándose en ciertas empresas, pero no son la mayoría. Las universidades igualmente pueden hacer alianzas estratégicas con las empresas para aumentar este tipo de pasantías.
- Aunque una mayoría está satisfecha en su trabajo actual, existe también una presión importante en el mercado laboral de las personas que se encuentran desempleadas y las que tienen empleo pero buscan mejores beneficios u oportunidades. Con el fin de reducir esta presión en el mercado laboral se tiene que trabajar en conjunto, tanto gobierno como las empresas, con el fin de aumentar la competitividad interna y atraer más empresas al país que ofrezcan más oportunidades y mejoren los salarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- CARRERAS DONDE SÍ HABRÁ EMPLEO EN 2012. (ACTUALIDAD EDUCATIVA, 2012). RECUPERADO DE <http://www.actualidadeducativa.com/verArticuloU.php?id=92>
- COALICIÓN COSTARRICENSE DE INICIATIVAS DE DESARROLLO (CINDE). <http://www.cinde.org/es/bienvenido-a-cindeorg>
- COSTA RICA: CUARTO EN AMÉRICA LATINA SEGÚN NIVEL DE INGLÉS (EDUCATIONFIRST, 2012) RECUPERADO DE <http://elalumbradopublico.com/2012/11/01/costa-rica-cuarto-en-america-latina-segun-nivel-de-ingles/>
- COSTA RICA SUPERA SU RÉCORD EN ATRACCIÓN DE INVERSIÓN EN ALTA TECNOLOGÍA. (LA NACIÓN, 2012). RECUPERADO DE [HTTP://ES-US.NOTICIAS.YAHOO.COM/COSTA-RICA-SUPERA-R%C3%A9CORD-ATRACCI%C3%B3N-INVERSI%C3%B3N-ALTA-TECNOLOG%C3%ADA-191100496--FINANCE.HTML](http://es-us.noticias.yahoo.com/costa-rica-supera-r%C3%A9cord-atracci%C3%B3n-inversi%C3%B3n-alta-tecnolog%C3%ADA-191100496--finance.html)
- COSTA RICA URGE DE PERSONAL TRILINGÜE. (LA PRENSA LIBRE, 2012). RECUPERADO DE <http://www.prensalibre.cr/pl/nacional/56659-costa-rica-urge-de-personal-trilinguee.html>
- CONCEPTO DE HABILIDADES BLANDAS. (HABILIDADESBLANDAS.COM, 2012). RECUPERADO DE [HTTP://WWW.HABILIDADESBLANDAS.COM/](http://www.habilidadesblandas.com/), RECUPERADO EL 7 DE JUNIO DEL 2012
- CONCEPTO DE INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA. (PORTAFOLIO.CO). RECUPERADO DE <http://www.portafolio.co/archivo/documento/CMS-7726863>
- CONCEPTO Y SELECCIÓN DE COMPETENCIAS CLAVES. (DESECO, 2012). RECUPERADO DE <http://www.deseco.admin.ch/bfs/deseco/en/index/03/02.parsys.78532.downloadList.94248.DownloadFile.tmp/2005.dsceexecutivesummary.sp.pdf>
- ENCUESTA SOBRE ESCASEZ DE TALENTO (MANPOWER, 2012). RECUPERADO DE [HTTP://WWW.MANPOWERGROUP.COM.MX/UPLOADS/ESTUDIOS/TALENTSHORTAGE\\_D2012.PDF](http://www.manpowergroup.com.mx/uploads/estudios/talentshortage_d2012.pdf)
- ESTUDIO REVELA QUE 30% DE EMPRESAS NO ENCUENTRA PROFESIONALES QUE NECESITA. (MANPOWER, 2012). RECUPERADO DE <http://www.camtic.org/actualidad-tic/estudio-revela-que-30-de-empresas-no-encuentra-profesionales-que-necesita/>

- HIERVE PRESIÓN A MERCADO LABORAL (EL FINANCIERO, 2012). RECUPERADO DE [http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/hierve-presion-mercado-laboral\\_0\\_170982922.html](http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/hierve-presion-mercado-laboral_0_170982922.html)
- LAS COMPETENCIAS EMPRESARIALES Y LAS HABILIDADES DE LOS EJECUTIVOS. (DELOITTE, 2012). RECUPERADO DE [http://www.deloitte.com/view/es\\_CR/cr/prensa/deloitte-en-medios/8164747805035310VgnVCM2000001b56f00aRCRD.htm](http://www.deloitte.com/view/es_CR/cr/prensa/deloitte-en-medios/8164747805035310VgnVCM2000001b56f00aRCRD.htm)
- LA IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS. (PENSAMIENTO IMAGINATIVO, 2012) RECUPERADO DE <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/561917/La-importancia-de-las-Habilidades-Blandas.html>
- LOS MODELOS HISTÓRICOS-ESTRUCTURALES DEL DESARROLLO COSTARRICENSE. (EUMED, 2012). RECUPERADO DE <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cr/2007/alhc.htm>
- MONTERO ARAYA, JOHANNA. (2011) GUÍA DE LOS MEJORES EMPLEADORES DE COSTA RICA. SAN JOSÉ, COSTA RICA: EDITORIAL ULACIT
- OCHO CONSEJOS DE HABILIDADES Y DESTREZAS PARA PARA GERENTES. (MBA EDUCACIÓN EDUCATIVA, 2012). RECUPERADO DE <http://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/ocho-consejos-de-habilidades-blandas-para-gerentes>
- ¿POR QUÉ COSTA RICA? (CCM, 2012). RECUPERADO DE <http://www.ccm.cr/sobre-costa-rica/porque-costa-rica/>
- PSICOLOGÍA LABORAL, HABILIDADES BLANDAS (PRAXIS CHILE, 2012) RECUPERADO DE <http://praxischile.blogspot.com/2009/03/habilidades-blandas.html>
- SEIS TRANSNACIONALES MÁS LLEGAN A COSTA RICA. (REVISTA SUMMA, 2012). RECUPERADO DE <http://www.revistasumma.com/economia/3764-seis-transnacionales-mas-llegan-a-costa-rica.html>
- TALENTO ESCASO RETA A ZONAS FRANCAS. (EL FINANCIERO, 2012). RECUPERADO DE [http://www.elfinancierocr.com/ef\\_archivo/2012/junio/10/negocios3190319.html](http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2012/junio/10/negocios3190319.html)
- TICOS MEJORARON HABLA DEL INGLÉS PERO NO ALCANZAN NIVEL AVANZADO. (PERIÓDICO EL FINANCIERO, 2012). RECUPERADO DE [http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Ticos-mejoraron-ingles-alcanzan-avanzado\\_0\\_203379667.html](http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/Ticos-mejoraron-ingles-alcanzan-avanzado_0_203379667.html)



**ANEXOS**

<b>TEMA Oportunidades e importancia de las empresas transnacionales en el Mercado Laboral de Costa Rica</b>			
<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Analizar las oportunidades e importancia que tienen las empresas transnacionales en el mercado laboral de Costa Rica</b>	Identificar las principales habilidades y requisitos que un profesional en el área de la administración de Negocios necesita para tener éxito en una empresa transnacional.	Habilidades y actitudes Profesionales	Multinacionales en el Mercado Laboral  Indicar habilidades y requisitos profesionales  Tipo de habilidades
	Identificar si las empresas transnacionales están encontrando el recurso humano calificado que necesitan para sus distintas operaciones	Recurso humano Calificado	Destrezas del profesional  Cantidad de graduados  satisfaccion empresarial  Oferta y Demanda Laboral
	Investigar si las oportunidades laborales que se presentan en el actual Mercado Laboral de Costa Rica son lo que los profesionales están buscando o esperar optar en su carrera	Mercado Laboral Costa Rica  Satisfaccion profesional  Opurtunidad Laboral	satisfaccion salarial  Empresas Reclutadoras

## Cuestionario

El presente cuestionario es para uso de un trabajo universitario de investigación realizado por mi persona (estudiante, Alexander Chryssopoulos, en la carrera de Maestría en Finanzas) para presentarlo a la Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología, ULACIT, para la elaboración de un artículo científico con el tema "Oportunidades e importancia de las empresas transnacionales en el Mercado Laboral de Costa Rica"

A continuación se presentan unas preguntas, sus respuestas serán muy valiosas y se manejarán con la mayor discreción posible y con solo fines de esta investigación.

**1) ¿Actualmente labora para una empresa multinacional?:**

Si (     )  
No (     )

**2) De las siguientes opciones, escoja las tres más importantes que su empresa como transnacional toma en cuenta a la hora de contratar personal:**

Atributos Personales (     )  
Conocimientos Técnicos (     )  
Experiencia Personal (     )  
Notas de la Universidad (     )  
Habilidades o destrezas (     )

**3) ¿A la hora de contratar un profesional, qué tan importante es tener habilidades o destrezas de personalidad y actitud?**

Muy Poco (     )  
Poca (     )  
Intermedia (     )  
Alta (     )  
Muy alta (     )

**4) ¿Cree que los profesionales están bien calificados para los puestos actuales en el mercado laboral de Costa Rica?**

Si (     )  
No (     )

**5) ¿Según el mercado actual laboral, qué dificultad cree usted existe en conseguir un profesional con las habilidades y destrezas que se requieren en el mundo globalizado?**

- Ninguna (     )
- Muy Poca (     )
- Intermedia (     )
- Alta (     )

**6)**

**A continuación marque con “X”, según el nivel de importancia, la habilidad o destreza que deben tener los profesionales en su organización.**

**Nota: Puede utilizar los espacios en blanco para incluir alguna otra habilidad que considere importante y que no aparece en el listado.**

**Utilice, por favor, la siguiente escala:**

**1 = nada; 2 = poco; 3 = bastante; 4 = muy alta**

Habilidad/Competencia	Importancia			
1) Comunicación Asertiva	1	2	3	4
2) Liderazgo	1	2	3	4
3) Análisis de Problema	1	2	3	4
4) Autonomía-Iniciativa	1	2	3	4
5) Flexibilidad	1	2	3	4
6) Trabajo en Equipo	1	2	3	4
7) Responsabilidad	1	2	3	4
8) Habilidades de Comunicación en el idioma inglés	1	2	3	4
9) Habilidades para manejar información y tecnología	1	2	3	4
10) Planificación y gestión del tiempo	1	2	3	4
11) Toma de decisiones	1	2	3	4

**7) ¿Qué grado de satisfacción personal o profesional le genera su puesto actual?**

- Ninguna (     )
- Muy Poca (     )
- Mediana (     )
- Mucha (     )

**Especifique porqué:** \_\_\_\_\_