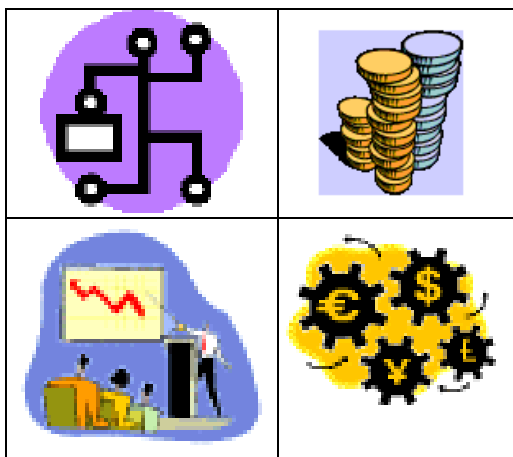




CONSEJO NACIONAL DE RECTORES OFICINA DE PLANIFICACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Estudio de Empleadores de los Profesionales en Administración en Costa Rica. 2002. Informe final



OPES-09/2003

*Alexander Cox Alvarado
Jeannette Fallas Monge*

Marzo, 2003

658.5728.6

C755-e Consejo Nacional de Rectores. Oficina de Planificación de la
Opes 9/2003 Educación Superior

Estudio de Empleadores de los Profesionales en Administra-
ción en Costa Rica. 2002 / Consejo Nacional de Rectores.

-- San José Costa Rica : CONARE OPES, publicaciones 2003.

22 p. : cuadros, gráficos ; 28 cm.

ISSN 1659-0791

1. ADMINISTRACION. 2. ESTUDIO DE EMPLEADORES. 3.
PROFESIONALES. 4. COSTA RICA. 5. TRABAJO. 6. MER-
CADO LABORAL. I. TITULO.

Presentación

Este documento es el informe final del *Estudio de Empleadores de Profesionales en Administración en Costa Rica*, el cual fue realizado en el año 2002. El propósito del estudio es conocer la opinión de los patronos o gerentes sobre la formación universitaria de estos profesionales y que los empleadores brinden opiniones y sugerencias que se espera sean de gran valor para las instituciones formadoras. El presente estudio es una continuación de la labor iniciada en el año 2001 con el *Estudio de Empleadores de Profesionales en Ingeniería en Costa Rica*. Se espera continuar con las opiniones de los empleadores de los profesionales universitarios en todas las áreas.

La Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES) tiene como una de sus funciones la de proveer información para la planificación en la educación superior. Con tal propósito, la OPES recopila y procesa información sobre matrícula, admisión, diplomas otorgados, características del personal docente y administrativo, rendimiento académico, seguimiento de graduados, reconocimientos de los diplomas obtenidos en el extranjero y otros aspectos de interés de la Educación Superior Costarricense.

Uno de los propósitos fundamentales de la educación superior es contribuir, por medio del ejercicio de su función esencial formadora, al logro de las expectativas de desarrollo del país. En los últimos años se han experimentado cambios muy grandes, tanto en la tecnología, especialmente en la informática, como en la economía internacional. Estos cambios han impactado particularmente el campo de la Administración. Es por estas razones que se ha realizado el *Estudio de Empleadores de Profesionales en Administración en Costa Rica*

El presente estudio fue realizado por el M. Sc. Alexander Cox Alvarado y la M. Ed. Jeannette Fallas Monge, de la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior.

En la realización del estudio se contó con la participación de los asistentes Carlomagno Gonzalo y Alonso Guillén.

José Andrés Masís Bermúdez
Director OPES

*Estudio de empleadores de los Profesionales en
Administración en Costa Rica. 2002*

ÍNDICE DE TEXTO

	<u>Página</u>
1. Introducción	1
2. Definiciones y objetivos	3
3. Reflexiones sobre la enseñanza de la Administración en Costa Rica	5
4. Metodología y aplicación de la encuesta	9
5. Resultados principales	10
6. Recomendaciones de los empleadores para mejorar la formación de los profesionales en Administración	17
7. Otros resultados	18
8. Conclusiones	21
9. Bibliografía	23

1. Introducción

El presente documento es el informe final del *Estudio de los empleadores de los profesionales en Administración en Costa Rica*, el cual fue realizado por medio de una encuesta aplicada durante el segundo semestre de 2002 por la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior.

Se puede afirmar que los propósitos fundamentales de la formación de profesionales en cualquier disciplina son los siguientes:

- Contribuir a que la universidad lleve a cabo la misión definida en sus estatutos o reglamentos.
- La satisfacción de los intereses del estudiante y de sus padres.
- Colaborar con la sociedad para obtener las transformaciones que ésta necesita para el logro del bien común.
- Cumplir con las expectativas del mercado laboral.

Con el propósito de conocer cómo se cumple con éste último objetivo en la formación de profesionales en Administración es que se ha realizado el presente estudio.

Se espera que el estudio realizado pueda ser utilizado para lo siguiente:

- Proveer información a las escuelas formadoras de profesionales en administración sobre la opinión de los empleadores sobre la preparación académica de estos profesionales
- Ayudar a armonizar los objetivos de la escuelas formadoras de profesionales en administración con las necesidades del mercado laboral.
- Ayudar a resolver el dilema de si lo que se enseña y cómo se enseña es considerado adecuado o apropiado para el mercado laboral. En la actualidad, lo que se conoce del tema del estudio es casi de carácter anecdótico, poco sistematizado y que difiere según el criterio de quien opine.

- Formular recomendaciones sobre la formación de profesionales en administración a las escuelas formadoras.

Este informe se divide en las siguientes secciones:

- Reflexiones sobre la enseñanza de la administración en Costa Rica
- Objetivos del estudio
- Metodología
- Aplicación de la encuesta
- Resultados obtenidos
- Conclusiones

2. Definiciones y objetivos:

Para los efectos del presente estudio, se establecerán las siguientes definiciones:

Administración: Las profesiones en las cuales los conocimientos de economía, finanzas, ciencias contables, ciencias sociales, teorías administrativas y mercadeo, se aplican con el propósito de dirigir, organizar, planificar y controlar las actividades de una empresa o institución.

Empleador: Las empresas, instituciones u organizaciones empleadoras de los *profesionales* en administración. La unidad informante serán los administradores de las organizaciones mencionadas.

Profesionales en Administración: Los graduados con al menos el grado académico de Bachillerato en las siguientes disciplinas: Administración de Empresas, Administración de Negocios, Administración Pública o Ciencias Económicas con énfasis en Administración. Se incluirán también aquellas personas que cuentan con un grado en otra área, que posean un posgrado en Administración y que sus funciones sean fundamentalmente administrativas o gerenciales.

Objetivos generales:

- Conocer la opinión de los empleadores sobre la formación universitaria de los profesionales en Administración.

Objetivos específicos:

Conocer la opinión de los empleadores sobre los siguientes temas:

- El desempeño de los profesionales en administración en los siguientes campos:

- Conocimientos, habilidades y actitudes generales en la disciplina.
- Dominio del inglés técnico.
- Manejo adecuado de herramientas informáticas.
- Habilidades para tomar decisiones.
- Adaptación a un mundo globalizado.
- Comunicación interpersonal eficaz y capacidad para trabajar en equipo.
- El grado de satisfacción global con la formación de los profesionales en Administración por tipo de universidad.
- Las universidades que son consideradas como mejores en la formación de profesionales en Administración.
- Los idiomas que se consideran importantes en la profesión administrativa.
- Las diferencias que pudiera existir en la formación de los profesionales en Administración entre las universidades privadas y las universidades estatales.
- Los conocimientos, habilidades y actitudes que se deben mejorar o ampliar en la formación de profesionales en Administración.
- Las recomendaciones que harían los empleadores para mejorar la formación de los profesionales en Administración.

Además, determinar los siguientes aspectos:

- Los medios que se utilizan en las organizaciones para la contratación de profesionales en Administración.
- La importancia de la universidad de procedencia a la hora de la selección del personal.
- La enseñanza en la empresa de temas relacionados con el desempeño laboral de los profesionales en Administración.
- Necesidades de especialización de los profesionales en Administración.

3. Reflexiones sobre la enseñanza de la Administración en Costa Rica

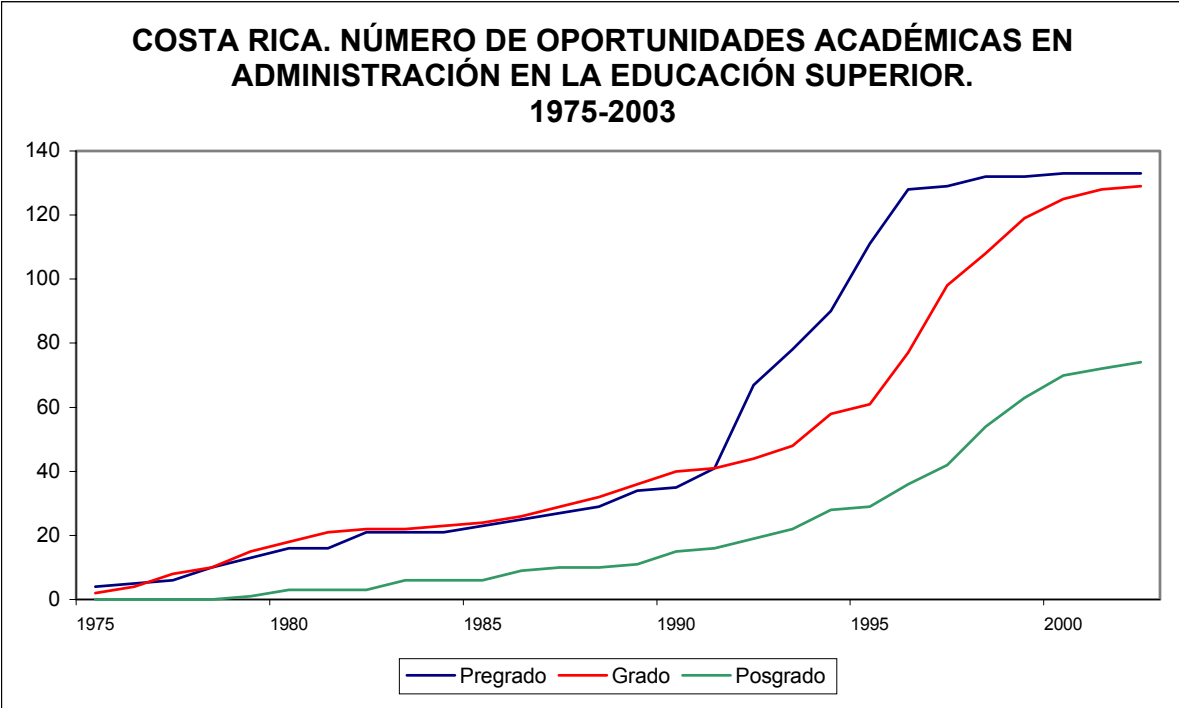
La división del trabajo causada por la Revolución Industrial produjo a su vez un aumento notable en el comercio internacional. En nuestro país esta situación se reflejó en el cultivo intensivo de café para la exportación, a Inglaterra, cuna del industrialismo, y luego a otros países de Europa. La riqueza forjada por el café provoca un aumento en las importaciones. Se generó de esta manera un aumento en el comercio tanto internacional como interno, con lo que se crea la necesidad de contar con personas con conocimientos en actividades comerciales y mercantiles. Es así como en a finales del siglo XIX en el Liceo de Costa Rica se crea la carrera postsecundaria de *Perito Mercantil*. Con los albores del siglo XX, surgen en Costa Rica algunas escuelas comerciales posprimarias, orientadas al estudio de la contabilidad, o como se llamaba entonces, teneduría de libros, y en general a los estudios comerciales.

En las primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos y en Europa surge la administración como una disciplina universitaria, con los principios de la administración científica (Taylor, Ford, los Gilbreth, Shewart), con la teoría de la administración general (Fayol, Weber) y con el enfoque de relaciones humanas (Owen, Hawthorne, Mayo, Carnegie, Maslow y McGregor).

En 1943, en la Universidad de Costa Rica, tanto el Rector, Alejandro Quirós, como el Lic. Luis Demetrio Tinoco, Presidente del Consejo Universitario, concientes de la importancia de una escuela universitaria dedicada al “estudio de los asuntos económicos y comerciales”, impulsan la creación de la Escuela de Ciencias Económicas y Sociales, la cual ofrecerá la *Licenciatura en Ciencias Económicas y Sociales*, con varios énfasis, uno de ellos el de *Administración y Contabilidad*. La carrera tendría otros énfasis, en *Actuariado, Estadística, Estudios Económicos y Sociales*. La escuela ocupó inicialmente un local en la Calle Central, entre Avenidas Central y Primera. Posteriormente, la Escuela, transformada en facultad con cuatro escuelas, se trasladaría al campus Rodrigo Facio (nombre de uno de sus decanos) en San Pedro de Montes de Oca. Dos de las escuelas de la

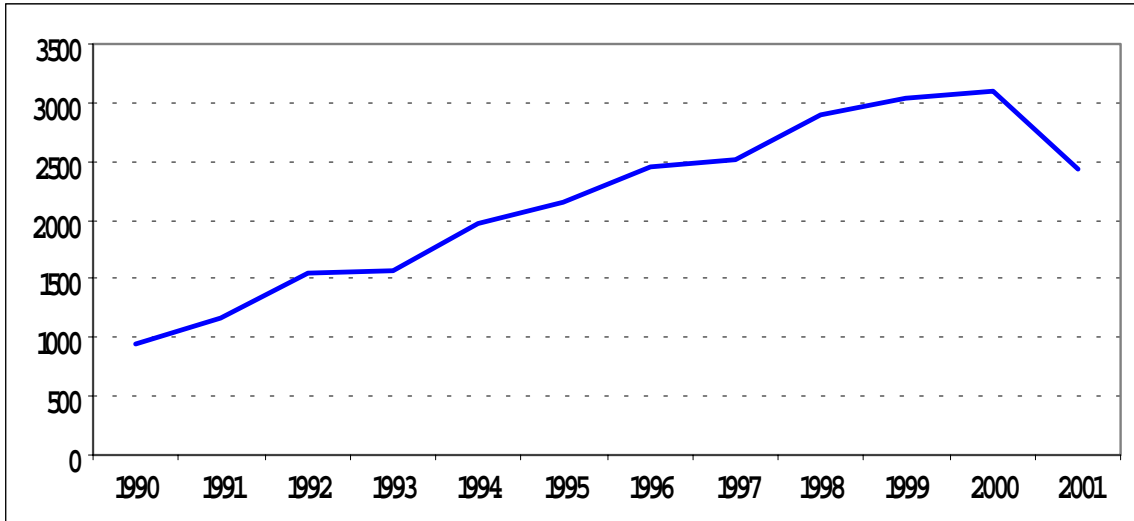
Facultad de Ciencias Económicas se dedicarían al estudio de la disciplina de la Administración: la Escuela de Administración de Negocios y la Escuela de Administración Pública.

En las décadas siguientes sólo la Universidad de Costa Rica ofrece la carrera a nivel universitario, hasta llegar a 1976 cuando el Instituto Tecnológico de Costa Rica comienza a ofrecer la carrera. En pocos años, el número de carreras de Administración aumenta exponencialmente y no sólo en el nivel universitario, sino a nivel parauniversitario también. Este vertiginoso aumento es causado tanto por una mayor demanda como por la facilidad relativa en la enseñanza de la administración, la cual, al contrario de carreras de Ingeniería o de Ciencias, no requería, hasta hace unos años, casi nada más que tiza y pizarra para impartir la carrera. En el siguiente gráfico se muestra como ha aumentado la oferta académica en Pregrado, Grado y Posgrado en las instituciones de educación superior del país, tanto parauniversitarias como universitarias.



El número de graduados en Administración también ha aumentado bastante en los últimos años, aunque en el año 2001 hubo una cierta disminución. Esta información se presenta se muestra en el siguiente gráfico:

COSTA RICA. NÚMERO DE GRADUADOS EN ADMINISTRACIÓN POR AÑO. 1990-2000



En los últimos años, ha habido nuevos y grandes cambios en la disciplina de la administración a nivel mundial, causados por los siguientes factores:

- El surgimiento de la economía global y el consecuente incremento en el comercio internacional y de la competitividad en los mercados mundiales.
- Cambios en la economía, entre ellos la disminución de aranceles, subsidios e impuestos, eliminación de los monopolios y reducción del tamaño del Estado.
- El paso de las economías industriales a economías de servicios, y específicamente a economías basadas en la información. En el caso de Costa Rica y de muchos otros países, se ha pasado de una economía agrícola a una de servicios.
- La relevancia que tienen actualmente la información y el conocimiento en todas las actividades empresariales, particularmente en las de finanzas y mercadeo. Las bases de datos y sistemas de información utilizados en estas áreas son cada vez más importantes.

- La automatización de los procesos transaccionales (facturas, contabilidad, inventarios).
- La informatización de las oficinas (ofimática) y en las fábricas (robótica).
- Nuevos desarrollos teóricos en la disciplina de la administración (Mintzberg, Robbins).
- Cambios en las estructuras y diseños organizacionales.

Todos estos cambios constituyen un reto y una oportunidad para la disciplina de la Administración. Uno de estos cambios se ha reflejado en que en la enseñanza de la administración se requiera, además de tiza, pizarra y buenos textos, la existencia de buenos laboratorios de cómputo. El futuro del país dependerá no en poca medida de la forma en que los conocimientos, habilidades y actitudes de los profesionales en Administración se apliquen en un entorno cada vez más competitivo y turbulento, pero a la vez lleno de oportunidades y de ganancias potenciales.

4. Metodología y aplicación de la encuesta

Con base en los objetivos del estudio y en el cuestionario usado en el estudio previo de los empleadores de los profesionales en Ingeniería, se redactó un borrador de cuestionario que fue sometido a varios investigadores de OPES y SINAES para sus observaciones. Con base en estas observaciones, se redactó el cuestionario definitivo.

Para la elaboración del marco muestral se contó con la amable colaboración de la Dirección de Fomento Industrial del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y de la Cámara de Comercio de Costa Rica.

De esta manera, se consideraron dos estratos, la de empresas de más de 200 empleados, el cual se seleccionó por completo. No se tomaron en cuenta las empresas con menos de 30 empleados y que no fueran miembros de la Cámara de Industria o de la Cámara de Comercio por considerarse que posiblemente eran empresas de tipo artesanal.

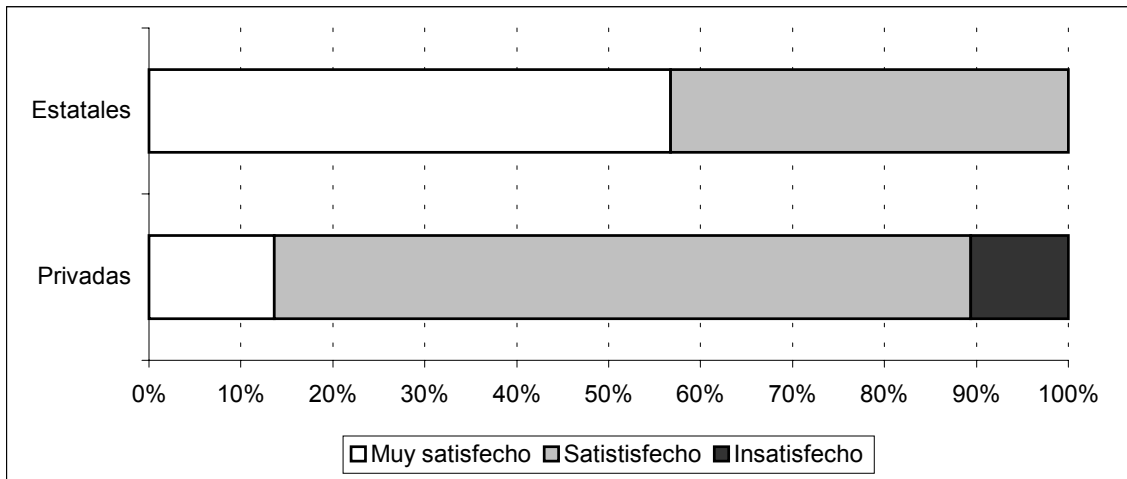
Se envió el cuestionario a las empresas seleccionadas por correo, por fax, por *e-mail*, e incluso se realizaron entrevistas personales y telefónicas. Para la aplicación de la Encuesta se contó con la participación de dos asistentes. El número total de organizaciones que respondieron fue de 83. El cuestionario utilizado se muestra en la dirección indicada a continuación:

www.conare.ac.cr/academica/empleadores/admi/cuestionario.doc

5. Resultados principales

El grado de satisfacción de los empleadores con relación al grado de satisfacción en la profesionales en Administración por tipo de universidad se muestra en el siguiente gráfico:

PORCENTAJE DE EMPLEADORES POR GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA FORMACIÓN SEGÚN TIPO DE UNIVERSIDAD

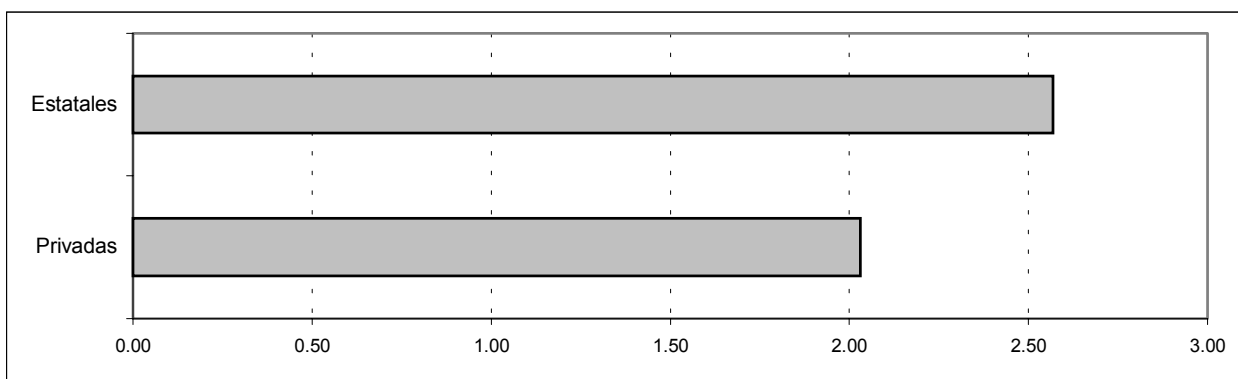


En el gráfico anterior se puede observar que el porcentaje de empleadores que están muy satisfechos con la formación en las universidades estatales es mayor de la mitad y que no se indicó que estuvieran insatisfechos con ella. No obstante, existe un potencial de mejora importante, puesto que más del 40% indicó que solamente estaban satisfechos con la formación. Por otra parte, en cuanto a la formación recibida en las universidades privadas sólo un poco más del 10% estaba muy satisfecho, la gran mayoría indicó que estaban satisfechos y alrededor del 10% estaban insatisfechos. Algunas de las razones que dieron los empleadores que están insatisfechos con la formación en las universidades privadas son las siguientes:

- Los plazos de formación son muy cortos.
- No trabajan bien en grupos.
- Son menos esforzados.

En el siguiente gráfico se muestra un índice de satisfacción de los empleadores en relación con la formación de los profesionales en Administración, en donde 1 quiere decir insatisfecho, 2 satisfecho y 3 muy satisfecho:

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN ADMINISTRACIÓN POR TIPO DE UNIVERSIDAD



Se solicitó también que indicaran el nombre de la o las universidades de las cuales prefieren contratar profesionales; sobre el particular, se obtuvieron las siguientes respuestas, cada una de ellas acompañada del número de menciones:

Universidad de Costa Rica	25
Instituto Tecnológico de Costa Rica	17
Universidad Nacional	8
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología	6
Universidad Latina	5
Universidad Internacional de las Américas	3
Estatales	3
Universidad Interamericana	2
Universidad Panamericana	1
Universidad Magíster	1
Instituto Centroamericano de Administración de Empresas	1

La opinión de los empleadores sobre un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes se analizarán con el porcentaje de empleadores que consideran inadecuada la formación en cada uno de esos aspectos. La opinión de los empleadores se muestra en los gráficos radiales fuera de texto debido a su importancia en este estudio y para facilitar su comprensión.

Sobre el porcentaje que considera inadecuada la formación en determinados conocimientos, cabe destacar los siguientes hechos:

- Los conocimientos en finanzas y contabilidad son considerados casi universalmente adecuados.
- Para ambos tipos de universidad, los conocimientos del entorno legal son considerados inadecuados por el 25% de los empleadores.
- De forma general, el porcentaje de empleadores que considera inadecuada la formación en administración es mayor para las universidades privadas que para las estatales.
- En el caso de los conocimientos del idioma inglés, un 17,1% de los empleadores considera que la formación es inadecuada; para el caso de las universidades estatales, este porcentaje se eleva hasta casi el 30%.

El porcentaje que considera inadecuada la formación en determinadas habilidades, se pueden observar los siguientes aspectos:

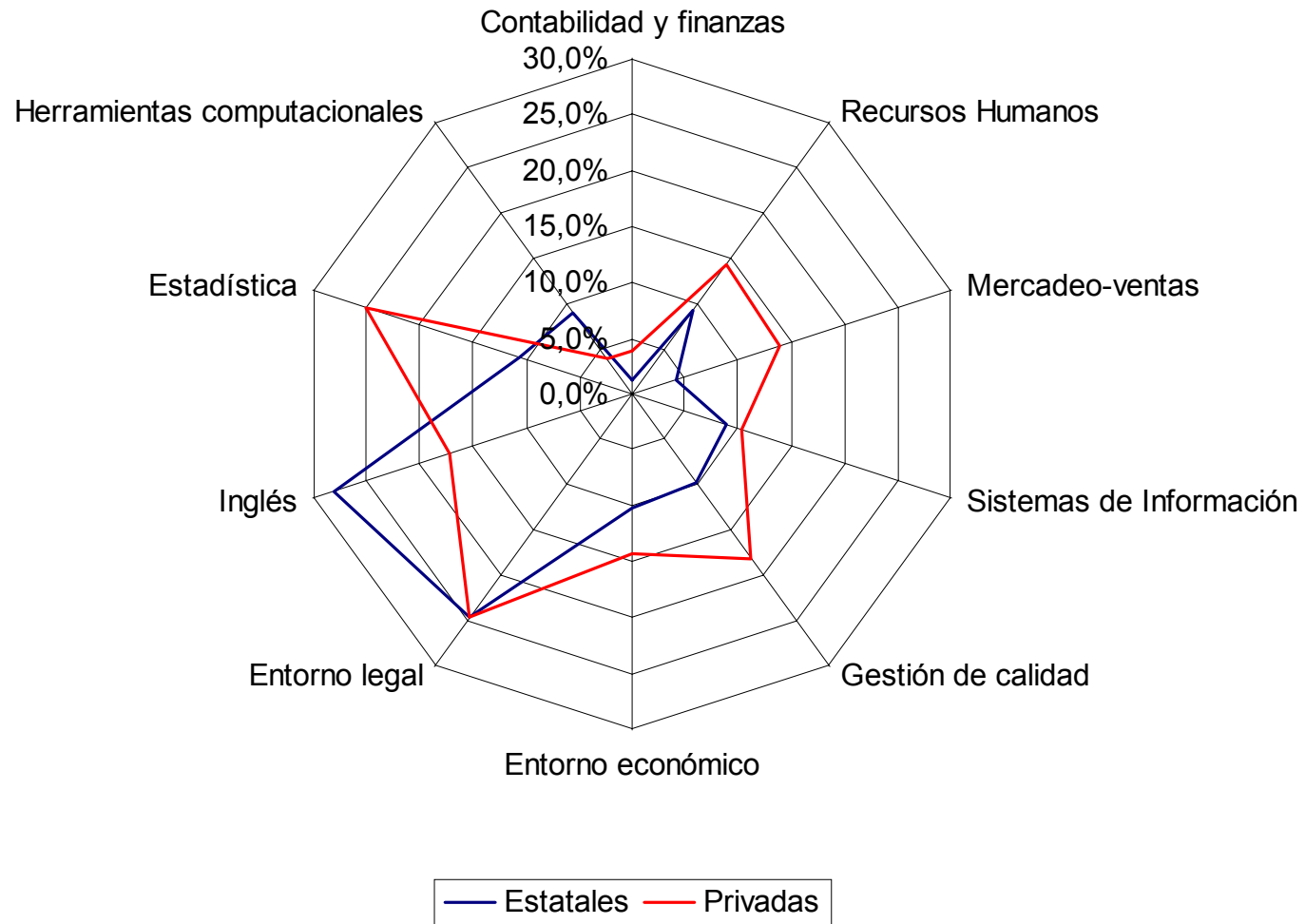
- En general, los porcentajes que consideran inadecuados las habilidades son bastante bajos. No obstante, llama la atención que, para el caso de las universidades privadas, los porcentajes de empleadores que consideran inadecuada la formación en habilidades tan centrales a la Administración como la de *dirigir y coordinar* y la de *liderazgo*, sean de alrededor del 20 y 15%, respectivamente.

En cuanto al porcentaje que considera la formación inadecuada en determinadas actitudes, merecen citarse los siguientes aspectos:

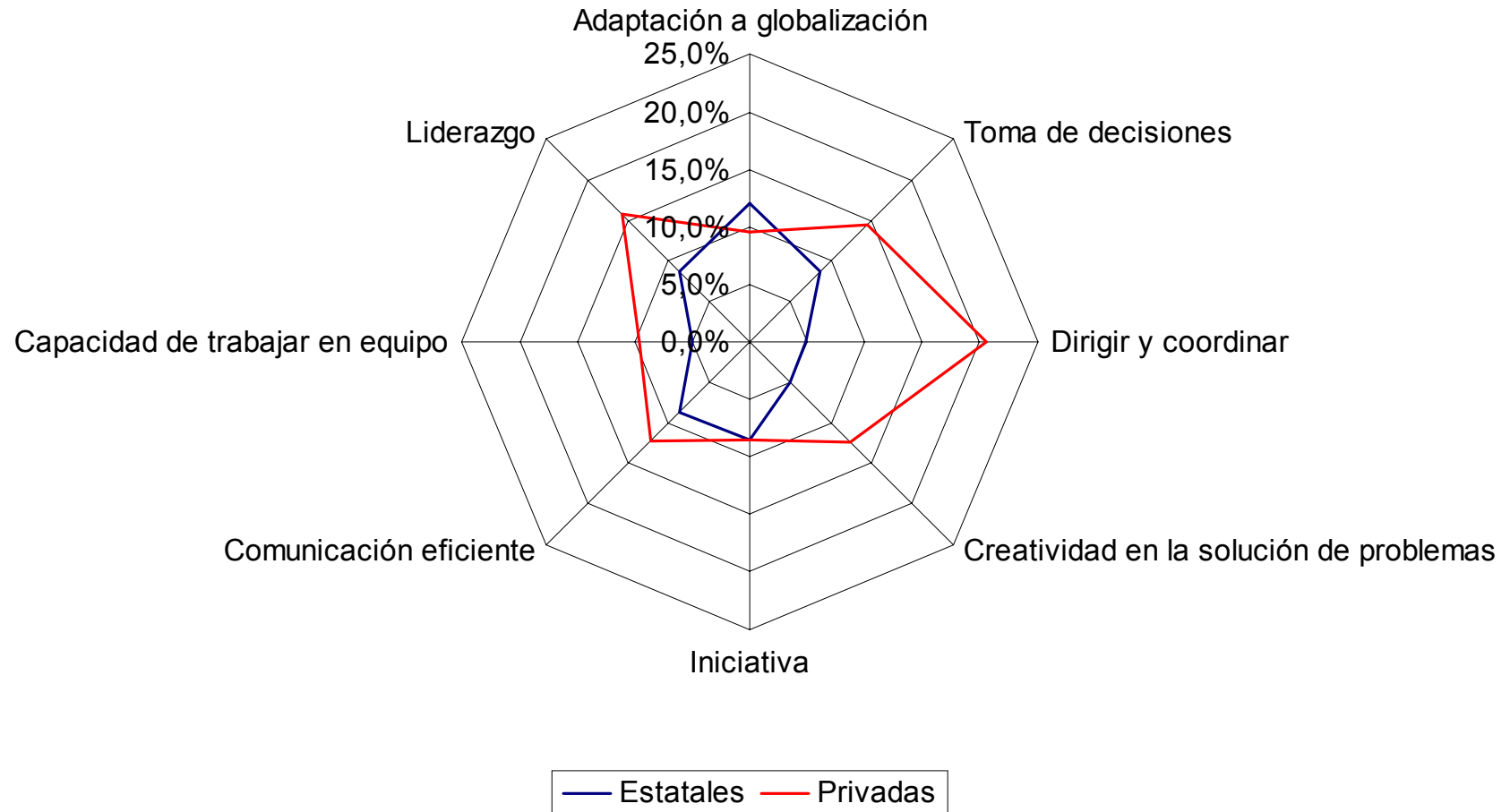
- Los porcentajes que consideran que la formación es inadecuada en *honestidad* y *respeto* son casi nulos.
- Los porcentajes que consideran que la formación es inadecuada en *orientación al logro de metas y objetivos* y *deseo de actualización* son menores del 10%.

Se ofreció un espacio de respuesta abierta sobre otros conocimientos, habilidades y actitudes adicionales que los empleadores consideraban necesarios; no obstante no se obtuvo un perfil claro de respuesta, quizá porque el listado ofrecido era bastante exhaustivo.

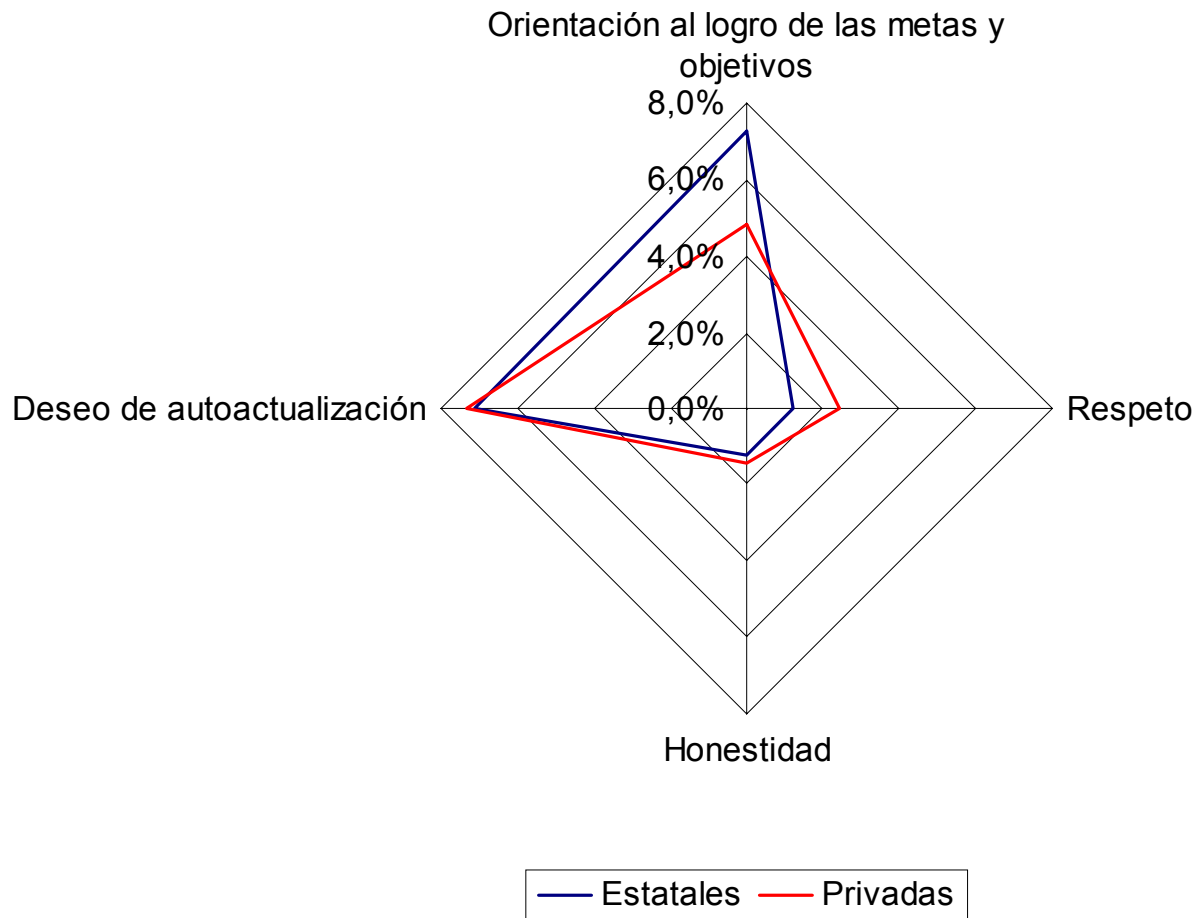
**PORCENTAJE QUE CONSIDERA INADECUADA LA FORMACIÓN EN LOS CONOCIMIENTOS
INDICADOS POR TIPO DE UNIVERSIDAD**



PORCENTAJE QUE CONSIDERA INADECUADA LA FORMACIÓN EN LAS HABILIDADES INDICADAS POR TIPO DE UNIVERSIDAD



PORCENTAJE QUE CONSIDERA INADECUADA LA FORMACIÓN EN LAS ACTITUDES INDICADAS POR TIPO DE UNIVERSIDAD



6. Recomendaciones de los empleadores para mejorar la formación de los profesionales en Administración

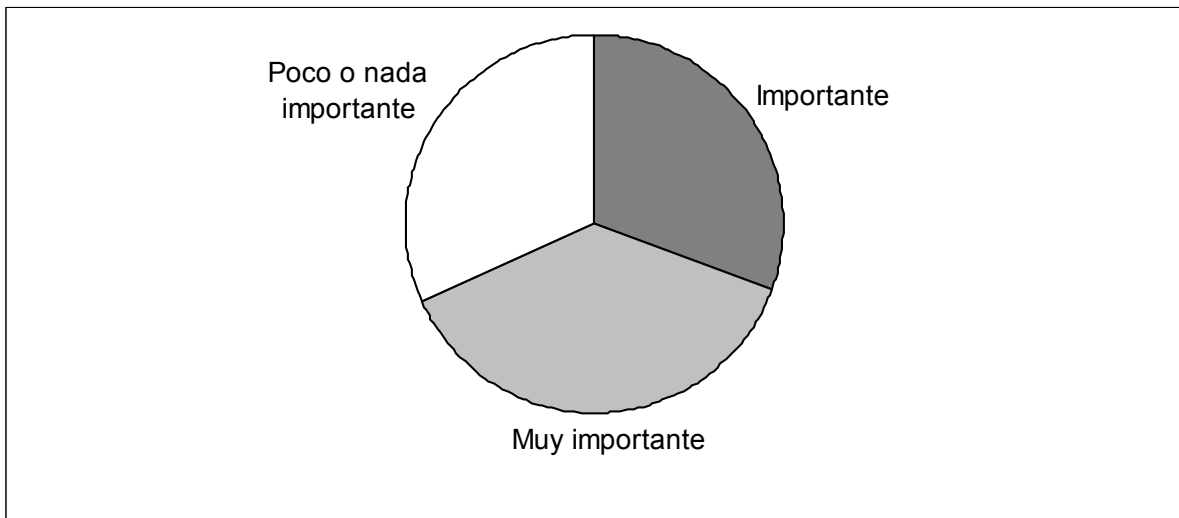
La siguiente es una categorización de los aspectos que se deben mejorar según los empleadores de los profesionales en Administración, acompañada del número de menciones:

Enseñanza del inglés	10
Habilidad de liderazgo	10
Componente práctico o de pasantía	8
Trabajo en equipo	8
Sistemas de información	7
Adaptación al cambio	6
Aspectos de la globalización	5
Toma de decisiones	5
Iniciativa	4
Aspectos legales	4
Laboratorios de cómputo	4
Calidad del profesorado	4
Realidad económica nacional	3
Gestión de calidad	3
Servicio al cliente	3
Valores éticos	2
Estadística	2

7. Otros resultados

A continuación se presenta un gráfico que indica la relativa importancia del idioma inglés en cada una de las empresas empleadoras de profesionales en Administración:

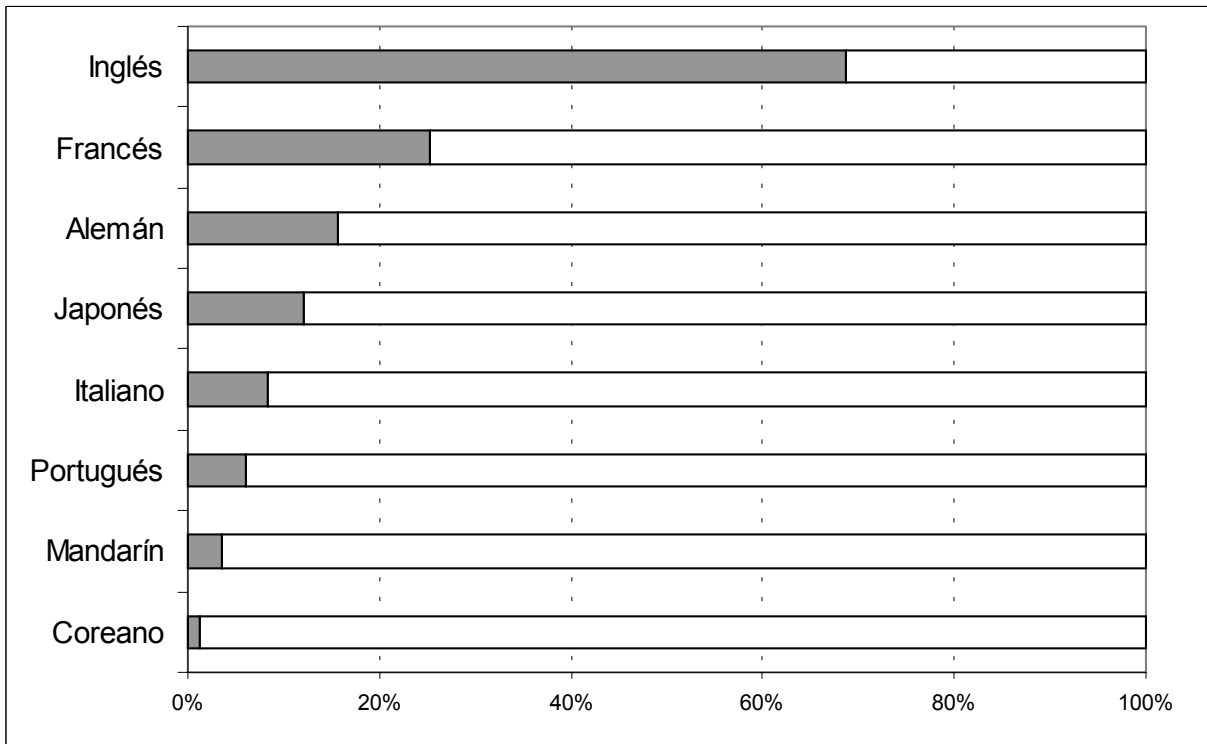
PORCENTAJE DE EMPLEADORES SEGÚN GRADO DE IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLÉS PARA LOS PROFESIONALES EN ADMINISTRACIÓN



En el gráfico anterior se muestra que para aproximadamente dos terceras partes de los empleadores encuestados el inglés es considerado importante o muy importante para los profesionales en Administración, lo cual parece que es una consecuencia de la globalización. No obstante, no tenemos datos con que comparar esa cifra, aunque puede servir de parámetro el hecho que las carreras de Administración no impartieran conocimientos avanzados de inglés en sus planes de estudios.

En relación con los idiomas extranjeros considerados como importantes para los profesionales en Administración son los que se muestran en el gráfico de la próxima página. Según se muestra en el gráfico mostrado en la página siguiente el idioma más importante es obviamente el inglés; después de él, le sigue el francés y luego el alemán.

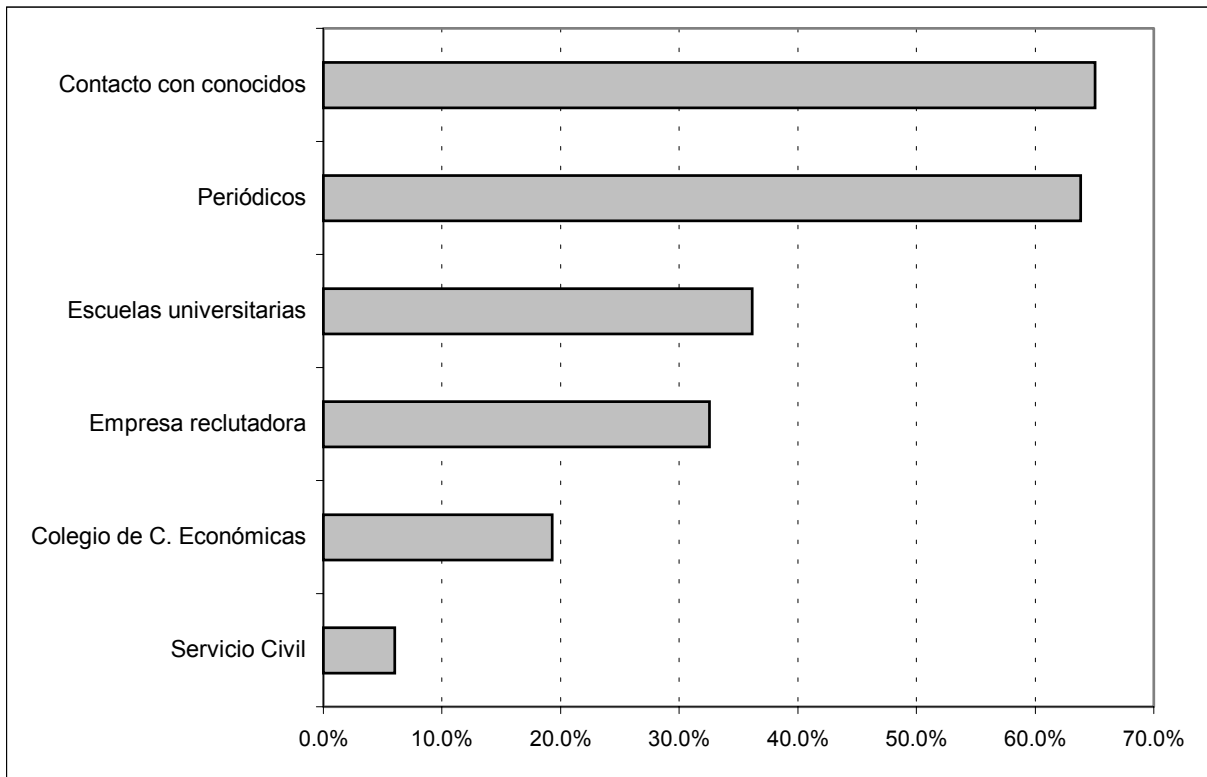
IDIOMAS CONSIDERADOS IMPORTANTES PARA LOS PROFESIONALES EN ADMINISTRACIÓN



Las empresas que imparten cursos o talleres de capacitación a sus profesionales en Administración son 41,5% del total. Los temas de los cursos o talleres versan sobre Liderazgo, Comunicación, Servicio al Cliente, Trabajo en equipo, Crecimiento Personal y Administración del Tiempo, entre otros. Las razones que tienen las empresas para impartir estos cursos son entre otras, necesidades de actualización, mejora de la calidad del personal y adecuar el conocimiento a campos específicos.

Sobre los medios que utiliza la empresa para contratar profesionales en Administración, los resultados se muestran en el próximo gráfico:

MEDIOS USADOS PARA CONTRATAR PROFESIONALES EN ADMINISTRACIÓN



En el estudio se utilizó como definición de profesional en Administración a aquellas personas con un grado de Bachillerato o Licenciatura en Administración, o a aquellas que teniendo un grado en otra carrera, tuvieran un posgrado en Administración y trabajaran en el área administrativa. Se ubicaron 4472 profesionales en Administración; de ellos, un 2% correspondieron a profesionales en otras disciplinas con posgrado en Administración y que trabajaran en el área administrativa. Sobre las razones para contratar este tipo de profesionales, hubo dos tipos de respuesta básicas:

- Son puestos en los que los conocimientos técnicos son indispensables, y que por ser puestos de jefatura o gerenciales también se requieren conocimientos administrativos.
- Los conocimientos técnicos y administrativos se complementan muy bien.

8. Conclusiones

Del presente estudio se desprenden las siguientes conclusiones:

- El 100% de las empresas muestreadas están satisfechas con la formación de profesionales en Administración en las universidades estatales, aunque sólo un 43,2% está *completamente satisfecho*, lo que implica, que hay un potencial de mejora alto.
- Los aspectos que se revelan débiles para los graduados de las universidades estatales son el dominio del inglés, y los conocimientos sobre aspectos legales.
- El 89,4% de las empresas muestreadas están satisfechas con la formación de profesionales en Administración en las universidades privadas, aunque sólo un 13,6% está *completamente satisfecho*, lo que implica, que hay un potencial de mejora bastante alto.
- Las recomendaciones que harían los empleadores a las escuelas formadoras son las siguientes:
 - Mejorar la formación en enseñanza del inglés, liderazgo y sistemas de información.
 - Fomentar la habilidad de trabajo en equipo.
 - Incluir un componente práctico o una pasantía en empresas como parte del plan de estudios.
- Los aspectos que se revelan débiles para los graduados de las universidades privadas son la Estadística y los conocimientos sobre aspectos legales.
- En relación con las universidades citadas como preferidas para contratar profesionales en Administración, se nota que las favoritas por las empresas e instituciones son la Universidad de Costa Rica y el Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Las formas preferidas de contratación de profesionales en Administración son por medio de avisos en los periódicos y por contactos con conocidos y amigos.

- Sobre la realización de cursos o talleres de capacitación a los profesionales en Administración sobre temas de interés para el desempeño laboral, el 41,5% de las empresas entrevistadas realizan dichos talleres; los temas tratados son sobre liderazgo, comunicación, servicio al cliente y trabajo en equipo.
- Más del 60% considera que es importante en sus labores el conocimiento del inglés.
- Después del inglés, los idiomas extranjeros considerados más importantes en las labores del profesional en Administración son el francés y el alemán, en ese orden.

9. Bibliografía

Cox A., Alexander y Fallas M. Jeannette. OPES-05/2002. Estudio de empleadores de los profesionales en Ingeniería en Costa Rica. 2001. Pavas, San José, Costa Rica.

Jiménez Castro Wilburg, Los primeros cincuenta años de la Facultad de Ciencias Económicas, documento inédito, 1993.

Laudon, Kenneth y Laudon, Jane. Administración de los Sistemas de Información. Organización y Tecnología. 3ª Edición. Prentice Hall. México D.F.

Monks, Joseph. Administración de Operaciones, Serie Shaum. Mc Graw Hill, México.

Quesada, Juan Rafael. La Educación Costarricense, Serie Nuestra Historia, Universidad Nacional y Universidad Estatal a Distancia.

Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversias y Organizaciones. 6ª Edición. Prentice Hall. Naucalpan de Juárez, Estado de México.

Robbins, Stephen y Coulter, Mary. Administración. 5ª Edición. Prentice Hall. Naucalpan de Juárez, Estado de México.