



# Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas

Monserrat Espinach Rueda

*Investigadora del Centro de Investigación y Evaluación Institucional,  
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica  
mespinach@uned.ac.cr*

**Recibido:** 14 de octubre del 2017

**Corregido:** 30 de enero del 2018

**Aceptado:** 08 de marzo del 2018

## Resumen

El presente artículo detalla las necesidades del mercado empleador en temáticas de competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras del área de administración de empresas; la finalidad es perfeccionar en la Universidad Estatal a Distancia un proceso de formación que desarrolle competencias laborales y tecnológicas. El estudio se realizó a partir de los resultados obtenidos en investigaciones realizadas en el Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) durante los años 2016 y 2017 sobre la percepción del mercado empleador consultado con respecto a las necesidades de formación que requieren las carreras de Diplomado en Administración de Empresas, Administración de Empresas con énfasis en Producción, Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas y Administración de Empresas con énfasis en Contaduría.

Las investigaciones se realizaron utilizando una metodología cuantitativa donde se procede a una revisión bibliográfica de las principales tendencias del mercado empleador nacional e internacional y se consulta a un total de 106 encargados administrativos (gerentes-jefes) expertos de las carreras indicadas, para conocer hacia dónde se dirigen las necesidades laborales del mercado empleador de esas carreras. Se identificaron los principales sectores económicos del país que generan mayor cantidad de empleos para consultarles sobre las necesidades requeridas de formación y el papel de la universidad.

**Palabras clave:** Competencias profesionales, competencias tecnológicas, mercado laboral, administración de empresas, empleadores.

## Abstract

### Labor and technological skills required in different business administration careers

The present article details the needs of labor skills that employer market require to different careers of Business Administration. The study is based on the results obtained in research elaborated at the Center for Research and Institutional Evaluation (CIEI) of the State Distance University (UNED) during the years 2016 and 2017 about the perception of the employer market consulted with respect to the required needs to different grades as Diploma in Business Administration, Business Administration in Production, Business Administration in Banking and Finance and Business Administration in Accounting.



The researches were realized using a quantitative methodology consulting bibliographic review of the main tendencies of the national and international labor market and interviewing a total of 106 administrative managers, experts of the indicated careers, in order to know where the labor needs of the employer market of these careers and what the university needs to do to meet those needs.

**Key words:** Professional skills, technological skills, labor market, business administration, employers.

## INTRODUCCIÓN

Las investigaciones realizadas en el CIEI sobre la percepción del mercado empleador nacional para las carreras de Diplomado en Administración de Empresas, Administración de Empresas con énfasis en Producción, Administración de Empresas con énfasis en Contabilidad y Administración de Empresas con énfasis en Finanzas, generan a la UNED insumos de información sobre las tendencias del entorno, lo cual permite identificar puntos de mejora en la educación a distancia, de interés propiamente para la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA), al valorar la pertinencia de los planes de estudio con respecto a los requerimientos del mercado empleador.

Bajo un enfoque cuantitativo, se analiza la tendencia del mercado laboral de las carreras en estudio a partir de una revisión bibliográfica sobre las principales tendencias laborales del mercado nacional e internacional. También se realizan un total de 105 entrevistas donde en la carrera de Diplomado de Administración de Empresas se consulta a 30 empleadores, en los énfasis de Producción, Contaduría, Banca y Finanzas se consulta a 25 empleadores de Costa Rica de cada carrera en estudio sobre la tendencia del mercado; lo anterior con la finalidad de responder al objetivo de estudio de identificar las competencias laborales y tecnológicas requeridas en las carreras.

La carrera de Diplomado en Administración de Empresas es parte de las carreras que ofrece ECA, se comenzó a ofertar en la UNED en el año 1979 con el nombre de Diplomado en Administración de Empresas con énfasis en pequeña y mediana empresa (el nombre actual data de 1986). La carrera es un tronco común de formación para todos los énfasis de administración que se ofrecen en la universidad y presenta una formación basada en ejes transversales como son ambiente, derechos humanos, equidad de género, diversidad cultural, investigación, ética y emprendedurismo (Escuela de Ciencias de la Administración, 2011).

La carrera de Administración de Empresas con énfasis en Producción se empieza a ofertar a partir del año 1991 (Espinach, 2016); el énfasis de contabilidad se abre a partir del año 1978 en “donde se propone abrir el énfasis de contabilidad en convenio con el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica para que aceptara a los profesionales graduados de dicha área, por la necesidad en ese momento de tener profesionales en lugares de zona rural” (Escuela de Ciencias de la Administración, 2012; citado en Espinach, 2017, p.8).

La carrera de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas se inicia en 1978 con el nombre de Administración Pública con énfasis en Administración Bancaria y el nombre actual lo tiene desde 1993 (Escuela de Ciencias de la Administración, 2012; citado en Espinach, 2017).

## MARCO CONTEXTUAL

### Especialidades de las ciencias administrativas

Administración es el “proceso de conseguir que se hagan las cosas con eficacia y eficiencia, a través de otras personas y junto con ellas” (Robbins y Decenso, 2002, p. 6). En las empresas existen diferentes niveles de mando que son dirigidos por los administradores. El mando operativo es un mando de bajo nivel, dirigido por los graduados de Diplomado en Administración de Empresas, quienes ayudan a la empresa a ejecutar las distintas labores que planifican los jefes de mandos intermedios. Los mandos intermedios corresponden a los graduados de Bachillerato en Administración de Empresas. La alta dirección o gerencia general define las metas y objetivos corporativos de las empresas (Fernández, 2002). La alta dirección corresponde a los graduados de licenciatura de la carrera.

Las ciencias administrativas se dividen en distintos énfasis de especialización como son los énfasis de Dirección de Empresas, Recursos Humanos, Negocios Internacionales, Cooperativismo, Mercadeo, Banca y Finanzas, Contaduría y Producción. Por otra parte, el énfasis en Producción se especializa en la transformación de insumos en bienes terminados (Norman y Fraizer, 2000) y se encarga de administrar la cadena de suministros “enfoque de sistemas diseñado para administrar el flujo total de información, materiales y servicios desde los proveedores de las materias primas a través de las fábricas y los almacenes hasta el consumidor final” (Leenders, 2012, p.5).

La carrera de Administración de Empresas con énfasis en Contaduría permite a la empresas manejar la contabilidad financiera; necesaria para analizar a lo externo de la empresa la información que se presenta a los inversionistas. La contabilidad administrativa “se enfoca en la información para los tomadores de decisiones internos, como los gerentes de la empresa” (Horngren, Harrison y Oliver, 2012, p. 5).

Con respecto a la carrera de Adminsitración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas la formación permite conocer “el estado actual de los negocios y evaluar la mejor estrategia por seguir para el funcionamiento de la misma, con la finalidad de lograr las mejores utilidades a la empresa” (Ross, 2009, citado en Espinach, 2017 p. 21), siendo una formación que permite conocer el funcionamiento de las “instituciones financieras del sector privado, incluyendo bancos, compañías aseguradoras, fondos de inversión, compañías de finanzas y bancos de inversión, todos los cuales están estrechamente regulados por el gobierno” (Mishkin, 2014, p. 5).

### Relación de la educación para cumplir necesidades del mercado empleador

La educación en las últimas décadas ha cambiado y se ha amoldado a las necesidades del mercado empleador. En los años setenta y ochenta, la industrialización requería un modelo de personas que entendieran la importancia de producir en serie; condicionándose los planes de estudio a las necesidades de las empresas en su mayoría del gobierno, limitando el conocimiento a funciones específicas de cada puesto de trabajo (Alonso, Fernández, y Nyssen, 2009).

La sociedad actual se abrió a mercados globalizados donde se dice estar en la cuarta revolución industrial “caracterizada por un eje de innovación y de avance tecnológico como son las nanotecnologías, inteligencia artificial, impresiones en 3D” (Espinach, 2016, p.20).

Según World Economic Forum (2016), la cuarta revolución industrial induce a un uso excesivo de máquinas, todo es inteligencia artificial donde las personas ya no requieren realizar tareas repetitivas o en

serie pues lo hacen las máquinas; en cambio se requieren personas que posean competencias laborales que les permitan una mayor agilidad epistémica, de asertividad e inteligencia emocional para poder gestionar cambios y mejoras continuas que nacen a partir del uso de la tecnología.

Ante el nuevo perfil profesional que contempla el desarrollo de habilidades actitudinales para el ejercicio profesional es que se demanda la formación de personas que contemplen aristas de competencias laborales profesionales, tecnológicas y técnicas que les permita ser multifuncionales y tener la capacidad de adaptarse a los nuevos cambios, “la creatividad, la inteligencia emocional y la flexibilidad cognitiva serán aprovechadas por el potencial humano y permitirán a la gente convivir con robots, en vez de ser reemplazados por ellos” (Manpower Group, 2016, p.5).

Con respecto a las habilidades laborales esperadas, según el Foro Económico Mundial citado en Manpower Group (2016) “en promedio para el 2020, más de un tercio de las habilidades básicas deseadas en la mayoría de las ocupaciones serán aquellas que todavía no se consideran cruciales para el trabajo actual” (p.6). Por tanto, la empleabilidad futura será sostenida por quien ostente la capacidad de estar actualizado en tecnología, los conocimientos técnicos necesarios y que posea una serie de habilidades que le permitan adaptarse al cambio constante (Costa Rican Investment Promotion Agency, 2017).

## Necesidades tecnológicas del mercado empleador

La cuarta revolución industrial se enfoca en el desarrollo de habilidades tecnológicas que permitan una adaptabilidad a los cambios constantes de tecnología como son los *software* de aplicación y de análisis estadísticos que concedan una interconectividad de información para un mejor procesamiento de las bases de datos y mayor productividad en el mercado laboral (World Economic Forum, 2016).

Según Costa Rican Investment Promotion Agency (2014), los principales *software* requeridos en la carrera de Administración de Empresas son el SAP, el Project Management y el Microsoft Office.

Organizaciones internacionales como Manpower Group (2016) señalan que se está haciendo conciencia sobre “learnability [que significa] tener el deseo y la capacidad de aprender nuevas habilidades para permanecer empleable durante largos periodos de carrera” (p.5). La empleabilidad es “la capacidad de obtener y mantener un trabajo ideal” (p.6). La única forma de lograr a futuro un trabajo continuo será desarrollando competencias laborales profesionales que permitan seguir trabajando mediante una flexibilidad de adaptación a las nuevas tecnologías.

## Competencias laborales requeridas por el mercado empleador

Las competencias laborales son “cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en un ambiente de trabajo, dependen tanto de las situaciones de aprendizaje escolar formal, como de aquel aprendizaje que deriva de las experiencias concretas de trabajo” (Bolaños, Cedeño, Rodríguez y Umaña, 2015, p. 15).

Con respecto a las competencias existe una diferencia entre las competencias enseñadas de forma académica y la operacionalización de una competencia. Operacionalizar una competencia es lo que vitaliza el concepto de la competencia laboral porque permite poner en práctica la habilidad adquirida que habilita a la persona para desempeñarse de la mejor forma en el mercado laboral (Bolaños et al, 2015).

Según el Proyecto Tunning (2006), las competencias laborales se categorizan en competencias instrumentales que desarrollan destrezas cognitivas y metodológicas; competencias personales o habilidades

relativas al trabajo en grupo y compromiso con el trabajo; competencias sistémicas que integran capacidades cognitivas prácticas y, por último, competencias transversales o específicas que son habilidades académicas para poner en práctica.

Las competencias profesionales o laborales son el conjunto de competencias instrumentales, personales, sistémicas y transversales que desarrollan habilidades en las personas y les permite desempeñarse mejor en los distintos campos de acción (Esquetini, et al, 2013).

Por consiguiente, es necesario crear perfiles de competencias laborales que partan de los “principios que propone la UNESCO sobre los cuatro pilares de la educación: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser” (Bolaños et al, 2015, p. 16).

La tabla 1 presenta una traducción por la autora de lo que indica el Foro Económico Mundial sobre las competencias laborales requeridas en el año 2015 y las esperadas en el año 2020.

TABLA 1  
Competencias requeridas por el mercado empleador del año 2015 y las esperadas en el año 2020

Competencias requeridas en 2015	Competencias requeridas en 2020
Solución de problemas complejos	1. Solución de problemas complejos
Coordinación con otros	2. Pensamiento crítico
Gestión de personal	3. Creatividad
Pensamiento crítico	4. Gestión del personal
Negociación	5. Coordinación con otros
Control de calidad	6. Inteligencia emocional
Orientación de servicio	7. Toma de decisiones
Toma de decisiones	8. Orientación al servicio
Escucha activa	9. Negociación
Creatividad	10. Flexibilidad cognitiva

Fuente: Elaboración propia con base en datos de World Economic Forum (2016)

Las competencias laborales más importantes a nivel mundial son las relacionadas con la búsqueda de solución de problemas complejos, la creatividad, el pensamiento crítico y la gestión de personal sin importar la carrera que se estudie.

Estudios realizados en Costa Rica por el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) indican que los “nuevos conocimientos e ideales (...) se enfrenta a la formación basada en competencias y a la actualización de los planes de estudio” (Bolaños et al, 2015, p. 7). La finalidad de cambiar a un modelo de aprendizaje basado en el desarrollo de competencias profesionales para laborar es permitir una mejor adecuación del graduado universitario al mercado laboral actual (Alonso, Fernández, y Nyssen, 2009).

Las principales competencias laborales nacionales para las ciencias administrativas son las relacionadas con el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación asertiva, el servicio al cliente, la capacidad analítica y de resolución de problemas, la atención al detalle, la investigación, la adaptabilidad, la ética y el compromiso (Costa Rican Investment Promotion Agency, 2017).

En algunos países de Latinoamérica, incluyendo Costa Rica, las universidades estatales han implementado a través del Proyecto Tuning América Latina el crear en las carreras programas de aprendizaje

estandarizados que permiten desarrollar competencias laborales profesionales acopladas a las necesidades del mercado empleador.

La tabla 2 presenta, en orden de importancia, las competencias laborales profesionales requeridas para la carrera de administración

TABLA 2  
Competencias laborales profesionales requeridas en Administración de empresas

Competencias requeridas
Capacidad de tomar decisiones
Capacidad de organización y planificación
Capacidad para la resolución de problemas
Capacidad de análisis y síntesis
Comunicación oral y escrita en la lengua materna
Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
Habilidad para analizar y buscar información proveniente de fuentes diversas
Comunicación oral y escrita en una lengua extranjera

Fuente: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2016)

Referente a las necesidades de un segundo idioma como el inglés, se demanda que el graduado muestre un dominio oral y escrito del idioma, como una competencia de comunicación requerida actualmente por los mercados; es un requisito laboral para trabajar en la mayoría de las empresas privadas del sector servicios del país (Estado de la Nación, 2015).

## METODOLOGÍA

### Tipo de investigación

Las investigaciones realizadas a las carreras de Diplomado en Administración de Empresas, Administración de Empresas con énfasis en Producción, Administración de Empresas con énfasis en Contabilidad y Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas se llevaron a cabo bajo un enfoque cuantitativo. Se utiliza una muestra no probabilística para describir y transcribir la percepción del mercado empleador consultado sobre los requerimientos en competencias laborales y tecnológicas, lo cual permite identificar posibles nuevas líneas de conocimiento por transmitir o abrir espacios a nuevas investigaciones en el campo de las ciencias de educación sobre metodologías de formación requeridas para que el estudiante de la UNED, futuro graduado universitario, posea el conocimiento requerido para laboral según las necesidades del mercado empleador.

## Recolección de información y selección de la muestra

Se entrevistaron un total de 105 gerentes, jefes y expertos del mercado empleador, 30 expertos de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas y 25 expertos de cada énfasis de las carreras en estudio (Producción, Contaduría, Banca y Finanzas); las entrevistas realizadas se hicieron de forma personal, por teléfono y por correo electrónico e involucraron empleadores de todos los sectores económico de Costa Rica, dando prioridad al sector económico de servicios por ser el sector que más personas contrata para laborar, según datos del Banco Central de Costa Rica.

Para las entrevistas se empleó la base de un mismo cuestionario, lo que varió fue el énfasis de la carrera de estudio, pero las variables por medir fueron las mismas identificadas como: competencias profesionales más importantes, conocimientos técnicos más importantes requeridos (teóricos y prácticos), conocimientos de idioma, conocimientos tecnológicos-informáticos y debilidades actuales que percibe el mercado empleador actualmente de la carrera que se consulta. Se mezclan en el cuestionario preguntas cerradas y otras con escala tipo Likert, sobre todo para la temática que abarca las necesidades de competencias personales, transversales, sistémicas e instrumentales. La recopilación de datos se realizó durante todo el año 2016 y el I semestre de 2017.

## RESULTADOS

### Necesidades del mercado empleador con respecto a las competencias tecnológicas

El mercado empleador nacional proyecta una necesidad muy fuerte en la capacidad de adaptarse al cambio tecnológico y la facilidad para emplear los nuevos *software* de aplicación utilizados en el mercado. La tabla 3 presenta las necesidades tecnológicas de las distintas carreras en estudio.

TABLA 3

Necesidades de formación de competencias tecnológicas para las carreras de Diplomado en Administración de Empresas, Administración de Empresas con énfasis en Producción, Administración de Empresas con énfasis en Contaduría y Administración de empresas con énfasis en Banca y Finanzas

Necesidades Tecnológicas	Diplomado en Administración de Empresas	Administración de Empresas con énfasis en Producción	Administración de Empresas con énfasis en Contaduría	Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas
Microsoft Office	100%	100%	100%	100%
Excel avanzado	16%	54%	76%	100%
Software para control estadístico de los procesos	-	72%	-	-
Mercadeo electrónico	11%	-	-	-
Project management	11%	80%	80%	88%
SAP	-	60%	100%	72%
AutoCAD para diseño de plantas	-	32%	-	-
Access	-	16%	72%	72%
Plataformas de trading	-	-	-	36%
SPSS	-	-	-	32%
Comunicación por voz(IP), búsqueda de directorios especializados	-	-	-	28%
Nivel intermedio de VBA para Excel para analizar datos de datawarehouse, cubos de información y minería de datos	-	-	-	28%
Softland	-	-	-	20%

Fuente: Elaboración propia.

Se puede determinar que tanto para el diplomado como para los demás énfasis que se ofertan en grados de bachillerato y licenciatura es necesario que los graduados posean un dominio de todos los paquetes que implica el Microsoft Office, además todas las carreras analizadas en dicho estudio requieren el conocimiento del Excel avanzado. La carrera con énfasis en Producción muestra necesidades tecnológicas más específicas como son los requerimientos de software estadístico de los procesos y el AutoCAD para diseño de plantas. Es necesario en todas las carreras consultadas utilizar el Project Management, no obstante la mayor demanda se presenta en el énfasis de Banca y Finanzas pues muestra necesidades tecnológicas propias de la carrera como manejo de plataformas de portafolios de inversiones conocidas como "trading", SPSS, comunicación por voz (IP), búsqueda de directorios especializados, nivel intermedio de VBA para Excel, con el fin de analizar datos conocidos como *datawarehouse*, cubos de información, minería de datos y conocimiento del software Softland.

En el campo de la educación se debe saber cómo en los modelos de aprendizaje se puede implementar el uso tecnologías en las prácticas dirigidas a los estudiantes, lo cual permita lograr una técnica de aprendizaje común en relación con el *software* de aplicación.

## Necesidades del mercado empleador nacional consultado con respecto a competencias profesionales requeridas para laborar

Al mercado empleador consultado se le presentaron una serie de competencias laborales bajo los criterios que se utilizan en el Proyecto Tuning y se les solicitó que calificaran el grado de importancia requerido en relación con el aprendizaje para mejorar el desempeño laboral del trabajador. La competencia específica se califica en una escala de 1 hasta 5; donde 1 es una necesidad poco requerida y 5 es extremadamente requerida para el mercado empleador. La forma de calcular el grado de importancia fue promediar lo que indica el mercado empleador de cada carrera en estudio analizada.

Las tablas 4,5, 6 y 7 detallan los grados de importancia de las competencias laborales requeridas según las distintas carreras que se analizan y según las diferentes categorías de competencias definidas por el Proyecto Tuning, que busca crear programas educativos basados en una metodología que desarrolle las competencias en el futuro graduado.

TABLA 4

Principales competencias instrumentales requeridas por el mercado empleador en las carreras de Diplomado en Administración de Empresas, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Producción, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas

Competencias instrumentales requeridas*	Diplomado en Administración de Empresas	Administración de Empresas con énfasis en Producción	Administración de Empresas con énfasis en Contaduría	Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas
Capacidad de análisis y síntesis	3,7	5	4,9	5,0
Comunicación oral y escrita	3,8	4,8	4,9	4,8
Capacidad de gestión de la información	3,8	4,9	4,8	4,6
Conocimiento de otro idioma como el inglés	3,6	4,6	4,5	4,8
Resolución de problemas	2,7	4,8	4,8	4,9
Capacidad de organización y planificación	2,8	4,4	4,8	4,9
Toma de decisiones	2,3	4,9	4,7	4,9
Conocimiento de informática	2,5	4,4	4,6	4,6

Fuente: Elaboración propia

\*Nota: -Escala de 1 a 5. El número 1: poco requerido, el número 5: extremadamente requerido

Cuando se hace un análisis del promedio de importancia de las competencias instrumentales en las cuatro carreras en estudio, se determina que la capacidad de análisis y síntesis es la competencia más importante del mercado empleador, con un promedio de 4,65 que se obtiene de sumar los resultados de ese ítem para cada carrera en estudio y dividirlo entre cuatro. Otras competencias en orden de importancia son: comunicación oral y escrita (4,57), capacidad de gestión de la información (4,52), conocimiento de otro idioma como el inglés (4,37), resolución de problemas (4,3), capacidad de organización y planificación (4,22), toma de decisiones (4,2) y conocimiento de informática (4,02).

Las competencias personales requeridas identifican en la carrera de Diplomado en Administración de Empresas y en los énfasis de Producción, Contabilidad y Banca y Finanzas, la necesidad, por parte del mercado empleador consultado, de conocimientos básicos de las distintas competencias tal como el compromiso ético, el trabajo en equipo, la habilidades en relaciones interpersonales, la sensibilidad en temas medioambientales, la habilidad de trabajar en entornos de presión, el espíritu emprendedor y la iniciativa (ver tabla 5).

TABLA 5

Principales competencias personales requeridas por el mercado empleador en las carreras de Diplomado en Administración de Empresas, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Producción, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas

Competencias personales requeridas	Diplomado en Administración de Empresas	Administración de Empresas con énfasis en Producción	Administración de Empresas con énfasis en Contaduría	Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas
Compromiso ético	4,9	5,0	4,9	4,9
Trabajo en equipo	4,5	5,0	4,7	4,9
Habilidades en relaciones interpersonales	4,3	4,8	4,8	4,8
Trabajar en entornos de presión	4,1	4,9	4,8	4,5
Trabajo en un contexto internacional	2,5	4,8	4,8	4,6
Capacidad de trabajar en entornos diversos y multiculturales	2,5	4,8	4,5	4,8
Razonamiento crítico	1,8	5,0	4,8	4,8

Fuente: Elaboración propia.

\*Nota: -Escala de 1 a 5. El número 1: poco requerido, el número 5: extremadamente requerido.

La tabla 5 detalla las necesidades requeridas en competencias personales, así utilizando una metodología igual a la tabla 4 se determina que el mercado empleador busca el compromiso ético con un promedio de (4,92) , seguido del trabajo en equipo (4,77), la habilidades en relaciones interpersonales (4,67), el trabajar en entornos de presión (4,57), el trabajar en un contexto internacional (4,17), la capacidad de trabajar en entornos diversos y multiculturales (4,15) y el razonamiento crítico (4,1). Es importante destacar que estas habilidades mencionadas se conectan con el desarrollo de la inteligencia emocional para resolver situaciones de cambio constante en entornos labores dispersos como son actualmente los del mercado laboral, por ejemplo, en las empresas transnacionales que poseen culturas organizacionales distintas, lo cual provoca la necesidad de ser asertivo.

La tabla 6 indica una valoración de la importancia que otorga el mercado empleador a la temática y conocimiento adquirido en competencias sistémicas.

TABLA 6

Principales competencias sistémicas requeridas por el mercado empleador en las carreras de Diplomado en Administración de Empresas, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Producción, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas

Competencias sistémicas requeridas	Diplomado en Administración de Empresas	Administración de Empresas con énfasis en Producción	Administración de Empresas con énfasis en Contaduría	Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas
Motivación por la calidad	4,3	4,9	4,9	4,9
Adaptación a nuevas situaciones	3,6	4,9	4,8	4,9
Sensibilidad por temas medioambientales	4,2	4,8	4,6	4,4
Iniciativa y espíritu emprendedor	4,1	4,8	4,5	4,5
Aprendizaje autónomo	3,7	4,8	4,8	4,5
Creatividad	4	4,6	4,7	4,4
Liderazgo	3,1	4,9	4,8	4,8
Conocimiento de otras culturas y costumbres	2,8	4,1	4,1	3,8

Fuente: Elaboración propia.

\*Nota: -Escala de 1 a 5. El número 1: poco requerido, el número 5: extremadamente requerido.

Las competencias sistémicas al igual que las personales e instrumentales están muy vinculadas al desarrollo cognoscitivo de la persona, vinculadas al grado de inteligencia emocional que se desarrolla en las personas desde la infancia, por eso la importancia de enseñarles desde edades tempranas a los niños tecnologías nuevas como simuladores de casos que impliquen formas de comportamiento ante distintas situaciones relacionadas con personas que piensan diferente; así la conciliación, la comunicación, el respeto, la tolerancia, son base importante del desarrollo de las competencias requeridas por el mercado empleador. El promedio obtenido mediante la misma metodología aplicada en las tablas 4 y 5 indica que lo más importante para el mercado empleador es el sentirse motivado por la calidad (4,75), seguido por la adaptación a nuevas situaciones (4,55), la sensibilidad por temas medioambientales (4,5), la iniciativa y espíritu emprendedor (4,47), el aprendizaje autónomo (4,45), el liderazgo (4,4) y el conocimiento de otras culturas y costumbres (3,7).

La tabla 7 muestra las necesidades del mercado empleador para las distintas carreras en estudio en relación con el desarrollo de competencias transversales de aplicación práctica de los conocimientos académicos adquiridos.

TABLA 7

Principales competencias transversales requeridas por el mercado empleador en las carreras de Diplomado en Administración de Empresas, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Producción, Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas

Competencias transversales requeridas	Diplomado en Administración de Empresas	Administración de Empresas con énfasis en Producción	Administración de Empresas con énfasis en Contaduría	Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas
Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica	3,8	4,8	4,6	4,9
Habilidad búsqueda de información e investigación	3,9	4,9	4,7	4,8
Habilidad de transmisión de conocimientos	2,9	4,8	4,1	4,8
Diseños y gestión de proyectos	2,6	4,8	4,2	4,7

Fuente: Elaboración propia.

\*Nota: -Escala de 1 a 5. El número 1: poco requerido, el número 5: extremadamente requerido.

Según la tabla 7 que analiza el promedio de las cuatro carreras, la competencia transversal más importante es la habilidad de búsqueda de información e investigación (4,57) seguida por la capacidad de aplicar conocimientos en la práctica (4,52), la habilidad de transmisión de conocimientos (4,1) y el diseño y gestión de proyectos (4,07).

En grados académicos de licenciatura, sin importar el énfasis de las carreras, ya sea Producción, Contaduría o Banca y Finanzas todas las competencias laborales o profesionales detalladas son de vital importancia para el mercado empleador.

Las ciencias de la educación tienen un reto nuevo ante una metodología a distancia como la de la UNED, en la cual es importante buscar nuevas vías de aprendizaje para enseñar de forma práctica competencias requeridas por el mercado empleador.

## CONCLUSIONES

Las carreras de Diplomado en Administración de Empresas, Administración de Empresas con énfasis en Producción, Administración de Empresas con énfasis en Contaduría y Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas se caracterizan por tener en común similares necesidades en competencias laborales y tecnológicas para laborar.

Con respecto a las necesidades de competencias laborales requeridas por el empleador, en todas las competencias instrumentales, personales, transversales o sistémicas las necesidades promedio del mercado empleador abogan por personas con una desarrollada inteligencia emocional que pueda laborar en ambientes cambiantes de alta presión de una forma ágil, asertiva y con compromiso, fundamentalmente para trabajar en equipos multifuncionales.

Asimismo, las necesidades en competencias profesionales para trabajar están directamente relacionadas con la capacidad de la personas de desarrollar conocimientos técnicos y prácticos vinculados al desarrollo emocional y humano.

La tecnología al ser tan cambiante, con nuevas versiones mejoradas, requiere de la persona una adaptabilidad al cambio que le permita adquirir nuevos conocimientos para ponerlos en la práctica. El principal requerimiento en el campo tecnológico que no puede faltar en un graduado es el dominio del Microsoft Office, conocimiento de Excel avanzado y Project Management los cuáles son *software* de aplicación de tareas específicas.

El desarrollo tecnológico en las personas se liga al grado de vinculación para analizar el entorno y los cambios que trascienden mediante las nuevas tecnologías. Es ante las necesidades de conocimiento tecnológico que el desarrollo de competencias laborales se articula con el grado de adaptabilidad al cambio propio del equipo de trabajo.

Con respecto a las carreras en estudio, excluyendo el Diplomado en Administración de Empresas, requieren conocimientos de SAP y Access; también es importante rescatar la importancia de la tecnología según el grado de especialización de cada énfasis; así carreras del énfasis de Banca y Finanzas requieren conocimientos más específicos como las plataforma para manejar portafolios de inversión que se conoce como *trading*, manejo del SPSS, comunicación por voz (IP) y nivel intermedio de VBA. Por otra parte, énfasis como el de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Producción requiere de *software* estadísticos para procesos y AutoCAD para diseño de plantas.

El mercado empleador en materia tecnológica requiere que en distintas carreras de la Escuela de Administración se faciliten simuladores virtuales que permitan al estudiante mejorar sus capacidades tecnológicas y desarrollar programas que contemplen la mejora de competencias laborales requeridas por el mercado empleador nacional consultado y que a la vez son de gran importancia global.

El mercado empleador nacional e internacional también requiere que las personas graduados de carreras universitarias como Administración de Empresas, sin importar el énfasis de especialización; muestren habilidades que les permitan trabajar de una forma más eficiente y con una fuerte adaptabilidad al cambio. Lo anterior se logra mediante el desarrollo y puesta en práctica de competencias laborales.

Son varias las universidades en el mundo que enseñan mediante una metodología que permite desarrollar competencias laborales. Es importante que las autoridades universitarias valoren adecuar diseños curriculares a un enfoque por competencias que facilite al futuro graduado su inserción laboral.

El mercado empleador requiere de un profesional con habilidades específicas que le permitan mejorar el desempeño y su relación interpersonal laboral. Ante una metodología de enseñanza a distancia como la utilizada en la UNED, se necesitan cambios en la gestión del conocimiento tal como el uso de simuladores virtuales para enseñar tecnologías y desarrollo de competencias profesionales. Es necesario que la universidad migre a un enfoque de enseñanza basado en desarrollo de competencias laborales-profesionales que le permita al graduado cumplir con las expectativas del mercado empleador.

## RECOMENDACIONES

Las necesidades actuales del mercado empleador en carreras de administración proyectan un requerimiento de las personas que laboran en el desarrollo de competencias que permita laborar de una forma asertiva ante la adaptación al constante cambio tecnológico.

Ante la paradoja de conocimiento tecnológico nuevo y constante, las ciencias de la educación muestran el reto de abrir nuevas líneas de investigación dirigidas a buscar en una metodología a distancia la forma de suplir esa necesidad del mercado empleador, lo cual implica realizar en la persona un reforzamiento en el desarrollo de competencias.

Una nueva idea podría ser realizar planes piloto que involucren el uso de simuladores virtuales para desarrollar competencias prácticas bajo un aprendizaje a distancia, pero se requieren investigaciones previas que determinen las pautas por seguir para desarrollar el nuevo conocimiento requerido.

## REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2016). *Libro Blanco. Título de Grado en Economía y en Empresa*. Recuperado de [http://www.aneca.es/var/media/150292/libroblanco\\_economia\\_def.pdf](http://www.aneca.es/var/media/150292/libroblanco_economia_def.pdf)
- Alonso L., Fernández C. & Nyssen J. (2009). *El debate sobre las competencias. Una investigación cualitativa en torno a la educación superior y el mercado de trabajo en España*. España: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación-ANECA. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=405703>
- Barnett, R. (2001). *Los límites de la competencia. El conocimiento, la educación superior y la sociedad*. Barcelona: Gedisa.
- Bolaños, C., Cedeño, M., Rodríguez, U. & Umaña, C. (2015). *Discusión conceptual y sistematización de experiencias para el diseño curricular por competencias. Proyecto Piloto innovación docente: Formación por competencias*. Costa Rica: Consejo Nacional de Rectores. Recuperado de <https://www.conare.ac.cr/images/docs/varios/OPES-40-2015.pdf>
- Costa Rican Investment Promotion Agency. (2017). *Demanda de recurso humano. Empresas de Inversión Extranjera Directa 2017*. Recuperado de <http://www.cinde.org/en/resources>
- Costa Rican Investment Promotion Agency. (2014). *Análisis de Brechas. Administración de Empresas y Contabilidad*. San José: Autor.
- Escuela de Ciencias de la Administración. (2011). *Plan de estudios del Diplomado en Administración de Empresas (Rediseño)*. San José: Autor.
- Escuela de Ciencias de la Administración. ECA. (2011). *Plan de estudios del Diplomado en Administración de Empresas (Rediseño)*. San José: Autor.
- Escuela de Ciencias de la Administración. ECA. (2012). *Plan de estudios de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas*. San José: Autor.
- Escuela de Ciencias de la Administración. ECA. (2012). *Plan de estudios de Administración de Empresas con énfasis en Contaduría*. San José: Autor.
- Escuela de Ciencias de la Administración. ECA. (2012). *Plan de estudios de Administración de Empresas con énfasis en Producción*. San José: Autor.
- Centro de Investigación y Evaluación Institucional (2016). *Requerimientos de formación profesional para la carrera Administración de Empresas con énfasis en Producción*. Obtenido de <https://www.uned.ac.cr/viplan/8-ciei/219-productos-ciei-2016>
- Centro de Investigación y Evaluación Institucional (2017). *Requerimientos de formación profesional para la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Contaduría*. San José: Autor.
- Centro de Investigación y Evaluación Institucional (2017) *Requerimientos de formación profesional para la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas*. San José: Autor
- Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas. Un enfoque interdisciplinario*. Madrid: Paraninfo.
- Horngren, C., Harrison, W. & Oliver, M. (2012). *Contabilidad 1*. México: Pearson.
- Leenders, J. (2012). *Administración de compras y abastecimientos*. México: McGraw-Hill

- ManpowerGroup, (2016). *La revolución de Habilidades*. Recuperado de [https://www.manpowergroup.com.ar/files/00003/00574\\_LA\\_REVOLUCION\\_DE\\_LAS\\_HABILIDADES.pdf](https://www.manpowergroup.com.ar/files/00003/00574_LA_REVOLUCION_DE_LAS_HABILIDADES.pdf)
- Mishkin F. (2014). *Moneda, banca y mercados financieros*. México: Pearson
- Norman, G. & Fraizer, F. (2000). *Administración de Producción y Operaciones*. México: International Thomson.
- Perrenoud, P. (2002). *Construir competencias desde la Escuela*. Chile: Dolmen Ediciones
- Proyecto Tunning (2006). *Una introducción a Tuning Educational Structures in Europe. La contribución de las universidades al proceso de Bolonia*. Recuperado de [http://www.unideusto.org/tuningeu/images/stories/documents/General\\_Brochure\\_Spanish\\_version.pdf](http://www.unideusto.org/tuningeu/images/stories/documents/General_Brochure_Spanish_version.pdf)
- Robbins S. & Decenso D. (2002). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson.
- Ross, S. (2009). *Finanzas Corporativas*. México: Mc Graw-Hill
- Programa Estado de la Nación (2015). *Oportunidades, Estabilidad y Solvencia Económica*. Recuperado de <http://www.estadonacion.or.cr/21/assets/en-21-cap-3.pdf>
- World Economic Forum. *The 10 skills you need to thrive in the Fourth Industrial Revolution*. (2016). Recuperado de <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourth-industrial-revolution>