

Dirección de Planificación  
y Desarrollo

# Estudio sobre las Necesidades de Capacitación en las Empresas e Instituciones

Provincia de Limón



CUNLIMON, 2018

ELABORADO POR: MBA. PABLO GARITA ALPÍZAR, INVESTIGADOR  
REVISADO POR: MBA. CARMEN PARDO PADILLA, DIRECTORA

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	2
<b>OBJETIVOS</b> .....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos .....	3
<b>METODOLOGÍA</b> .....	4
Estructura del cuestionario .....	4
Definición de la Muestra .....	5
<b>ANÁLISIS DE LOS DATOS</b> .....	6
Sobre las empresas.....	6
Sobre la pertinencia de las carreras del CUNLIMON.....	10
Sobre otras disciplinas diferentes de los Diplomados .....	24
Sobre las intenciones de contratación.....	26
Sobre las carreras con más demanda en cada cantón .....	28
<b>INFORMACIÓN NO CUANTIFICADA</b> .....	32
<b>CONCLUSIONES</b> .....	35

## **PRESENTACIÓN**

La provincia de Limón experimenta el inicio de grandes cambios en su esquema laboral, debido a importantes proyectos de inversión que modificarían significativamente la actividad comercial, incrementando la necesidad de mano de obra calificada de distintos niveles académicos.

Proyectos como la Terminal de Contenedores de Moín de APM Terminals, la ampliación de la ruta 32, la terminal de AMEGA, y la construcción del aeropuerto de Matina, son sólo algunos de los cambios relevantes que traerán consigo nuevas necesidades de capacitación, de conocimiento y de desarrollo de habilidades para la población limonense. Además, con estos proyectos, se prevé un aumento en el emprendimiento, con negocios innovadores que requieren, a su vez, preparación y desarrollo.

El Colegio Universitario de Limón, como institución pública responsable de brindar educación a nivel técnico y parauniversitario en la provincia de Limón, desea conocer los intereses de las empresas e instituciones, tanto públicas como privadas, que desarrollan su actividad en cada cantón.

Con esta información, el CUNLIMON puede actualizar su oferta tanto académica como técnica, y así preparar profesionales que generen un mayor valor a sus potenciales centros de trabajo.

Así, este estudio identifica las necesidades de conocimiento más relevantes para las empresas e instituciones de la provincia de Limón, y las compara con la oferta de diplomados que ofrece el Colegio Universitario de Limón, con el fin de que sirva como fuente importante de información en los procesos de creación y modificación de carreras y de cursos, tanto para la Dirección Académica como para la Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica, ampliando así el espectro de acción del Colegio, al cubrir la mayor cantidad posible de áreas de conocimiento.

También, la investigación señala las intenciones de contratación de las empresas entre los años 2018 y 2019, lo que permite a la administración generar proyecciones sobre la posibilidad de que los estudiantes se coloquen en nuevos puestos de trabajo.

Además, se incluyen otros datos recopilados por medio de la observación y las entrevistas concretadas entre el investigador y los encargados de las organizaciones que, si bien no pudieron ser cuantificados, constituyen información importante para el desarrollo de las carreras y los cursos del CUNLIMON, así como su desempeño en el accionar socioeconómico de la provincia.

El investigador recomienda utilizar la tabla dinámica adjunta a este documento escrito, para determinar datos específicos y comportamiento de diferentes sectores económicos y de los cantones, en relación con cada carrera.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Conocer las necesidades de capacitación en distintas áreas de conocimiento, en la provincia de Limón, que permitan la actualización de la oferta académica y técnica del Colegio Universitario de Limón, y así, la generación de un mayor valor a los planes de estudio.

### **Objetivos Específicos**

- I. Recopilar los datos de contacto que colaboren con la creación o complementación de bases de datos para las distintas direcciones del CUNLIMON.
- II. Determinar la pertinencia de las carreras que imparte el CUNLIMON, mediante el conocimiento de las tareas y funciones que realizan los trabajadores en puestos relacionados con las carreras que imparte el Colegio.
- III. Determinar las áreas de conocimiento que requiere el mercado limonense, y que el CUNLIMON no cubre con su oferta académica y/o técnica.
- IV. Conocer sobre la disponibilidad de contratación que tienen las empresas e instituciones de la provincia.
- V. Emitir conclusiones que ayuden a la administración en la toma de decisiones.

## **METODOLOGÍA**

Con la finalidad de obtener información de manera sistemática y ordenada, relativa a la población investigada, se diseñó una herramienta de investigación a partir de las variables objeto de estudio que se describen en el apartado “estructura del cuestionario”.

Este proceso se llevó a cabo en una serie de fases consecutivas en el tiempo: la primera, la planificación de la estructura del cuestionario; la segunda, la elaboración de las preguntas; la tercera, la validación del cuestionario o prueba, y la última, la redacción del cuestionario definitivo y su respectiva aplicación.

El cuestionario se aplicó a nivel de provincia, a una muestra de empresas, tanto públicas como privadas, y de diferentes actividades económicas. Esto por medio de la herramienta electrónica “Google Forms”, que permite crear formularios de forma digital, de manera que el sujeto de estudio participe desde su dispositivo móvil o computadora llenando el cuestionario. El investigador utilizó el correo electrónico y las visitas a las empresas, en cada cantón.

Posteriormente, se realizó el análisis de la información recopilada para determinar las necesidades de formación y conocimientos que tienen las empresas e instituciones de la provincia.

### **Estructura del cuestionario**

El cuestionario es de una estructura única, sin divisiones. Sin embargo, se diferencian cuatro partes: la primera, donde se recopilan datos de contacto de las empresas y su ubicación, para alimentar las bases de datos del CUNLIMON; la segunda, comprende una única pregunta, que es para determinar si las organizaciones conocen al CUNLIMON como institución de educación superior parauniversitaria; una tercera parte busca conocer la pertinencia de la oferta académica actual, así como los conocimientos que requieren las empresas e instituciones; y una cuarta parte que busca conocer la intenciones de contratación de las organizaciones, en los próximos 12 meses.

## Definición de la Muestra

En la muestra se utilizó el razonamiento inductivo (inferencia estadística: de la muestra se pueden hacer afirmaciones sobre la población). La selección y cálculo de la muestra se realizó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Según el dato más reciente (2017) del Directorio de Empresas y Establecimientos del INEC, el total de empresas en la provincia de Limón es de 1 607. Así, el tamaño de la muestra total es de 144 organizaciones, tomando en cuenta que el nivel de confianza es de 93%, el porcentaje de error máximo es un 7%, la variabilidad positiva de 50% y la negativa de 50%. La técnica de muestreo fue probabilística, sin reemplazo y por cuota, según se puede apreciar en el cuadro 1.

**Cuadro 1**  
**Distribución de Empresas Entrevistadas por Cantón**  
**Limón, 2017**

Cantón	Total	Muestra
Limón	529	42
Pococí	676	46
Siquirres	137	21
Matina	54	6
Guácimo	89	12
Talamanca	122	17
<b>Total</b>	<b>1 607</b>	<b>144</b>

*Fuente:* Cálculo de la muestra para Estudio, 2018

Esta muestra corresponde al 8,96% del total de empresas de la provincia.

## ANÁLISIS DE LOS DATOS

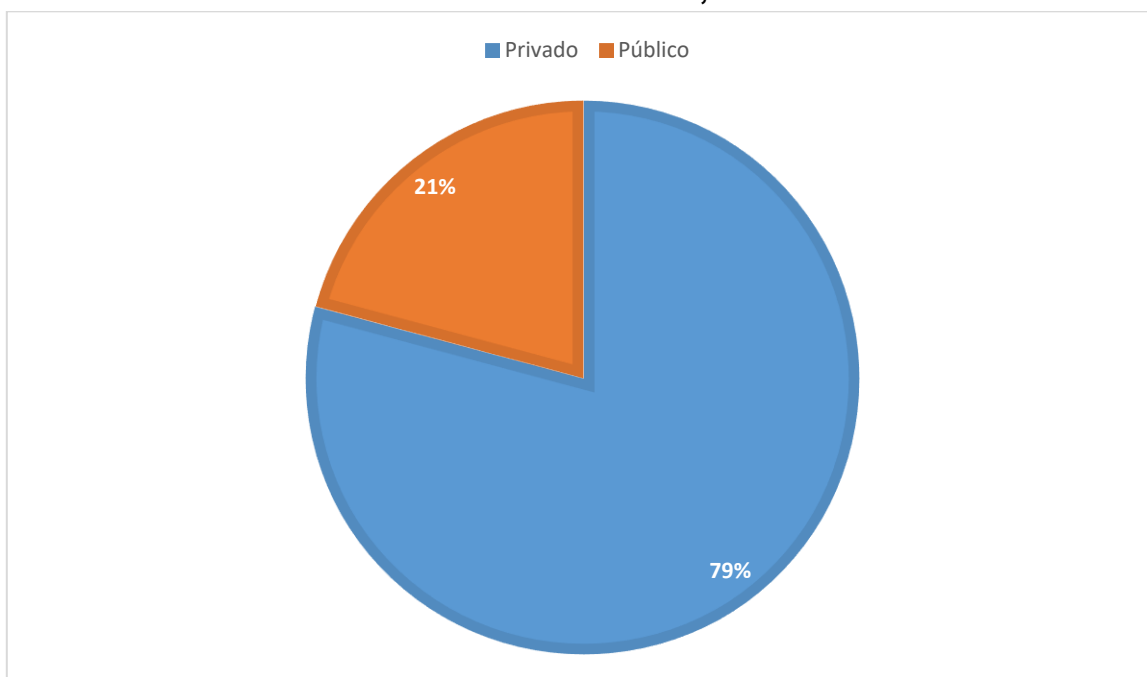
A partir de los datos recopilados, se analiza a continuación los resultados obtenidos para determinar las características de la población meta, así como sus necesidades de capacitación y su intención de contratación.

### Sobre las empresas

#### 1. Sector al que pertenece la empresa/institución

En el gráfico 1 hay una fuerte predominancia del sector privado, reflejando así la realidad nacional: la mayor cantidad de fuentes de empleo está en el sector privado.

**Gráfico 1**  
**Sector al que pertenece la Empresa/Institución**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

## 2. Actividad económica o fin público

La investigación se dirigió a empresas e instituciones de diversa índole, para evitar sesgos en la información. A continuación, el cuadro muestra las diferentes actividades a las que se dedican las organizaciones consultadas

**Cuadro 2**  
**A qué se dedican las organizaciones**  
**Provincia de Limón, 2018**

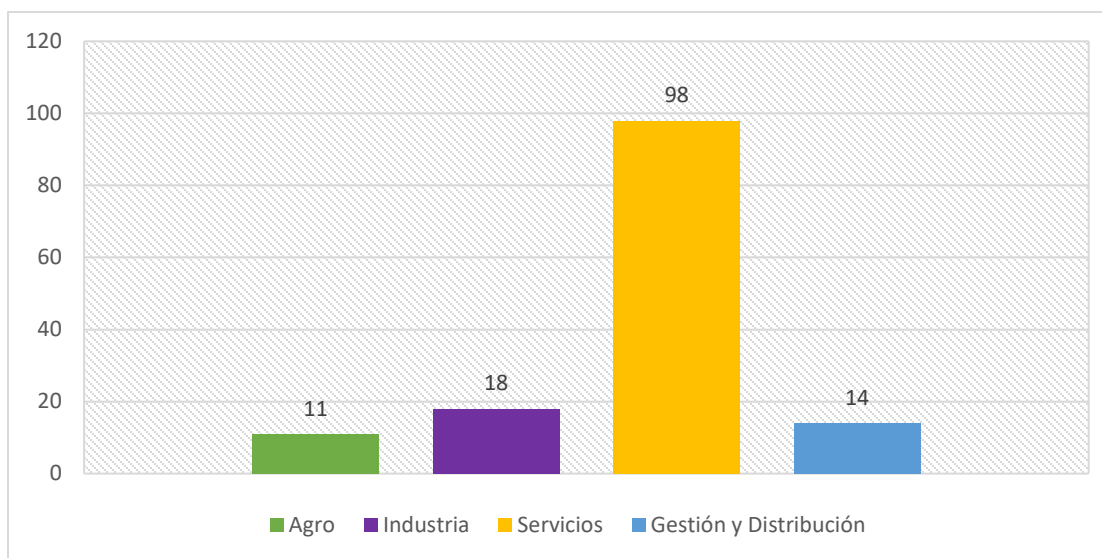
<b>Actividad</b>		<b>Sector Económico</b>	<b>Actividad</b>		<b>Sector Económico</b>
Administración de equipo de carga pesada	2	Servicios	Restaurante	5	Servicios
Administración de fondos	1	Servicios	Revisión Técnica Vehicular	1	Servicios
Administración Portuaria	1	Gestión y Distribución	Salud Pública	9	Servicios
Agroproducción	9	Agro	Seguridad Pública	1	Servicios
Almacén Fiscal	2	Gestión y Distribución	Seguridad Vial	1	Servicios
Asesorías profesionales	1	Servicios	Seguros	1	Servicios
Banca y Finanzas	9	Servicios	Servicios Financieros	1	Servicios
Conservación de fauna silvestre	1	Agro	Servicios Logísticos	4	Gestión y Distribución
Construcción	1	Industria	Suministro de agua potable	1	Servicios
Correo y Remesas	1	Servicios	Telecomunicaciones	3	Servicios
Desarrollo agropecuario y rural	1	Agro	Terminal de contenedores	2	Gestión y Distribución
Educación	7	Servicios	Tienda por departamentos	1	Servicios
Generación de Energía	2	Industria	Transporte de mercancías	4	Gestión y Distribución
Hospedaje	8	Servicios	Transporte de Personas	1	Servicios
Industria Alimentaria	1 1	Industria	Turismo	6	Servicios
Justicia	1	Servicios	Venta de abarrotes / Supermercado	8	Servicios
Mecánica y repuestos de Vehículo	1 3	Servicios	Venta de Agro productos	8	Servicios
Organización de Eventos	1	Servicios	Venta de Combustible	1	Servicios
Producción de Hidrocarburos	3	Industria	Venta de Materiales de Construcción	4	Servicios
Reciclaje de Plástico	1	Industria	Venta de Muebles	1	Servicios
Registro de habitats	1	Servicios	Zona Franca	1	Gestión y Distribución

**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018



El gráfico 2 muestra la distribución de estas actividades de las organizaciones, clasificadas según los cuatro sectores principales de la economía.

**Gráfico 2**  
**Distribución de organizaciones por sector económico**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

En el siguiente cuadro, se presenta una clasificación de las carreras a nivel de diplomado que ofrece el CUNLIMON, según el sector económico al que pertenece cada una.

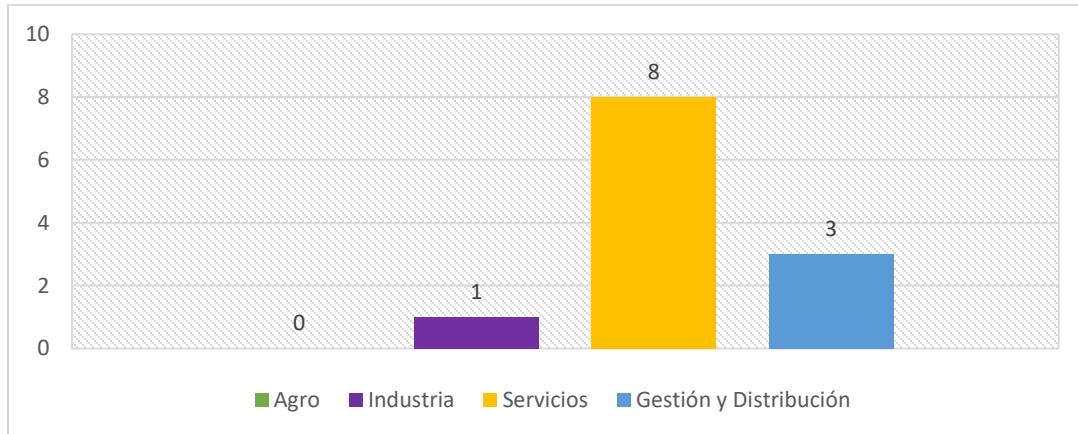
**Cuadro 3**  
**Distribución de diplomados por sector económico**  
**Provincia de Limón, 2018**

Carrera	Sector al que pertenece
Computación Empresarial	Servicios
Contabilidad y Finanzas	Servicios
Dirección de Empresas	Servicios
Gestión Logística	Gestión y Distribución
Salud y Seguridad Laboral	Servicios
Gestión Operativa Terminales Portuarias	Gestión y Distribución
Operaciones Logísticas Portuarias	Gestión y Distribución
Gestión de Servicios Turísticos	Servicios
Redes	Servicios
Gestión de la Producción y Servicios	Industria / Servicios
Inglés como Segunda Lengua	Servicios

**Fuente:** Formulación propia a partir de listado de carreras, 2018

El gráfico 3 demuestra una congruencia directa entre las carreras a nivel de diplomado que ofrece el CUNLIMON, con los sectores económicos mostrados en el gráfico anterior.

**Gráfico 3**  
**Distribución de diplomados por sector económico**  
**Provincia de Limón, 2018**

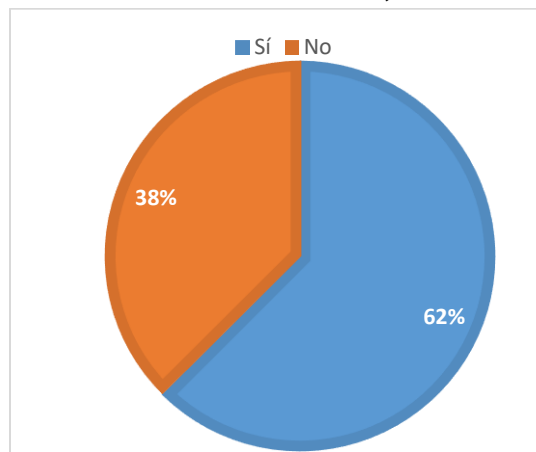


**Fuente:** Formulación propia a partir de listado de carreras, 2018

### 3. ¿Sabe qué es el CUNLIMON?

El gráfico 4 muestra que la mayoría de las empresas conoce al CUNLIMON. Sin embargo, la diferencia con las organizaciones que no lo conocen no es amplia. Hay un porcentaje importante de empresas que no conocen la institución, o tienen una idea errónea de su naturaleza y de su fin público.

**Gráfico 4**  
**¿Sabe qué es el CUNLIMON?**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

## **Sobre la pertinencia de las carreras del CUNLIMON**

4. ¿Considera usted que, entre los perfiles de puesto de su empresa, es requisito conocer sobre Computación Empresarial?

Con esta pregunta, se busca conocer la atinencia de la carrera de Diplomado en Computación Empresarial en la provincia.

Comparando los resultados obtenidos con el total de empresas entrevistadas de cada cantón, podemos obtener el porcentaje de empresas que requieren conocimientos en esa carrera:

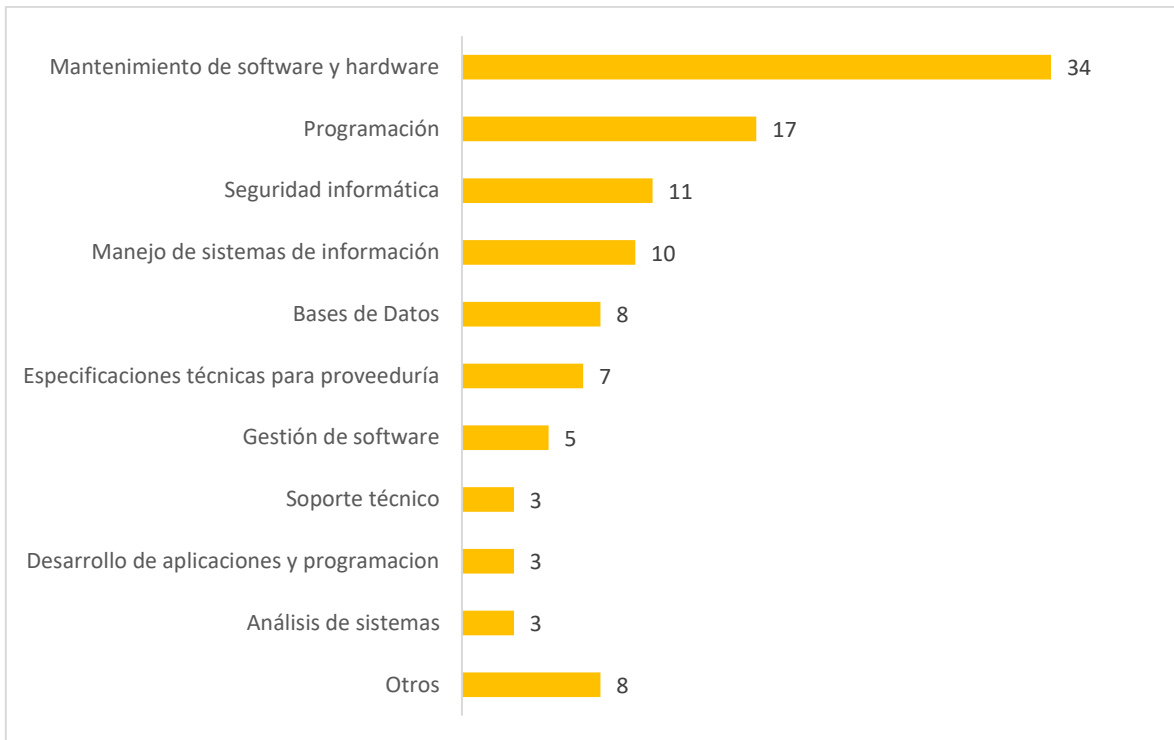
- Guácimo, 3 de 12, para un 25%
- Limón, 11 de 42, para un 26%
- Matina, 3 de 6, para un 50%
- Pococí, 11 de 46, para un 24%
- Siquirres, 6 de 21, para un 29%
- Talamanca, 4 de 17, para un 24%

En promedio, un 30% de las empresas de la provincia tienen puestos que requieren conocimiento en Computación Empresarial. La carrera presenta una demanda más alta en Matina.

No obstante, la investigación de campo permitió conocer que la gran mayoría de estos servicios son contratados externamente. Generalmente, como *outsourcing* o servicios profesionales, donde se contrata a otras empresas y a profesionales independientes para que realicen labores propias de esa área. Por tanto, los profesionales en Computación Empresarial sí tienen una demanda importante en la provincia.

El gráfico 5 nos muestra las áreas de conocimiento más importantes a la hora de realizar labores relacionadas con los puestos de Computación Empresarial.

**Gráfico 5**  
**Áreas de Conocimiento principales para Computación Empresarial**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Las empresas requieren, principalmente, servicios de mantenimiento de hardware y software, programación, seguridad informática y manejo de sistemas de información.

“Otros” se refiere a conocimiento en conceptos de Networking; creación de tablas dinámicas; elaboración e interpretación de gráficos; estructuras de software como Oracle, SQL, Java; manejo de bases de datos; programas de escáner mecánicos; sistemas de inventarios; y *troubleshooting* de Windows.

5. ¿Considera usted que, entre los perfiles de puesto de su empresa, es requisito conocer sobre Contabilidad y Finanzas?

Con esta pregunta, se busca conocer la atinencia de la carrera de Diplomado en Contabilidad y Finanzas en nuestra provincia, que muestra una pertinencia mayor en cada cantón, en cuanto a empresas con puestos que requieren conocimiento en esa carrera:

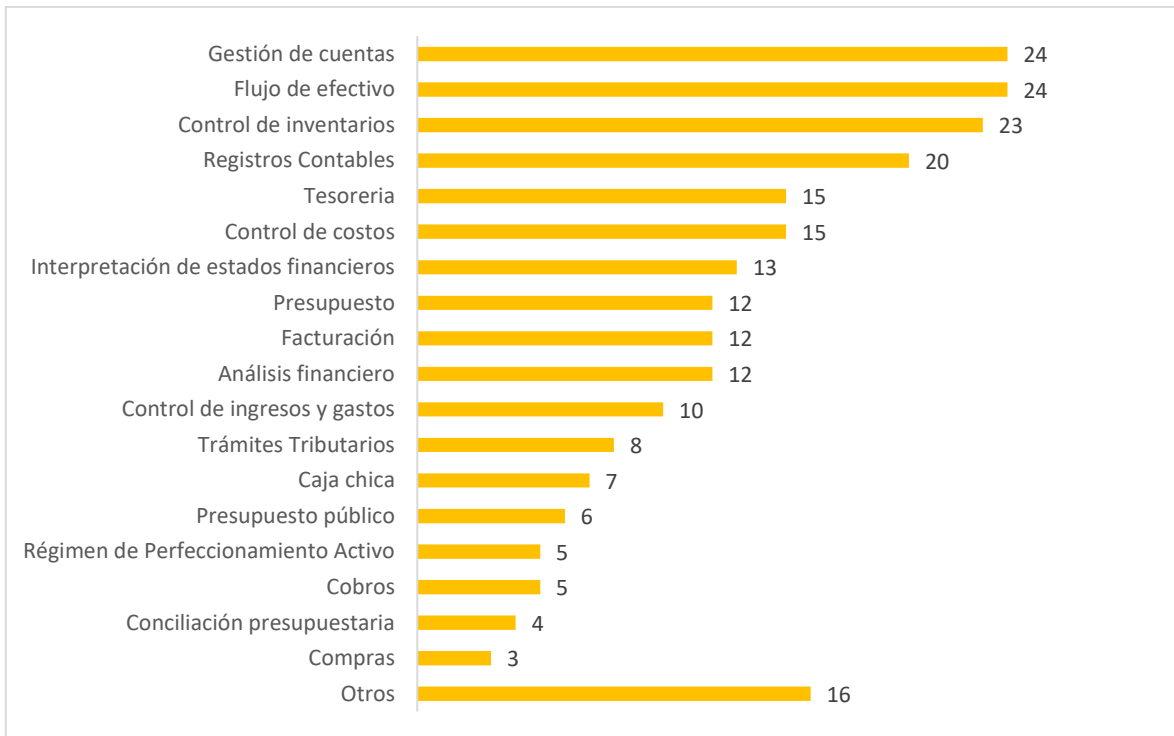
- Guácimo, 6 de 12, para un 50%
- Limón, 23 de 42, para un 55%
- Matina, 5 de 6, para un 83%
- Pococí, 22 de 46, para un 48%
- Siquirres, 13 de 21, para un 62%
- Talamanca, 7 de 17, para un 41%

En promedio, un 56% de las empresas de la provincia tienen puestos que requieren conocimiento en Contabilidad y Finanzas. La carrera presenta una demanda más alta en Matina y Siquirres.

Similar al caso de Computación Empresarial, una mayoría de empresas indica que contratan los servicios de contadores independientes para llevar la contabilidad de sus negocios, y requieren de personal con algunos conocimientos contables básicos. Generalmente, las tareas de este personal van dirigidas al control interno.

El gráfico 6 nos muestra las áreas de conocimiento más importantes a la hora de realizar labores relacionadas con los puestos de Contabilidad y Finanzas.

**Gráfico 6**  
**Áreas de Conocimiento principales para Contabilidad y Finanzas**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Las organizaciones requieren profesionales con conocimientos en registros contables, control de inventarios, flujo de efectivo y gestión de cuentas.

“Otros” se refiere a auditoría, contabilidad pública, estándares locales e internacionales de contabilidad, medios de pago, plantilla del personal, proveedores, plazos de pago, sistemas computarizados contables, viáticos, asesoría contable, contabilidad para PYMES, estudio de mercado y registros SAP.

6. ¿Considera usted que, entre los perfiles de puesto de su empresa, es requisito conocer sobre Dirección de Empresas?

Con esta pregunta, se busca conocer la atinencia de la carrera de Diplomado en Dirección de Empresas en nuestra provincia, que muestra un comportamiento similar al anterior. Esta vez, relacionado con puestos que requieren conocimiento en Administración y Dirección:

- Guácimo, 4 de 12, para un 33%
- Limón, 19 de 42, para un 45%
- Matina, 5 de 6, para un 83%
- Pococí, 34 de 46, para un 74%
- Siquirres, 8 de 21, para un 38%
- Talamanca, 4 de 17, para un 24%

En promedio, un 50% de las empresas de la provincia tienen puestos que requieren conocimiento en Dirección de Empresas. La carrera presenta una demanda más alta en Matina y Pococí.

El gráfico 7 nos muestra las áreas de conocimiento más importantes a la hora de realizar labores relacionadas con los puestos de Dirección de Empresas.

**Gráfico 7**  
**Áreas de Conocimiento principales para Dirección de Empresas**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Las organizaciones requieren profesionales con conocimientos en control y fiscalización, administración de recursos varios (vehículos, materiales, infraestructura), recursos humanos, y administración de personal (entiéndase trabajo en equipo, liderazgo, relaciones laborales) principalmente.

“Otros” se refiere a legislación comercial, negociación, responsabilidad social, administración de información, emprendimiento y liderazgo.

7. ¿Considera usted que, entre los perfiles de puesto de su empresa, es requisito conocer sobre Gestión Logística?

Con esta pregunta, se busca conocer la atinencia de la carrera de Diplomado en Gestión Logística en nuestra provincia, donde se genera un comportamiento notable, en cuanto a empresas con puestos que requieren conocimientos logísticos:

- Guácimo, 8 de 12, para un 67%
- Limón, 28 de 42, para un 67%
- Matina, 5 de 6, para un 83%
- Pococí, 33 de 46, para un 72%
- Siquirres, 11 de 21, para un 52%
- Talamanca, 8 de 17, para un 47%

En promedio, un 65% de las empresas de la provincia tienen puestos que requieren conocimiento en Gestión Logística. La carrera presenta una demanda más alta en Guácimo, Limón, Matina y Pococí.

El gráfico 8 nos muestra las áreas de conocimiento más importantes a la hora de realizar labores relacionadas con los puestos de Gestión Logística.



**Gráfico 8**  
**Áreas de Conocimiento principales para Gestión Logística**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Las organizaciones requieren profesionales con conocimientos en transportes, administración de la cadena de abastecimiento y administración de almacenamiento, principalmente.

“Otros” se refiere a estacionamiento transitorio, método PEPS, TICA, bases de datos, control de calidad, desarrollo de eventos especiales y seguridad en el trabajo de campo

**8.** ¿Considera usted que, entre los perfiles de puesto de su empresa, es requisito conocer sobre Salud y Seguridad Laboral?

Con esta pregunta, se busca conocer la atinencia de la carrera de Diplomado en Salud y Seguridad Laboral en nuestra provincia, mostrando estos resultados:

- Guácimo, 5 de 12, para un 42%
- Limón, 22 de 42, para un 52%
- Matina, 4 de 6, para un 67%
- Pococí, 22 de 46, para un 48%
- Siquirres, 10 de 21, para un 48%
- Talamanca, 4 de 17, para un 24%

En promedio, un 47% de las empresas de la provincia tienen puestos que requieren conocimiento en Salud y Seguridad Laboral. La carrera presenta una demanda más alta en Limón y Matina.

El gráfico 9 nos muestra las áreas de conocimiento más importantes a la hora de realizar labores relacionadas con los puestos de Salud y Seguridad Laboral.

**Gráfico 9**  
**Áreas de Conocimiento principales para Salud y Seguridad Laboral**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Las organizaciones requieren profesionales con conocimientos en primeros auxilios, uso de equipo de protección personal y prevención de riesgo, principalmente.

9. ¿Considera usted que, entre los perfiles de puesto de su empresa, es requisito conocer sobre Gestión Operativa de Terminales Portuarias?

Con esta pregunta, se busca conocer la atinencia de la carrera de Diplomado en Gestión Operativa de Terminales Portuarias en nuestra provincia. Para este caso, una minoría de empresas tiene puestos que requieren conocimiento en Terminales Portuarias:

- Guácimo, 0 de 12, para un 0%
- Limón, 13 de 42, para un 31%
- Matina, 1 de 6, para un 17%
- Pococí, 3 de 46, para un 7%
- Siquirres, 0 de 21, para un 0%
- Talamanca, 1 de 17, para un 6%

En promedio, un 10% de las empresas de la provincia tienen puestos que requieren conocimiento en Gestión Operativa de Terminales Portuarias. La carrera presenta una demanda más alta en Limón.

El gráfico 10 nos muestra las áreas de conocimiento más importantes a la hora de realizar labores relacionadas con los puestos de Gestión Operativa de Terminales Portuarias.

**Gráfico 10**  
**Áreas de Conocimiento principales para**  
**Gestión Operativa de Terminales Portuarias**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Las organizaciones requieren profesionales con conocimientos en operación de terminales de contenedores, importación y exportación y planificación de carga y descarga, principalmente.

**10.** ¿Considera usted que, entre los perfiles de puesto de su empresa, es requisito conocer sobre Gestión de Servicios Turísticos?

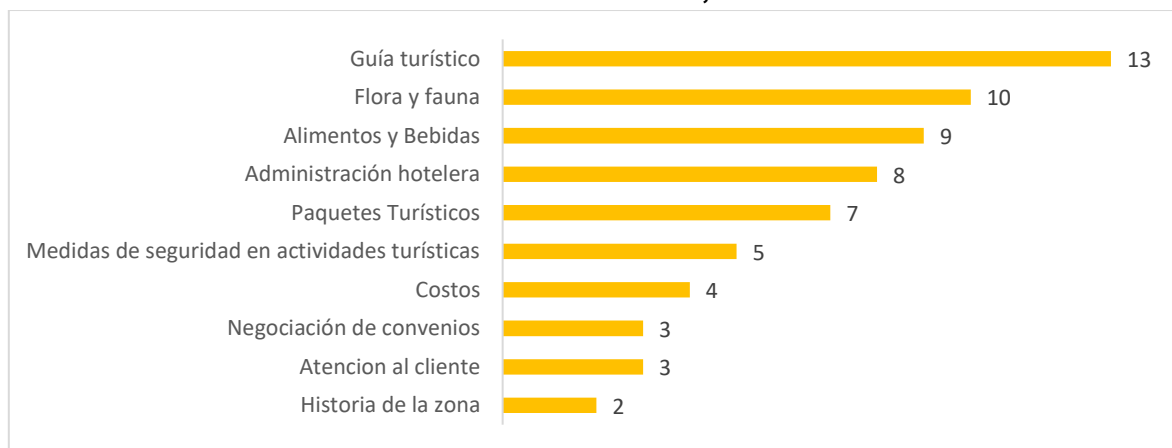
Con esta pregunta, se busca conocer la atención de la carrera de Diplomado en Gestión de Servicios Turísticos en nuestra provincia, la cual muestra un comportamiento tímido, en cuanto a empresas con puestos que requieren conocimiento en esta área:

- Guácimo, 3 de 12, para un 25%
- Limón, 3 de 42, para un 7%
- Matina, 1 de 6, para un 17%
- Pococí, 6 de 46, para un 13%
- Siquirres, 2 de 21, para un 10%
- Talamanca, 6 de 17, para un 35%

En promedio, un 18% de las empresas de la provincia tienen puestos que requieren conocimiento en Gestión de Servicios Turísticos. La carrera presenta una demanda más alta en Guácimo y Talamanca.

El gráfico 11 nos muestra las áreas de conocimiento más importantes a la hora de realizar labores relacionadas con los puestos de Gestión de Servicios Turísticos.

**Gráfico 11**  
**Áreas de Conocimiento principales para Gestión de Servicios Turísticos**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Las organizaciones requieren profesionales con conocimientos en administración hotelera, alimentos y bebidas, flora y fauna, y guía turístico, principalmente.

**11. ¿Considera usted que, entre los perfiles de puesto de su empresa, es requisito conocer sobre Redes Computacionales?**

Con esta pregunta, se busca conocer la atención de la carrera de Diplomado en Redes Computacionales en nuestra provincia, donde se muestra un comportamiento reducido, en cuanto a empresas con puestos que requieren conocimiento en redes:

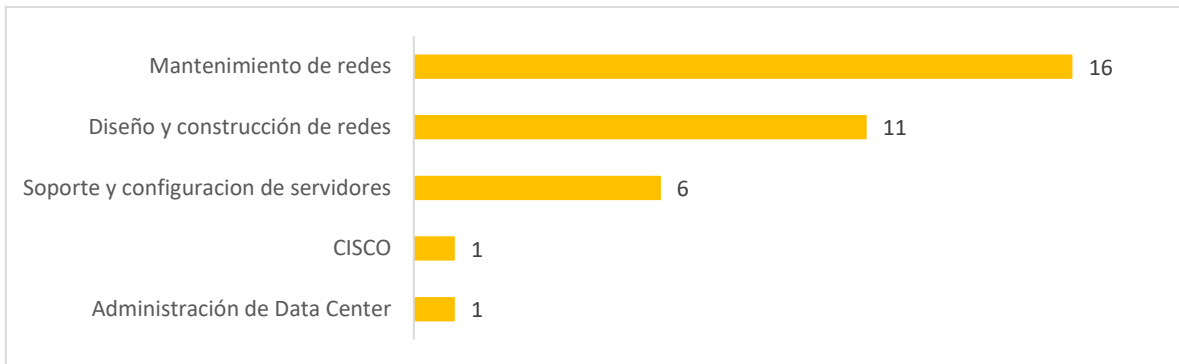
- Guácimo, 1 de 12, para un 8%
- Limón, 8 de 42, para un 19%
- Matina, 0 de 6, para un 0%
- Pococí, 5 de 46, para un 11%
- Siquirres, 2 de 21, para un 10%
- Talamanca, 3 de 17, para un 18%

En promedio, un 11% de las empresas de la provincia tienen puestos que requieren conocimiento en Redes Computacionales. La carrera presenta una demanda más alta en Limón.

Sin embargo, al igual que el caso de Computación Empresarial, la gran mayoría de estos servicios son contratados por fuera de la empresa, generalmente como outsourcing o servicios profesionales, donde se contrata a otras empresas y profesionales independientes para estas tareas. Por tanto, la demanda de estos servicios sí es importante.

El gráfico 12 nos muestra las áreas de conocimiento más importantes a la hora de realizar labores relacionadas con los puestos de Redes Computacionales.

**Gráfico 12**  
**Áreas de Conocimiento principales para Redes Computacionales**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Las organizaciones requieren profesionales con conocimientos en soporte y configuración de servidores, diseño y construcción de redes, y mantenimiento de redes principalmente.

**12. ¿Considera usted que, entre los perfiles de puesto de su empresa, es requisito conocer sobre Gestión de la Producción y Servicios?**

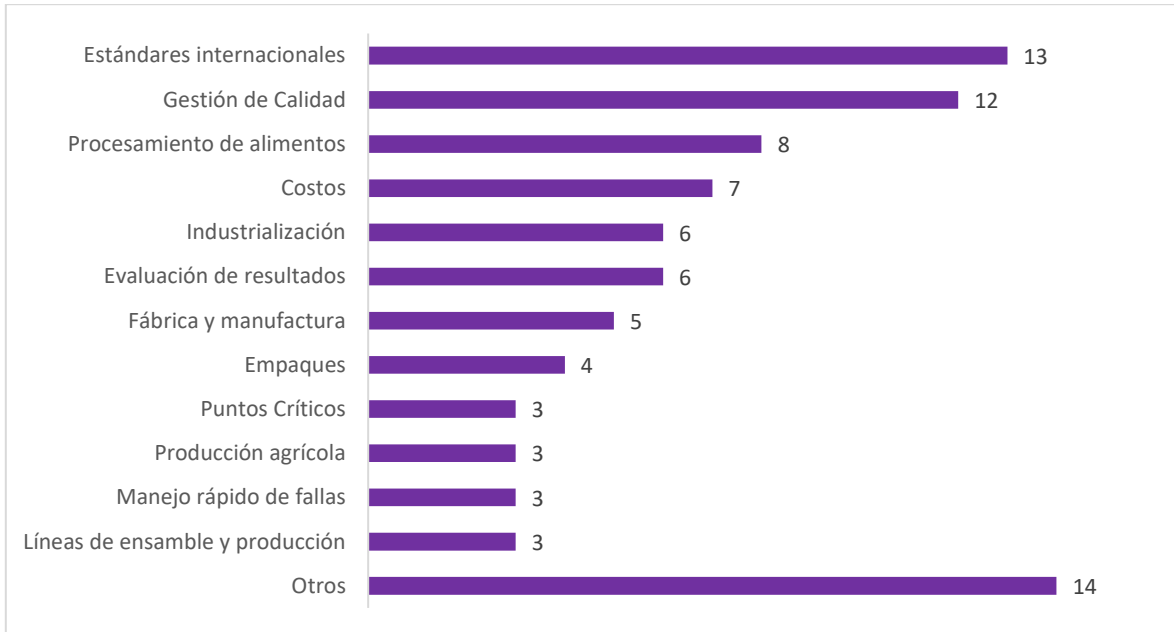
Con esta pregunta, se busca conocer la atinencia de la carrera de Diplomado en Gestión de la Producción y Servicios en nuestra provincia, con un comportamiento reservado entre cada cantón, en cuanto a empresas con puestos que requieren conocimiento en esta carrera:

- Guácimo, 4 de 12, para un 33%
- Limón, 11 de 42, para un 26%
- Matina, 1 de 6, para un 17%
- Pococí, 7 de 46, para un 15%
- Siquirres, 7 de 21, para un 33%
- Talamanca, 4 de 17, para un 24%

En promedio, un 25% de las empresas de la provincia tienen puestos que requieren conocimiento en Gestión de la Producción y Servicios. La carrera presenta una demanda más alta en Guácimo y Siquirres.

El gráfico 13 nos muestra las áreas de conocimiento más importantes a la hora de realizar labores relacionadas con los puestos de Gestión de la Producción y Servicios.

**Gráfico 13**  
**Áreas de Conocimiento principales para**  
**Gestión de la Producción y Servicios**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Las organizaciones requieren profesionales con conocimientos en costos, procesamiento de alimentos, gestión de calidad y estándares internacionales, principalmente.

“Otros” se refiere a almacenamiento, análisis de puestos de trabajo, cadena de abastecimiento, clasificación de energías, mejoramiento de procesos, metodologías de ingresos y salidas, análisis de procesos, clasificación de materias primas e inventarios.

**13. ¿Considera usted que, entre los perfiles de puesto de su empresa, es requisito conocer sobre Inglés como Segunda Lengua?**

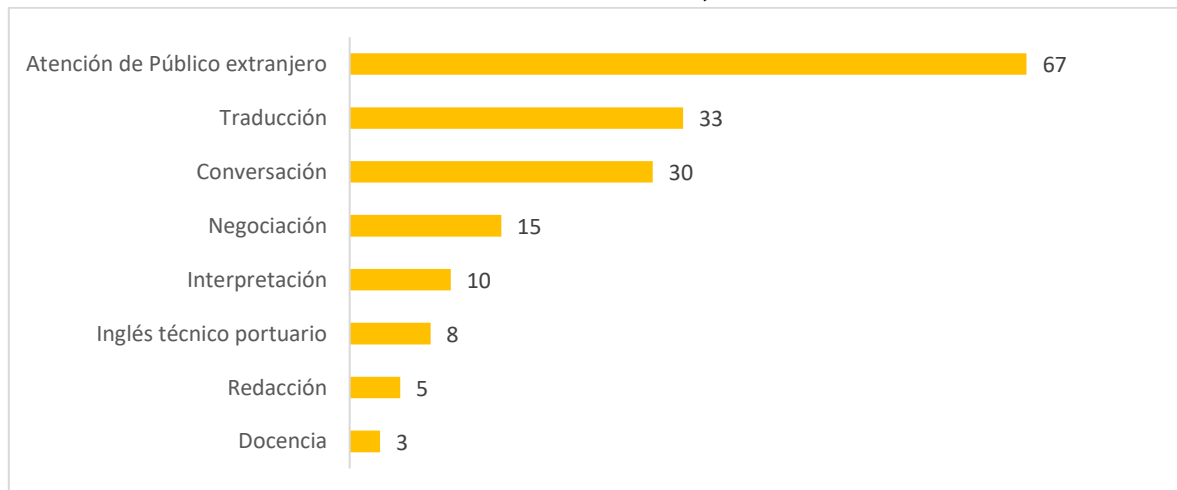
Con esta pregunta, se busca conocer la atinencia de la carrera de Diplomado en Inglés como Segunda Lengua en nuestra provincia, con un comportamiento bastante más dinámico entre cada cantón, en cuanto a empresas con puestos que requieren conocimiento en inglés:

- Guácimo, 5 de 12, para un 42%
- Limón, 35 de 42, para un 83%
- Matina, 3 de 6, para un 50%
- Pococí, 30 de 46, para un 65%
- Siquirres, 10 de 21, para un 48%
- Talamanca, 14 de 17, para un 83%

En promedio, un 62% de las empresas de la provincia tienen puestos que requieren conocimiento en Inglés como Segunda Lengua. La carrera presenta una demanda más alta en Limón y Talamanca.

El gráfico 14 nos muestra las áreas de conocimiento más importantes a la hora de realizar labores relacionadas con los puestos de Inglés como Segunda Lengua.

**Gráfico 14**  
**Áreas de Conocimiento principales para Inglés como Segunda Lengua**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Las organizaciones requieren profesionales con conocimientos en conversación, traducción y atención de público extranjero, principalmente.

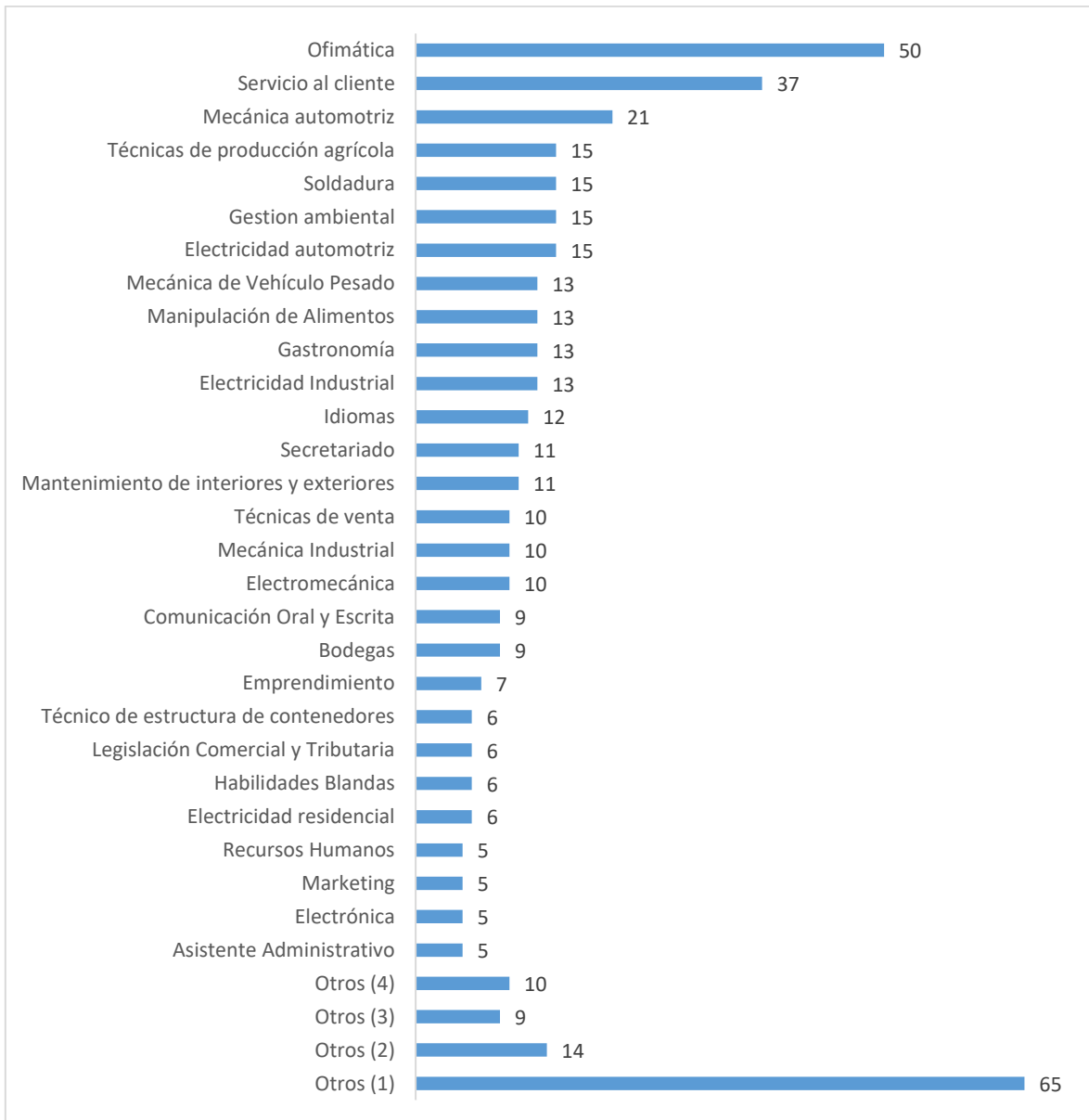


## Sobre otras disciplinas diferentes de los Diplomados

### 14. Otra u otras disciplinas de consideración para su empresa.

Esta pregunta permite conocer las áreas de conocimiento en las que el CUNLIMON no incursiona al momento de la realización de este estudio, pero que representan una necesidad importante en las organizaciones de la provincia.

**Gráfico 15**  
**Otras Áreas de Conocimiento Importantes**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

La ofimática es la necesidad más importante entre las empresas e instituciones de la provincia. Principalmente, las empresas requieren conocimientos en procesadores de texto, como Word, y en hojas de cálculo, como Excel. Los empresarios aseguran detectar deficiencias importantes en el manejo de paquetes de Office, y coinciden en que estas habilidades son básicas para el desempeño de prácticamente cualquier tarea o puesto. Sin embargo, detectan que existe una importante cantidad de colaboradores que no dominan esos programas.

Entre otros temas, también se destaca la preparación en ventas y servicio al cliente, pues los empresarios aseguran que hay deficiencias en las técnicas de venta de sus colaboradores.

Otro grupo de conocimientos relevantes en la zona son las aptitudes eléctricas y mecánicas. Las empresas de la provincia requieren conocimientos en maquinaria, vehículos, electricidad, soldadura, metalmecánica. Es una rama que el CUNLIMON no ha incursionado, pero pareciera generar una oportunidad importante. En especial, porque los mismos empresarios aseguran, según las entrevistas, que no existen instituciones que brinden capacitaciones de calidad en sus cantones. Según confirman los representantes de las empresas, la necesidad en estas áreas es continua, ya que los sectores productivos sufren pérdidas y retrasos por tener que detener maquinaria o vehículos debido a imperfecciones, y la falta de mano de obra con este tipo de conocimiento o habilidades.

Además, el manejo de alimentos y bebidas son un segmento de mercado importante para el CUNLIMON, ya que, similar al caso anterior, casi no hay proveedores de estas capacitaciones en la provincia (según los empresarios entrevistados). Esto genera una necesidad importante para cubrir puestos relacionados con cocina, en especial cuando se ofrecen platillos especiales y bebidas exóticas en los menús. Aseguran que no se debe incluir en algunos puestos a cualquier persona que simplemente sepa cocinar, sino que debe tener un conocimiento especializado sobre las propiedades de los ingredientes, sobre el manejo de utensilios de cocina, y sobre los métodos de preparación de los alimentos y de las bebidas.

También, las empresas e instituciones coinciden en que la Comunicación oral y escrita es imprescindible, tanto para rendir informes escritos como para exponerlos. Conciernen los representantes de las organizaciones, en que muchos colaboradores tienen serias deficiencias en redacción y ortografía, en orden de ideas y en formatos de presentación, además de problemas con herramientas de apoyo audiovisual, como los videoproyectores.

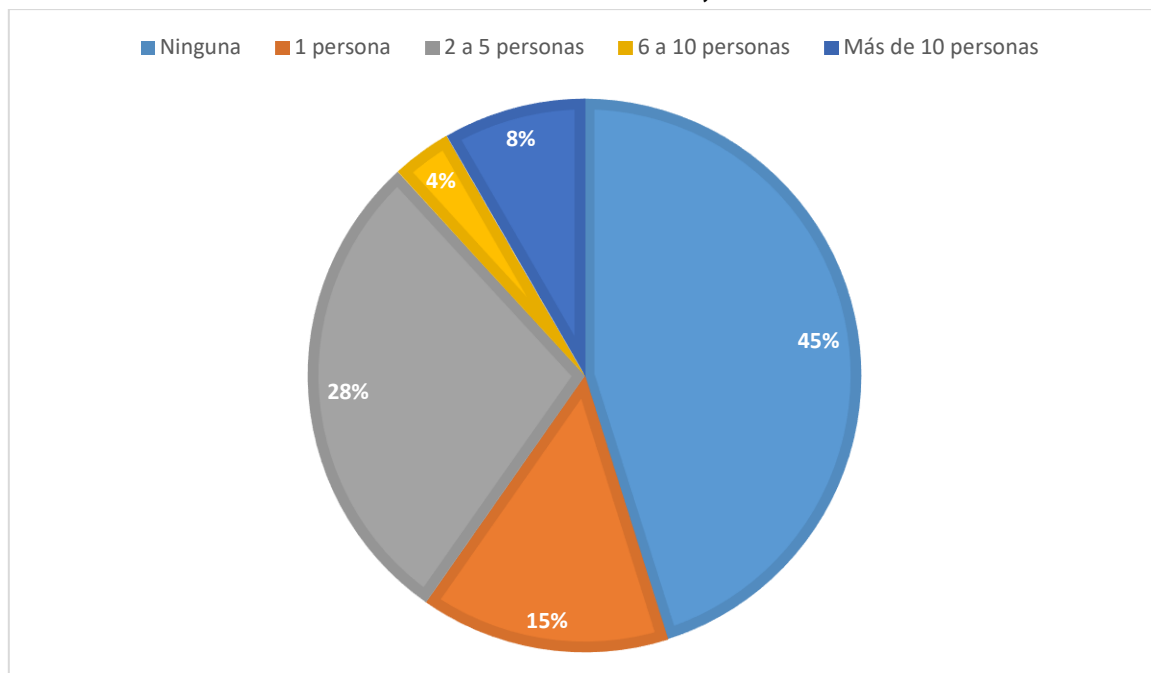
Por último, la vasta presencia de fincas agroindustriales en la zona, así como de pequeños productores en toda la provincia, generan la necesidad de conocimiento en técnicas de producción agrícola y en gestión ambiental.

### Sobre las intenciones de contratación

15. Dentro de los próximos 12 meses, ¿cree usted que su empresa requiera contratar personal para cualquier puesto?

Se le consulta a las organizaciones de la provincia sobre sus intenciones de contratación. Así, tendremos una visión de cuánta oportunidad tienen nuestros estudiantes y egresados, de insertarse al mercado laboral en el próximo año.

**Gráfico 16**  
**Intención de Contratar Personal Nuevo**  
**Provincia de Limón, 2018**

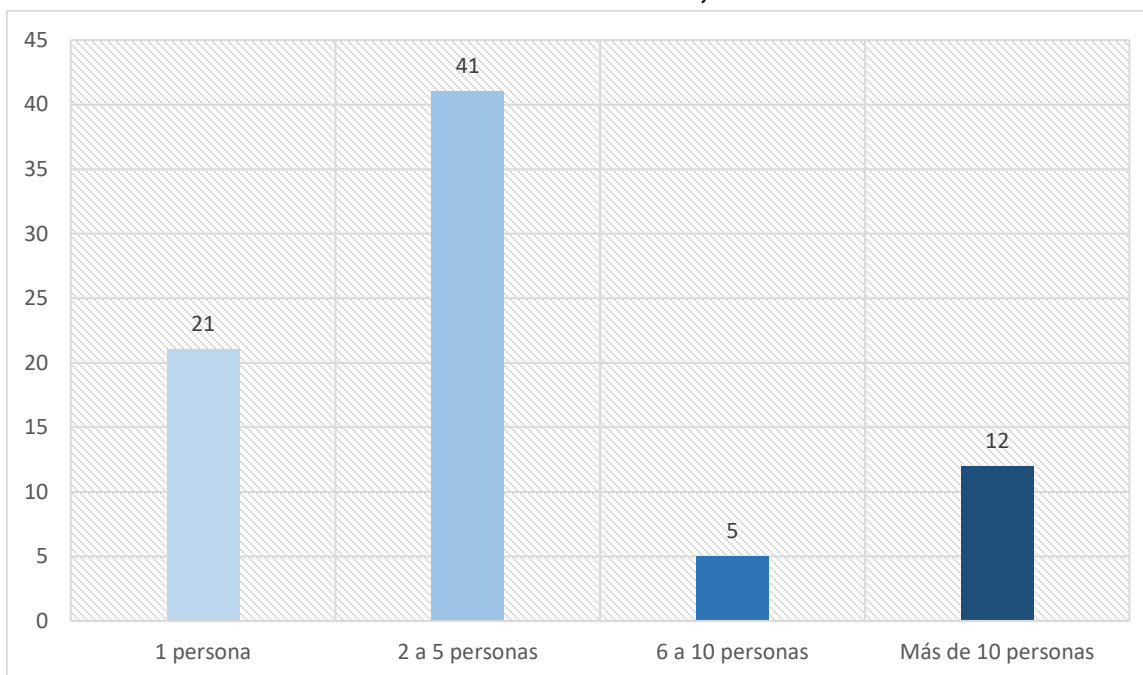


**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Los datos recopilados reflejan que casi la mitad de las empresas e instituciones no tienen intención de contratar nuevo personal. Esto se da por diferentes motivos: en el caso de las instituciones estatales, se debe principalmente a que existen políticas de restricción sobre la creación de nuevas plazas, debido a la situación actual de las finanzas públicas. En el caso del sector privado, se debe a razones presupuestarias y de temporada de ventas o de producción.

Sin embargo, un 55% de las empresas e instituciones consultadas sí tienen intención de contratar a nuevos colaboradores. En el siguiente gráfico vemos cuántas empresas tienen intención de contratar personal, y la distribución de cuántos puestos están dispuestos los empresarios a ofrecer.

**Gráfico 17**  
**Cantidad de Personal Potencial a Contratar**  
**Provincia de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Si tomamos en cuenta el mínimo escenario, las organizaciones estarían dispuestas a contratar al menos a 265 personas en la provincia entre 2018 y 2019.

Tomando en cuenta que la muestra de 144 organizaciones representa un 8,96% del total de 1 607 empresas, y aplicando la regla de tres, podríamos deducir que esto representaría una creación de 2 958 plazas nuevas durante ese periodo, aproximadamente.

Las empresas están dispuestas a contratar personal en los siguientes puestos:

**Cuadro 4**  
**Potenciales Puestos de Trabajo Disponibles**  
**Provincia de Limón, 2018-2019**

Administrativo	Electrónica	Operativo de fincas
Almacén	Encomiendas	Parrillero
Asistentes de pacientes	Enderezado automotriz	Pintura automotriz
Auxiliar de planta	Finanzas	Proceso Electoral
Bodegas	Gestión ambiental	Producción de alimentos
Cajeros	Guía Turístico	Recursos Humanos
Centro de gestión de informática	Inspección de vehículos	Refrigeración
Chequeadores	Inventarios	Registros Médicos
Choferes	Licitaciones Públicas	Reparación de contenedores
Cocina	Logística	Rutas de venta
Contabilidad	Mantenimiento de edificios	Saloneros
Coordinador de patio	Mecánica industrial	Salud ocupacional
Digitador	Mecánica automotriz	Social Media
Display de mercadería	Médicos	Técnicos en general
Docencia y formación	Mercadotecnia	Técnicos en manejo de gas doméstico
Electricidad automotriz	Notificador	Transporte
Electricidad industrial	Operador de Grúa	Venta de repuestos de vehículo pesado
Electromecánica	Operativo portuario	Ventas

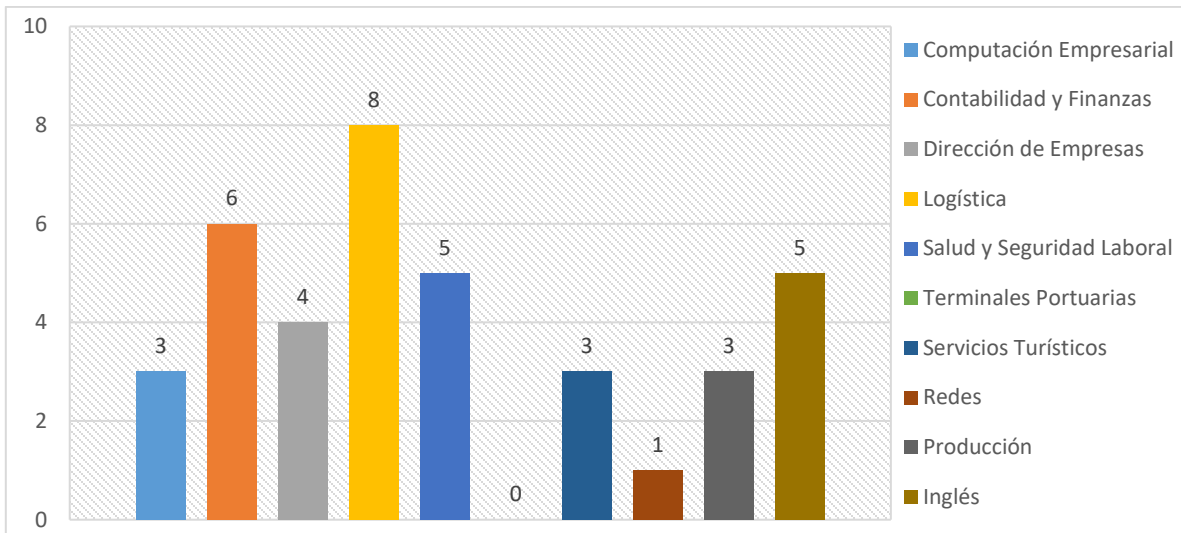
**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

### **Sobre las carreras con más demanda en cada cantón**

Desde otro punto de vista, la investigación permite analizar cuáles son las carreras que tienen más demanda en cada cantón. Así, la administración del CUNLIMON podría determinar cuáles carreras abrir en cada zona, y centrar esfuerzos de publicidad y promoción para cada uno.

A continuación, se muestra la demanda que tiene cada carrera, para cada cantón:

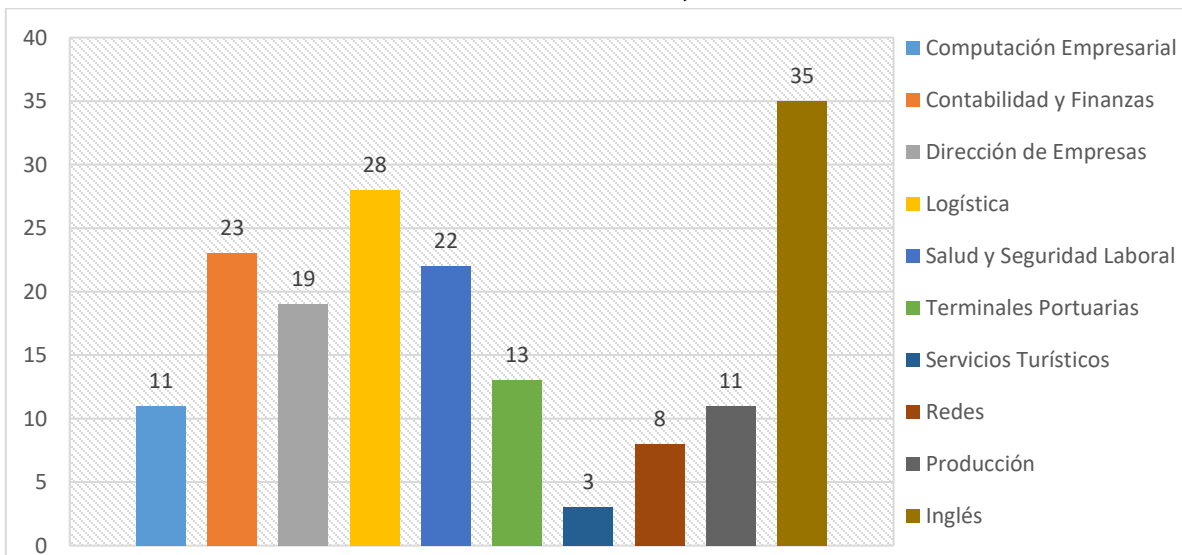
**Gráfico 18**  
**Diplomados del CUNLIMON con Mayor Demanda**  
**Cantón de Guácimo, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Para el cantón de Guácimo, la carrera con mayor demanda es Gestión Logística. Le sigue Contabilidad y Finanzas, Salud y Seguridad laboral e Inglés como Segunda Lengua.

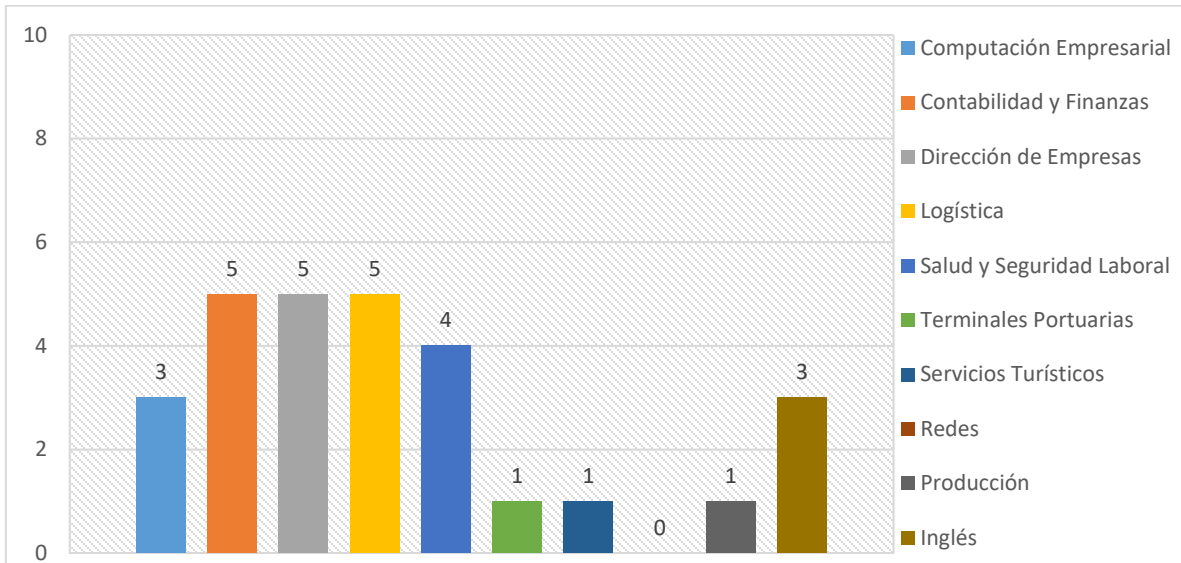
**Gráfico 19**  
**Diplomados del CUNLIMON con Mayor Demanda**  
**Cantón de Limón, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

En el caso de Limón, la carrera con mayor demanda es Inglés como Segunda Lengua. Le sigue Gestión Logística y Contabilidad y Finanzas.

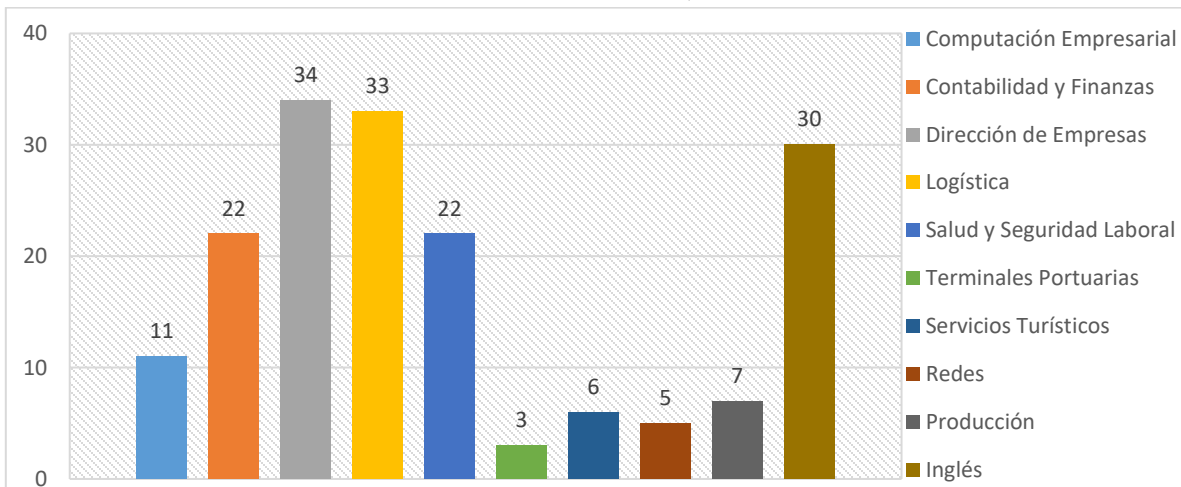
**Gráfico 20**  
**Diplomados del CUNLIMON con Mayor Demanda**  
**Cantón de Matina, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

En Matina, las carreras de Contabilidad y Finanzas, Dirección de Empresas y Gestión Logística se muestran con la mayor demanda. Les sigue Salud y Seguridad Laboral.

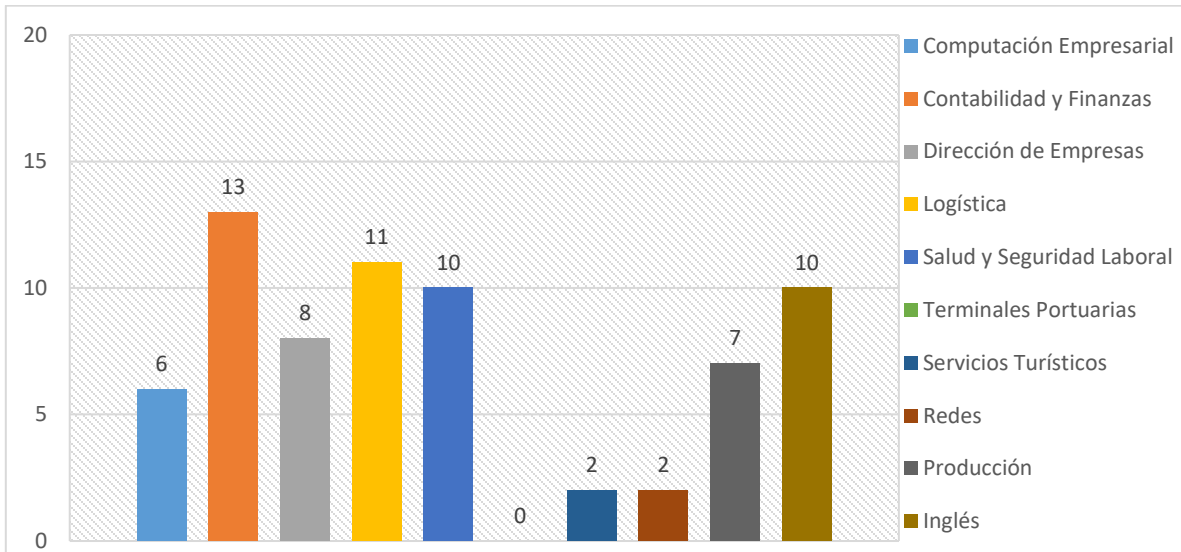
**Gráfico 21**  
**Diplomados del CUNLIMON con Mayor Demanda**  
**Cantón de Pococí, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Para el cantón de Pococí, la carrera que predomina en demanda es Gestión Logística. Le sigue de cerca Dirección de Empresas, y en tercer lugar, Inglés como Segunda Lengua.

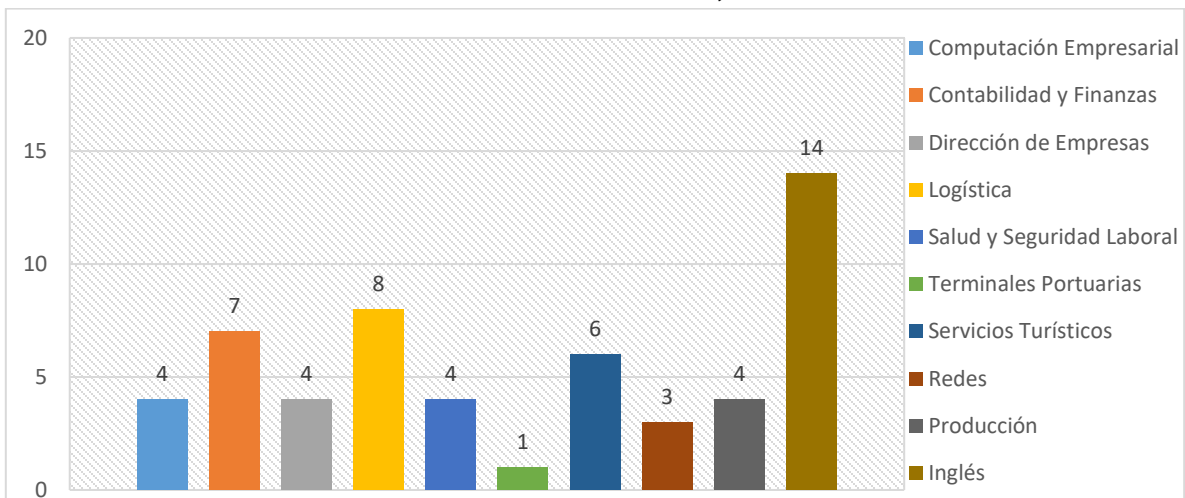
**Gráfico 22**  
**Diplomados del CUNLIMON con Mayor Demanda**  
**Cantón de Siquirres, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

Siquirres muestra una demanda más alta en la carrera de Contabilidad y Finanzas. Luego, Gestión Logística se presenta como la segunda opción, seguida por Salud y Seguridad Laboral e Inglés como Segunda Lengua.

**Gráfico 22**  
**Diplomados del CUNLIMON con Mayor Demanda**  
**Cantón de Talamanca, 2018**



**Fuente:** Formulación propia a partir de encuestas, 2018

En Talamanca, la demanda es ampliamente dominada por la carrera de Inglés como Segunda Lengua. Con menor intensidad, pero con relevancia, está Gestión Logística y Contabilidad y Finanzas.



## INFORMACIÓN NO CUANTIFICADA

Producto de las técnicas de observación y de las conversaciones que sostuvo el investigador con las organizaciones entrevistadas, se obtuvo información que no se logra cuantificar, pero que se considera relevante para futuras decisiones en la institución. A continuación, los datos:

- ✓ Casi la mitad de los encargados de empresas no conocen al CUNLIMON: por lo general desconocen su naturaleza pública y algunos desconocen que imparte diplomados. Otros, solo lo conocen por algunas carreras, ya que algún colaborador o familiar está matriculado. Es decir, la percepción que se tiene sobre la institución no es clara para toda la población.
- ✓ Los empresarios y representantes de las instituciones públicas concuerdan en que las plazas que más tienen disponibles, y que incluso han tenido dificultades para cubrir, son en puestos técnicos. Esto concuerda con lo consignado en el último Informe final sobre Educación Técnica del Estado de la Nación y CONARE “Cuarto Informe del Estado de la Educación, 2012”. Algunas de las dificultades para la contratación de estos puestos, aseguran, se deben generalmente a que muchas personas que se presentan como candidatos, no tienen un título técnico que certifique el conocimiento en las áreas necesarias para los puestos; o, por otra parte, están sobre calificados con títulos de Bachillerato o Licenciatura en esas áreas, con pretensiones salariales más altas que las ofrecidas por los puestos. Estas dificultades hacen que las tareas del puesto no se realicen satisfactoriamente, o al menos, de la manera esperada. Por tanto, las empresas requieren personal con formación técnica, según lo estipulado en el “Marco Nacional de Cualificaciones Educación y Formación Técnica Profesional”, dentro del cual se comprenden los Diplomados y los Técnicos del CUNLIMON.
- ✓ Los entrevistados coinciden en que es imperante y necesaria una bolsa de empleo que funja como un enlace sólido entre las instituciones de educación y las empresas. Afirman que esto haría mucho más fácil los procesos de reclutamiento y selección, tanto para las organizaciones como para quienes buscan opciones laborales.

- ✓ En la Caja Costarricense del Seguro Social, existen plazas que tienen como requisito “Diplomado o tercer año aprobado de una carrera a nivel universitario, afín con el puesto” (extraído del Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS, 2018. El subrayado no es del original). Sin embargo, los representantes de ésta institución aseguran que los diplomados del CUNLIMON no son reconocidos como tales, pues se trata de una institución parauniversitaria. Esto, aseguran, se ha convertido en un obstáculo para los oferentes que provienen de nuestra institución, pues no cumplen con el requisito del puesto, además que no se les toma en cuenta como experiencia profesional, a pesar de tratarse de un título de pregrado.
- ✓ Situación muy similar a la anterior, ocurre en los casos del ICE y de RECOPE.
- ✓ Las instituciones del estado aseguran tener falta de personal y recargos de funciones. Sin embargo, no se pueden gestionar plazas nuevas para las instituciones, debido principalmente al Decreto 41162-H y la Directriz 003-H emitidas por el actual Gobierno Alvarado Quesada, que limitan la creación y utilización de plazas para los entes estatales.
- ✓ Las empresas que brindan servicios logísticos coinciden en la significativa necesidad de formar personas en materia de contenedores: estructura, soldadura, refrigeración y lavado, todos referentes a contenedores fríos y secos. Aseguran que, a pesar que en la provincia no se ha hecho esfuerzos por implementar estas capacitaciones, aún se está a tiempo de hacerlo, pues la provincia se encuentra a las puertas de la apertura competitiva de los puertos, y los empresarios califican esta necesidad como urgente.
- ✓ Empresarios y encargados de empresas están de acuerdo con la opinión de que el CUNLIMON debe establecer convenios con la educación técnica del MEP, e incluso generar procesos laterales que incluyan al INA y a las Universidades.
- ✓ La gran mayoría de empresarios opinó que uno de los aspectos más importantes, y que debe implementarse en todas las aulas, es el fomento de habilidades blandas, trabajo en equipo y aplicación de valores básicos de convivencia. Pero no como un curso aparte, sino como ejes transversales implícitos en las actividades desarrolladas en las aulas. Es decir, que los docentes sean quienes impulsen estos elementos en sus propios cursos, en sus actividades cotidianas.

- ✓ Aunado a lo anterior, los representantes de las organizaciones también concuerdan en que los postulantes deben recibir asesoramiento en cómo enfrentar los procesos de reclutamiento y selección. Es decir, que se les prepare para las entrevistas de trabajo, desde el manejo de sus emociones y el autoconocimiento.
- ✓ En el cantón de Limón, el investigador logró registrar poco más de 70 empresas relacionadas con la actividad portuaria, entre agencias aduanales, almacenes fiscales, servicios logísticos, carga y descarga de mercancías y transportistas. Por tanto, los datos arrojados en relación con la carrera de Gestión Operativa de Terminales Portuarias y Gestión Logística podrían ser más favorables.
- ✓ Situación similar ocurre en Talamanca, donde se registraron cerca de 80 empresas dedicadas al turismo: hoteles, restaurantes, tours, y alquiler de vehículos y de equipo
- ✓ La gran mayoría de empresas consultadas desconocían que el CUNLIMON ofrece las carreras de Servicios Turísticos y de Producción. Incluso, algunos empresarios ofrecieron su colaboración para lo que se considere necesario, para fomentar estas carreras en la provincia.

## CONCLUSIONES

A partir de la información recopilada, tanto por la herramienta estructurada de investigación, como por la observación y por las entrevistas con los encargados de las organizaciones objeto de estudio, el investigador presenta las siguientes conclusiones, a fin de que sirvan de insumo para la toma de decisiones a la administración del Colegio Universitario de Limón.

- La realización de este estudio es producto de un conjunto de esfuerzos del investigador y, en general, de la Dirección de Planificación y Desarrollo, no solo para recolectar datos utilizando la herramienta de investigación, sino va más allá, mediante la conversación directa con los empleadores, generando valor en dos vías: las organizaciones conocen más del Colegio Universitario de Limón, y de sus servicios y aportes a la educación limonense; y el CUNLIMON obtiene datos de vital importancia para el desarrollo de sus carreras y cursos, de parte de aquellos quienes potencialmente recibirán a sus egresados.
- Para conocer la pertinencia de las carreras del CUNLIMON en las empresas y organizaciones de la provincia, la unidad de Investigación y Desarrollo preparó el presente estudio con una muestra estadísticamente definida de 144 empresas, que corresponde al 8,96% del total de empresas.
- La población de estudio comprende un 80% de empresas privadas. El restante 20% corresponde al sector público estatal.
- Debido a la variable naturaleza de las carreras que ofrece el CUNLIMON, las empresas entrevistadas fueron seleccionadas al azar, ya que así se consideró que podría abarcarse la mayor cantidad de puestos de trabajo diferentes. El estudio abarca organizaciones de los cuatro sectores económicos principales: Agro, Manufactura, Servicios, y Gestión y Distribución. La mayoría de empresas entrevistadas pertenecen al sector Servicios.
- Se realizó una clasificación por sector económico de carreras a nivel de diplomado que ofrece el CUNLIMON, y al compararlas con las empresas e instituciones, se encontró una fuerte congruencia entre los sectores económicos a los que pertenecen las organizaciones, y los diplomados.

- Si bien, la mayoría de las empresas entrevistadas conoce el Colegio Universitario de Limón, hay una parte importante de empresas que no saben con claridad qué papel desempeña la institución en el desarrollo socioeconómico de la provincia. Desconocen su naturaleza pública, o los cursos y carreras que ofrece. Algunos no reconocen a la institución como un referente de educación, o un ente influyente. En contraste, otros opinan que la institución hace un trabajo importante en la zona, y que debe dársele apoyo. Por tanto, podemos concluir que la imagen institucional no es del todo clara para los empresarios. Es tema para otra investigación conocer sobre la imagen o percepción hacia el CUNLIMON, que poseen los empresarios o funcionarios de las instituciones.
- La investigación nos demuestra que no existen muchos puestos de trabajos relacionados con la Computación Empresarial y las Redes Computacionales. Sin embargo, la demanda de estos servicios es alta. Por ello, se contratan profesionales independientes externos, para soluciones de proyectos o servicios específicos. Por tanto, ambas carreras tienen cabida en el mercado laboral, pero dirigido al emprendimiento.
- Contabilidad y Finanzas, Dirección de Empresas, Gestión Logística, Salud y Seguridad Laboral e Inglés, son las carreras con más demanda en la provincia.
- La carrera de Gestión Operativa de Terminales Portuarias tiene una demanda general baja en la provincia, pero más alta en el cantón de Limón. El método de observación permitió comprobar que existe poco más de 70 empresas relacionadas con la actividad portuaria, en ese cantón. Por tanto, los datos arrojados en relación con Terminales Portuarias y Gestión Logística podrían ser más favorables.
- De forma similar, en Talamanca se pudieron observar cerca de 80 empresas relacionadas con el turismo. Esto puede mejorar las expectativas para la carrera de Servicios Turísticos.
- No obstante, se detectó que muchas empresas no conocen sobre las carreras de Turismo y Producción. Esto debe llamar la atención acerca de las estrategias de promoción que se realiza para esos programas.
- Existe una variedad de disciplinas con importante demanda en la provincia, sobre las que el Colegio Universitario de Limón puede desarrollar carreras y cursos libres.

- Poco más de la mitad de las empresas está dispuesta a contratar, al menos, una persona durante el periodo 2018-2019.
- Como mínimo, entre 2018 y 2019, se podrían realizar 265 contrataciones nuevas. Si comparamos la muestra con el total de empresas en la provincia, podemos interpretar que esta proyección de plazas se eleva a 2 958, aproximadamente.
- Las empresas entrevistadas facilitaron información relacionada con los puestos que tienen disponibles, o que abrirán entre 2018 y 2019. Los puestos son de carácter administrativo, contable, de salud ocupacional, de habilidades eléctricas y mecánicas, operativo portuario, de agro industria, de industria alimentaria, logístico, turístico, gastronómico y operativo en general.
- Sin embargo, las empresas e instituciones aseguran haber tenido dificultades para completar puestos de trabajo, debido a la falta de candidatos con formación técnica.
- Los diplomados con más demanda en cada cantón son:
  - Guácimo: Gestión Logística.
  - Limón: Inglés como Segunda Lengua.
  - Matina: Contabilidad y Finanzas, Dirección de Empresas y Gestión Logística.
  - Pococí: Gestión Logística.
  - Siquirres: Contabilidad y Finanzas.
  - Talamanca: Inglés como Segunda Lengua.
- El mercado laboral considera necesaria una Bolsa de Empleo en la provincia.
- Manuales de puestos de al menos tres instituciones autónomas de gran calibre: ICE, RECOPE y la CCSS, no contemplan a los diplomados del CUNLIMON como diplomados universitarios, requisitos para distintos puestos en esas instituciones. los diplomados parauniversitarios no son reconocidos por estas normativas. Esta incongruencia genera una desventaja para los egresados del Colegio que deseen participar en concursos de estas instituciones.
- La intención de contratación del sector público se ve afectada por las políticas austeras del Gobierno, que limita la capacidad para contratar personal y abrir plazas nuevas.

- Existe una necesidad urgente de preparar personas en materia de mantenimiento de contenedores: estructura, soldadura, refrigeración y lavado.
- La preparación en materia de emprendimiento e innovación puede ser un elemento crucial ante los cambios en los modelos laborales y socioeconómicos de la provincia de Limón.
- El CUNLIMON debe trabajar en convenios con la educación técnica del MEP y de otros entes como el INA y la Universidades.
- La opinión de las organizaciones apunta a que las actividades de clase deben incluir ejercicios donde se estimule el trabajo en equipo y las habilidades blandas, así como la preparación para entrevistas de trabajo y pruebas de reclutamiento y selección. Todo esto, aplicado a las materias y contenidos de los cursos.