

## CULTURA DE LOS COSTARRICENSES Y COMPETITIVIDAD

**Autor:** Ing. Eric Álvarez, M.Sc.

**Resumen:**

La productividad y la calidad en las organizaciones dependen de los valores, hábitos y actitudes de sus empleados. Su idiosincrasia resume los rasgos, que se formaron desde la niñez por la educación formal o informal recibida de su familia, desde el punto de vista religioso, social o económico.

Es importante determinar los rasgos culturales del costarricense que contribuyen a la competitividad y productividad de las organizaciones y su brecha con respecto de otras naciones altamente competitivas.

Principalmente porque es el recurso humano y su capacidad de mejorar lo que permite ser competitivo y pueda aprovechar las oportunidades del mercado internacional.

**Palabras Clave:**

Cultura, calidad, competitividad, recurso humano

### **Artículo**

#### **Introducción**

En el 2005 presente mi tesis de grado en la U.C.R para optar el grado de Magíster Scientae en Ingeniería Industrial. Dicha investigación se titula: Análisis de las restricciones culturales del costarricense que limitan la competitividad y productividad de las empresas y la

propuesta de una estrategia para el desarrollo de una cultura de calidad en Costa Rica.

La razón principal para elegir este tema fue que durante los años que tengo de experiencia en las industrias, observe lo importante que son los rasgos y actitudes de las personas para alcanzar las metas personales y de las empresas.

Esto fue lo que me motivo el estudio del costarricense y específicamente lo que se relaciona con su cultura, ya que es uno de los pilares de la competitividad nacional.

#### **Situación actual**

La competitividad de Costa Rica depende de una de sus pilares, “el recurso humano”, el cual tiene relación con su cultura y competencias. De ahí la importancia de conocer cual es la competitividad del costarricense con relación a sus competidores en el ámbito mundial.

Cuatro aspectos son relevantes para identificar la situación del costarricense y brecha con respecto de los países desarrollados y competitivos en sus recursos humanos:

- 1- La educación es fundamental para competitividad nacional, de ello depende un recurso humano calificado para un desempeño exitoso en su productividad y competitividad.
- 2- Los gobiernos de Costa Rica están estimulando políticas económicas que se orientan a la apertura de mercados en un entorno altamente competitivo.
- 3- Existe el interés de los sectores industriales y gubernamentales, por impulsar e incrementar la competitividad de Costa Rica
- 4- El análisis de las causas y efectos que tienen los hábitos, valores y actitudes del costarricense en la competitividad de las empresas e instituciones.

Como lo indica P. Strebel, sobre la importancia de los recursos humanos:

"Dentro de una economía de mercado abierto, la calidad cambiante de los recursos humanos de un país es la causa principal a largo plazo de los cambios en su competitividad internacional...

La competitividad internacional de un país depende en gran parte de la habilidad de sus habitantes para aprovechar las oportunidades del mercado internacional.

La clave es la capacidad de los recursos humanos, su capacidad de aprender y cambiar.

Lo que verdaderamente importa no es tanto el punto de partida de una país, sino su capacidad de mejorar continuamente."<sup>1</sup>

### **Objetivo e hipótesis de la investigación**

El objetivo principal de la investigación fue: "Determinar los rasgos culturales del costarricense que contribuyen a la competitividad y productividad de las organizaciones y su brecha con respecto de otras naciones altamente competitivas."

La hipótesis, "Los valores, actitudes y hábitos del costarricense son compatibles con el perfil requerido para desarrollar una cultura de calidad".

### **Aportes de la investigación**

La investigación tiene como principales aportes que:

- a) Identifica la brecha de la competitividad que tiene Costa Rica con base en los indicadores del Foro Económico Mundial, en lo que se refiere al índice de competitividad de las naciones, al recurso humano y al de educación entre otros, determinando la relevancia

---

<sup>1</sup> Véase Paul Strebel, "*¿Que es la competitividad internacional?*". Profesor de Administración de Empresas y Finanzas. Director de Investigación del IMEDE, s.p.i.

que tiene el desarrollo de los valores, hábitos y educación, en la formación de sus habitantes para mejorar la productividad de las empresas y la competitividad de las naciones.

- b) Determina los aspectos culturales positivos y negativos en el costarricense, que facilitan o dificultan el desarrollo de valores y hábitos para la competitividad, con base en las opiniones de políticos, sociólogos, y personalidades públicas del perfil del “tico”, para identificar la brecha cultural del costarricense con respecto del perfil de la persona de calidad y de los hábitos para una persona altamente efectiva.
- c) Determina las diferencias culturales de la gerencia en Costa Rica, E.E.U.U., Japón y Europa, e identifica los aspectos que les han dado mayor éxito dentro de su organización para la promoción de la productividad y competitividad.
- d) Describe las principales fortalezas y deficiencias que tiene la enseñanza primaria y secundaria en Costa Rica, para la formación de valores y hábitos de calidad de los costarricenses, además, de estudia las metodologías que se utilizan en otras naciones tales como EE.UU. y Japón para la formación de su recurso humano y la promoción de una competitividad alta en sus empresas.

### **Variables de la investigación**

Las siguientes son las cinco variables investigadas con base en el objetivo principal y específicos e hipótesis planteadas:

- a. Variable I: Brecha de competitividad
- b. Variable II: Idiosincrasia del costarricense
- c. Variable III: Cultura gerencial costarricense
- d. Variable IV: Sistema educativo costarricense
- e. Variable V: Formación de la cultura de calidad

A continuación se resumen los aspectos relevantes investigados y los resultados obtenidos en las primeras dos variables.

### **Variable I: Brecha de competitividad**

Como se indica en el cuadro # 1, las actuales políticas económicas en Costa Rica apuntan hacia la apertura de mercados, la desgravación arancelaria y los tratados de libre comercio, los cuales impulsan al país a enfrentar una competencia más intensiva en el ámbito local e internacional.

### Cuadro #1: Tratados y acuerdos del libre comercio suscritos por Costa Rica

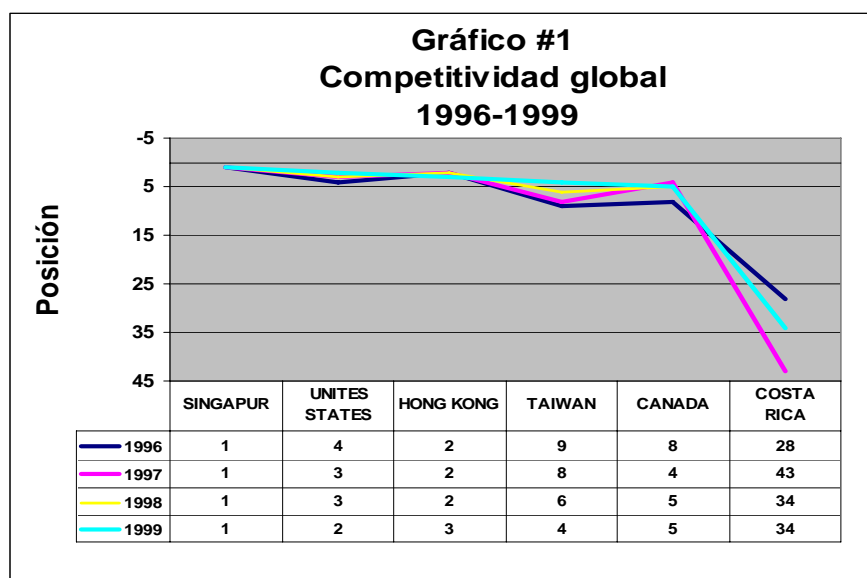
TRATADOS Y ACUERDOS DEL LIBRE COMERCIO	LEY/FECHA/GACETA
Tratado del Libre Comercio entre Centroamérica y Chile.	Proyecto de Ley N.13809 del 26/11/99
Tratado del Libre Comercio entre Centroamérica y República Dominicana	Ley N.7882 del 9/6/99
República de Costa Rica y Gobierno de Estados Unidos Mexicanos	Ley N.7474 del 19/12/94
Tratado General de Integración Económica Centroamérica	Ley N.3150 del 13/9/63
Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano	Ley N.6986 del 2/5/85
Tratado del Libre Comercio y del Intercambio Preferencial entre las Repúblicas de Costa Rica y Panamá	Ley N.5252 del 18/7/73
Tratado del Libre comercio entre Costa Rica y Canadá	Ley N.7870III 25/5/99

Fuente: Ministerio de Económica, Industria y Comercio <http://ns.meic.go.cr> (Véase anexo III).

Los tratados y acuerdos de libre comercio son una ventana para la apertura y el incremento de la exportación e importación en dos vías, donde es requerida una alta competitividad empresarial.

Sin embargo, el éxito de Costa Rica en cuanto a la competitividad de sus empresas dependerá del nivel de desarrollo que tenga el país en su economía, en el sistema financiero, en su infraestructura, en su tecnología, en su capacidad productiva y en la calidad de sus recursos humanos, lo que determinaría entre otros aspectos, la capacidad competitiva de la nación y de sus empresas.

El gráfico # 1 a continuación muestra los principales países calificados como en los primeros cinco lugares además de Costa Rica y su tendencia de 1996 a 1999.

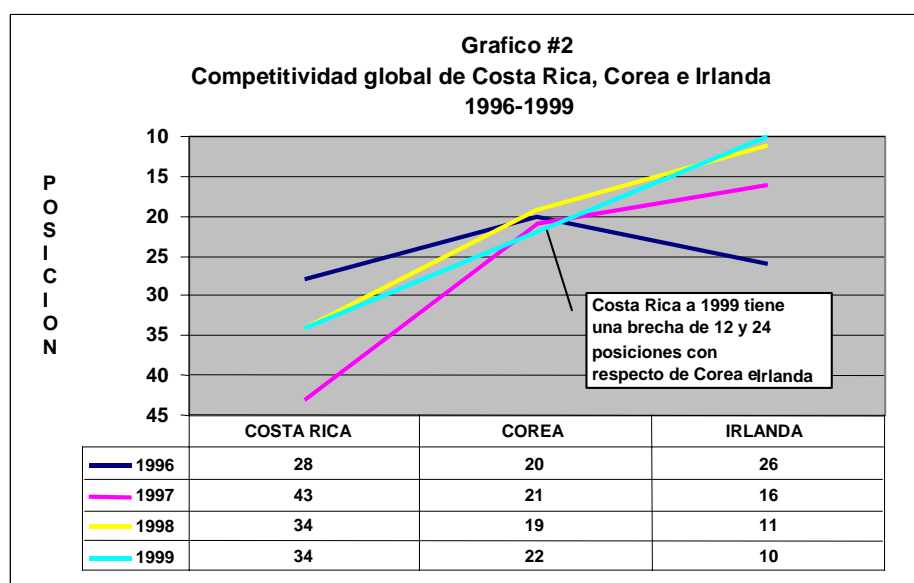


Fuente: Álvarez Pérez, Eric. El gráfico # 1 fue elaborado por este investigador con el propósito de ilustrar el índice de competitividad global de los primeros lugares y Costa Rica con base en "The World Competitiveness Report", 1999.

A continuación se toman como países para determinar las brechas de competitividad a Costa Rica en los índices de interés a Corea e Irlanda; referencias indicadas los reportes de competitividad global<sup>2</sup> y de Centro América<sup>3</sup>.

Cabe resaltar, que el análisis indicado que define cuáles son los países “ideales” para el establecimiento de una meta, para guiar el esfuerzo hacia la superación en la posición de competitividad en Centroamérica y particularmente para Costa Rica. Dicho “ideal” se plantea para los años 2010 y 2020. Para el año 2010 el “ideal” es ubicar a la región centroamericana en niveles cercanos al promedio, habiéndose definido para el 2010 el índice de Corea como meta, ubicado en la posición 19 en 1998 y 22 en 1999. Para el 2020, el “ideal” es ubicar a la región en un nivel medio alto de competitividad, para el cual se definió a Irlanda, ubicado en la posición 11 en 1998 y 10 en 1999.

El gráfico # 2, a continuación muestra el comportamiento histórico del índice de competitividad global de Costa Rica, Corea e Irlanda para el período comprendido de 1996 a 1999.



**Fuente:** Álvarez Pérez, Eric. El gráfico # 5 fue elaborado por este investigador con el propósito de ilustrar el índice de competitividad global de Costa Rica, Corea e Irlanda con base en “The World Competitiveness Report”, 1999.

Costa Rica se ha ubicado en la posición 34 para 1998 y 1999. Sin embargo, ésta había sido mejor en 1996 donde su posición fue la 28, por lo que su tendencia ha sido el desmejoramiento. Corea ha mantenido un índice de competitividad estable de 1996 a 1999,

<sup>2</sup> I.M.D., “The World Competitiveness ...”, *op. cit.*

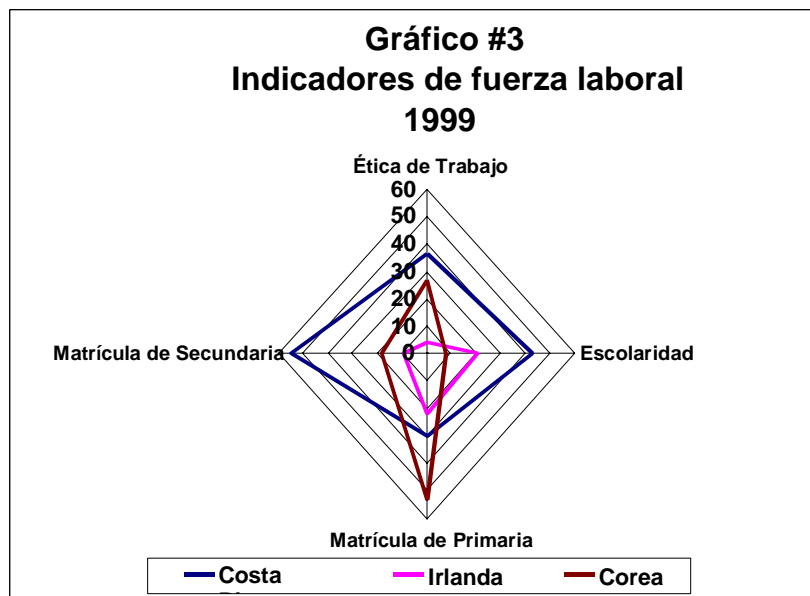
<sup>3</sup> Eduardo Doryan y otros. “Análisis del reporte global de competitividad para Centroamérica”. Abril 1999

con un repunte bajo en 1999 en la posición 22. Irlanda ha tenido una tendencia creciente pasando de la posición 26 a la posición 10.

A continuación, en el gráfico #3 (Pág. 7) se comprara para la fuerza laboral los indicadores de ética de trabajo, escolaridad, matrícula de primaria y secundaria para Costa Rica, Irlanda y Corea.

La brecha de competitividad de Costa Rica en estos indicadores con respecto de Corea es significativa, siendo superior Corea en ética del trabajo, escolaridad y matrícula primaria en 10, 35 y 37 posiciones respectivamente. En matrícula primaria, Costa Rica es superior a Corea en 23 posiciones.

Con respecto de Irlanda es aun mayor la brecha de competitividad, siendo de 33, 22, 12 y 46 posiciones.



INDICADOR DE EDUCACIÓN - POSICIÓN RELATIVA DE					
CRITERIO	Costa Rica	Irlanda(I)	Corea (CO)	CR vs I	CR vs CO
Ética de	37	4	27	-89%	-27%
Escolaridad	43	21	8	-51%	-81%
Matrícula de	30	22	53	-27%	77%
Matrícula de	55	9	18	-84%	-67%

**Fuente:** Álvarez Pérez, Eric. El gráfico # 6 fue elaborado por este investigador con el propósito de esquematizar la comparación entre el perfil del tico y los obstáculos y disvalores para la calidad.

Se puede afirmar, que la inversión en educación para la competitividad es una premisa de los países más competitivos y confirma que Costa Rica requiere mejorar en este campo. Del éxito que se tenga de la educación en Costa Rica dependerá, en forma significativa su éxito competitivo en los próximos años.

“No se puede aprovechar el potencial técnico o económico de nuevas tecnologías, sin introducir cambios en los sistemas de educación y capacitación”.<sup>4</sup>

“La difusión de valores, la dimensión ética y los comportamientos propios de la moderna ciudadanía, así como la generación de capacidades y destrezas indispensables para la competitividad internacional (...) reciben un aporte decisivo en la educación y en la producción de conocimiento en una sociedad”.<sup>5</sup>

## Variable II: Idiosincrasia del costarricense

Al caracterizar al costarricense se determina si sus valores, actitudes y hábitos contribuyen a determinar a la productividad de las organizaciones.

Se analiza en esta parte de la investigación esta relacionada con ¿es el “tico” una persona con valores, actitudes y hábitos de calidad, que promueve la productividad?. Esta pregunta es relevante dado que las compañías buscan tener ganancias y sus estructuras y procesos, deberán ser aptos para ser competitivos en el ámbito local e internacional.

Para caracterizar la idiosincrasia del costarricense, en el cuadro #2, se resumen las opiniones de analistas y estudiosos de la cultura nacional, sobre la imagen que el costarricense tiene de sí mismo (auto estereotipo nacional) y de la imagen que los extranjeros se forman del costarricense (estereotipo nacional).

### Cuadro # 2 Rasgos del perfil del tico

Democrático	Cortés.	Mediocre.
Pacifista y tolerante.	Religioso.	Indiferente y frío ante problemas de interés.
Respetuosos de la libertad civil.	Choteador.	Personalista en su orientación política.
Respetuoso de la legalidad y la autoridad.	Irónico, conformista.	Imitador y emulador de lo extranjero.
Aprecia el alto grado de educación.	Individualista y liberal.	Pasivo y tradicionalista.
Rechaza los extremismos.	Conservador.	Carente de ambiciones.
Destaca por madurez política.	Tranquilo.	Borracho.
De mentalidad igualitaria.	Prejuicioso.	Machista.
Libre de discriminaciones sociales y raciales.	Desconfiado.	Perezoso.

**Fuente:** Ricardo Carballo R., “Idiosincrasia costarricense ante procesos de cambio. Un aporte sociológico para la gerencia costarricense”, (San José: s. p. l., 1994), p. 6

<sup>4</sup> Naciones Unidas, CEPAL, UNESCO. “Educación y conocimiento. Eje de la transformación productiva con equidad”. (Chile: Naciones Unidas, 1992), p. 92.

<sup>5</sup> *Ibid.*, p.107

A partir de los estereotipos del costarricense determinados en la investigación de Gaetano Cersósimo<sup>6</sup>, se compara el "perfil del tico" con los obstáculos y disvalores para el desarrollo de la cultura de calidad.

A partir de los estereotipos del costarricense determinados en la investigación de Gaetano Cersósimo<sup>7</sup>, se compara el "perfil del tico" con los obstáculos y disvalores para el desarrollo de la cultura de calidad.

Se puede afirmar que el perfil del "tico", está constituido por aspectos que pueden ser fortalezas o debilidades para fomentar una cultura de calidad. Con el propósito de clasificar estos rasgos se comparó el perfil del tico del cuadro # 2 con los obstáculos y disvalores para el desarrollo de una persona de calidad del cuadro # 3.

**Cuadro #3: Obstáculos y disvalores en una persona para la calidad**

PERSONA						
Indiferencia	Ignorancia	Desdén	Volubilidad	Indolencia	Incomunicación	Complicidad
	Relativizar, menoscabo.	Acriticidad.	Evasión.	Vagancia.		Compadrazgo, manipulación, falacia.
	Mediocridad.			Hipocresía.		Paternalismo, palanganear, compasividad.
	Plagio.		Irrespeto a normas, desorden, consumismo, desproporcionado.	Inconstancia, ausencia de método.		
			Corrupción.	Superficialidad, chapuceo.		Impunidad.
			Irresponsabilidad.	Nivel de exigencia, retos.	Desinformación.	
Resistencia al cambio, conservador.	Conformismo.	Autocomplacencia.		Duplicidad.		
	Consumismo.			Laxitud.		Impuntualidad.

**Fuente:** Ministerio de Ciencia y Tecnología. "Elaboración intelectual de sustento axiológico de la calidad". (San José: s. p. i. 1995), p. 8

De este análisis cruzado se obtuvo el cuadro # 4, que muestra a continuación los rasgos del perfil del "tico" que corresponden a obstáculos o disvalores.

En este se clasifica cada una de las características del costarricense que no son compatibles con el perfil de la persona de calidad y que más bien son un obstáculo a ésta. Es importante aclarar, que dicho indicador es una forma de cuantificar la brecha respecto a los rasgos de la persona de calidad y el perfil del costarricense.

<sup>6</sup> Gaetano Cersósimo, "Los estereotipos del costarricense", (San José, CR: EUCR, 1986), p.72

<sup>7</sup> Ibid



**Cuadro # 4**

**Rasgos del costarricense que son obstáculos para la calidad**

Rasgos	Obstáculos y disvalores presentes en el perfil del tico
Indiferencia	Conservador, indiferente y tirante, problemas de interés
Ignorancia	Irónico, conformista, tolerante, mediocre, innovador y emulador de lo extranjero.
Desdén	Individualista y liberal, tranquilo.
Volubilidad	Borracho, machista.
Indolencia	Emulador de lo extranjero, carente de ambiciones, perezoso.
Incomunicación	Prejuicioso.
Complicidad	Desconfiado, pasivo, tradicionalista, personalista en su orientación política.

**Fuente:** Álvarez Pérez, Eric. El cuadro # 9 fue elaborado por este investigador con el propósito de ilustrar la clasificación del perfil del tico y rasgos distintivos de los obstáculos y disvalores para la calidad.

Lo cual no significa que todos los costarricenses tengan rasgos idénticos. Los resultados del cuadro #4 se ilustran a continuación en el gráfico # 4.



OBSTACULOS Y DISVALORES PARA LA CALIDAD			
RASGO	CRITERIOS	CALIFICACION	%
Indiferencia	2	2	100
Ignorancia	6	4	67%
Desdén	2	2	100
Volubilidad	7	5	71%
Indolencia	10	3	30%
Incomunicación	1	1	100%
Complicidad	9	4	44%

**Fuente:** Álvarez Pérez, Eric. El gráfico # 7 fue elaborado por este investigador con el propósito de esquematizar la comparación los rasgos del tico y los obstáculos y disvalores para la calidad.

El ideal de la persona de calidad es que no tenga obstáculos o disvalores o al menos sean mínimos. De la comparación de los rasgos del costarricense y de los obstáculos o disvalores para la calidad, se puede afirmar que el costarricense tiene obstáculos para la calidad principalmente causados por la indiferencia, el desdén y la incomunicación; seguida de la complicidad e ignorancia y por último de la volubilidad y la indolencia.

En una segunda comparación se clasificaron los rasgos del perfil del “tico” del cuadro #2 que corresponden a los rasgos necesarios para la calidad de la persona del cuadro #5. La clasificación de los rasgos se hizo en cinco categorías, estos son: comunicación, participación, trabajo en equipo, liderazgo y cambio-mejoramiento persona de calidad.

**Cuadro # 5**  
**Rasgos necesarios para la calidad de la persona**

CALIDAD DE LAS PERSONA						
SENSIBILIDAD	CONOCIMIENTO	APRECIO	VOLUNTAD	TRABAJO	COMUNICACION	SOCIABILIDAD
Conciencia. Capacidad para maravillarse, asombrarse y emocionarse.	Reflexión. Intuición, creatividad, inventiva, innovación.	Criticidad, originalidad, identidad.	Decisión. Flexibilidad.	Rendimiento. Veracidad.	Expresividad. Claridad, objetividad.	Justicia. Solidaridad, autenticidad, respeto a la autoridad.
Observación. Entusiasmo.	Curiosidad, talento.	Ponderación, prudencia. Objetividad.	Orden, disciplina. Compromiso.	Constancia, disciplina, rigor. Responsabilidad, profesionalismo, laboriosidad, diligencia, honestidad.	Receptividad, exactitud. Participación.	Armonía. Identidad.
Apertura.	Exigencia, tolerancia, tener visión.	Autocriticidad, valoración.	Precaución.		Información, dialogo, respeto.	Aportación, amistad.
	Capacidad, técnica, opinión autorizada.		Fidelidad, lealtad, cumplimiento.	Orden, organización. Puntualidad, precisión, industriiosidad.		Rectitud. Puntualidad.

**Fuente:** Ministerio de Ciencia y Tecnología. *"Elaboración intelectual de sustento axiológico de la calidad"*. (San José: s. p. i. 1995), p. 6

Para cada uno de estos rasgos se identificaron aquellos rasgos del “tico”, que corresponden a los rasgos de la persona de calidad. La religión influye en los rasgos de la persona y dependiendo de la religión que se trate y de su doctrina, esta puede favorecer o no el desarrollo de la persona de calidad. Para el propósito la investigación realizada este aspecto no se analizo. A continuación en el gráfico # 5<sup>8</sup>, se ilustra la clasificación hecha del perfil del tico de acuerdo a los rasgos de comunicación, participación, trabajo en equipo, liderazgo y cambio y mejoramiento.

<sup>8</sup> Ricardo Carballo R., *"Idiosincrasia costarricense ante procesos de cambio. Un aporte sociológico para la gerencia costarricense"*, (San José: s. p. i., 1994),p. 16

### Gráfico # 5 Rasgos de la persona de calidad



RASGOS PARA LA CALIDAD			
RASGOS	CRITERIOS	CALIFICACION	%
Comunicación	6	2	67%
Participación	6	4	33%
Trabajo en Equipo	4	1	75%
Liderazgo	6	4	33%
Cambio y Mejoramiento	6	0	100%

Fuente: Álvarez Pérez, Eric. El gráfico # 8 fue elaborado por este investigador con el propósito de esquematizar la comparación entre el perfil del tico y cinco rasgos críticos para la persona de calidad.

Con base en las capacidades que debe tener una persona que fomenta la cultura de calidad, el “tico” tiene un 33% de los rasgos requeridos para una comunicación de calidad. La brecha, lo que confirma es que la comunicación entre las personas se ve afectada por actitudes tales como el choteo, la ironía, la indiferencia, o si utiliza un vocabulario no apropiado, ya que la comunicación no va a ser efectiva.

En participación el porcentaje de cumplimiento es de un 67%. Esto dado que el “tico” tiene rasgos tales como pereza, pasividad, tolerancia, orientados a su vida privada, que no facilitan la participación ni el trabajo en equipo.

En lo que se refiere al trabajo en equipo, el “tico” calificó con un 25%, lo que indica que sus actitudes individualistas obstaculizan la sinergia que se obtiene del trabajo en equipo.

La falta de liderazgo por temor a defender ideas, propicia a un consenso mal entendido. El cambio y el mejoramiento continuo es la variable que tiene el indicador más bajo con un 0%, esto dado que el “tico” dificulta y teme el cambio, prefiere actitudes conformistas, pasivas, y rechaza nuevas ideas al cambio.

La apertura a puntos de vista y opiniones diferentes es necesaria para propiciar soluciones sinérgicas, donde la participación sea un componente de planeamiento y resolución del problemas.

De la comparación hecha entre rasgos de la persona de calidad, de los obstáculos y disvalores para la calidad y los rasgos del tico, se confirma que el “tico” tiene fortalezas que contribuyen a la cultura de calidad, así como debilidades que la obstaculizan.

## **CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

De acuerdo con las variables estudiadas se concluyó que:

- 1- Esta investigación demostró que se rechaza la hipótesis planteada. Se demuestra con esta investigación que el costarricense no tiene los valores, actitudes, y hábitos, que son compatibles con el perfil requerido para desarrollar una cultura de calidad.

### **VARIABLE I: Brecha de competitividad**

- 2- Costa Rica tiene una brecha de no menos de 30 posiciones índice de competitividad global de 1997 a 1999 con respecto de los países líderes: Singapur, Estados Unidos, Hong Kong, Taiwán y Canadá. Esta tendencia no ha mejorado y se confirma con los datos del año 2001 al 2002<sup>9</sup>. Lo que demuestra que en un período de 7 años no se ha logrado que Costa Rica tenga mejores condiciones para competir en los mercados internacionales.
- 3- Costa Rica ha realizado tratados y acuerdos de libre comercio con Canadá, México y Chile y esta negociando otro con Estados Unidos, países que tienen un índice competitividad superior con respecto de Costa Rica. Se demuestra que una vía estratégica de desarrollo para que Costa Rica pueda competir en mejores condiciones es la capacitación de sus recursos humanos. Mejorar la fuerza de trabajo es una premisa para mejorar competitividad.
- 4- Al comparar Costa Rica en su índice y subíndices de fuerza laboral con respecto de Corea e Irlanda, se demuestra que Costa Rica está consistentemente rezagada en ética de trabajo, escolaridad, y matrícula de secundaria. Por lo se concluye que Costa Rica en la posición 34 a 1999 en su índice de competitividad, esta en desventaja en su fuerza laboral con 33 naciones, dentro de las cuales esta México, Canadá y

---

<sup>9</sup> Klaus Schwab y Jeffrey D. Sauchs, “*The Latin American Competitiveness Report 2001-2002*”, World Economic Forum, Geneva, Switzerland 2001, p. 392

Estados Unidos, con las cuales ha firmado o esta negociando tratados de libre comercio.

## **VARIABLE II: Idiosincrasia del costarricense**

- 5-** El costarricense tiene comportamientos, hábitos y actitudes que conllevan a ausencia de trabajo en equipo al choteo, falta de orientación hacia el logro, visión de corto plazo, falta de planeamiento, mentalidad de riqueza instantánea,.... y que como consecuencia pueden llegar a producir un resultado negativo en el desempeño de las organizaciones y en la competitividad de la nación.

## **Bibliografía**

Álvarez Pérez, Eric. Análisis de las restricciones culturales el costarricense que limitan la competitividad y productividad de las empresas y la propuesta de una estrategia para el desarrollo de una cultura de calidad en Costa Rica. Costa Rica: Ciudad Universitaria "Rodrigo Facio" Costa Rica, Universidad de Costa Rica. Sistema de Estudios de Postgrado, 2004.