

Universidad Estatal a Distancia



Centro de Investigación y Evaluación Institucional

Vicerrectoría de Planificación



Informe Final

Requerimientos de formación profesional para
la carrera de Diplomado en
Administración de Empresas

Monserrat Espinach Rueda
Investigadora

Unidad de Investigación Institucional

Octubre, 2016

DOCUMENTO CIEI -001-2016

Sede Central, Edificio A, 5to. Nivel
Tel: 2527-2206

Contenido

Introducción.....	7
Justificación	8
Antecedentes	8
Estudios elaborados por la UNED, que aportan información	9
Características propias de la carrera de Administración de Empresas	12
Situación de los estudiantes matriculados en Diplomado de Administración de Empresas del año 2010 al 2015	12
Perfil Profesional del graduado de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas.....	15
Campo de acción del profesional de la carrera Diplomado en Administración de Empresas	15
Mercado Competidor de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas.....	17
Marco contextual.....	18
Aspectos de importancia relacionados al futuro de los graduados de todas las carreras universitarias a nivel mundial	25
Objetivos del estudio	32
Objetivo principal	32
Objetivos específicos	32
Descripción Metodológica.....	33
Método	33
Instrumentos utilizados.....	35
Fuentes de información.....	35
Resultados	36
I Objetivo propuesto:	36

Identificar la situación de los graduados de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas del año 2015.....	36
II Objetivo propuesto:	40
Identificar las competencias del profesional que requiere el mercado, según el criterio de empleadores.....	40
III Objetivo Propuesto:	42
Identificar las debilidades de los profesionales de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas	42
IV Objetivo Propuesto:	43
Determinar cuáles conocimientos técnicos son requeridos por el sector productivo nacional en el área de Diplomado en Administración de Empresas.....	43
V Objetivo Propuesto:	45
Identificar posibles requerimientos en competencias y conocimientos profesionales para el graduado de Diplomado en Administración de Empresas.....	45
Conclusiones	46
Con respecto al panorama mundial y nacional	46
Perspectiva de los graduados del año 2015 de la carrera	48
Perspectiva del mercado empleador nacional	49
Recomendaciones	50
Bibliografía	51
Anexos	55
Anexo 1 Cuestionario enviado a los graduados del 2015 de Diplomado en Administración de Empresas	55
Anexo 2. Cuestionario enviado al mercado empleador.....	58
Anexo 3 Empresas consultadas en la elaboración del estudio de mercado de Diplomado en Administración de Empresas.....	62

Índice de tablas, figuras y cuadros

Índice de Figuras

Figura 1. Cantidad de estudiantes matriculados del 2010 al 2015 en Diplomado en Administración de Empresas.....	12
Figura 2. Proceso Administrativo.....	18
Figura 3. Niveles jerárquicos de Administración de Empresas.....	19
Figura 4. Factores que determinan la contratación de un graduado universitario, desde el criterio del empleador nacional.....	30
Figura 5. Empresas consultadas por sectores productivos del país.....	35
Figura 6. Estado Civil de los graduados de Diplomado en Administración de Empresas.....	36
Figura 7. Rango de edad de los graduados de Diplomado en Administración de Empresas en el año 2015.....	37
Figura 8. Rango de edad de los graduados de Diplomado en Administración de Empresas del año 2005 al año 2015.....	38

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Distribución estudiantes matriculados en Diplomado en Administración de Empresas, según matrícula por centros universitarios.....	14
Cuadro 2. Ejes transversales de la Escuela de Ciencias de la Administración aplicados a los diferentes cursos para la el Diplomado en Administración de Empresas.....	16
Cuadro 3. Graduados de Diplomado de Universidad Técnica Nacional.....	17
Cuadro 4. Razones por las cuales no trabaja un 44.56% de los graduados del año 2015, de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas.....	39
Cuadro 5. Habilidades requeridas por el graduado de Diplomado en Administración de Empresas desde su perspectiva.....	42

Índice de Tablas

Tabla 1. Fortalezas del graduado de Diplomado en Administración de Empresas en el lapso comprendido entre el año 2010 y el año 2015, y el grado de satisfacción del empleador que les contrata.....	10
Tabla 2. Necesidades requeridas del graduado de Diplomado de Administración de Empresas del año 2010 hasta el 2015.....	11
Tabla 3. Estudiantes matriculados en Diplomado en Administración de Empresas en el Año 2015 y porcentaje que representa por centro universitario	13
Tabla 4. Comparación de competencias requeridas por el mercado Empleador para el periodo 2015-2020.....	25
Tabla 5. Población con trabajo en Costa Rica en el I semestre 2016.....	28
Tabla 6. Sectores de trabajo de los graduados de Diplomado en administración de Empresas del año 2015.....	39
Tabla 7 Principales competencias requeridas por el empleador nacional.....	41

Abreviaturas

Universidad Estatal a Distancia: UNED

Escuela de Ciencias de la Administración: ECA

Centro de Investigación y Evaluación Institucional: CIEI

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior: SINAES

Instituto de Gestión de la Calidad: IGESCA

Gran Área Metropolitana: GAM

Consejo Nacional de Rectores: CONARE

Observatorio de profesiones: OLAP

Introducción

El siguiente informe sobre Requerimientos de Formación Profesional para la carrera de Diplomado en Administración de Empresas, es importante para la Universidad Estatal a Distancia (UNED) porque genera insumos de información sobre las necesidades requeridas por el mercado empleador de los futuros profesionales.

La carrera de Diplomado en Administración de Empresas, es el tronco común para todos los énfasis que ofrece la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA), los cuáles son:

- Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas
- Administración de Empresas con énfasis en Contaduría
- Administración de Empresas con énfasis en Cooperativas y Asociativas
- Administración de Empresas con énfasis en Dirección de Empresas
- Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo
- Administración de Empresas con énfasis en Negocios Internacionales
- Administración de Empresas con énfasis en Producción
- Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos

El objetivo de la carrera a nivel de Diplomado es servir como umbral de formación básica para las Ciencias Administrativas, de manera que después los estudiantes puedan optar por los distintos énfasis según sus propias aspiraciones.

El propósito del estudio es responder la interrogante sobre ¿Cuál es la formación académica y las aptitudes requeridas por el mercado empleador de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas?

Justificación

La ECA, solicitó al Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI), mediante Oficio ECA-2016-080, un estudio sobre las necesidades actuales del mercado empleador, con la finalidad de establecer tendencias del mercado laboral, tener un insumo de información que sirva en la toma de decisiones internas para mejorar la calidad de la carrera que se ofrece al futuro graduado y cumplir con requisitos necesarios de re acreditación ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES).

Se espera, con este informe, aportar a la UNED insumos de información sobre la carrera de Diplomado en Administración de Empresas en:

- Aspectos generales, tales como las competencias y formación desde la perspectiva del graduado universitario.
- Requerimientos necesarios del graduado, desde la percepción de los gerentes del sector público y privado (empleadores), contemplando los sectores productivos y económicos más relevantes del país.
- Distinguir posibles requerimientos de competencias y conocimientos profesionales para el graduado de Diplomado en Administración de Empresas para los próximos cinco años.

Antecedentes

La UNED fue creada mediante Ley de la República # 6044, en el año 1977. (Asamblea Legislativa. Gobierno de Costa Rica, 1977). La carrera de Diplomado en Administración de Empresas, se inició en el año 1979 con el nombre de Diplomado en Administración de Empresas con énfasis en Pequeña y Mediana Empresa. En 1980 la carrera cambia de nombre a Diplomado en Administración de Empresas con énfasis en Pequeña y Mediana Empresa Industrial y Comercial. Para 1986 se abren nuevas carreras con diferentes énfasis y se le dejó el nombre actual de Diplomado en Administración de Empresas. (Escuela de Ciencias de la Administración. UNED, 2011, pp.29-31)

La carrera de Diplomado en Administración de Empresas, es requisito para cursar cualquier énfasis de las distintas carreras que ofrece la ECA en los niveles de Bachillerato y Licenciatura.

El estudiante graduado del Diplomado “*puede desarrollarse en puestos (...) de asistente en los siguientes campos: contabilidad, mercadeo, finanzas, recursos humanos, producción y como técnico en administración.*” (Universidad Estatal a Distancia, 2015). La carrera está acreditada ante SINAES, la cual es “*la institución encargada de promover el mejoramiento permanente de la calidad de la educación superior costarricense.*” (Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, 2016). Algunos de los requisitos del SINAES para mantener una carrera acreditada, es mantener los programas actualizados con la realidad del entorno.

Estudios elaborados por la UNED, que aportan información

Para el nivel de Diplomado en Administración de Empresas, existen bases de información relacionadas a las necesidades de formación del profesional de la carrera de graduados y empleadores que los contratan. La documentación es privada, suministrada por el Programa de Autoevaluación Académica (PAA), hoy día Instituto de Gestión de la Calidad (IGESCA), corresponde a graduados de la ECA del año 2010 hasta el año 2015. De una población total de 1379 graduados, contemplados en el periodo de estudio (2010-2015) de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas, contestaron 367 graduados quienes representan un 26.6% del total encuestado, también hay respuesta de 64 empleadores que contratan a los graduados consultados en ese periodo.

De la encuesta proporcionada por IGESCA, la tabla #1 presenta las fortalezas y grado de satisfacción de las personas que contratan graduados de la UNED. A pesar de que las perspectivas del graduado son altas, existe aproximadamente un 15% de los empleadores de graduados que no se sienten satisfechos con la capacidad que tienen los graduados de adaptarse a los cambios y no desarrollan las habilidades necesarias.

Tabla 1. Fortalezas del graduado de Diplomado en Administración de Empresas de la UNED del año 2010 al año 2015 y el grado de satisfacción del empleador que contrata a los graduados

Fortalezas del graduado de Diplomado de Administración de Empresas de la UNED (respuestas incluyen las que empleadores responden "muy de acuerdo" y "de acuerdo")	Porcentaje de satisfacción del empleador
Capacidad de adaptarse a los cambios que ocurren en el entorno social	85.94%
Formación profesional y habilidades le permiten adaptarse a cambios del contexto laboral	92%
Formación profesional y habilidades le permiten adaptarse a cambios que se van generando en la disciplina	87.50%
El perfil profesional- académico de salida de los graduados es congruente con el ejercicio de la profesión	92.19%
Desempeño personal del graduado	90.62%

Fuente: Elaboración propia con base a información emitida por el IGESCA, 2015

La tabla #2 indica que para todos los empleadores consultados, las necesidades más importantes de conocimiento son: desarrollo de habilidades de interacción con individuos, trabajo en equipo, uso adecuado de las herramientas de comunicación.

Tabla 2. Necesidades requeridas del graduado de Diplomado de Administración de Empresas del año 2010 hasta el 2015

Necesidades requeridas del graduado (incluyen respuestas "importantes" y "muy importantes")	Porcentaje requerido según empleador
Aplicar conocimientos operativos en áreas de contabilidad, economía, informática, administración, mercadeo y finanzas	96.80%
Aplicar conocimientos científicos básicos en matemática, estadística, investigación y ofimática en la resolución de problemas de la organización	95.31%
Desarrollar conocimientos básicos para la comprensión de la gestión del recurso humano y marco jurídico que norma dichas relaciones.	96.88%
Desarrollar habilidades de interacción con individuos, trabajo en equipo y un adecuado uso de herramientas de comunicación	100%
Desarrollar conocimiento de cultura que promueva tolerancia, derechos humanos, equidad de género, diversidad cultural y responsabilidad ambiental	90.63%

Fuente: Elaboración propia con base a información emitida por IGESCA, 2015

Se tiene información también del documento interno del CIEI sobre: Información general y laboral de las personas graduadas de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas del Año 2015. De un total de 336 graduados del año 2015, el 98.8% contestó la encuesta, lo cual constituye un insumo de gran relevancia en el siguiente estudio y es información de datos de graduados que se envía al Observatorio de Profesiones (OLAP) del Consejo Nacional de Rectores (CONARE).

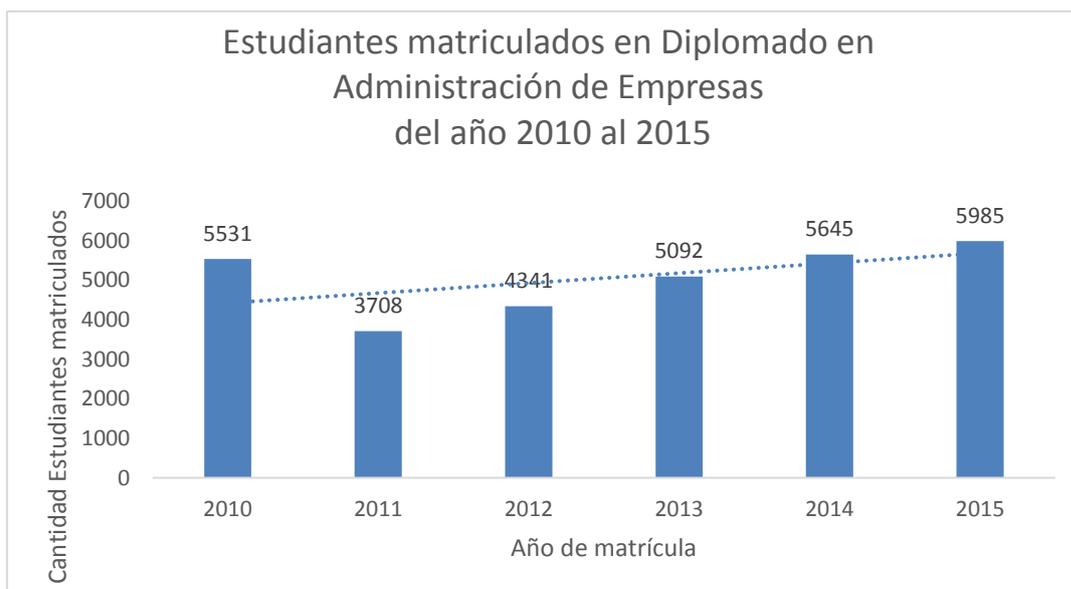
Características propias de la carrera de Administración de Empresas

La carrera de Diplomado en Administración de Empresas, brinda los conocimientos básicos que debe tener un profesional de las Ciencias Administrativas. La formación académica ofrece a los gerentes una ayuda, para tener colaboradores o asistentes en las tareas de gestión administrativa de las organizaciones. Esta formación la ofrece la UNED a todos los estudiantes del país, mediante las facilidades que ofrece la modalidad a distancia.

Situación de los estudiantes matriculados en Diplomado de Administración de Empresas del año 2010 al 2015

La cantidad de estudiantes matriculados en la UNED en el año 2015, según la Figura #1, presenta un crecimiento promedio de matrícula aproximado de 5.7% interanual constante a partir del año 2011. También se evidencia que la presencia estudiantil es mayor en el Gran Área Metropolitana (GAM), con un 69.6% de la población total matriculada para dicha carrera.

Figura 1. Cantidad de estudiantes matriculados del 2010 al 2015 en Diplomado en Administración de Empresas



Fuente: *Elaboración propia con base en información emitida por el CIEI, 2016*

De un total de 31 920 estudiantes matriculados en la UNED en el año 2015, hay 5985 estudiantes que pertenecen a la carrera de Diplomado en Administración de Empresas, por lo que la carrera en sí representa el 18.75% de la matrícula total de la Universidad en el año 2015.

La tabla #3 exhibe la cantidad total de matrícula de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas para algunos de los principales centros universitarios y lo que representa de la matrícula total de estudiantes de cada centro universitario, con respecto a los estudiantes matriculados en la carrera de estudio.

Es importante destacar el Centro Universitario de La Reforma, por el tema de inclusión social de la universidad a la sociedad nacional donde el 54.41% del total de estudiantes matriculados en dicho centro universitario son de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas.

Tabla 3 Estudiantes matriculados en Diplomado de Administración de Empresas Año 2015 y porcentaje que representa por centro universitario

Centro Universitario	Matrícula total por Centro Universitario	Estudiantes matriculados	Porcentaje
San José	7531	1846	24,51
Heredía	2604	618	23,73
Alajuela	2152	461	21,42
Desamparados	1703	525	30,83
Puriscal	732	185	25,27
Atenas	166	36	21,69
Santa Cruz	162	54	33,33
La Reforma	68	37	54,41
Puerto Jiménez	51	11	21,57

Fuente: Elaboración propia con base en información emitida por el SAE, 2016

Según el cuadro 1, la carrera de Diplomado en Administración de Empresas, tiene matrícula de estudiantes en todos los centros universitarios del país. Los centros universitarios de San José, Heredia, Desamparados, Cartago y Alajuela, representan más del 65,98% de matrículas. Fuera del GAM destacan en orden de matrículas los centros universitarios de: San Carlos, San Isidro, Puriscal, Guápiles y Liberia los cuales representan un 13.40% de las matrículas. El restante 20.62% de matrículas se distribuye en los restantes centros universitarios del país.

Cuadro 1. Distribución de matrículas en la carrera de Diplomado en Administración de Empresas por Centro Universitario

Centro Universitario	Cantidad matriculados 2015	Centro Universitario	Cantidad matriculados 2015
Acosta	45	Orotina	35
Alajuela	461	Osa	33
Alajuela Sede Interuniversitaria	3	Palmares	143
Atenas	36	Pavón	3
Buenos Aires	57	Puerto Jiménez	11
Cañas	39	Puntarenas	96
Cartago	496	Puriscal	185
Ciudad Neilly	83	Quepos	40
Desamparados	525	San Carlos	232
Estudiantes Extranjeros	12	San Isidro	214
Guápiles	98	San José	1846
Heredia	618	San Marcos	70
Jicaral	19	San Vito	36
La Cruz	14	Santa Cruz	54
La Reforma	37	Sarapiquí	38
Liberia	73	Siquirres	22
Limón	74	Talamanca	8
Limón Carreras Conjuntas	0	Tilarán	24
Monteverde	17	Turrialba	120
Nicoya	24	Upala	44

Fuente: Elaboración propia con base en información emitida por el SAE, 2016

Perfil Profesional del graduado de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas

Las siguientes son las características de perfil del graduado *según* (Universidad Estatal a Distancia, 2015)

- Aplicar los conocimientos operativos en las distintas áreas administrativas.
- Aplicar conocimientos científicos en la resolución de problemas de una organización.
- Conocimientos básicos del marco jurídico que norma las relaciones laborales y comerciales.
- Desarrollar habilidades de interacción con usuarios, trabajo en equipo y adecuado uso de herramientas de comunicación.

Campo de acción del profesional de la carrera Diplomado en Administración de Empresas

El cuadro # 2 identifica el campo de acción profesional del Diplomado en Administración de Empresas, es importante identificar los ejes transversales de formación que se utilizan en las distintas asignaturas de la carrera. Los ejes transversales del diplomado son: ambiente, derechos humanos, equidad de género, diversidad cultural, investigación, ética y emprendedurismo; éstos van dirigidos a un pensamiento crítico del entorno donde es importante la formación de competencias con la finalidad de "dar respuesta a las necesidades de una sociedad cambiante." (Fitó, Martínez y Moya, 2014, p. 6)

Cuadro 2. Ejes transversales de la Escuela de Ciencia de la Administración de Empresas, aplicados a los diferentes cursos para el Diplomado en Administración de Empresas

CURSOS	AMBIENTE	DERECHOS HUMANOS	EQUIDAD DE GÉNERO	DIVERSIDAD CULTURAL	INVESTIGACIÓN	ETICA	EMPRENDEDURISMO
Métodos de Estudio e Investigación a Distancia			X	X	X		
Administración General I	X	X	X	X	X	X	X
Contabilidad I	X	X	X	X		X	X
Matemática para Administradores I		X	X	X	X		
Administración General II	X	X	X	X	X	X	X
Contabilidad II	X	X	X	X		X	X
Economía General	X		X	X	X	X	X
Matemática para Administradores II		X	X	X	X		
Administración de Recursos Humanos			X	X		X	X
Estadística I					X	X	X
Introducción a la Computación	X	X	X	X	X		
Matemática Financiera			X	X	X	X	X
Derecho Empresarial I	X	X	X	X	X		
Estadística II					X	X	X
Finanzas I		X	X	X	X	X	X
Mercadeo Básico	X	X	X	X	X	X	X
HUMANIDADES							
Lengua y Literatura	X	X	X	X	X		
Historia de la Cultura	X	X	X	X	X		
Perspectivas Filosóficas del Hombre	X	X	X	X	X		
ESTUDIOS GENERALES							
El Ser Humano y su Entorno	X	X	X	X	X		
Fundamentos de Matemática	X	X	X	X	X		
Fundamentos de Sociología	X	X	X	X	X		
Historia de Costa Rica I	X	X	X	X	X		
Informática y Sociedad	X	X	X	X	X		

Fuente: Universidad Estatal a Distancia. Escuela de Ciencias de la Administración (2011) Rediseño Plan de Estudios de Diplomado en Administración de Empresas, p.73 [Documento interno]

Mercado Competidor de la carrera de Diplomado en Administración Empresas

Según (Consejo Nacional de Rectores, 2016) la UNED a nivel de Diplomado en Administración de Empresas no tiene competidores de parte de las universidades privadas en el mercado nacional ya que las mismas gradúan a partir de Bachillerato, esto convierte la carrera a nivel de Diplomado en una fortaleza competitiva y de alta demanda.

Con respecto a las universidades públicas, la Universidad Técnica Nacional, gradúa carreras en Diplomado en Administración con énfasis en Gestión de Recursos Humanos, Comercio Internacional, Contabilidad y Finanzas y Gestión Empresarial. En la UNED algunas de esas carreras se dan como carreras propias de algunos énfasis de Bachillerato y Licenciatura, pero tienen como requisito de ingreso, el Diplomado en Administración de Empresas.

Según el cuadro #3 el total de graduados de Diplomado de la Universidad Técnica Nacional (UTN) del año 2014, es de 264 graduaciones y las carreras llegan hasta el nivel de Bachillerato.

Cuadro 3. Graduados de Diplomado de Universidad Técnica Nacional

Diplomados otorgados	
Universidad Técnica Nacional Año 2014	
Administración énfasis en Gestión de Recursos Humanos	83
Comercio Internacional	41
Contabilidad y Finanzas	84
Gestión Empresarial	56

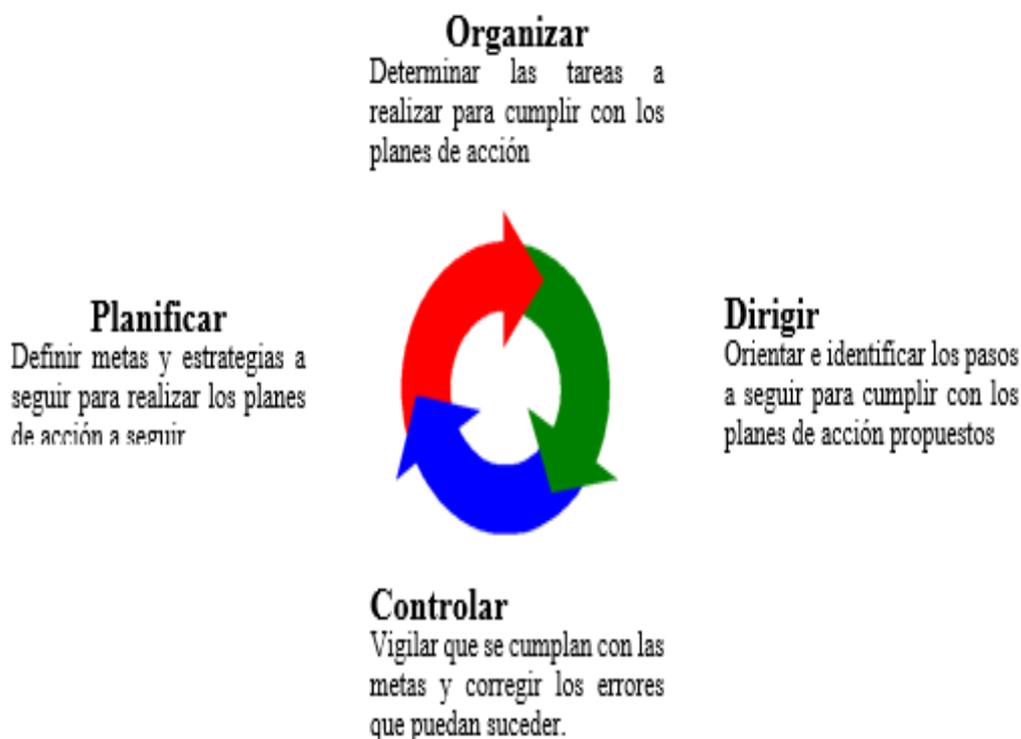
Fuente: Elaboración propia con datos de Consejo Nacional de Rectores. OPES, 2015

Marco contextual

El término de administración se enfoca en el “*proceso de conseguir que se haga las cosas con eficacia y eficiencia, a través de otras personas y junto con ellas.*” (Robbins y Decenso, 2002, pág. 6). La importancia de la administración, es que planifica, controla, organiza y dirige las directrices que conllevan el que hacer de una empresa. El administrador de empresas debe tener actitudes personales que ponga en práctica en el ambiente laboral y pueda desarrollar todas las funciones básicas para un buen funcionamiento de la organización.

La Figura #2 identifica las funciones básicas que todo administrador debe realizar. El nivel de diplomado enseña los principios básicos que debe tener un administrador de empresas en la parte operativa empresarial.

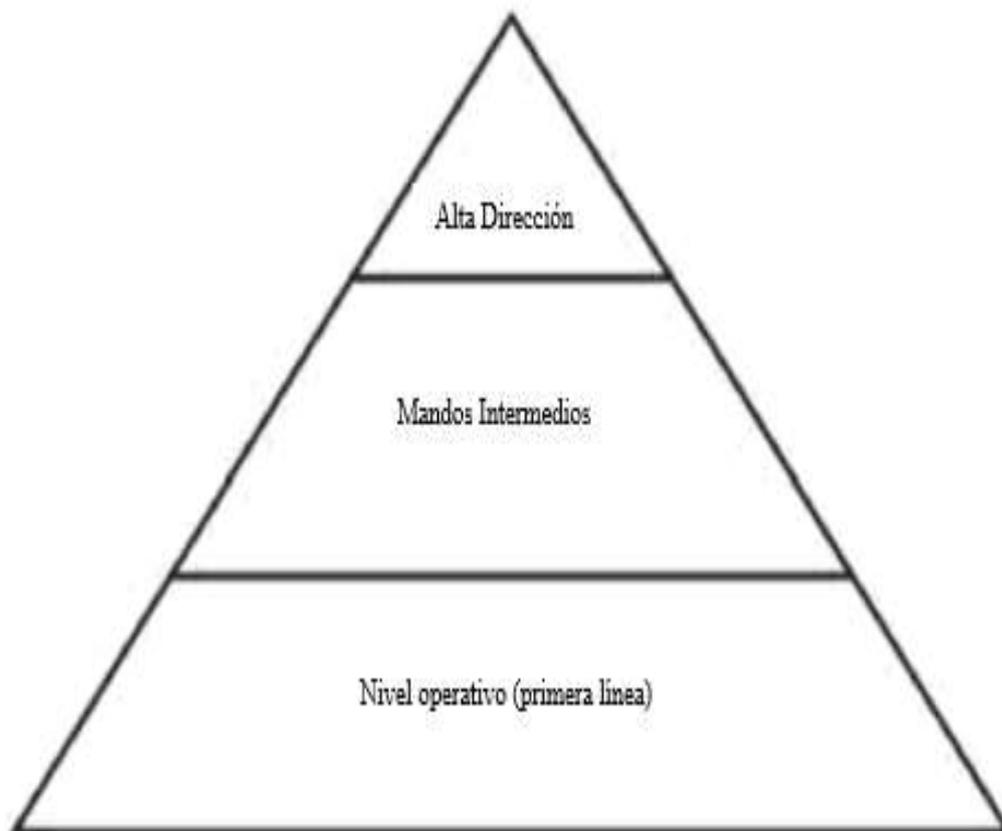
Figura 2. Proceso administrativo



Fuente: Elaboración propia con datos consultados en *Fundamentos de Administración, Robbins y De Cenzo, 2002, pp.6-7)*

En administración de empresas existen diferentes niveles de mando. La figura # 3 presenta los distintos niveles gerenciales, en donde es importante indicar que el nivel operativo corresponde a los graduados de Diplomado, los mandos medios es el conocimiento adquirido por los Bachilleres de Administración de Empresas y la alta dirección es el estudiante que logra graduarse de Licenciado. El nivel de Diplomado en Administración de Empresas facilita a los administradores la tarea de comprensión de datos de la empresa, tener facilidades para solucionar problemas prácticos dentro de la organización y habilidades de interacción con grupo de personas. (Fernández, 2012, pp.4-12)

Figura 3 Niveles jerárquicos de administración de empresas



Fuente: Fernández, E. (2002). *Administración de Empresas. Un enfoque interdisciplinario*, p. 6

Con respecto a la influencia de las universidades en la sociedad, según (Alonso, Fernández, y Nyssen, 2009, pp-27-33) la educación se ha estructurado en el tiempo a lo que requiere el mercado empleador. En las últimas décadas los modelos de aprendizaje han cambiado. En los años setenta y ochenta la industrialización caracterizada por ser un modelo de producir en serie, generaba un peso diferente en la forma de educar. Los fundamentos laborales se inclinaban a puestos estables y se condicionaban los planes de estudio universitarios a los requerimientos de las grandes compañías las cuales eran en su mayoría institucionales del estado. Eran enfoques muy propios de la economía keynesiana en donde la figura de un gobierno benefactor ofrecía a la sociedad la mayoría de los puestos de trabajo limitando el conocimiento a funciones especializadas.

Actualmente existe un cambio de enfoque más flexible replanteado a cualificar los distintos segmentos del mercado a partir de la capacidad de reorganizar las instituciones y empresas, según el avance en los sistemas de información de los sistemas de mercado abierto globalizados.

La sociedad mundial pasó de tener un Estado benefactor que suplía las necesidades del pueblo a un Estado emprendedor, donde la premisa es la multifuncionalidad de los profesionales para desarrollar distintas tareas en una misma organización. A nivel global 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.

La inteligencia artificial facilita los procesos pero hace que se requiera personal con capacidad de analizar datos complejos y que sean creativos ante los cambios constantes del medio. El potencial del capital humano va dirigido a desarrollar personas con inteligencia emocional, capacidad de desarrollar habilidades sociales como: persuasión, asertividad y enseñanza, habilidades técnicas como programación, operación, control y evaluación de distintos procesos utilizando herramientas tecnológicas. Se espera que el profesional ideal tenga el complemento de competencias personales, tecnológicas y técnicas. (World

Economic Forum, 2016)

Según (Esquetini, Becerra, Cisternas, Guinovart, Marback, Mendoza, Pereda, Sierra, Udolkin, Uribe, Valle y Vaquerano, 2013, pp.22-37) Las competencias profesionales son el conjunto de competencias instrumentales, personales, sistémicas y transversales que desarrolla el individuo a través de capacidades, destrezas y principios necesarios en el ámbito laboral.

Actualmente se hace necesario crear planes de estudio basados en modelos de aprendizaje por competencias. Crear un perfil de *“competencias parte de los principios que propone la UNESCO sobre los cuatro pilares de la Educación: aprender a conocer, aprender a hacer, a aprender a vivir juntos, aprender a ser.”* (Bolaños, Cedeño, Rodríguez y Umaña, 2015, p. 16) por lo que las competencias son conductas, aptitudes, talentos que ayudan a mejorar el desempeño laboral y son necesarias desarrollar dentro de los planes de estudio.

La tendencia mundial apunta a trabajos enfocados en el área de servicios que involucra el capital humano. Un estudio reciente realizado por el CONARE indica que existe una tendencia fuerte al cambio en la producción de bienes y servicios. En el sector servicios el factor humano es muy importante, 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) con la finalidad de cubrir las necesidades del mercado empleador.

Según (Esquetini et al 2013, pp 45-48) Las competencias son capacidades de conocimiento de saber hacer las cosas. En el campo de la administración se hace referencia a los siguientes conocimientos o capacidades a desarrollar en los profesionales que se visualizan a futuro.

- Analistas de datos: Profesionales que se encargan de la investigación de datos con la finalidad de identificar comportamientos y tendencias.

- Gestor de comunidades: Encargados de gestionar las distintas comunidades en que participa la empresa u organización.
- Prospector de negocios: Creador de nuevos modelos de negociación y oportunidades donde interactúa el mundo digital y la legislación internacional.
- Organizador y animador de eventos de ocio: Profesionales en desarrollar actividades de ocio según el gusto y preferencias de las personas.
- Eco gestor: Encargados de planificar, organizar y ejecutar proyectos medioambientales como parte del que hacer de la organización.
- Proveedor de información relevante: Experto en filtrar y exponer información pertinente a las necesidades del servicio externo.
- Organizador de la inteligencia colectiva: Encargado de sintetizar el conocimiento de la empresa para organizar de forma inteligente las funciones de la organización
- Experto en aprendizajes: Capacitador para empresas en procesos cognitivos y motivacionales empleando medios virtuales.

Con respecto a la forma de enseñar administración en las universidades, las declaraciones de Sorbona (1998) y Bolonia (1999) iniciadas en la Unión Europea, buscan una forma de estandarizar la educación, de manera que se acrediten carreras de una forma pertinente para todos los sectores del mercado empleador sin importar el país de origen universitario. (Alonso et al, 2009, pp. 51-56)

En 2008 en una conferencia de "Bolonia" se da prioridad a "*la aptitud de encontrar un trabajo en relación a las cualificaciones que uno tiene*" (Alonso et al, 2009, p.13) y todo depende de las competencias que se desarrollen en "*campos de conocimientos formales, tales como la inteligencia emocional o las habilidades gerenciales.*" (Alonso et al, 2009, p.30)

En Europa las universidades aprenden que al desarrollar y enseñar competencias a los estudiantes, los mismos tendrán la capacidad de acoplarse a cualquier entorno laboral sin importar el lugar de contratación, sea nacional o extranjero. La finalidad de que todas las carreras de la misma formación académica, enseñen lo mismo en cualquier país que se ofrece la carrera es porque la globalización actual hace necesario que los graduados universitarios tengan el mismo conocimiento en cualquier país que se les contrate. Los factores que tienen en consideración los empleadores al contratar personal son *“el campo de especialización, la personalidad y la titulación (...) conocimiento de informática, experiencia laboral durante la carrera.”* (Alonso et al, 2016, p.105)

Las nuevas visiones para la educación, están en potencializar la implementación de tecnología con la finalidad de ayudar a los estudiantes a desarrollar habilidades sociales, emocionales y cognitivas y por ende conseguir que se mejore el desempeño profesional y personal. Cuando se menciona las competencias, es importante comprender el mercado empleador, quienes requieren profesionales con habilidades necesarias que mantengan la continuidad de negocios, con alta tendencia de cambio en la implementación de tecnología en los procesos productivos de bienes y servicios.

La forma de enseñar de varias universidades ha cambiado al crear convenios entre universidades de distintos países, de manera que se potencialice la educación y que los graduados tengan las mismas competencias adquiridas en formación personal y profesional, acople a las exigencias del momento. Se requiere que las universidades ayuden a los estudiantes a tener experiencia laboral demostrada en práctica profesional, con conocimientos de idiomas, emprendedurismo, habilidades sociales, capacidad de trabajar en equipo, inteligencia emocional, liderazgo, manejo del estrés, iniciativa, responsabilidad, presencia personal, espíritu de sacrificio, disciplina, ética entre otros. (Alonso et al, 2009, pp. 122-130).

Según (Proyecto Tuning, 2013) en Latinoamérica, a través del Proyecto Tuning América Latina, se han unido varias universidades de distintos países

con la meta común de unificar el aprendizaje de manera que las carreras sean convergentes entre las universidades de América Latina y Europa. En el informe Tuning América Latina 2011-2013, en Costa Rica participan las universidades estatales excepto la Universidad Técnica Nacional en distintas carreras dentro del proyecto. La UNED tiene participación en la carrera de Informática.

El proyecto Tuning América Latina tiene identificadas competencias específicas para la carrera de Administración entre éstas están:

- 1 Desarrollar un planeamiento estratégico, táctico y operativo.
- 2 Identificar y administrar los riesgos de negocios de las organizaciones.
- 3 Identificar y optimizar los procesos de negocio de las organizaciones.
- 4 Administrar un sistema logístico integral.
- 5 Desarrollar, implementar y gestionar sistemas de control administrativo.
- 6 Identificar las interrelaciones funcionales de la organización.
- 7 Evaluar el marco jurídico aplicado a la gestión empresarial.
- 8 Elaborar, evaluar y administrar proyectos empresariales en diferentes tipos de organizaciones
- 9 Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales
- 10 Usar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones
- 11 Tomar decisiones de inversión, financiamiento y gestión de recursos financieros en la empresa
- 12 Ejercer el liderazgo para el logro y consecución de metas en la organización.
- 13 Administrar y desarrollar el talento humano en la organización.
- 14 Identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco entre la organización y el entorno social.
- 15 Mejorar e innovar los procesos administrativos.
- 16 Detectar oportunidades para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos.
- 17 Utilizar las tecnologías de información y comunicación en la gestión.
- 18 Administrar la infraestructura tecnológica de una empresa.
- 19 Formular y optimizar sistemas de información para la gestión.
- 20 Formular planes de marketing

(Tuning América Latina, 2013)

Aspectos de importancia relacionados al futuro de los graduados de todas las carreras universitarias a nivel mundial

A nivel global según (World Economic Forum, 2016, p.3) los puestos de trabajo más importantes del 2015-2020 serán

- Negocios y operaciones financieras
- Administración
- Computación y Matemática
- Arquitectura e Ingeniería
- Mercadeo
- Educación y entrenamiento

La mayoría de los puestos están relacionados con la carrera de administración de empresas, también se da importancia a que los futuros graduados tengan fortalezas en diversas competencias. Las 10 habilidades más importantes que debe tener un graduado universitario para el año 2015 y 2020, se transformarán a como la tendencia del mercado cambie hacia procesos más automatizados. La tabla #4 presenta las competencias actuales y para el próximo quinquenio en orden de jerarquía según la necesidad requerida por el mercado empleador, se rescata la importancia a la capacidad de análisis de problemas complejos que se debe desarrollar en el futuro graduado.

Tabla 4. Comparación de competencias requeridas por el mercado empleador

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

Fuente: Elaboración propia con base en información emitida por World Economic Forum, 2016. Recuperado 12-04-2016 de <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourth-industrial-revolution>

Existe una relación directa entre el desarrollo de competencias y las cualidades de carácter tecnológico, la tabla #5 indica la tendencia actual tecnológica y hacia donde se debe dirigir el conocimiento para lograr desarrollar e implementar tecnologías en el graduado.

Tabla 5 Tendencia tecnológica del futuro graduado universitario

Tendencias tecnológicas	Futuro de la educación
Dispositivos portátiles	Potenciar implementación de tecnología
Aplicaciones avanzadas de software	Desarrollar habilidades sociales, emocionales y cognoscitivas
Realidad virtual con análisis avanzado	Estar en armonía con los cambios del mundo como software de aplicación
Aprendizaje automatizado	Complemento de habilidades técnicas como programación, operación y control así como habilidades sociales como persuasión, inteligencia emocional y enseñanza

Fuente: Elaboración propia con base en información emitida por World Economic Forum, 2016. Recuperado el 13-04-2016 de <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond>

En Costa Rica, el estado no define a mediano y largo plazo las prioridades en temas de educación y sobre todo en el sector público donde *“solo un 22.6 % de la población adulta en edad productiva posee un título universitario (...) [sin embargo se requiere] más el componente tecnológico y las tecnologías de información y comunicación en los procesos productivos.”* (Estado de la Educación, 2015, p. 188)

El informe del Estado de la Educación indica que aproximadamente la mitad de las personas que estudian en universidades estatales, no termina los estudios ni se gradúa. En Costa Rica hay dos fuertes debilidades en educación superior:

- Débil oferta académica. Un rango entre 46.5% al 67.4% no termina sus estudios universitarios.
- Falta de cobertura en educación universitaria a nivel nacional.

A nivel nacional la Región Brunca tiene el mayor rezago en educación, no se conoce si hay programas de vinculación y genera *“necesidades de desarrollo local y la pertinencia de las modalidades y contenidos de las carreras que se ofrecen.”* (Estado de la Educación, 2015, p.186).

Por su parte según (Centro de Investigación y Evaluación Institucional, 2015) la mayoría de los graduados de regiones fuera del gran área metropolitana para la carrera de Diplomado en Administración de Empresas que no consiguen trabajo, indican que hay pocas fuentes de trabajo en las zonas rurales.

Con respecto a la composición laboral de Costa Rica las carreras a nivel de diplomado son las que más puestos de trabajo generan al país. Según la tabla #5, en el II trimestre de 2016 la ocupación calificada media a nivel nacional, que son los puestos que ocupan entre ellos, los graduados de Diplomado de Administración de Empresas han bajado la contratación laboral pero mantienen la tendencia de generar la mayor cantidad de puestos de trabajo.

Los sectores económicos a nivel nacional con mayor empleo de personas es el sector comercio y servicios en los niveles técnicos y la contratación más

grande proviene de empresas del sector privado. El sector privado es el que recibe la mayoría de graduados universitarios de distintos diplomados a nivel nacional, incluido el Diplomado en Administración de Empresas.

Con respecto a la situación de las mujeres que laboran, preocupa que cuando las empresas hacen recortes de personal, se presenta una mayor tendencia a despedir personal del sexo femenino y se contrata menos mujeres que hombres. En la ocupación calificada media, propios de carreras técnicas, se recortó un 6.3% de hombres y un 15.4% de mujeres, más del doble la diferencia que desfavorece a las mujeres.

Tabla 5. Población con trabajo de Costa Rica en el II trimestre 2016

Actividad Productiva	Variación		Variación	
	Hombres	interanual	Mujeres	interanual
Sector Primario	203498	-9,90%	25540	-9,40%
Sector Secundario	290225	-11,11%	65920	-7,70%
Sector comercio y servicios	738332	1,30%	628177	-10,80%
No especificado	2226	132,80%	838	-28,90%
Calificación del grupo ocupacional				
	Hombres		Mujeres	
Ocupación calificada alta	247 573	-2,8%	191 874	-1,2%
Ocupación calificada media	638 752	-6,3%	357 504	-15,4%
Ocupación no calificada	345 151	0,5%	169 482	-8%
No especificado	2 805	-15,5%	1 615	-52%
Sector Institucional				
	Hombres		Mujeres	
Público	134018	-9,2%	126705	-4,9
Privado	1100263	-3,1%	593770	-11,6

Fuente: Elaboración propia con base en información emitida de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. ECE.II Trimestre.2016. Indicadores del Mercado Laboral Costarricense, 2016. Recuperado 12-05-2016 de <http://www.inec.go.cr/publicaciones>

Según (Manpower Group, 2015) los puestos de trabajo difíciles de cubrir en Costa Rica, corresponden varios a los relacionados con la carrera de Administración de Empresas. En orden de importancia los puestos de trabajo más requeridos son:

1. Técnicos
2. Gerentes/ ejecutivos
3. Trabajadores certificados en algún oficio
4. Representantes de ventas
5. Operadores de maquinaria/producción
6. Ingenieros
7. Personal de apoyo en oficina
8. Obreros
9. Personal de contabilidad y finanzas (contadores certificados y analistas financieros)
10. Choferes

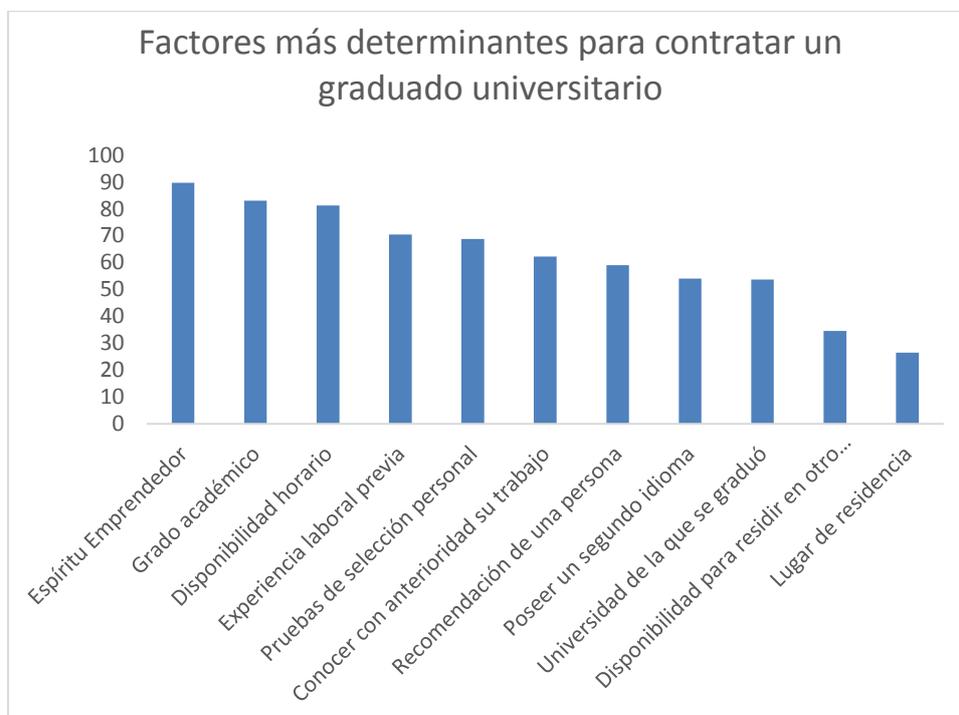
En el 2015 en Costa Rica según (Manpower Group, 2015) el 46% de los empleadores se les dificultó cubrir los vacantes de puestos requeridos y las principales debilidades que se perciben del por qué el mercado empleador no pudo contratar personal fueron:

- Candidatos no cumplen con el perfil 35%
- Falta de habilidades técnicas 34%
- Falta de experiencia 22%
- Falta de habilidades profesionales 17%

En Costa Rica los sectores en que laboran los graduados de universidades estatales son "Empresa Privada (38.6%), Instituciones autónomas o Semiautónomas (35.3%) y Gobierno Central (21.0%)." (Gutiérrez, Kikut, Rodríguez, Navarro, Picado y Azofeifa, 2016, p.30) Los factores que determinan la contratación del graduado universitario de parte del mercado empleador, se presentan en la figura # 4 en donde por orden jerárquico se indica los aspectos

que más valoran los empresarios costarricenses al momento de contratar personal que posee un título universitario

Figura 4. Factores que determinan la contratación de un graduado universitario, desde el criterio del empleador nacional



Fuente: Elaboración propia con base de datos de Consejo Nacional de Rectores. Oficina de Planificación de la Educación Superior. Observatorio Laboral de Profesionales. Empleadores 2013 de personas graduadas de universidades estatales, 2016, pp.78-79

Estudios elaborados por organizaciones internacionales que miden la competitividad de los países, indican que preocupa de Costa Rica a nivel de educación superior, la falta de inducción o entrenamiento en el mercado laboral que fortalezca el conocimiento práctico, por lo que es importante que el sistema educativo tenga socios empresariales que faciliten el aprendizaje a los estudiantes con el mundo real. (OECD, 2016, pp.89-90)

Por su parte (Costa Rican Investment Promotion Agency, 2016) indica que las empresas de servicios requieren como mínimo profesionales B2 plus en el idioma inglés, por lo que es importante que las universidades encuentren la forma

de que los graduados universitarios tengan conocimiento del idioma.

Según (Gutiérrez et al, 2006, pp.53-56) las competencias requeridas por grado de importancia para las Ciencias Económicas en donde es parte la carrera de Administración en las disciplinas de Recursos Humanos, Administración Pública, Contaduría, Finanzas, Mercadeo, Administración de Servicios de Salud, Economía y Planificación con puntaje superior a 4.5 de una escala de 1 a 5 donde 5 es el nivel máximo de importancia son:

1. Compromiso ético y honestidad (4.95 puntos)
2. Compromiso con la calidad (4.84 puntos)
3. Capacidad para trabajar en equipo (4.76 puntos)
4. Capacidad de aprender y actualizarse (4.76 puntos)
5. Capacidad para analizar datos y convertirlos en información (4.73)

El manejo de inglés en una escala de grado de importancia de 1 a 5 en donde el 5 es la calificación máxima requerida, indica ser un 3.59 de importancia, el idioma no es un tan prioritario con respecto a las anteriores competencias. El estudio también indica que las brechas más fuertes encontradas en Ciencia Económicas, con respecto a la valoración que realizan los empleadores del nivel de desempeño de los profesionales son:

- Capacidad de analizar datos y convertirlos en información
- Capacidad para trabajar y organizar el tiempo

Para reducir las brechas de competitividad es importante que las universidades gestionen la falta de desempeño profesional con acciones de capacitación.

Por su parte según (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2016, p. 278) las competencias requeridas a nivel de administración de empresas son:

- 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

Los estudios de carácter nacional e internacional asientan a que la formación en competencias es un requerimiento necesario para que el graduado a futuro compita en el mercado laboral.

Objetivos del estudio

Objetivo principal

Establecer las necesidades de formación profesional requeridas por el mercado empleador para la carrera de Diplomado en Administración de Empresas.

Objetivos específicos

- Identificar la situación de los graduados del año 2015 de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas.
- Identificar las competencias del profesional que requiere el mercado, según el criterio de empleadores.
- Identificar las debilidades de los profesionales de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas, según el criterio de empleadores.

- Determinar cuáles conocimientos técnicos son requeridos por el sector productivo nacional en el área de Diplomado en Administración de Empresas.
- Identificar posibles requerimientos en competencias y conocimientos profesionales para el graduado de Diplomado en Administración de Empresas.

Descripción Metodológica

Método

Conseguir interpretar el entorno laboral nacional para la carrera de Diplomado en Administración de Empresas, requiere tener la particularidad de observar lo que está sucediendo en el medio sin tergiversar lo que se contempla en su medio de acción. Es *“evaluar una situación (...) en un punto del tiempo.”* (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág. 154), por lo que el método utilizado es de alcance cualitativo y se desarrolla con objetividad.

El estudio relaciona los supuestos, rescata la necesidad de contar con técnicos y carreras cortas, lo que representa los fundamentos teóricos de lo que sucede en el entorno internacional y nacional, a partir de las bibliografías consultadas y documentaciones internas, se detalla las necesidades actuales requeridas por los graduados de la carrera en estudio del año 2015 limitados a los que laboran de forma renumerada y las necesidades actuales y a un plazo de 5 años para el mercado empleador nacional.

Se interpreta de forma objetiva las distintas fuentes de información, priorizando en la información suministrada por el CIEI, en documento interno de la carrera de los graduados del año 2015 de Diplomado en Administración de Empresas, en donde respondió un 98.8%. La confiabilidad de la información es muy alta. También se realiza en el año 2016 una consulta limitada a los

graduados que laboran de forma reenumerada, donde se confirma la información pertinente al estudio.

Se consulta a 30 expertos del mercado empleador nacional que involucra todos los sectores productivos del país. El anexo 1 y 2 presenta los cuestionarios aplicados en consultas personales, telefónicas y por correo electrónico a graduados y mercado empleador, herramienta utilizada en todas las consultas que se hagan a las distintas carreras de ECA.

Al mercado empleador se le llamó por teléfono, se les informó de la investigación de mercado que la universidad está realizando, posteriormente se envió cuestionario por correo electrónico institucional y en algunos casos se entrevistó de forma personal y vía telefónica sobre la información del mismo cuestionario.

La Figura #5 presenta como se descompone las consultas que se hacen al mercado empleador, se da mayor énfasis al sector servicios por la composición productiva actual del país que es el sector que más ingresos genera al país y el que más trabajo aporta al país según (Banco Central de Costa Rica, 2016)

Los sectores consultados son:

- Sector Servicios
- Sector Agropecuario
- Sector Industrial
- Sector manufacturero
- Sector Comercio

Figura 5. Empresas consultadas por sectores productivos del país



Fuente: Elaboración propia

Instrumentos utilizados

Entrevista personal, telefónica y correo electrónico enviado sobre la base de un mismo cuestionario de consulta realizado.

Fuentes de información

- Graduados de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas de la Universidad Estatal a Distancia del año 2015
- Empleadores de los sectores productivos del mercado nacional. Ver Anexo 3 el listado de empresas consultadas.

Otras fuentes de información

- Base de datos de CIEI documento interno, sobre información de los graduados del año 2015 de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas

Resultados

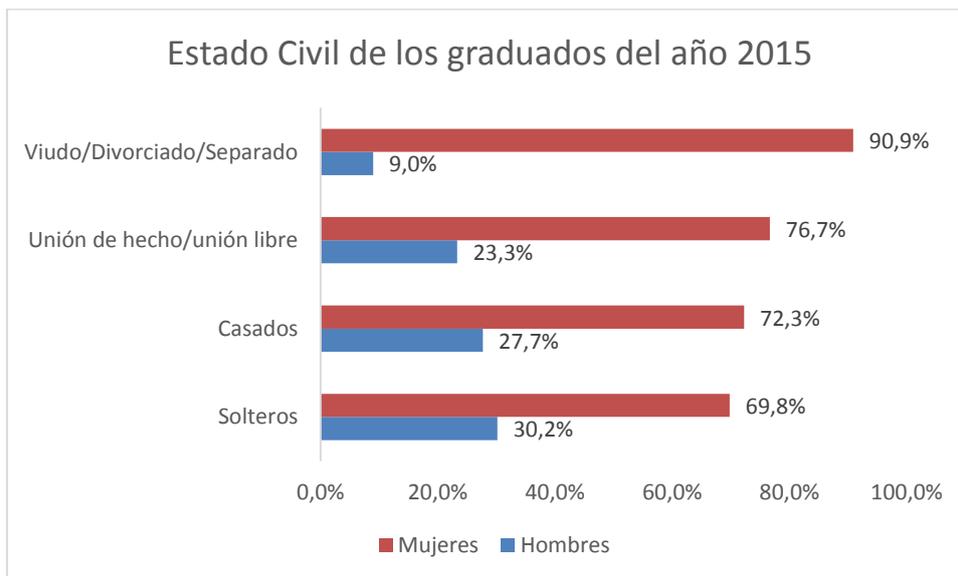
A continuación, se ofrece un análisis de resultados según cada objetivo específico propuesto.

I Objetivo propuesto:

Identificar la situación de los graduados de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas del año 2015

Según (Centro de Investigación y Evaluación Institucional ,2015) del 100% que se graduó en el año 2015, un 71.7% son mujeres. Con respecto al estado civil de los graduados de la carrera, se mantiene la relación de 70/30 a favor de las mujeres, pero en el caso del estado civil de viudo/divorciado/separado el porcentaje de mujeres aumenta a un 90.9%, sin embargo, éste estrato no representa ni el 1% de las personas graduadas de la carrera.

Figura 6. Estado Civil de los graduados de Diplomado en Administración de Empresas del año 2015

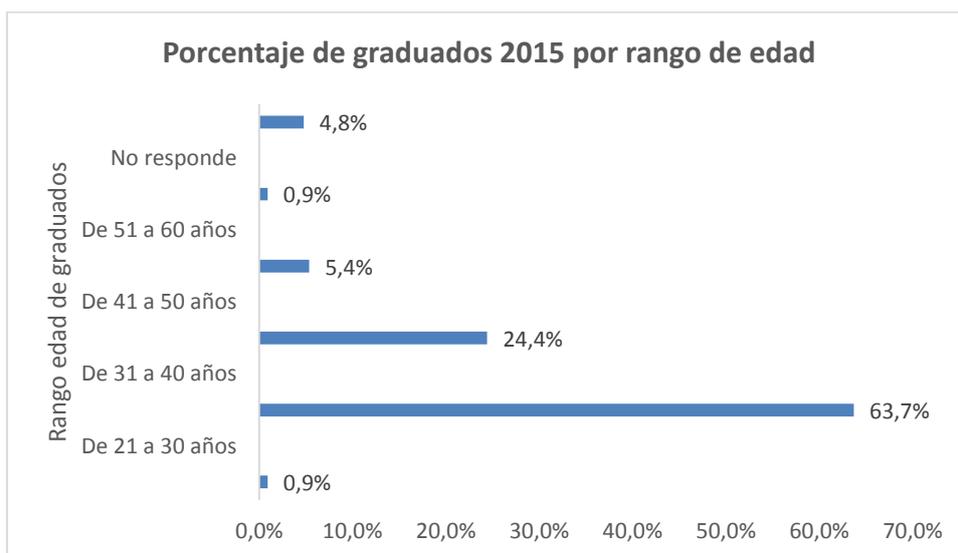


Fuente: Elaboración propia con base en información emitida por el CIEI, 2015

Para el año 2015 un 63.1% de los graduados son solteros en un rango de edad de 21 a 30 años. (*Figura #7*). Analizando los históricos de graduados de los últimos 10 años según la *Figura #8*, la UNED está diversificando su población. A partir del año 2009 el rango de edad de graduados entre los 41 y 50 años está decreciendo y la población estudiantil en rango de edad entre los 21 a 30 años desde el 2005 al 2015 se ha triplicado.

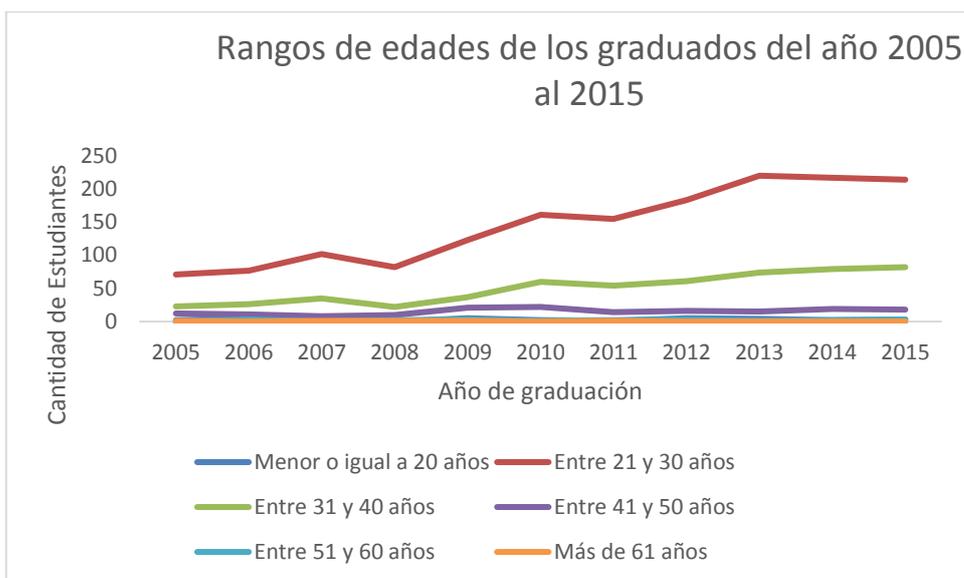
En los últimos cinco años las graduaciones de Diplomado en Administración de Empresas han crecido en 48.01%, por lo que se interpreta que la fuerza estudiantil actual de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas son estudiantes que salen de la secundaria e ingresan a la universidad; por tanto son jóvenes sin experiencia que requieren a como apuntan los estudios del entorno nacional e internacional que la universidad ofrezca práctica profesional a través de vínculos de empresas con la universidad para ayudar a suplir las necesidades del mercado empleador de que los graduados deben tener experiencia laboral a través de prácticas en campo.

Figura 7. Rango de edad de los graduados de Diplomado en Administración de Empresas Año.2015



Fuente: Elaboración propia con base en información emitida por el CIEI, 2015

Figura 8. Rango de edad de graduados del año 2005 al año 2015



Fuente: Elaboración propia con base en información emitida por el CIEI, 2015

Según estudios del CIEI en 2015, del 100% graduado hay un 44.6% de la población graduada que no labora. El cuadro #4 detalla los distintos factores que determinan el por qué no laboran los graduados y la mayoría indica que “no encuentra trabajo”.

En la consulta realizada por el CIEI en el año 2016, las razones que indican los graduados de porque “**no encuentran trabajo**” son:

- *Falta de experiencia*
- *La UNED no ofrece práctica profesional*
- *Falta de oferta laboral en zonas rurales*

Las respuestas de los graduados confirman la realidad del entorno nacional descritas por estudios realizados a nivel nacional y descritos en el marco contextual.

Cuadro 4. Razones de por qué no trabajan un 44.56% de los graduados de la UNED de Diplomado en Administración de Empresas

Razones por las que No trabajan los graduados de Diplomado en Administración de Empresas Año 2015	
No encuentra trabajo	55 36,7%
No ha empezado a buscar trabajo	19 12,7%
Por asuntos personales (cuidado de la familia, salud, otros)	24 16,0%
Continúa estudiando	44 29,3%
No desea trabajar	1 0,7%
Está pensionado	0 0,0%
Otro	3 2,0%
No responde	4 2,7%
Total por carrera	150 100,0%

Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en información emitida por el CIEI, 2015

A partir de los datos de graduados con trabajo, la tabla # 6, presenta el total de personas graduadas del Año 2015 de la UNED en Diplomado en Administración de Empresas que tiene un trabajo de forma reenumerada, donde la mayoría labora en el sector privado en empresas de servicios. El rango de salarios oscila un 37% entre los 200 mil y menos de 400 mil, el 31.2% entre 400 mil y menos de 600 mil, los demás salarios son superiores o inferiores a los anteriores.

Tabla 6. Sectores de trabajo de los graduados de Diplomado en Administración de Empresas del Año.2015

Sector laboral	Porcentaje empleos
Sector público	34.1%
Sector privado	59.5 %
Empresa propia o familiar	6.5%

Fuente: Elaboración propia con base en información emitida por el CIEI, 2015

De las personas que laboran, el 62% trabaja en algo relacionado a lo que aprendieron y la mayoría de los puestos de trabajo de los graduados son:

- Administración del área operativa
- Asistente de jefaturas
- Oficinistas
- Encargados de manufactura y ventas

II Objetivo propuesto:

Identificar las competencias del profesional que requiere el mercado, según el criterio de empleadores

Los datos de la consulta de empleadores realizada por el Centro de Investigación y Evaluación Institucional en 2016, indica que el 80% de los empleadores a nivel de Diplomado, no es de importancia el tema de inglés, pero su conocimiento técnico es de importancia.

La tabla #7 indica en orden jerárquico el tipo de competencias (instrumentales, personales, sistémicas y transversales) requeridas por el mercado empleador. De las competencias profesionales más importantes que se requieren para los graduados están, el compromiso ético, capacidad de trabajar en equipo. La escala de calificación es de 1 a 5 en donde 5 es la máxima necesidad requerida por el mercado empleador.

Tabla 7 Principales competencias requeridas por el mercado empleador nacional

Competencias	Escala 1-5
Competencias instrumentales	
Comunicación oral y escrita	3,8
Capacidad de gestión de la información	3,8
Capacidad de análisis y síntesis	3,7
Conocimiento de otro idioma como el inglés	3,6
Competencias personales	
Compromiso ético	4,9
Trabajo en equipo	4,5
Habilidades en relaciones interpersonales	4,3
Habilidad de trabajar en entornos de presión	4,1
Competencias sistémicas	
Motivación por la calidad	4,3
Sensibilidad por temas medioambientales	4,2
Iniciativa y espíritu emprendedor	4,1
Creatividad	4
Competencias transversales	
Habilidad búsqueda de información e investigación	3,9
Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica	3,8
Habilidad de transmisión de conocimientos	2,9
Diseños y gestión de proyectos	2,6

Fuente: Elaboración propia

De la consulta realizada en el año 2016 a los graduados, el cuadro #5 recopila las perspectivas de los graduados en la temática de competencias, donde preocupa la brecha que hay entre lo que requiere el mercado empleador y lo que cree el graduado universitario que debe tener de formación profesional en la temática de habilidades desarrolladas.

Más del 90% de los empleadores consultados requieren que los graduados desarrollen competencias, pero solo aproximadamente la mitad de los graduados

ven necesario tener esas habilidades desarrolladas para laborar.

Cuadro 5. Habilidades requeridas por el graduado de Diplomado en Administración de Empresas desde la perspectiva del graduado

Habilidades requeridas por el graduado en Diplomado en Administración de Empresas	Si es necesario
Liderazgo	53,30%
Trabajo en equipo	60%
Tolerancia a la frustración	53,30%
Iniciativa	46,70%
Creatividad	46,70%
Confianza en sí mismo	40%
Capacidad de comunicación	66,70%
Honestidad	66,70%
Compromiso y dedicación	66,70%
Gusto por los desafíos	33,30%

Fuente: *Elaboración propia*

La actitud de los graduados a nivel de Diplomado de no sentir tan necesario el desarrollar habilidades, confirma lo que indica el entorno nacional de que existe una brecha entre lo que requiere el mercado empleador y lo que piensa los estudiantes que pueden ofrecer al mismo.

III Objetivo Propuesto

Identificar las debilidades de los profesionales de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas

Según la consulta realizada en el año 2016 al mercado empleador nacional, se determina que el 90% de los empleadores indican que una de las debilidades más fuertes del graduado es la falta de capacidad de analizar datos y convertirlos en información e indican que es parte de la falta de prácticas profesionales o pasantías en empresas.

No hay creatividad, poca tolerancia al cambio, "el graduado universitario no analiza información, no tiene capacidad de poner en práctica el conocimiento

aprendido, son muy teóricos y poco prácticos. " (Barrantes W., comunicación personal, 19 agosto 2016)

Más del 70% de los empleadores consultados, requieren un graduado con formación en organizaciones descentralizadas en administración plana, donde no hay tantos niveles jerárquicos. También les preocupa la falta de toma de decisiones rápida ante entornos de cambio constante.

Las debilidades más preocupantes para el sector empresarial de la carrera de Diplomado en orden jerárquico son:

1. Capacidad de analizar datos y convertirlos en información
2. Falta de prácticas profesionales o pasantías en empresas.
3. Falta de conocimiento de la administración pública la relación normativa que debe existir en las relaciones: empresa privada-pública
4. Habilidades como: emprendedurismo, gestión del talento humano, comunicación asertiva, comunicación oral y escrita, análisis de datos y síntesis
5. Administración de proyectos
6. Comercio internacional, aduanas, exportaciones, importaciones
7. Uso de tecnología informática y ofimática

IV Objetivo Propuesto

Determinar cuáles conocimientos técnicos son requeridos por el sector productivo nacional en el área de Diplomado en Administración de Empresas

De la consulta realizada por el CIEI en el año 2016, el 100% de los empleadores consultados, indican que a nivel de diplomado es muy importante tener conocimiento contable y financiero como principal elemento técnico distintivo del Diplomado. Hay un 40% que indica que se requiere además, conocimiento en temas de normativas vigentes como: Normas Internacionales de Información Financiera, Normas Internacionales de Contabilidad, Legislación Fiscal y Comercial, temáticas sobre el Reglamento sobre la renta que incluya aplicación de

la tabla de depreciación, normativas aplicables a la administración pública de la relación que hay entre empresas públicas y privadas.

Con respecto a los conocimientos de tecnologías de información, el 100% indica que el graduado debe manejar la ofimática. Hay un 16% de los encuestados del mercado empleador nacional que indican que hay una fuerte tendencia de que los graduados desde nivel de diplomado conozcan sobre altas tecnologías como tablas dinámicas, herramientas de aplicación técnica que involucre modelos matemáticos, excel avanzado.

Todos los empleadores ven necesario que exista un dominio de computadoras, tabletas, dispositivos de comunicación web pero un 11% indica que es muy necesario que aprendan econometría, mercadeo electrónico, management, optimización de costos y el "revenue" en turismo. Un 27% indica que es importante que desde el nivel de Diplomado el graduado tenga la capacidad de interpretar estados financieros y que conozca software para elaborar informes financieros, contables y proyección de presupuestos.

Más del 68% de los empleadores consultados, opinan que la universidad debe brindar oportunidades de actualización profesional por medio de cursos, talleres, conferencias u otros medios a los graduados. El 46% indica que hay debilidad en el graduado en temas de logística nacional e internacional, gestión de operaciones y administración de capital de trabajo.

Entre los temas de actualización más importantes están por orden de jerarquía de importancia:

1. Contabilidad
2. Finanzas
3. Recursos humanos
4. Mercadeo
5. En igual grado de importancia temas como:
Investigación, idiomas, logística, liderazgo, impuestos

Los estudios del entorno nacional e internacional apuntan a que las universidades deben brindar prácticas en el campo, capacitaciones y actualizaciones a los graduados y es de las principales debilidades que menciona el mercado empleador.

V Objetivo Propuesto

Identificar posibles requerimientos en competencias y conocimientos profesionales para el graduado de Diplomado en Administración de Empresas

El perfil de graduado debe adecuarse a una nueva modalidad para apoyar la tendencia hacia las empresas de servicios que hay en Costa Rica por el “*back office, entendido como los servicios que realizan las empresas para gestionar la propia empresa y que no tienen contacto directo con el cliente como lo son labores informáticas, recursos humanos, contabilidad y finanzas*” (Soto, M. Comunicación personal, 18 febrero 2016)

Por tal razón los conocimientos y habilidades requeridos según lo que indica la mayoría de los expertos del mercado empleador nacional consultados son:

Capacidades técnicas:

- Conocimientos operativos de contabilidad, economía, informática, administración, mercadeo y finanzas donde la mayor importancia se da a la interpretación y análisis de situación.
- Desarrollar conocimientos básicos para la comprensión del recurso humano
- Administración Pública con un conocimiento en los marcos jurídicos que norma las relaciones empresa privada-pública.
- Conocimientos de logística nacional e internacional, conocer el proceso operacional de la empresa y la ruta que involucra llegar hasta el cliente

final. Muchas empresas en Costa Rica son de índole internacional y se requiere incorporar el mercadeo digital, conocimientos de back office en el área de servicios, gestión de calidad, ambiental y gestión de riesgo operacional en actividades de servicios.

- Administración descentralizada y gestión de proyectos donde impera una tendencia a trabajar en cambios de entorno, por lo que se requiere un trabajador con iniciativa en toma de decisiones rápida, que sea multifuncional que conozca todos los procedimientos que envuelve a la empresa, que tenga tolerancia al cambio y a la frustración, con un gusto por los desafíos.
- Conocimientos científicos básicos en matemáticas, estadística, econometría, investigación y ofimática en la resolución de problemas de la organización

Habilidades requeridas:

- Ética profesional
- Solución de problemas complejos
- Análisis de información y síntesis de información
- Trabajo en equipo
- Emprendedurismo
- Capacidad de comunicación oral y escrita
- Confianza en sí mismo
- Asertividad
- Honestidad
- Liderazgo
- Iniciativa
- Creatividad

Conclusiones

Con respecto al panorama mundial y nacional

El sector servicios a nivel mundial es el responsable del auge económico actual y seguirá creciendo impulsado por los cambios tecnológicos. Organismos internacionales indican que estamos en la Cuarta Revolución Industrial impulsados por aprendizajes basados en competencias en donde se debe enseñar incorporando el complemento tecnológico como los simuladores

virtuales con la finalidad de adquirir competencias tecnológicas, personales y técnicas.

A nivel global el auge del sector servicios va dirigido al conocimiento del back office y todo lo que involucra la administración de datos. Es importante la formación académica por competencias, conocer de logística nacional e internacional, gestión de calidad, ambiental y de riesgo en la formación académica, por la necesidad de las empresas de servicios de ser eficientes y mejorar los tiempos de respuesta de todas las operaciones que manejan a nivel internacional.

Países de Europa y varios de Latinoamérica a través del Proyecto Tuning enseñan con planes de estudio basados en metodología por competencias. La UNED participa del Proyecto Tuning únicamente con la carrera de Informática.

A nivel nacional las estadísticas de empleo indican que en Costa Rica cuando hay que recortar personal, despiden más del doble de mujeres que hombres, también son más los hombres que contratan que las mujeres, esto se da en los niveles técnicos de contratación.

El 71.4% de graduaciones del año 2015 de la carrera de Diplomado en Administración de Empresas de la UNED son mujeres jóvenes y esto puede desfavorecer la inclusión laboral de los graduados universitarios a la sociedad.

Las universidades estatales tienen dos fuertes debilidades que son débil oferta académica en donde un rango del 46.5% al 67.4% no termina los estudios universitarios y falta de cobertura en educación a nivel nacional donde la Región Brunca es la más desfavorecida.

Existe un panorama de incertidumbre laboral donde los graduados que salen al mercado empleador no cumplen con el perfil adecuado, falta habilidades técnicas y profesionales, falta experiencia y falta de práctica en campo.

Organismos nacionales e internacionales instan que la calidad de educación de las universidades de Costa Rica debe mejorarse en los aspectos anteriores.

Perspectiva de los graduados del año 2015 de la carrera

La población estudiantil de la UNED ha cambiado a una población joven que sale de secundaria e ingresa a la universidad. La mayoría de las graduaciones de la UNED de Diplomado en Administración de empresas son mujeres jóvenes solteras con edades entre 20-30 años (+60%).

La mayoría de los graduados laboran y se sienten satisfechos por la carrera. Los puestos de trabajo que ocupan los graduados son del sector privado (59.5%) del área de servicios en puestos operativos como asistentes administrativos y oficinistas. En el sector público labora el 34.1% de los graduados con trabajo y un 6.5% lo hace en empresa propia o familiar.

De los graduados hay un 44.56% que no labora y las razones son:

- La mayoría no consigue trabajo porque las empresas solicitan experiencia y no la tienen, por lo que requieren que la UNED les facilite prácticas profesionales con las empresas.
- La mayoría de graduados de zonas rurales indican que no hay oferta laboral en esos lugares.
- La importancia que dan los graduados a la capacidad de desarrollar habilidades son muy bajas con respecto a la necesidad que requiere el mercado empleador.

Perspectiva de los empleadores

Las necesidades del mercado empleador son muy altas y sobrepasan en algunos aspectos técnicos para poner en práctica el graduado, las capacidades de formación de un Diplomado. El mercado empleador a nivel nacional requiere para la carrera de Diplomado en Administración de Empresas:

- Técnicos a nivel medio que puedan incorporarse al mercado laboral en tiempo corto.
- Graduados con iniciativa y espíritu emprendedor, tolerancia a laborar en ambientes cambiantes y bajo presión.
- Compromiso ético, honesto, calidad de servicio y sensibilidad por temas medioambientales.
- Capacidad de comunicación oral y escrita, comunicación asertiva
- Capacidad para trabajar en equipo, de aprender y actualizarse y poder organizar el tiempo.
- El idioma inglés no es requerido a nivel de Diplomado, pero su conocimiento técnico es necesario.
- Habilidad de búsqueda de información e investigación.
- Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica.

Con respecto a conocimiento adquirido y ejercicio profesional laboral para poner en práctica se requiere

- Prácticas profesionales o pasantías en empresas.
- Normativas y procedimientos a la Administración Pública aplicados a las relaciones de gestión entre empresas públicas-privadas.
- Gestión de recursos humanos y legislación pertinente.
- Logística nacional e internacional.
- Tecnología informática (uso de todas las herramientas ofimáticas)
- Mercadeo digital (utilizar herramientas tecnológicas para comercializar).

- Conocimientos operativos (contabilidad, finanzas, recursos humanos, mercadeo) se debe dar mayor importancia al análisis de situación e interpretación de información.
- Conocimientos científicos básicos en matemática, estadística, econometría, investigación y ofimática en la resolución de problemas de la organización.
- Enseñar gestión de proyectos donde los estudiantes deben aprender a evaluar en condiciones de administración descentralizada.

Lo que requiere el mercado empleador es muy bien definido por el Director de Manpower Group Solutions Latam en donde indica:

“La tecnología hace que tengamos que evolucionar a mayor velocidad(...)Las universidades tienen que ajustar sus planes de estudio o agregar cursos extracurriculares para que los estudiantes puedan salir preparados con las habilidades que necesitan las empresas(...) La principal debilidad que tiene cualquier egresado es que sea muy técnico pero poco práctico. Esto se reduce con prácticas en el campo” (Díaz F. Comunicación personal, 18 julio 2016)

Recomendaciones

- Adecuar los diseños curriculares, a un enfoque por competencias de tipo: instrumentales, personales, sistémicas y transversales en el aprendizaje continuo de las asignaturas.
- El aprendizaje teórico debe ser enfocado a la resolución de casos prácticos donde se haga un abordaje a la solución de casos complejos y exista un primer conocimiento básico que enseñe a los diplomados a comprender el análisis de datos, síntesis de información e interpretación.
- Se requiere graduados que investiguen y crear nuevo conocimiento para resolver los problemas complejos.

- Se debe buscar un cambio de interacción con el estudiante y el mercado empleador a partir de convenios de universidad-empresa para mejorar la práctica en campo que requiere el graduado.

- Asegurar en la práctica el dominio de ofimática, sistemas integrados de comunicación. La plataforma hay que potencializarla para poder cubrir las necesidades de toda la población estudiantil, incluir ejercicios prácticos resueltos, hacer tutorías grabadas con anterioridad enfocadas a resolver ejercicios prácticos para cubrir las necesidades de formación práctica solicitados por el mercado empleador.

- Por la modalidad a distancia es importante la inclusión de simuladores de negocios virtuales, para solucionar el tema de práctica empresarial. Es necesario que los laboratorios de cómputo se instalen en los centros universitarios de San José, Heredia, Desamparados, Cartago y Alajuela, éstos representan más del 65% de matrículas de la carrera a nivel de Diplomado y son lugares claves para instalar laboratorios virtuales computacionales.

Fuera del GAM destacan en orden de importancia por cantidad de matrículas reportadas los Centros Universitarios de:

1. San Carlos
2. San Isidro
3. Puriscal
4. Guápiles
5. Liberia

Los mismos representan un 13.40% de matrículas actuales de estudiantes.

Bibliografía

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2016). Libro Blanco. Título de Grado en Economía y en Empresa. Recuperado 19-05-2016 de: 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

Asamblea Legislativa. Gobierno de Costa Rica. (1977). Ley de Creación de la Universidad Estatal a Distancia, p.1. Recuperado el 03-02-2016 de http://www.uned.ac.cr/academica/images/Normativa/Ley_de_creacion.pdf

Banco Central de Costa Rica. (2016). *Cambio de Año Base*. Recuperado 06-05-16 de: http://www.bccr.fi.cr/noticias/historico/2016/calculo_cuentas_nacionales.html

Bolaños, C., Cedeño, M., Rodríguez, U. y 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[Documento interno]

Centro de Investigación y Evaluación Institucional (2015). Estadística sobre población estudiantil. Recuperado el 18-04-2016 de <http://www.uned.ac.cr/viplan/ciei/estadisticas/estadisticas-sobre-la-poblacion-estudiantil>

Centro de Investigación y Evaluación Institucional (2015). Información general y laboral de las personas graduadas. Universidad Estatal a Distancia [documento interno]

Consejo Nacional de Rectores. (2016). Graduados de universidades privadas. San José, Costa Rica. [Documento interno]

Consejo Nacional de Rectores (2016). Empleadores 2013 de personas graduadas de universidades estatales. [Documento interno]

Costa Rican Investment Promotion Agency, 2016. Demanda de Recurso Humano. Empresas de Inversión Extranjera Directa 2016. [Documento interno]

El Estado de la Educación (2015). Recuperado el 20-04-2016 de <http://www.estadonacion.or.cr/educacion2015/assets/cap-4-ee-2015.pdf>

Escuela de Ciencias de la Administración. UNED. (2011) Plan de Estudios del Diplomado en Administración de Empresas (Rediseño). pp. 29-31 [documento interno]

Esquetini, C., Becerra, M., Cisternas, B., Guinovart, B., Marback, G., Mendoza, C., Pereda, G., Sierra, M., Udolkin, S., Uribe, R., Valle, B. y Vaquerano, A. (2013). Tuning América Latina. Educación Superior en América Latina: reflexiones y perspectivas en Administración. España: Universidad de Deusto

Fernández, E. (2010). Administración de Empresas. Un enfoque interdisciplinario. Madrid: Paraninfo.

Fitó M., Martínez, M. y Moya, S. (2014). El perfil competencial de los graduados de Administración y Dirección de Empresas en línea: una visión desde el mercado de trabajo. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, pp. 15-23. Recuperado el 20-10-16 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5583555>

Gutiérrez, I., Kikut L., Rodríguez, N., Navarro, G., Picado, C. Azofeifa, C. Consejo Nacional de Rectores (2016). Empleadores 2013 de personas graduadas de universidades estatales. OPES No XX-2016. Recuperado el 28-10-16 de <https://www.conare.ac.cr/servicios/category/33-observatorio-de-profesiones>

Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

El Estado de la Educación (2015). Recuperado el 20-04-2016 de
<http://www.estadonacion.or.cr/educacion2015/assets/cap-4-ee-2015.pdf>

Manpower Group. Encuesta de Escasez de talento, 2015 [documento interno]

OECD (2016). OECD Economic Surveys: Costa Rica 2016: Economic Assessment. Recuperado 18-05-2016 de: http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/economics/oecd-economic-surveys-costa-rica-2016_eco_surveys-cri-2016-en#page1

Proyecto Tuning (/2008). Recuperado el 03-05-2016 de
<http://tuning.unideusto.org/tuningal/>

Robbins, S., y De Cenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.

SINAES. ¿Qué es SINAES? Recuperado el 06-04-2016 de
http://www.sinaes.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=20&Itemid=101

Tuning América Latina (2013). Recuperado el 03-05-2016 de
<http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=content&task=view&id=230&Itemid=259>

Universidad Estatal a Distancia (2015). Diplomado en Administración de Empresas. Recuperado el 03-04-2016 de
<http://www.uned.ac.cr/eca/carreras/ae/opciones-laborales>

Universidad Estatal a Distancia (2015). Diplomado en Administración de Empresas. Recuperado el 03-04-2016 de Obtenido de
<http://www.uned.ac.cr/eca/carreras/ae/perfil-profesional>

World Economic Forum. Committed to Improving the State of the world (2016). Executive Summary. The Future of Jobs: Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution, pp 2-6. Recuperado el 13-04-2016 de: http://www3.weforum.org/docs/WEF_FOJ_Executive_Summary_Jobs.pdf

World Economic Forum. The 10 skills you need to thrive in the Fourth Industrial Revolution. (2016). Recuperado 12-04-2016 de:

<https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourth-industrial-revolution>

World Economic Forum. (2016). Committed to Improving the State of the world (2016). Industry Agenda New Vision for Education: Fostering Social and Emotional Learning through Technology, pp.11-15. Recuperado el 12-04-2016 de <https://www.weforum.org/reports/new-vision-for-education-fostering-social-and-emotional-learning-through-technology/>

World Economic Forum. (2016) Fourth Industrial Revolution. The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond. Recuperado el 13-04-2016 de <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond>

Anexos

Anexo 1 Cuestionario enviado a los graduados del 2015 de Diplomado en Administración de Empresas

1. ¿Cuál fue el último título obtenido en la UNED?

Diplomado

Bachillerato

Licenciatura

2. En qué año se graduó:

3. ¿A cuál énfasis de la carrera Administración de Empresas pertenece?

Banca y Finanzas

Contaduría

Cooperativas y Asociativas

Dirección de Empresas

Mercadeo

Negocios Internacionales

Producción

4. ¿Se encuentra usted trabajando actualmente?

Sí

No *

Otro:

- Si marca no

Por favor indique las razones el por qué no está trabajando

Considera usted que las razones de no tener trabajo están relacionadas con la preparación que recibió en la UNED. Por favor comente.

Si marca que sí labora:

5. Marque con una x en cuál sector de la economía se encuentra laborando

Sector industrial

Sector manufacturero

Sector Agropecuario

Sector Comercio

Sector Turismo

Sector Servicios

Otro:

6. ¿En cuál empresa labora? _____

7. Por favor indique su puesto de trabajo _____

8. ¿Cuáles son las fortalezas que tiene usted como graduado de la UNED dentro de su ambiente laboral?

9. ¿Cuáles son las debilidades que tiene usted como graduado de la UNED, dentro del ambiente laboral?

10. Como considera su formación tecnológica en la UNED

Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy malo

11. Podría indicarnos como mejorar la formación tecnológica

12. ¿Cómo considera su formación académica práctica en la UNED?

Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy malo

13. Podría indicarnos como mejorar la formación académica - práctica

14. Califique como fue la enseñanza de la UNED con las siguientes habilidades:

Habilidades	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Liderazgo					
Trabajo en equipo					
Tolerancia a la frustración					
Iniciativa					
Creatividad					
Confianza en sí mismo					
Capacidad de comunicación					
Honestidad					

Compromiso y dedicación					
Gusto por los desafíos					

15. En su puesto laboral cuáles son las habilidades que considera necesarias (respuesta múltiple)

16. Por favor comente cómo puede mejorar la UNED en la formación de habilidades.

17. Domina usted un segundo idioma

Si* No

18. *Cuáles: Respuesta múltiple (Solo si responde sí)

Inglés, alemán, portugués, mandarín, francés, otro

19. ¿Cuál o cuáles idiomas requiere dominar en su trabajo?

Anexo 2. Cuestionario enviado al mercado empleador nacional

1. Marque con una (x) en cuál sector de la economía usted trabaja

Sector Industrial	Sector manufacturero	Sector Agropecuario	Sector Comercio	Sector Turismo	Sector Servicio	Otro (especifique)

2. Complete el siguiente cuadro informativo

Nombre:	
Empresa donde trabaja	Puesto que ocupa

3. Dentro del área de administración marque con una (x) su énfasis en el área que se desempeña laboralmente:

4. Por favor solo marcar un ítem que será en el que desarrollará las siguientes preguntas y es en el que más horas laborales dedica a su organización:

Carrera: Administración de Empresas	Marcar con (x)
--	-----------------------

Énfasis en Recursos Humanos	
Énfasis en Banca y Finanzas	
Énfasis en Contaduría	
Énfasis en Mercadeo	
Énfasis en Recursos Humanos	
Énfasis en Producción	
Énfasis en Dirección Empresas	

- 5. Califique cuáles competencias considera que debe tener un graduado del énfasis que marcó anteriormente, en los distintos grados académicos de las siguientes listas que se detallan:**

Calificar en escala de 1 hasta 5

1: Muy bajo conocimiento, no es necesario en la empresa

5: Máximo conocimiento, extremadamente necesario en la empresa

Competencias Instrumentales	Diplomado	Bachillerato	Licenciatura
Capacidad de análisis y síntesis			
Capacidad de organización y planificación			
Comunicación oral y escrita			
Conocimiento de otro idioma como el inglés			
Conocimiento de informática			
Capacidad de gestión de la información			
Resolución de problemas			
Toma de decisiones			

Competencias personales	Diplomado	Bachillerato	Licenciatura
Trabajo en equipo			
Trabajo en un contexto internacional			
Habilidades en relaciones interpersonales			
Capacidad de trabajar en entornos diversos y multicultural			
Razonamiento crítico			
Compromiso ético			
Trabajar en entornos de presión			

Calificar en escala de 1 hasta 5

1: Muy bajo conocimiento, no es necesario en la empresa

5: Máximo conocimiento, extremadamente necesario en la empresa

Competencias sistémicas	Diplomado	Bachillerato	Licenciatura
Aprendizaje autónomo			
Adaptación a nuevas situaciones			
Creatividad			
Liderazgo			
Conocimiento de otras culturas y costumbres			
Iniciativa y espíritu emprendedor			
Motivación por la calidad			
Sensibilidad por temas medioambientales			

Competencias para la aplicación práctica	Diplomado	Bachillerato	Licenciatura
Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica			

Habilidad búsqueda de información e investigación			
Diseños y gestión de proyectos			
Habilidad de transmisión de conocimientos			

6. Cite qué habilidades tecnológicas debe tener en los próximos 5 años un graduado de la carrera de los siguientes grados:

Diplomado:

Bachillerato:

Licenciatura:

7. Cuáles son los conocimientos académicos, más relevantes que debe tener un graduado de la carrera en los próximos 5 años a nivel de:

Diplomado:

Bachillerato:

Licenciatura:

8. Cuáles son las debilidades que percibe del graduado de la carrera a nivel de:

Diplomado:

Bachillerato:

Licenciatura:

Anexo 3 Empresas consultadas en la elaboración del estudio de mercado de Diplomado en Administración de Empresas

Empresa consultada	Sector
Tecnología Interactiva S.A.	Comercio
Inversiones Farmacéuticas Santa Lucía S.A.	Comercio
Agencia para el Desarrollo Sostenible de la zona económica especial de la Región Pacífico Central	Agrícola
Cámara de Emprendedores de Orotina	Agrícola
Florida Bebidas S.A.	Manufacturero
Cámara Costarricense de Industria Alimentaria	Manufacturero
Cámara de Industrias	Manufacturero
COPRE S.A.	Industrial
Calox de Costa Rica	Industrial
Molinos de Costa Rica	Industrial
DEMASA	Industrial
Grupo Mutual	Servicios
Credix	Servicios

M H Electromecánica	Servicios
Asociación Costarricense de profesionales en turismo	Servicios
Gibraltar Bienes Raíces	Servicios
BAC San José	Servicios
Software de Auditoría Costa Rica	Servicios
INCAE	Servicios
Grupo Colón	Servicios
Financiera Desyfin	Servicios
CCSS (Recursos Humanos y Finanzas)	Servicios
Municipalidad Orotina (Dirección y Operaciones)	Servicios
Banco Popular y Desarrollo Comunal (Contabilidad y Finanzas)	Servicios
Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica	Servicios
Banco Central de Costa Rica	Servicios
Manpower Group	Servicios
CINDE Costa Rica	Servicios
Instituto Costarricense de Electricidad	Servicios
Ministerio de Salud	Servicios