

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
SEDE REGIONAL BRUNCA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

Inserción laboral de los egresados del bachillerato de la carrera Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, Universidad Nacional y la percepción de los empleadores sobre su perfil profesional durante el periodo 2020-2023

Sometido a consideración del tribunal examinador, como requisito para optar al grado de Licenciatura en Administración de Oficinas

Integrantes:

María Paula Alvarado Zúñiga

Isaac Castro Ureña

Leidy Fonseca Méndez

Esther Soto Porras

Responsable académico:

M.Sc. Lissiloth Quesada Zúñiga

Campus Pérez Zeledón, San José

2024

Dedicatoria

A mi mamá, Yadira; a mi hermana, Alejandra; a mis hermanos, Fabián y David; y a mis sobrinos Mateo y Benjamín, además, a mi pareja, Steven, que fueron un pilar fundamental en mi desarrollo como persona, estudiante y como profesional, me acompañaron en cada paso que di.

Sin su apoyo incondicional, amor y comprensión, esto no hubiera sido posible.

María Paula Alvarado Zúñiga

Quiero dedicarle mis triunfos primeramente a Dios y a mi madre, Jenny Ureña, que ha sido mi motivación, mi orgullo y mi ejemplo a seguir. A mi papá, Eddy Castro, mis hermanos Mateo Castro, Abigail Castro, mi abuela, Luz Ureña, pues son mi mayor apoyo. A toda mi familia. También, a todas las personas, amigos que siempre estuvieron para comentarme una palabra de apoyo al igual que a mis compañeros de trabajo tantos años.

Isaac Castro Ureña

A Flor María Méndez Umaña por ser abrigo en mis días fríos, a enseñarme de nobleza, respeto y fortaleza. A Luis Alberto Fonseca Espinoza por enseñarme que con dedicación y perseverancia todo es posible. A mis hermanas, hermanos, amigas y a cada persona de la Universidad Nacional que cumplió el propósito de tan noble institución.

Leidy Fonseca Méndez

A Gerarda Porras Arias por ser el pilar que sostiene mis logros y la razón de querer forjar un futuro mejor, a mi familia y a cada persona que estuvo durante el proceso.

Esther Soto Porras

Agradecimiento

Agradezco a mi familia y a mi pareja, por ser un gran apoyo en mi proceso universitario. A mis compañeros de carrera, Esther, Isaac y Daniel, porque, desde el inicio, estuvieron a mi lado y me ayudaron a ser mejor en cada aspecto de mi vida. A mis compañeros de seminario, porque gracias a ellos y a su dedicación fue posible concluir este trabajo. A los docentes y funcionarios de la Universidad Nacional que formaron parte del proceso y fueron guía para poder llegar a donde estoy.

María Paula Alvarado Zúñiga

Primero quiero agradecerle a Dios por todas las oportunidades que me ha dado. Gracias a mis padres por ayudarme y motivarme a estudiar. A mi abuela y mis hermanos, que siempre me brindaron su apoyo. A mis compañeros de la universidad, a mí grupo de trabajo durante tantos años. A Esther, Paula, Daniel y Sergio. A mis profesores de la Universidad Nacional que me formaron como estudiante y desarrollarme como profesional.

Isaac Castro Ureña

Agradezco a mi familia por ser el lugar seguro donde siempre puedo volver. A Daniela Jiménez Mena por enseñarme el verdadero significado del altruismo. A maestros y profesores que confiaron en mi capacidad. A mis compañeros de seminario y por supuesto a la Universidad Nacional.

Leidy Fonseca Méndez

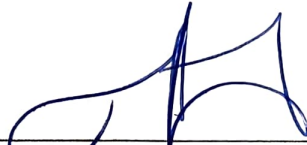
Agradezco a Dios por la oportunidad brindada de formarme como profesional en tan noble institución como lo es la Universidad Nacional. A mis compañeros de tesis, quienes, a pesar de las dificultades, perseveraron en la lucha junto conmigo. A Cristopher Ortega Benavides por su constante apoyo durante el proceso. A Daniela Jiménez Mena, quien con sus palabras de apoyo contribuyó a hacer posible este logro.

Esther Soto Porras

Tribunal examinador

Trabajo final de graduación presentado el 16 de abril del 2024, en la ciudad de San Isidro de El General, Pérez Zeledón, Costa Rica, como requisito para optar al grado del Licenciatura en Administración de Oficinas.

El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.



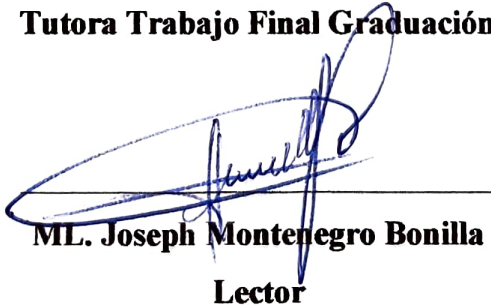
M.A. Valile Jiménez Olivares
Decana, Sede Región Brunca



M.Sc. Josué Naranjo Cordero
Director Académico, Sede Región Brunca



M.Sc. Lissiloth Quesada Zúñiga
Tutora Trabajo Final Graduación



ML. Joseph Montenegro Bonilla
Lector

M.Sc. Sindy Valverde Umaña
Lectora

Tabla de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Tribunal examinador	iv
Tabla de contenido.....	v
Índice de figuras.....	x
Índice de tablas	xiii
Acrónimos.....	xvi
Resumen Ejecutivo	xvii
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
Introducción	2
Tema	3
Pregunta de investigación	4
Justificación	4
Antecedentes	5
Históricos	5
Teóricos.....	7
Metodológicos.....	9
Objetivos.....	11
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos	12

Contexto de Investigación.....	12
Aspectos geográficos	12
Aspectos demográficos	12
Aspectos socioeconómicos	13
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
Administración de oficinas	15
Áreas disciplinares	16
Perfil ocupacional	16
Diplomado en Secretariado Profesional.....	17
Conocimientos laborales	18
Bachillerato en administración de oficinas	18
Licenciatura en Administración de Oficinas.....	19
Necesidades empresariales.....	20
Mercado laboral	20
Habilidades Laborales.....	21
Actitudes Laborales	22
CAPÍTULO III.....	23
MARCO METODOLÓGICO.....	23
Enfoque metodológico	24
Tipo de investigación	25
Paradigma de investigación	26

Población y muestra.....	27
Población.....	27
Sistema de categorías de estudio.....	28
Categorías	28
Administración de Oficinas	28
Dimensión Conceptual:.....	28
Dimensión Operacional:	28
Dimensión Instrumental:.....	28
Inserción Laboral	28
Dimensión Conceptual:.....	28
Dimensión Operacional:	29
Dimensión Instrumental:.....	29
Mercado laboral	29
Dimensión Conceptual:.....	29
Dimensión Operacional:	29
Dimensión Instrumental.....	29
Perfil Profesional	29
Dimensión Conceptual:.....	29
Dimensión Operacional:	29
Dimensión Instrumental:.....	29
Subcategorías	30
Empresa.....	30

Dimensión Conceptual.....	30
Dimensión Operacional:	30
Dimensión Instrumental:.....	30
Egresados	30
___Dimensión Conceptual:.....	30
___Dimensión Operacional:	30
___Dimensión Instrumental.....	30
Empleadores.....	30
___Dimensión Conceptual:.....	30
___Dimensión Operacional:	31
___Dimensión Instrumental:.....	31
Técnica de entrevista y descripción de los instrumentos	31
CAPÍTULO IV.....	33
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	33
Análisis de Resultados	34
CAPÍTULO V.....	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
Conclusiones	90
Recomendaciones	92
Referencias.....	95
Anexos	102

Anexo 1: Cuestionario	102
Anexo 2: Entrevista.....	110
Anexo 3: Cronograma de trabajo	117

Índice de figuras

Figura 1. Edad de egresados de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	35
Figura 2. Año de graduación de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	36
Figura 3. Estado laboral de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	37
Figura 4. Tipo de institución en la cual laboran los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023.....	38
Figura 5. Año de ingreso a la institución en la que laboran los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023.....	42
Figura 6. Información brindada acerca de puestos de trabajo por parte de la bolsa de empleo de la Escuela de Secretariado a los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	44
Figura 7. Relación entre el puesto que desempeña el egresado de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023 y el conocimiento adquirido durante su formación académica	51
Figura 8. Requerimiento de formación complementaria para ingresar al ámbito laboral según lo indicado por los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	57
Figura 9. Género de los empleadores de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas	69

Figura 10. Rango de edad de los empleadores de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas	69
Figura 11. Institución para la cual laboran los empleadores de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas	70
Figura 12. Año de ingreso a laborar de los empleadores de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas	71
Figura 13. Conocimiento del empleador acerca de la Carrera Administración de Oficinas	73
Figura 14. Percepción del empleador con relación a la formación de los estudiantes de Administración de Oficinas y su atinencia con las necesidades del cantón	73
Figura 15. Considera que la formación universitaria ha capacitado a su colaborador para desempeñarse en el puesto que ocupa.....	74
Figura 16. Mejora en procesos administrativas en relación con la formación universitaria del egresado en Administración de Oficinas	75
Figura 17. Funciones desempeñadas por el egresado de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023, que cumplen con el requerimiento de cada entidad y otras funciones que realizan y son importantes	81
Figura 18. Percepción del empleador en relación con el requerimiento de formación complementaria por parte de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023, para el puesto que desempeña	82
Figura 19. Percepción del empleador en relación a que el mercado laboral existente en el cantón está directamente relacionado con la formación profesional de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca.....	86

Figura 20. Atinencia en el cantón de Pérez Zeledón del egreso de profesionales en Administración de Oficinas 87

Índice de tablas

Tabla 1. Nombre de la institución para la cual laboran los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023.....	40
Tabla 2. Nombre del puesto de trabajo que desempeñan los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023.....	43
Tabla 3. Facilidad de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023 para la inserción laboral, en relación con la formación universitaria obtenida	45
Tabla 4. Importancia de aplicar en el trabajo actual funciones, conocimientos, habilidades y actitudes del perfil profesional del egresado de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	47
Tabla 5. Capacitación del egresado en la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023 para desempeñarse en el puesto que ocupa	49
Tabla 6. Funciones que desempeñan los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	52
Tabla 7. Actitudes necesarias para el proceso de inserción laboral de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023.....	54
Tabla 8. Habilidades y Funciones realizadas por los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023.....	54

Tabla 9. Factores determinantes para la inserción laboral de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023.....	58
Tabla 10. Habilidades que han favorecido el alcance de objetivos de la entidad para la cual trabajan los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	60
Tabla 11. Obstáculo que ha enfrentado en el ambiente laboral y abordaje desde la formación de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	62
Tabla 12. Descripción del mercado laboral existente en el cantón de Pérez Zeledón según la percepción de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	65
Tabla 13. Habilidades o conocimientos adquiridos por parte de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023, que no fueron aprendidos durante la carrera universitaria y han sido impor.....	67
Tabla 14. Institución para la cual laboran los empleadores de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas	71
Tabla 15. Nombre del puesto del empleador de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas	72
Tabla 16. Funciones que desempeña en su puesto de trabajo el egresado de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	76

Tabla 17. Actitudes necesarias en el proceso de reclutamiento del egresado de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023.....	78
Tabla 18. Habilidades y funciones desempeñadas por el egresado de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023	79
Tabla 19. Percepción de los empleadores con relación a las habilidades de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023, favorecedoras para alcanzar los objetivos de la organización	84

Acrónimos

A continuación, se muestra una lista de acrónimos utilizados en el trabajo de investigación para una mejor comprensión del lector.

Comisión Organizadora AD-HOC	Que está hecho especialmente para un fin determinado o pensado para una situación concreta.
CONARE-OPES	Consejo Nacional de Rectores, Oficina de Planificación de la Educación Superior.
FIAS	Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías.
INDER	Instituto de Desarrollo Rural.
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censo.
MTSS-MUNICIPALIDADES	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
PRONAE	Programa Nacional de Empleo.
TICs	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
UNA	Universidad Nacional.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo surgió por la necesidad de conocer la percepción de los empleadores y las organizaciones en las que se puede desenvolver un administrador de oficinas en el cantón de Pérez Zeledón. Este tuvo como finalidad beneficiar a los futuros estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas para que sus posibilidades en el mercado laboral sean amplias y se encuentren con los menores obstáculos posibles, como también colaborar con el sector empresarial, de modo que conocieran las habilidades que dichos administradores adquirieron durante sus años de formación. Este se realizó por medio de una investigación mixta, a través de entrevistas estructuradas y semiestructuradas.

Para desarrollar la investigación fue necesario enfocarse en la búsqueda de información relacionada con el tema de inserción laboral y percepción de los empleadores, que, gracias a la tecnología, tiene un mejor alcance, así se puede acceder de una manera más ágil. El instrumento que se utilizó para la obtención de resultados es la entrevista estructurada, que fue dirigida a una población en específico. Esta población se compuso de empresas u organizaciones del cantón de Pérez Zeledón que tengan puestos secretariales, de oficinista u otro afín.

En el capítulo I se incluyó la introducción, el tema de la investigación, planteamiento del problema, la justificación del trabajo, los antecedentes tanto históricos, teóricos, metodológicos; la pregunta de investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, también el contexto de investigación como los aspectos geográficos, demográficos y económicos.

En el capítulo II se realizó la síntesis del Marco Teórico, donde se definieron los siguientes términos: administración de oficinas, necesidades empresariales, áreas disciplinares, mercado laboral, perfil ocupacional, diplomado en secretariado profesional, conocimientos laborales,

bachillerato en administración de oficinas, licenciatura en administración de oficinas, habilidades y actitudes laborales, paradigma de la investigación.

En el capítulo III se incluyó el marco metodológico y su enfoque, como también el tipo de investigación, la población y muestra. Además, se definen/definieron los sistemas de categoría y subcategorías de estudio, donde se presentó la dimensión conceptual, operacional e instrumental. También se explicó la técnica de entrevista y descripción de los instrumentos aplicados en la investigación, con ello, cuál fue el propósito de ese análisis de datos, el nombre de la profesora tutora y muestra el cronograma de trabajo.

Además, en el capítulo IV se desarrolló el análisis e interpretación de la información de la entrevista aplicado a los egresados de la carrera y sus empleadores, mediante tablas y figuras que sistematizaron la información recopilada.

Por último, en el capítulo V se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones del trabajo final, se muestra la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

Introducción

En este capítulo se incluyó la introducción, el tema de la investigación, planteamiento del problema, la justificación del trabajo, los antecedentes tanto históricos, teóricos, metodológicos; la pregunta de investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, también el contexto de investigación como los aspectos geográficos, demográficos y económicos.

En el segundo capítulo se realizó la síntesis del Marco Teórico, donde se definieron los siguientes términos: administración de oficinas, necesidades empresariales, áreas disciplinares, mercado laboral, perfil ocupacional, diplomado en secretariado profesional, conocimientos laborales, bachillerato en administración de oficinas, licenciatura en administración de oficinas, habilidades y actitudes laborales, paradigma de la investigación.

Posteriormente, se incluyó el marco metodológico y su enfoque, como también el tipo de investigación, la población y muestra. Además, se definen/definieron los sistemas de categoría y subcategorías de estudio, donde se presentó la dimensión conceptual, operacional e instrumental de los siguientes términos: administración de oficinas, inserción laboral, mercado laboral, perfil profesional, empresa, egresados, empleadores. Asimismo, se explicó la técnica de entrevista y descripción de los instrumentos aplicados en la investigación, con ello, cuál fue el propósito de ese análisis de datos, el nombre de la profesora tutora y muestra el cronograma de trabajo.

Se desarrolló, además, el análisis e interpretación de la información de la entrevista aplicado a los egresados de la carrera y sus empleadores, mediante tablas y figuras que sistematizaron la información recopilada.

De igual forma, en el capítulo V se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones del trabajo final, se muestra la bibliografía y anexos.

Tema

Inserción Laboral de los Egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, Universidad Nacional y la Percepción de los Empleadores sobre su Perfil Profesional en el periodo 2020-2023.

Planteamiento del problema

En el 2016, la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca impartió por primera vez la carrera Bachillerato en Administración de Oficinas.

Una vez que los estudiantes desarrollaron la Práctica Profesional Supervisada y a partir de sus experiencias, se identificó las necesidades que tienen las empresas del cantón de Pérez Zeledón en profesionales del área de Administración de Oficinas. De igual manera, se requirió determinar la pertinencia de los conocimientos, habilidades y actitudes de los egresados en la carrera en Administración de Oficinas respecto al mercado laboral de Pérez Zeledón, también los ámbitos laborales en los que puede ejercer un administrador de oficinas en el mercado laboral de Pérez Zeledón.

Debido a la inserción laboral, fue posible indicar que, gracias a esto, las empresas crecen en personal (mano de obra), obteniendo beneficios en cuanto a la cantidad y calidad de resultados de los procesos que desempeñan. Además, el egresado se beneficia por contar con una oportunidad laboral que le genera beneficios sociales e impacta directamente en los egresados y su familia, brindando mayor estabilidad para suplir necesidades básicas.

Cabe mencionar que esta investigación beneficiará a la futura población estudiantil de la carrera Administración de Oficinas, ya que se cuenta con un panorama amplio sobre qué tan necesaria es la carrera en la zona, dónde podría postular, qué puestos podría ocupar y no solo basarse en la Bolsa de Empleo de la Escuela de Secretariado, sino que, además, conocer la realidad

laboral de la región estudiada. Además, se tuvo un panorama sobre el método y dificultad de la inserción laboral, así como los puestos que la carrera permite desempeñar y la percepción de los empleadores en relación con mercado laboral de la zona.

Por ello se consideró necesario realizar un análisis de la inserción laboral de los egresados del Bachillerato en Administración de Oficinas en el periodo 2020-2023, con el fin de que exista una investigación sobre el proceso de inserción laboral de los egresados de la carrera, sectores donde brindan mayores oportunidades laborales y el nivel de conocimiento de la carrera en la zona. Además de la percepción de los empleadores del cantón y de esta manera dar a conocer a la Escuela de Secretariado y a la Universidad Nacional, Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, la importancia de haber impartido la carrera en la zona.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la inserción laboral de los egresados de la carrera de Bachillerato en Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca y la percepción de los empleadores sobre su perfil profesional periodo 2020-2023?

Justificación

Fue importante dar a conocer las áreas y departamentos en los que se puede desempeñar un administrador de oficinas, para tener así un marco de referencia respecto a la inserción laboral en beneficio del desarrollo profesional de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas.

Este trabajo de investigación surgió a partir de la defensa de la Práctica Profesional Supervisada para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Oficinas del grupo 89 del Campus Pérez Zeledón, en el que el estudiantado demostró el desconocimiento por parte de

los empleadores de Pérez Zeledón sobre los conocimientos, habilidades y actitudes que dichos administradores adquirieron durante su formación para colaborar con el sector empresarial.

Antecedentes

Con el fin de conocer a fondo el contexto en el que se atendieron las indicaciones del documento Requisitos para la Presentación de Tema y Anteproyectos Licenciatura en Administración de Oficinas y Licenciatura en Educación Comercial, se presentan a continuación antecedentes importantes:

Históricos

Para efectos de esta investigación, se tuvo como principal antecedente histórico la carrera Administración de Oficinas que surgió en 1970 debido a la solicitud de la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías (FIAS), para que en Costa Rica se formara un Colegio de Secretariado Profesional y es por esto que en la Universidad Nacional, la Comisión Organizadora AD-HOC aprobó, en el año 1974, la Escuela de Secretariado Profesional.

Asimismo, como antecedente histórico la Escuela de Secretariado Profesional, que es la formadora en Costa Rica de los profesionales en Administración de Oficinas y Educación Comercial. La apertura de la Escuela de Secretariado Profesional se dio en 1974, según se anota en su página web:

Con este fin, se conversó con la Universidad Nacional, centro de enseñanza superior creado en 1973, y se contó desde el primer momento con un entusiasta y decidido apoyo del rector presbítero Benjamín Núñez; fue así como la Comisión Organizadora ad-hoc en la Sesión No. 82, celebrada el 13 de febrero de 1974, aprueba en su artículo XI, la apertura de la Escuela de Secretariado Profesional, según consta en el Folio 00189 del acta correspondiente. (párrafo 4, s.f.)

La carrera fue llamada Secretariado Profesional, pero con el transcurso de los años pasó a ser Administración de Oficinas y desde el año 2005 ocupan sus propias instalaciones en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional.

La Escuela de Secretariado cuenta también con su propia misión, la cual es “formar integralmente profesionales de excelencia en el área del Secretariado y/o la Administración de Oficinas en los ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa, atendiendo a las demandas de la sociedad para contribuir al desarrollo humano sostenible” (párrafo 1). Además, la Visión propone:

Ser la Unidad Académica en el área del Secretariado y/o la Administración de Oficinas y de Educación Comercial con mayor presencia y protagonismo a nivel nacional e internacional por medio del mejoramiento continuo y la innovación académica, la investigación, docencia, extensión y producción, con principios y valores éticos para fortalecer la construcción de una sociedad digna y sostenible. (párrafo 2, s.f.).

La Escuela de Secretariado Profesional busca transmitir esta visión y que pueda ser cumplida en cada uno de los campus en los que se imparte la carrera de Administración de Oficinas.

Como antecedente final, la situación de empleo en la Región Brunca, pues, según datos recolectados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), por medio de la *Encuesta Continua de Empleo*, demostró indicadores de la población nacional según regiones de planificación que, para el año 2020, la Región Brunca contó con un promedio anual de desempleo de 19,5%; para el año 2021, con un promedio de 16,7%; para el 2022, con un 11,5%; y para el primer trimestre del año 2023, contó con una tasa de desempleo del 10%. (2023). Por lo anterior,

fue posible indicar que el desempleo se ha reducido considerablemente en la Región y es un factor favorable para el desarrollo de esta.

Además, según el *Informe de Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018*, presentado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, mediante el programa EMPLEATE, en la Región Brunca, 696 personas fueron beneficiarias. Así, mediante el Programa Nacional de Empleo (PRONAE), entre el año 2015 y 2018, 4079 personas fueron apoyadas con ingresos temporales (2019). De manera similar, mediante el Programa Sistema Nacional de Intermediación de Empleo, en el convenio de cooperación MTSS-MUNICIPALIDADES, entre los años 2015-2018 no hubo participación de la totalidad de la Región.

Teóricos

Para el desarrollo de la presente investigación, se describieron los siguientes antecedentes teóricos:

El primer trabajo correspondió a Barboza Retana y otros (2014), con la “Elaboración de una Propuesta de Formación en Competencias Orientada a Estudiantes de Administración de Empresas, a partir de un Estudio de Mercado que Determine los Requerimientos Actuales que Demanda el Mercado Laboral Costarricense”, para el Instituto de Estudios Empresariales. En esta investigación, el objetivo principal fue “crear un modelo de competencias, que incluya las habilidades requeridas en el mercado laboral” (p. 18), orientado a nuevos profesionales que ingresan al mundo laboral. Este documento fue gran utilidad para el presente trabajo, ya que la encuesta aplicada se realizó en totalidad a “los encargados del proceso de contratación y formación, de estudiantes recién graduados” (p. 118) y consultó acerca del perfil del graduado y

la gestión de competencias (pp.121-137), por lo que brindó un panorama más amplio sobre los requerimientos del mercado laboral.

Como segundo trabajo se mencionó a Agüero Hernández, González Atencio, y Medrano Vega (2015), con el documento “Estudio Cuantitativo sobre la Situación Laboral de los Egresados de la Carrera de Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional, Sede Región Brunca, Campus Pérez Zeledón”. En este trabajo se abordaron variables tales como las características sociodemográficas, situación laboral, tipo de organización, localización, satisfacción, competencias del egresado, acercamiento al medio laboral, valores y actitudes, aspectos que son de utilidad para el presente trabajo, para una medición real de inserción laboral de estudiantes en la Región Brunca.

Como tercer trabajo se mencionó a Escobar García, Mendoza Ávala, y Rodríguez Avala (2017), quienes publicaron el artículo “Inserción y desempeño laboral de la secretaria”. En este trabajo se propuso “analizar la inserción y el desempeño laboral de los profesionales graduados en la carrera de Secretariado Ejecutivo, Universidad Técnica de Manabí” (p. 15). El producto de esta investigación tuvo relación con el presente trabajo, pues brindó una perspectiva de la labor secretarial fuera del país y permitió conocer un nuevo panorama de inserción laboral de profesionales en el área.

Por su parte, como cuarta referencia se incluyó a Cedeño Marcillo, García Mendoza y Chávez Zambrano (2019), que redactaron el documento “La especialización profesional de la secretaria ejecutiva desde el contexto de desempeño laboral”. Este artículo tuvo como objetivo “presentar un estudio que identifica la variedad de organizaciones públicas y privadas donde se insertan y desarrollan estos profesionales y con ello evidenciar la necesidad de formación que demandan desde sus contextos laborales, en un proceso de especialización permanente” (p. 19). A

pesar de ser un artículo internacional, fue de importancia para este trabajo, ya que ayudó a conocer cómo influye fuera del país la inserción laboral de profesionales en secretariado profesional.

El quinto documento utilizado fue el de González Conejo (2019), quien realizó la tesis “Modelos de Intervención de los Servicios de Empleo en las Universidades Públicas Costarricenses: Una Caracterización Teórica desde la Orientación Laboral”. Esta investigación se basó en “los modelos de intervención desarrollados en los servicios de empleo en las universidades estatales costarricenses, mediante la integración de experiencias prácticas de las personas profesionales a su cargo” (p. VII) y tomó en cuenta los modelos de intervención para la inserción laboral. Este trabajo fue relevante para la investigación por desarrollar, pues brinda una perspectiva de la inserción laboral, específicamente dentro de la institucionalidad pública.

Además, como sexto trabajo se consideró a Corrales Bolívar, Sandí Araya, Picado Madrigal, Kikut Valverde, y Gutiérrez Coto (2020), con el informe de CONARE-OPES *Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas 2014-2016 de las universidades costarricenses*. Este informe ofreció un amplio panorama sobre las inserciones laborales de los estudiantes egresados de las Universidades Públicas y, específicamente, de los profesionales en secretariado. Este documento brindó datos puntuales de la inserción laboral a nivel nacional, además menciona aspectos relacionados a la zona de Pérez Zeledón, lugar central de la presente investigación.

Metodológicos

Para el desarrollo de este trabajo se obtuvo como antecedentes metodológicos las siguientes investigaciones:

El primer trabajo correspondió a Barboza Retana *et. al* (2014), quienes presentaron la “Elaboración de una Propuesta de Formación en Competencias Orientada a Estudiantes de

Administración de Empresas, a partir de un Estudio de Mercado que Determine los Requerimientos Actuales que Demanda el Mercado Laboral Costarricense”, para el Instituto de Estudios Empresariales, utilizando el método cualitativo, ya que no pretendía medir las necesidades del mercado laboral sino conocerlas. Se realizó la recolección de datos mediante el instrumento de entrevista aplicada a empresas y especialistas en el ámbito de la administración.

Con base en el trabajo proporcionado por Agüero Hernández, González Atencio, y Medrano Vega (2015), quienes realizaron el “Estudio Cuantitativo sobre la Situación Laboral de los Egresados de la Carrera de Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional, Sede Región Brunca, Campus Pérez Zeledón”, se utilizó el método cuantitativo, debido a que se recopilaban datos numéricos de los egresados y los empleadores para responder al problema de su investigación. Asimismo, se realizó la recopilación de datos mediante una entrevista estructurada y un cuestionario.

Como tercer trabajo se incluyó a Escobar García, Mendoza Ávala, y Rodríguez Avala (2017), quienes publicaron el artículo “Inserción y desempeño laboral de la secretaria” (p. 15)., para este artículo científico, se evidenció que el método de investigación es cuantitativo. También, se aplicó el método estadístico para el procesamiento de los datos, los cuales se recopilaban mediante la aplicación de una escala tipo Likert.

Además, como cuarto trabajo a Cedeño Marcillo, García Mendoza & Chávez Zambrano (2019), quienes redactaron el documento “La Especialización Profesional de la Secretaria Ejecutiva desde el Contexto de Desempeño Laboral” (p. 19). Esta investigación fue de carácter cualitativo y se utilizaron métodos teóricos, empíricos y el estadístico-matemático para la obtención y tabulación de la información a través una encuesta aplicada.

En el quinto documento se consultó a González Conejo (2019), quien realizó la tesis “Modelos de Intervención de los Servicios de Empleo en las Universidades Públicas Costarricenses: Una Caracterización Teórica desde la Orientación Laboral”. El método de investigación es de tipo cualitativo, ya que, según sus autores, “se efectúa para comprender y analizar los razonamientos y explicaciones de las personas acerca de un fenómeno particular” (p. 106). Además, el método de recolección de datos que se utilizó fue la entrevista y también varios tipos de triangulación para brindar óptimos resultados.

Como sexto trabajo se hizo referencia a Corrales Bolívar, Sandí Araya, Picado Madrigal, Kikut Valverde, y Gutiérrez Coto (2020), con el informe de CONARE-OPES *Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas 2014-2016 de las universidades costarricenses*. Este análisis se realizó bajo el método cuantitativo, ya que brinda porcentajes de la inserción laboral de personas graduadas a nivel nacional. El método de recolección de datos utilizado fue el envío de correos electrónicos masivos y el análisis de estos datos se desarrolló mediante tablas.

Objetivos

Los objetivos se realizan con el propósito de, mediante los instrumentos de recopilación de datos, alcanzar los objetivos de estudio. El objetivo general definió el propósito del estudio y los objetivos específicos la forma en la que se desarrolló. A continuación, se presenta los objetivos que guían la investigación.

Objetivo general

Analizar la inserción laboral de los egresados de la carrera de Bachillerato en Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, Universidad Nacional y la percepción de los empleadores sobre su perfil profesional periodo 2020-2023.

Objetivos específicos

1. Identificar la inserción laboral que tienen los egresados de la carrera Administración de Oficinas en distintas empresas privadas y públicas del cantón de Pérez Zeledón.
2. Determinar la percepción de los empleadores con relación a los profesionales graduados en la carrera Administración de Oficinas egresados del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, y su perfil profesional.
3. Contrastar si el perfil profesional del Bachillerato en Administración de Oficinas cumple con las habilidades y destrezas que requieren los empleadores de Pérez Zeledón.

Contexto de Investigación

Aspectos geográficos

Esta investigación se realizó en el cantón de Pérez Zeledón que pertenece a la provincia de San José. Según datos del Instituto de Desarrollo Rural (INDER), “la extensión del territorio Pérez Zeledón representa un 38.42% de la provincia de San José y, a su vez, un 3.33% del territorio Nacional” (s.f., s.p.).

Aspectos demográficos

Según datos del INEC (2023), el cantón de Pérez Zeledón tiene una población de ciento cincuenta y seis mil novecientos diecisiete (156 917) habitantes y el distrito de San Isidro de El General, que fue elegido centro de esta investigación, según datos de la Municipalidad de Pérez Zeledón (2020) tiene una población de cuarenta y ocho mil seiscientos catorce (48 614) habitantes.

Además, divididos por sexo, el distrito cuenta con veintitrés mil setecientos treinta y siete (23 737) hombres (49%) y veinticuatro mil ochocientos setenta y siete (24 877) mujeres (51%).

Aspectos socioeconómicos

El distrito de San Isidro de El General pertenece a la Región Brunca, que, según indica Pacheco (2012), abarca el territorio ubicado en la parte sureste de Costa Rica. La economía de la zona se ha caracterizado por la desigualdad y la pobreza sostenida. Pacheco (2012) menciona que los indicadores económicos muestran que la tasa de desempleo en la Región Brunca es superior a la media nacional. Asimismo, se aprecia una concentración de las actividades económicas en pocas empresas agrícolas y una escasez de fuentes de empleo de buena calidad (p. 14). Por esta razón, San Isidro de El General puede interpretarse como un distrito perteneciente a una zona con alta vulnerabilidad económica.

Para la presente investigación, este aspecto fue importante, puesto que, al tratar del tema de inserción laboral para egresados de una carrera destinada a oficinistas, desarrollarla resultó en un desafío, ya que es una zona donde su principal fuente de empleo es la agricultura.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

Capítulo II: Marco Teórico

En este apartado se hizo referencia a la carrera Administración de Oficinas, sea como el contexto sobre el que se desarrolla la investigación. También, como fin conocer sus áreas disciplinares, perfil ocupacional, conocimientos y actitudes laborales, así como la relación de estas con la inserción en el mercado laboral de los egresados. Además, las habilidades y actitudes laborales que estos desempeñan y conocer si suplían las necesidades empresariales de sus empleadores.

Administración de oficinas

La carrera Administración de Oficinas es impartida por la Universidad Nacional de Costa Rica, en la Escuela de Secretariado Profesional. Esta tiene como objetivo principal estudiar el área funcional de la empresa, la cual es la oficina administrativa. Así lo dice la Universidad Nacional de Costa Rica en su página web: “El objeto de estudio de la carrera de Administración de Oficinas es la oficina administrativa, el área funcional de toda organización y en la que convergen las otras áreas de la empresa” (párr. 1).

Los recursos con los que cuenta la Universidad permiten la formación profesional del estudiante respecto a la necesidad del área secretarial en el ámbito laboral. Además, según la Escuela de Secretariado Profesional, “la carrera Administración de Oficinas forma profesionales que planifican, organizan y controlan procesos en la oficina administrativa de organizaciones públicas y privadas” (párr. 1), para satisfacer las transformaciones sociales, la carrera ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades y conocimientos básicos necesarios para ejecutar las funciones de una oficina en la empresa tanto pública como privada.

En el año 2016, en la Universidad Nacional, Sede Regional Brunca, Campus Pérez Zeledón, ingresó la primera promoción de la carrera Administración de Oficinas con un

aproximado de 35 estudiantes. Posteriormente, en el año 2017, la segunda promoción de futuros egresados de la carrera Administración de Oficinas, con un aproximado de 30 estudiantes. Según el historial académico, para el primer ciclo de lecciones se brindaron los siguientes cursos: comprensión de lectura, inglés comercial integrado I, introducción a la investigación, procedimientos de oficinas I, técnicas mecanográficas básicas y teoría y práctica de la creatividad. Siendo estos cursos las bases de la preparación de los estudiantes.

Áreas disciplinares

Para el desarrollo de la presente investigación, la carrera de Administración de Oficinas ofrece distintas áreas en las que el estudiante se especializa a lo largo de los ciclos lectivos. Según la página web de la Escuela de Secretariado Profesional (2019), se pueden clasificar en área técnica y tecnología, área comunicativa, administración de oficinas y formación complementaria.

En el desarrollo del trabajo diario en las empresas fue necesario tener un conocimiento en distintas áreas, esto porque en las oficinas se debe utilizar equipo tecnológico, como computadoras, además, tener algún conocimiento en programas como *Microsoft, Word, PowerPoint, Excel*. Cada empresa utiliza diferentes programas, estos se pueden aprender con mayor facilidad si se tiene el conocimiento básico.

En cuanto a las relaciones interpersonales, cabe mencionar que es un área importante donde se consideró la comunicación entre los trabajadores para brindar información, transmitir ideas de trabajo o de mejora laboral, como también la comunicación hacia los clientes o usuarios.

Perfil ocupacional

Este concepto hizo referencia a las oportunidades que una persona tiene para desempeñarse en el ámbito para el cual se preparó. Con respecto a esto, Martelo, Villabona y Jiménez-Pitre (2017) comentan que “el perfil profesional determina las competencias del egresado para lograr el

desempeño laboral según su área disciplinar; son las cualidades que demuestra para resolver problemas en un entorno de trabajo cambiante e incierto, y la capacidad para aprender y afrontar nuevas situaciones” (p. 16). De esta manera, fue posible determinar la importancia que el perfil ocupacional brinda dentro de las empresas para que los egresados de la carrera Administración de Oficinas conozcan sus diferentes opciones para desempeñarse.

La Escuela de Secretariado Profesional, en su documento Folleto Administración de Oficinas, mostró los distintos perfiles y ocupaciones que el egresado ha desarrollado para desempeñarse en el ámbito laboral según el grado académico obtenido. A continuación, se detallan:

Diplomado en Secretariado Profesional

El estudiantado egresado del Diplomado en Secretariado Profesional tendrá el siguiente perfil ocupacional:

La Escuela de Secretariado Profesional (2017) indica que, será capaz de redactar documentos diversos y complejos de la oficina, administrar y registrar correspondencia e información, manejar agendas, atender al público (resolver consultas y brindar información) de manera presencial, telefónica o por correo electrónico, manejar y administrar información confidencial, recopilar información en diversas fuentes para la elaboración de informes o reportes; asistir a reuniones, tomar actas, redactarlas, transcribirlas, editarlas y distribuir las; mantener registros y controles de acuerdos y comunicaciones; leer, interpretar y traducir del inglés documentos de mediana complejidad.

Según lo anterior, desde el inicio de los estudios se capacita a los estudiantes con herramientas apropiadas para desempeñar funciones básicas de puestos secretariales, lo que les permite contar con la oportunidad de ingresar al ámbito laboral.

Conocimientos laborales

Este término hizo referencia al paso de los cursos teóricos a la práctica en el ámbito laboral. Según Limas Contreras (2018), quien cita a Pozo Municio (1996), “el sistema de aprendizaje tiene tres componentes fundamentales; los resultados, el proceso y las condiciones de aprendizaje” (p. 1). Además, también fue necesario para los estudiantes “afianzar sus conocimientos y poner en práctica la teoría, para lograr generar las diferentes competencias que el programa persigue” (p. 4) y, de esta manera, dar continuidad a procesos para poner en práctica el conocimiento teórico obtenido durante la formación universitaria. Estos conocimientos fueron el primer paso, pues en la ejecución de las labores diarias es donde se demuestra la relevancia que tienen los temas enseñados durante la carrera.

Debido a que la malla curricular de la carrera establece el curso llamado “Práctica Profesional Supervisada”, fue posible que los estudiantes puedan demostrar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante los años de estudio. Según Peña, Castellano, Díaz y Padrón (2019) quienes citan a Santrock y col. (2004, p. 96) “la práctica profesional tiene como propósito vincular al alumno (pasante) con su campo real de trabajo, a fin de brindarle la oportunidad de desarrollar habilidades y destrezas”. (párr. 12), esto permitió poner en práctica lo aprendido y desarrollar ventaja competitiva para el ingreso al ámbito laboral.

Aunado a lo anterior, fue posible indicar que la primera práctica profesional supervisada se realizó en el año 2019, lo cual incentivó la necesidad de realizar esta investigación.

Bachillerato en administración de oficinas

El estudiante egresado del Bachillerato en Administración de Oficinas tiene el conocimiento, según la Escuela de Secretariado Profesional, en:

Teorías administrativas y su vinculación con el desarrollo de la oficina, fundamentos de la administración y su aplicación en la administración de oficinas, desarrollo e implementación de procedimientos administrativos en el área de la administración de oficinas, formulación y diseño de estrategias para la comunicación eficaz en la oficina, desarrollo intermedio de las cuatro habilidades básicas en el dominio del idioma inglés. (párr. 3, 2017)

Según esto, el egresado del Bachillerato en Administración de Oficinas cuenta con bases en la historia de la administración, así como la vinculación de esta con el desarrollo diario de la oficina, quiere decir que los egresados a nivel de bachillerato son capaces de fundamentar, diseñar e implementar estrategias que sean de mayor conveniencia a la empresa para la que labora con base a los principios de la administración de la oficina.

Licenciatura en Administración de Oficinas

El estudiante egresado de Licenciatura en Administración de Oficinas adquiere el conocimiento, según Escuela de Secretariado Profesional, en:

Estrategias de gestión para el desarrollo organizacional, diseño de sistemas, estructuras y procesos de trabajo administrativo, identificación de sistemas de información a nivel de oficina, dominio de técnicas del área secretarial, en español e inglés y metodología de investigación. (párr. 3, 2017). Los egresados de Licenciatura en Administración de Oficinas son capaces de conllevar mayores responsabilidades a aquellos estudiantes que obtuvieron el grado académico de Bachillerato en Administración de Oficinas, ya que son capaces de observar el desarrollo organizacional de la institución y generar sistemas, estructuras y procesos que faciliten el trabajo administrativo en la oficina. Además, cuentan con un dominio secretarial y un avance significativo en cuanto al desarrollo de investigaciones académicas y administrativas necesarias en el día a día en la oficina.

Necesidades empresariales

Es normal que toda organización tenga necesidades, pues esto permite el mejoramiento de acciones o proyectos por desarrollar, el personal capacitado brinda mejores servicios y colabora en la solución de problemas con eficacia y eficiencia. Como lo dice Álvarez (2018), “La empresa se conforma en parte por individuos y la satisfacción de las necesidades sociales de dichos individuos nutre y beneficia la empresa en su conjunto” (párr. 04).

Aparte de estar preparado académicamente para ejercer labores, el colaborador debe sentirse parte de la empresa, adquirir compromiso para asumir sus funciones y así satisfacer las necesidades del lugar donde labora. Para poder establecer las necesidades a cumplir, es necesario tener claro cuál es la iniciativa de la empresa, así como sus objetivos, esto en consideración de las tendencias, necesidades sociales y el análisis de los clientes potenciales, ya que estos son los que ayudan al crecimiento de la empresa.

Mercado laboral

Este término comprende el equilibrio entre oferta y demanda, y tiene gran importancia económica para la región a investigar. Según Kiziryan (2020), “El mercado laboral es aquel donde confluyen la oferta y la demanda de trabajo” (párr. 1). Además, analizar el mercado laboral de un país o región es un proceso necesario. Así lo indican Pacheco Jiménez y Elizondo Barboza (2019) al afirmar: “El análisis del mercado laboral sigue posicionado como un tema de alta relevancia y discusión a nivel nacional. Dentro de las principales razones, se destaca las elevadas y persistentes tasas de desempleo que experimenta la economía costarricense” (p. 4). Por medio del estudio del mercado laboral de Pérez Zeledón se obtuvieron datos necesarios para cumplir con los objetivos planteados, lo que permitió tener una visión más amplia de la inserción laboral del estudiantado

de la carrera de Administración de Oficinas tanto en instituciones públicas o privadas como en organizaciones y trabajadores propios.

Además, se dio a conocer los puestos que puede desempeñar el egresado en Administración de Oficinas en el mercado laboral del cantón Pérez Zeledón, así como las funciones que estos realizaban de acuerdo con lo establecido en el perfil de puesto.

Habilidades Laborales

Las habilidades laborales son aquellas competencias con las que cada sujeto cuenta para desarrollarse en el ámbito laboral. Aunado a esto, Limas Contreras (2018), quien cita a Hernández Infante y Infante Miranda (2017), “el proceso de enseñanza-aprendizaje en la enseñanza superior debe concebirse en función de la formación de los estudiantes como futuros profesionales” (p. 32).

De esta manera, los estudiantes al finalizar con la preparación académica obtenida durante la carrera contaron con las habilidades necesarias para poder desempeñarse a nivel profesional de una manera ampliamente capacitada, ya que brindó el espacio de que aún en su condición de estudiante esta población pudo experimentar el enfrentarse al ambiente laboral realizando una práctica profesional supervisada y es en este momento en el que el proceso enseñanza-aprendizaje se concibe.

Debido a que la Escuela de Secretariado Profesional establece las habilidades con las que egresa un estudiante en Administración de Oficinas, fue posible que los empleadores contaran con una visión más amplia del perfil de salida de la carrera y determinaran si las funciones a desempeñar por parte del Administrador de Oficinas son atinentes en el puesto que desean cubrir, con el fin de alcanzar los objetivos de la entidad.

Actitudes Laborales

La actitud, según Santos (2015), corresponde a "los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento" (p.2). Este concepto pudo referirse a la manifestación o ánimo con el que debió enfrentarse una situación en el ámbito laboral, ya que en el día a día de una oficina se presentan diferentes situaciones por resolver las cuales crean un escenario en el que el administrador de oficinas, durante su formación ha sido capacitado para afrontarlos de manera subjetiva sin dejar de lado el profesionalismo y afrontar de la mejor manera las emociones al momento de resolver conflictos.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

Capítulo III: Marco Metodológico

En el tercer capítulo se desarrolló el marco metodológico, mismo que se basó en los objetivos de la presente investigación. Se definió el enfoque metodológico, el tipo de investigación y el sistema de categorías y subcategorías de estudio, explicando para estas últimas, la dimensión conceptual, operacional e instrumental.

Además, se describió la población, la muestra utilizada para el desarrollo de la investigación, se delimitó, el porqué, la técnica de entrevista y descripción de los instrumentos, con el fin de obtener un mejor análisis de datos.

Enfoque metodológico

El enfoque que se desarrolló en la investigación es el mixto, con el fin de analizar el mercado laboral de los egresados de la carrera en Administración de Oficinas ofertada en este cantón, para el periodo 2020-2023. Ahora, respecto a la investigación mixta, Hernández y Mendoza (2019) indican que se combinan los métodos cualitativo y cuantitativo en el mismo estudio (p. 612). Esto resultó relevante para tener un panorama general de las necesidades de las organizaciones en Pérez Zeledón respecto a la labor secretarial. Según lo indican Hernández y Mendoza:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos, críticos de investigación e implican la recolección, análisis de datos cuantitativos, cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias, producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (2019)

Esta metodología permitió obtener una perspectiva más amplia del tema, desarrollar con claridad el planteamiento del problema y ejecutar una mayor exploración de los datos. En la

presente investigación se utilizó el método mixto, ya que se deseaba conocer la perspectiva de los empleadores en relación con las habilidades, funciones y conocimientos del egresado en la carrera de administración de oficinas y el desempeño de estos en las labores de cada organización, permitiendo así conocer si realmente se cumple con las necesidades empresariales del cantón de Pérez Zeledón. Por su parte, fue necesario implementar este método, debido a que se logró identificar cuáles eran las funciones que más se realizaban, las instituciones que más egresados han sido contratados, además de tener una visión más clara del proceso de reclutamiento con respecto a los administradores de oficinas en el cantón de estudio.

Tipo de investigación

Establecer un tipo de investigación hizo posible marcar el rumbo a seguir para la realización del presente trabajo, mismo que fue exploratorio, debido a que no existen antecedentes teóricos de lo que se pretende investigar. De acuerdo con Gil (2019), la investigación exploratoria:

Pretende darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisa o de cierta generalidad. Suele surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos de los investigadores resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo (2019).

En el presente trabajo se indagó acerca de la opinión y la percepción de las y los empleadores respecto a la carrera Administración de Oficinas, con el fin de conocer el nivel de atención de la carrera relacionado al nivel de cumplimiento de satisfacción según las necesidades empresariales del cantón con relación a la formación universitaria recibida por los egresados. Además, se buscó conocer las experiencias laborales de los egresados y verificar que estas sean

atinentes a lo planteado según la salida profesional que destinó la Escuela de Secretariado Profesional en el plan de estudios de la carrera.

Debido a que no existían antecedentes acerca del tema investigado, surgió la necesidad de realizar un estudio, específicamente con egresados de la Sede Regional Brunca, Campus Pérez Zeledón, con enfoques que permitan abordar las experiencias, pensamientos y expectativas de las partes involucradas en el proceso de reclutamiento de los egresados en el cantón estudiado.

Paradigma de investigación

En todas las investigaciones es importante tener un paradigma de investigación claro, ya que este sirve como una guía para empezar y desarrollar la investigación, así lo indican Guba y Lincoln (1994), citando a Ramos (2015), quienes sostienen que no se puede entrar al terreno de la investigación sin tener una clara percepción y conocimiento de qué paradigma direcciona la aproximación que tiene el investigador hacia el fenómeno de estudio (p. 10). Por esto, fue necesario identificar cuál de todos los tipos de paradigmas se adapta mejor a la investigación a desarrollar y utilizarlo.

La investigación tomó como guía el paradigma de la teoría crítica, que, según Ramos (2015), “implica que el investigador busque generar un cambio y liberación de opresiones en un determinado contexto social. La búsqueda de transformación social se basa en la participación, intervención y colaboración desde la reflexión personal crítica en la acción” (p. 13). Fue necesario entonces, buscar tener la mayor información necesaria, como documentos o libros tanto físicos como digitales, así como la opinión de las personas para desarrollar un pensamiento crítico sobre la situación o el problema a investigar.

Este paradigma fue de relevancia para la presente investigación, pues al tratarse de la percepción que tienen los empleadores en relación con la carrera Administración de Oficinas,

proporcionó datos desde su punto de vista, permitiendo una amplia gama de respuestas que respaldan los objetivos de estudio.

Población y muestra

Población

Para efectos del presente trabajo, fue de importancia definir la población con la que se desarrolló la investigación. Según Hernández y Mendoza (2019), la población o universo se define como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 199). Para el presente estudio no se realizó muestra, sino que se trabajó con la totalidad de la población, debido a que las respuestas pertenecen al conjunto definido de características necesarias para el desarrollo de la investigación (p. 175). Asimismo, la población seleccionada se pudo catalogar como universo finito, en el que, según Andrade Naranjo, Cabezas Mejía, y Torres Santamaría (2018), se conoció el número exacto de personas que integran la población participante (p. 90).

Por lo tanto, se delimitó la población a 55 egresados de la carrera Administración de Oficinas en los años 2020 y 2021, de la Sede Regional Brunca, Campus Pérez Zeledón, de la Universidad Nacional, así como sus 13 empleadores de empresas tanto públicas como privadas del cantón de Pérez Zeledón. De esta manera, se obtuvo una población elegible, que, según Carmona Simarro y Tirado Darder (2019), “cumple los criterios de selección predeterminados por el investigador” (p. 22).

Además, se tomó en cuenta como población a los investigadores, debido a que forman parte de la carrera Administración de Oficinas, por lo que es posible determinar que la investigación es, a su vez, participativa. De acuerdo con Díez Gutiérrez (2020), esta consiste en que “todos los participantes en la investigación pasan a ser sujetos en ella: tanto el investigador como el resto de los participantes” (p. 116).

Sistema de categorías de estudio

Para efectos de esta investigación, se definieron las siguientes categorías y subcategorías mediante su interpretación conceptual, operacional e instrumental, que se basaron en los objetivos planteados en el presente Trabajo Final de Graduación.

Categorías

Según la Real Academia Española, una categoría puede definirse como “cada una de las clases o divisiones establecidas al clasificar algo” (2022), categorías que dieron pie a esta investigación.

Para la presente investigación se definieron categorías, las cuales se desarrollaron a partir de una dimensión conceptual, operacional e instrumental, de manera que permitieron marcar el rumbo de lo que se deseaba estudiar, facilitando la comprensión y análisis de estas, así como la relación con lo planteado en los objetivos de la investigación y sus resultados.

Administración de Oficinas

Dimensión Conceptual: Se define como “la oficina administrativa, el área funcional de toda organización y en la que convergen las otras áreas de la empresa” (Escuela de Secretariado Profesional, 2021, párr. 1).

Dimensión Operacional: Entrevista semiestructurada.

Dimensión Instrumental: Se incorporó una entrevista semiestructurada con el fin de explorar la percepción de los empleadores acerca de la carrera.

Inserción Laboral

Dimensión Conceptual: La inserción laboral es “todo proceso de incorporación de la actividad económica de los individuos que están en edad para trabajar” (Sesame, 2020, párr. 3)

esto quiere decir que se trata de aquella actividad que da ingreso económico a una persona en edad de trabajar, para así poder subsistir en la vida (párr. 3).

Dimensión Operacional: Entrevista semiestructurada.

Dimensión Instrumental: Se realizó una entrevista semiestructurada con el fin de explorar la inserción del estudiantado en el ámbito laboral.

Mercado laboral

Dimensión Conceptual: Es aquel donde confluyen la oferta y la demanda de trabajo, específicamente en la zona de Pérez Zeledón.

Dimensión Operacional: Entrevista semiestructurada.

Dimensión Instrumental: Se implementó una entrevista semiestructurada con el fin de conocer el mercado laboral con que cuentan los egresados de la carrera Administración de Oficinas.

Perfil Profesional

Dimensión Conceptual: Este se define como “los conocimientos técnicos, habilidades, destrezas y actitudes que deben tener los trabajadores expertos en una determinada ocupación” (IPEBA, 2013, p. 27). Por ende, también es la capacidad de llevar el conocimiento a la práctica.

Dimensión Operacional: Entrevista semiestructurada.

Dimensión Instrumental: Se realizó una entrevista semiestructurada con el fin de conocer el perfil profesional con que cuentan los estudiantes egresados de la carrera Administración de Oficinas.

Subcategorías

Empresa

Dimensión Conceptual: Según Barrales Rueda (2021), quien cita a Pérez (2015), considera la empresa como “una entidad que combina medios materiales financieros y humanos con el fin de producir bienes o servicios que satisfagan unas necesidades y generen al mismo tiempo un beneficio económico la renovación de los recursos utilizados y la obtención de unos objetivos determinados” (p. 7).

Dimensión Operacional: Entrevista semiestructurada.

Dimensión Instrumental: Se realizó una entrevista semiestructurada con el fin de conocer el mercado laboral con que cuentan los estudiantes egresados de la carrera Administración de Oficinas en las empresas.

Egresados

Dimensión Conceptual: La Real Academia Española define egresado como “la persona que sale de un establecimiento docente después de haber culminado sus estudios” (2020). Para este caso, el egresado es él o la estudiante de la carrera Administración de Oficinas que ha obtenido ya algún título.

Dimensión Operacional: Entrevista semiestructurada.

Dimensión Instrumental: Se realizó una entrevista semiestructurada con el fin de conocer la inserción laboral con que cuentan los estudiantes egresados de la carrera Administración de Oficinas.

Empleadores

Dimensión Conceptual: Este término es definido como “persona física o jurídica que contrata la prestación de trabajo subordinado con otro sujeto, denominado trabajador” (Raso

Delgue, 2020, párr. 1). Es decir, el empleador es el encargado de contratar a personal para que brinden sus servicios dentro de una organización o empresa.

Dimensión Operacional: Entrevista semiestructurada.

Dimensión Instrumental: Se realizó una entrevista semiestructurada con el fin de conocer el mercado laboral con que cuentan los estudiantes egresados de la carrera Administración de Oficinas.

Técnica de entrevista y descripción de los instrumentos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la entrevista semiestructurada. Para ello, Murillo Torrecilla (2020) define la entrevista como “la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando” (p. 6), según lo anterior, fue posible afirmar que este es un medio que ayuda para la obtención de información necesaria y se puede utilizar para distintos fines. En esta ocasión se utilizó para la presente investigación.

Para efectos de este trabajo, Amaya-Placencia y Troncoso-Pantoja, (2017), quienes citan a Vargas Jiménez (2012), mencionan que “la entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador” (p. 330). Por lo tanto, el entrevistador tuvo la oportunidad de comprender de mejor manera al sujeto.

La entrevista se estructuró con preguntas abiertas y cerradas, con el fin de analizar la información brindada por los entrevistados. Se aplicó a los estudiantes egresados del Bachillerato en Administración de Oficinas de la Sede Regional Brunca, Campus Pérez Zeledón, de la

Universidad Nacional de Costa Rica, así como a los empleadores de los estudiantes que se encuentren laborando, ya sea en el ámbito secretarial u otro.

A lo largo de la entrevista, se observó cómo se desarrolla el tema del mercado laboral y empresarial del cantón de Pérez Zeledón con relación a la carrera Administración de Oficinas y si esta satisface las necesidades requeridas por los empleadores del cantón.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Capítulo IV: Análisis e interpretación de datos

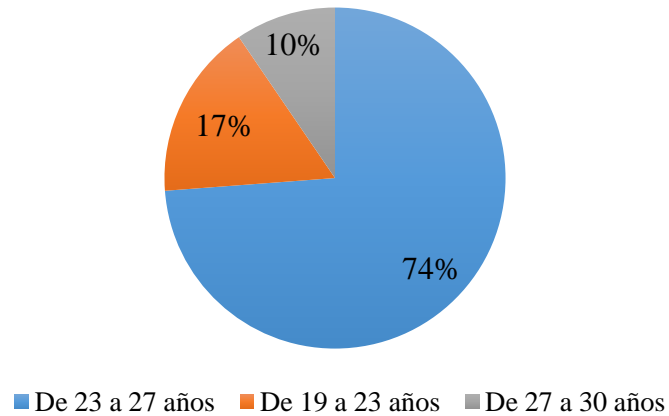
Análisis de Resultados

Este capítulo fue el resultado del proceso de recolección y análisis de datos, que permitió tener un panorama más amplio de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos de medición, en este caso; un cuestionario y una entrevista, ambos asociados a los objetivos planteados.

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el análisis de la información. Este consistió en un resumen de respuestas recolectadas a partir de los instrumentos aplicados a egresados de la Carrera de Administración de Oficinas y empleadores. Para el análisis e interpretación de datos se aplicó un cuestionario a egresados y una entrevista a empleadores.

Así, se realizó el análisis de los formularios aplicados a un total de 55 egresados de la Carrera de Administración de Oficinas, de los cuales se obtuvo 42 respuestas, de las cuales 26 corresponden a egresados que se encuentran laborando, y quienes respondieron la totalidad de la encuesta, y 16 corresponden a egresados que no se encuentran laborando, por lo que respondieron la encuesta hasta la pregunta número 4.

Figura 1 *Edad de egresados de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023*

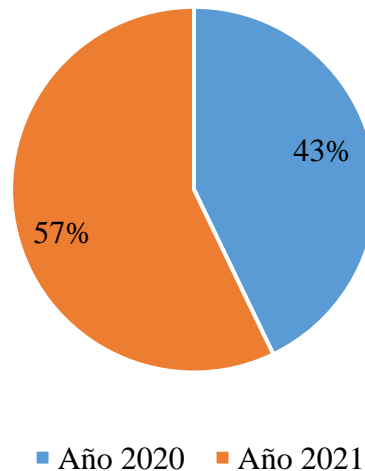


Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

En la figura 1, del total de 42 egresados, 7 tienen entre 19 y 23 años; 31 entre 23 y 27 años; y 4 entre 27 y 30 años.

Según la Radiografía Laboral 2022, elaborada por el CONARE, estima que un 38% de la población costarricense graduada está en el rango de edad entre los 20 y 24 años, y un 38,02% entre los 25 y los 29 años, dato que concuerda con los resultados de la investigación. En esta se refleja que la mayor parte de las personas entrevistadas tienen entre 19 y 27 años, es decir, quienes egresan de la Carrera de Administración de Oficinas tienen mayor dificultad para encontrar trabajo, según lo indica la Encuesta Continua de Empleo del INEC, en el I Trimestre 2023 la población mayormente desempleada, que representa un 69,4%, se concentra en los grupos de edad de 15 a 24 y 25 a 34 años. Según lo investigado esta situación se da a que en esos rangos de edades es difícil que el egresado cuente con experiencia laboral, ya que muchos de ellos salen al mercado laboral una vez concluidos los estudios.

Figura 2 Año de graduación de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023



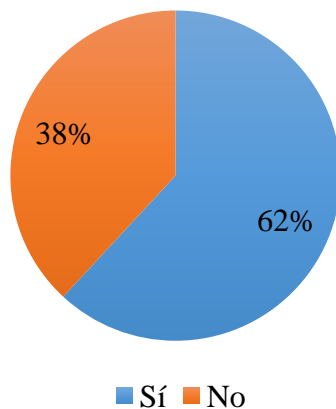
Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

En la figura 2 se puede observar que, en 2020 en la Sede Regional Brunca, Campus Pérez Zeledón, se graduaron de la carrera de Administración de oficinas un total de 18 estudiantes. En el 2021, el número de estudiantes graduados incrementó a 24 estudiantes.

Con relación al análisis anterior, se pudo observar un incremento en la población egresada durante el año 2021. Debido a que la investigación se basa en los egresados de la carrera Administración de Oficinas de los años 2020 y 2021, es posible indicar que su ingreso a la educación superior se dio entre los años 2016 y 2017. Según los Indicadores de la Educación Universitaria Estatal, para el año 2016, de 14710 cupos a nivel nacional para ingreso a la Universidad Pública, la Región Brunca contó con 3,82% de cupos, que equivale a 562 nuevos estudiantes. Además, para el año 2017, a nivel nacional hubo 15745 cupos, de los cuales 585 se destinaron a la Región Brunca, lo cual equivale a un 3,71% (2022).

Esto permitió demostrar el aumento de egresados en el 2021 de la carrera Administración de Oficinas, debido a que hubo mayor oportunidad de ingreso a la Universidad Pública en la Región Brunca.

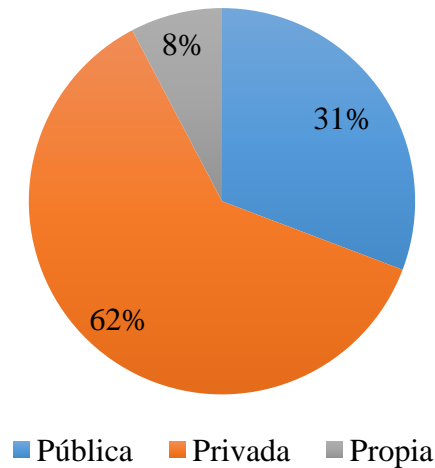
Figura 3 Estado laboral de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

En la figura 3 se muestra que, de los 42 egresados de la carrera Administración de Oficinas, 26 se encuentran laborando y 16 se encuentran sin empleo. Lo anterior permitió determinar que la mayor parte de la población egresada se encuentra laborando. No obstante, una parte importante de esta está desempleada, lo que reflejó que la formación académica no garantiza el ingreso inmediato al mercado laboral en el cantón de Pérez Zeledón, este dato podría variar en los meses siguientes, ya que, según la Encuesta Continua de Empleo del INEC, del I Trimestre 2022 al I Trimestre 2023, en la Región Brunca hubo una reducción del 4% tasa de desempleo. Además, la carrera tiene cursos diversos que le permiten a la persona egresada desenvolverse en muchos ámbitos relacionados con la administración de oficinas, por lo que el conocimiento adquirido representa una ventaja en la búsqueda de empleo y desarrollo profesional y laboral.

Figura 4 Tipo de institución en la cual laboran los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

En relación con lo mostrado en la figura 4, se evidencia que 16 de los egresados laboran para el sector privado; 8 trabajan en instituciones públicas y 2, laboran en un negocio propio, datos que concuerdan con los obtenidos mediante la Radiografía Laboral 2022, emitida por el CONARE, y realizada a personas graduadas a nivel nacional, en el cual indica que, de 32831 personas encuestadas, un 35% labora en el sector público y un 65% labora en el sector privado.

Aunado a lo anterior, y según las experiencias de los entrevistados, los procesos para ingresar al sector público presentan mayor complejidad debido a que en algunos casos los requisitos de ingreso limitan la inserción al mercado laboral, ya que en estas instituciones solicitan formación complementaria como estar inscrito en el Colegio de Profesionales de Secretariado de Costa Rica, manejo del idioma inglés, cursos relacionados en ofimática, contabilidad o derecho y experiencia laboral, entre otros. Además de los aspectos mencionados, es importante indicar los procesos de reclutamiento interno, lo cual conllevan a una serie de procedimientos establecidos

por cada institución lo que reduce las posibilidades de realizar un concurso externo que brinde oportunidades laborales a personas preparadas académicamente que suplan con las necesidades de los puestos requeridos. En caso de no ocupar la vacante de forma interna, se realiza el proceso de concurso externo el cual es difundido mediante medios oficiales: gaceta, servicio civil y páginas oficiales.

Por otra parte, el proceso de reclutamiento en el sector privado en su mayoría se realiza dentro de la misma organización por un profesional en Recursos Humanos. Además, brindaron un mercado laboral con mayores oportunidades, pues más que cumplir con requisitos específicos, buscan conocimiento y experiencia en el área.

Tabla 1 Nombre de la institución para la cual laboran los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023

Nombre de la institución	Cantidad
BCNetwork	1
BM Uvita S.A	1
Bufete Barrantes	1
Cámara de Comercio	1
Clínica Automotriz El Garaje	1
Coopeagri	2
Coopealianza	2
CRC Accounting Group SRL	1
Creedecoop	1
Dirección de Agua-MINAE	1
EDYMO	1
Electric Center	1
Hospital Escalante Pradilla	1
Liceo Académico de Boruca	1
MEP	1
Oficina Legal Joaquín Barrantes	1
Oficinal Legal Barrantes	1
Taller Leiva	1
Universidad Nacional	4
Páramo Café Varela	1
UPIAV	1

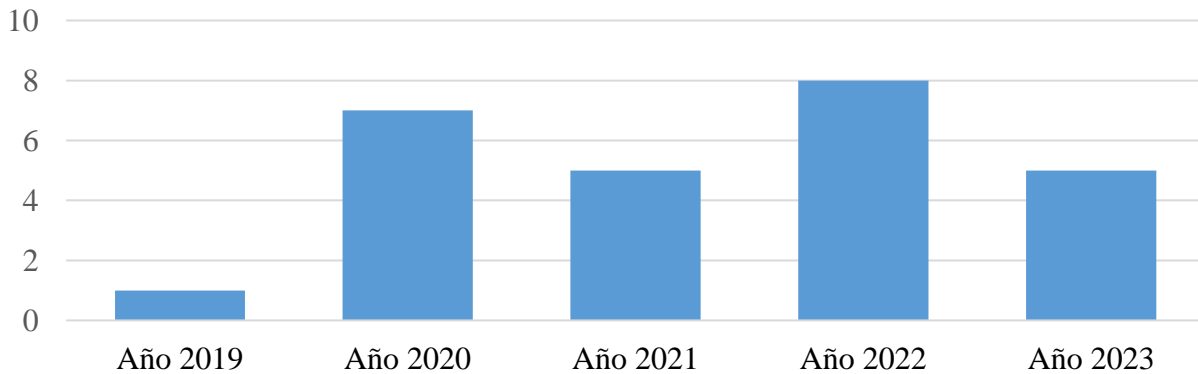
Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

Como se observa en la tabla 1, las instituciones que realizaron mayor contratación de egresados de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón son la Universidad Nacional, Coopeagri R.L. y Coopealianza. Ahora bien, según la percepción de algunas personas entrevistadas, las posibles razones de que se liberaran nuevos puestos laborales en el sector privado son: movilidad del personal por renuncia, ya que declinan de sus puestos en busca de mejores oportunidades laborales en otra empresa, ascensos dentro de la misma institución ligados al desempeño de las funciones del colaborador, y sustituciones, pues se evalúan según los objetivos del puesto.

La Universidad Nacional realiza la contratación del personal por medio de concursos internos y externos. Así, para los puestos secretariales se requiere mayormente el perfil en Administración de Oficinas, la contratación del personal depende del grado académico, otras características propias del puesto y la formación complementaria adquirida por fuera de la institución. Generalmente, las egresadas que trabajan en la institución se han visto beneficiadas en concursos externos porque se conoce su perfil, su formación es atinente al puesto por desempeñar y la experiencia laboral como estudiante asistente durante su carrera. Esto evidencia la importancia de que el estudiantado se dé a conocer en los distintos procesos de preparación laboral que ofrece la institución, puesto que en estos se percibieron las habilidades necesarias para que sea tomado al ingresar al ámbito laboral, descrito por la Escuela de Secretariado Profesional, el profesional desarrolla características que le ayudan a administrar la información y los recursos, organiza de manera efectiva las labores secretariales y participa en proyectos y actividades, esto marca la diferencia entre una persona egresada de Administración de Oficinas y quien desarrolla el mismo puesto sin la formación universitaria, puesto que la primera adquiere conocimientos en distintas áreas.

Por lo anterior, fue posible identificar que las empresas que contratan Administradores de Oficinas, es muy variada, lo que permitió un desarrollo por parte de los egresados de distintas habilidades y conocimientos tanto aprendidos como por aprender. Además, según la malla curricular de la carrera, y lo indicado por la Escuela de Secretariado con relación a los puestos que puede desempeñar un administrador de oficinas, es posible que estos puedan desempeñarse en gran variedad de ámbitos y poder concursar en diversidad de puestos tanto en el sector público como en el privado.

Figura 5 Año de ingreso a la institución en la que laboran los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

Según la figura anterior cabe rescatar que la pandemia del virus COVID-19 influyó en la inserción de los estudiantes al mercado laboral, ya que el 2019 y 2020 fueron los años en los que la pandemia fue declarada emergencia de salud pública de importancia internacional, según la Organización Mundial de Salud (OMS). Como se muestra en la figura anterior, 18 de los egresados pudieron encontrar un trabajo en los años 2021 y 2023, pues las medidas de precaución en contra del virus bajaron.

También, de acuerdo con la opinión de los egresados, el mercado laboral solicitaba un mínimo de tiempo laborado para ser contratados, por lo que el 2020 fue un año en el que muchos estudiantes, posterior a la realización de la Práctica Profesional Supervisada, fueron tomados en cuenta para puestos distintos dentro de la institución para la que trabajaron.

Tabla 2 Nombre del puesto de trabajo que desempeñan los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023

Nombre del puesto	Cantidad
Administrador	1
Alistador	1
Apoyo Logístico	1
Asesor de Centro de Información	1
Asistente Administrativo	4
Auxiliar en Servicios Secretariales	1
Cajera, salonera, administradora	2
Control y Derecho Laboral	1
Coordinadora del Departamento de Operaciones	1
Docente	1
Encargado de Tarjetas	1
Gestión Operativa en Servicios Secretariales	1
Gestor de pagos / Asis Admi	1
Gestor de Recaudación III	1
Oficinista de servicio civil I	1
Oficinista del Servicio Civil 2	1
Recepcionista	1
Secretaria Ejecutiva	2
Secretaria y recepcionista	1
Secretario en el Consejo Académico Local	1
Vendedora	1

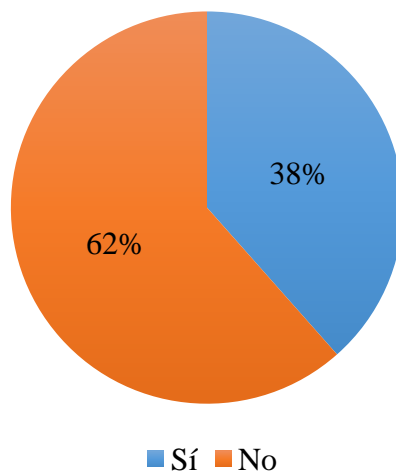
Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

En la tabla 2 se evidencia que los egresados, en su mayoría, tienen puestos secretariales o trabajan como asistentes administrativos, esto concuerda con los puestos indicados en la página web de la Escuela de Secretariado Profesional: “Recepcionista, Oficinista 1, Oficinista 2 y Oficinista 3, Secretaria/o de Actas 1, Secretaria/o de Actas 2 y Secretaria/o de Actas 3, Asistente de Gerencia, Asistente de Dirección, Asistente Administrativa/o 1, Asistente Administrativa/o 2 y otros puestos con funciones similares. Asimismo, por acuerdo de la Comisión de Carrera Docente del Servicio Civil, pueden ocupar puestos en el Ministerio de Educación con grupo profesional VT

2 (Categoría aspirante) (Oficio Carrera Docente 0239-2004)”, demostrando así que el conocimiento adquirido durante la formación universitaria es atinente a los puestos que estos desempeñan, ya que la carrera permitió la versatilidad de ocupar puestos según las estructuras que cada empresa tiene.

Con relación al análisis de la figura se debe indicar que, para labores de enseñanza, derecho, cajas y demás, se contó únicamente con un egresado para cada puesto, evidenciando así que según los aportes de los egresados en cuanto a las áreas que se deben reforzar durante la formación académica, ya que los resultados obtenidos demuestran que no todos ejecutan labores que tienen como objetivo la Escuela de Secretariado.

Figura 6 Información brindada acerca de puestos de trabajo por parte de la bolsa de empleo de la Escuela de Secretariado a los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

Como se puede observar en la figura 6, de los 26 egresados que se encuentran laborando, 16 indican no haber recibido información acerca de puestos que pueden desempeñar al finalizar la formación académica y 10 de ellos sí recibieron información. Según lo analizado, se consideró que

la mayoría de los egresados del periodo estudiado al momento de realizar la inserción al mercado laboral lo realizaron desconociendo las opciones laborales a las que podían aplicar, puesto que, si bien es cierto, la página de la Escuela de Secretariado y la bolsa de empleo que maneja la Municipalidad de Pérez Zeledón en el departamento de inserción laboral, tienen la finalidad de facilitar el ingreso al mercado laboral, son desconocidas por los estudiantes de la carrera, ya que no existió un proceso en el que se diera a conocer este tipo de información.

Tabla 3 *Facilidad de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023 para la inserción laboral, en relación con la formación universitaria obtenida*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Todos los conocimientos adquiridos en los años de estudio de la carrera son de muchísimo provecho en cualquier ámbito de nuestra vida. Para el ámbito laboral pienso que se requiere de un mayor enfoque durante la carrera de lo que engloba el mundo laboral. En algún momento se abordó el tema de opciones para puestos de trabajo. Sin embargo; no se le brinda el enfoque que amerita, puesto que al momento de poner en práctica los 4, 5 o 6 años de estudio basado mayoritariamente en teoría es complicado enfrentarse a la parte práctica, mas no imposible claramente. / Sí, gracias a los conocimientos adquiridos en la carrera pude ingresar al ámbito laboral. Cuando inicié no sabía digitar correctamente y gracias a la formación universitaria pude aprender habilidades que no sabía que poseía. / Sí claro, para nadie es un secreto que la formación académica no es lo mismo que el área laboral, sin embargo, gracias a lo aprendido y estudiado en la universidad no me fue difícil desempeñarme en mi puesto de trabajo./ Tomando en cuenta que me gradué en momento de pandemia creo que si me facilitó, además que en la actualidad es sumamente complicado conseguir trabajo y lo es más si no se tiene título universitario./ Sí, la formación que se obtuvo durante el transcurso de la carrera le permite tener el perfil para optar por este tipo de puestos que son requeridos con mayor frecuencia en las empresas. / Sí, fue un plus sin embargo actualmente hay muchas empresas privadas y públicas que buscan los mismos conocimientos pero sin contar con un grado universitario./ Sí, debido a mis conocimientos tecnológicos, muchos los aprendí en la carrera y como esa área me gusta mucho supe cómo sacar provecho a ese conocimiento./ Sí,	17	65%

la formación, aprendizaje y prácticas obtenidas durante los años de carrera fueron clave para mí inserción en el ámbito laboral./ Si, me ayudó a que hice la práctica en el mismo lugar donde ahora laboro, quedé con buenas referencias y luego me tomaron en cuenta./ Sí, debido a la práctica supervisada en el empresa donde actualmente laboro, fue el motivo por el cual obtuve un puesto laboral. / Sí claro, fue una gran ayuda el tener un nivel universitario para poder participar por el puesto de trabajo. / Sí, forma parte de uno de los aspectos que me ayudó a la inserción laboral, pero no es el único aspecto. / Si, porque me brindó las destrezas secretariales para poder desarrollarme profesionalmente. / Sí, ya que le hace a uno conocer en qué lugares postularse como oferente. / Si claro me brindó una base para ubicarme al puesto al cual desempeño. / Sí, ya que iba enfocada al puesto para el cual estaba concursando. / Sí. Por la práctica		
No, realmente muchas oficinas desconocen el nombre de la carrera y por ende la labor que realizamos. / No, me ayudo después que comencé a administrar el negocio; pero antes no me facilito nada. / No, la UNA no me ayudó de ninguna manera a conseguir mi trabajo. / No, porque ingresé gracias a la experiencia que tenía en ventas. / No recuerdo que me brindaran información. / No sé recibió	6	23%
No. *	3	11%

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

*Para este caso tres encuestados indicaron únicamente que no, sin aportar algún comentario a lo consultado.

Con relación a lo indicado en la tabla 3, se pudo determinar que un 65% de las personas egresadas que se encontraban laborando indicaron que la formación universitaria facilitó su inserción laboral, siendo lo anterior un factor favorable para las personas que cursan la carrera, por lo que es posible indicar que el plan de estudios de la carrera de Administración de Oficinas en gran parte suple con la necesidad de los puestos de trabajo del cantón, en los cuales ejecutan las habilidades y conocimientos obtenidos. No obstante, se evidenció que la práctica es de suma importancia para el desarrollo profesional, puesto que la relevancia del desempeño no radica únicamente en la teoría, por ende, aunque la universidad brinda opciones para que el estudiantado desarrolle las habilidades adquiridas o reforzadas, dependerá en gran medida que este aproveche

los espacios que ofrece la institución para el aporte a la comunidad, ejemplo de ello es la Práctica Profesional Supervisada, congresos, horas asistente, entre otros.

Por otra parte, el 9% restante señala que la formación universitaria no facilitó su inserción al mercado laboral. Según lo mencionado por los egresados entrevistados, se dedujo que una de las posibles razones de este porcentaje es debido a que en sus lugares de trabajo no desempeñan funciones acordes con lo estudiado.

Tabla 4 *Importancia de aplicar en el trabajo actual funciones, conocimientos, habilidades y actitudes del perfil profesional del egresado de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
<p>Si considero que es importante aplicar algunos aspectos, sin embargo al ingresar a trabajar se deben aprender muchas más funciones, y habilidades que con las que se egresa de la universidad, adicional de cambiar algunos conocimientos ya previos porque en cada oficina los trámites y procesos son diferentes./ Sí, las empresas tienen mucho movimiento administrativo como egresado en administración de oficinas, pude desempeñar y ejercer todos los conocimientos y habilidades adquiridas durante su formación para un desempeño más eficiente y eficaz en el ámbito laboral./ Si, cómo lo indique anteriormente, soy secretaria ejecutiva y el perfil de la carrera de administrador de oficinas me proporcionó las habilidades, destrezas y demás para llevar con éxito mis tareas diarias./ Desde luego que sí, precisamente los conocimientos adquiridos facilitan muchas funciones y tomando en cuenta nuestras habilidades generan adaptabilidad al sistema que trabaje la empresa./Sí, hay muchos conocimientos y habilidades que se desarrollaron durante el periodo universitario que actualmente puedo poner en práctica durante mi labor en la oficina./ Sí claro, es esencial aplicar las destrezas y habilidades adquiridas para facilitar y favorecer positivamente la ejecución del puesto de trabajo./ Sí, porque conocimiento que se adquirió en la carrera es fundamental para desarrollar con eficiencia las tareas diarias del trabajo. /</p> <p>Si, la verdad la atención al cliente, la formalidad, protocolo y etiqueta de ciertos requisitos han sido de gran valor para mí. / Sí, ya que no siempre se requiere de un mismo conocimiento o habilidad para las distintas funciones que se deben desempeñar. / Sí, es una</p>	26	100%

<p>carrera completa que brinda una gran cantidad de conocimientos que permiten ser aplicados a la hora de laborar. / Sí, el orden y llevar nota diaria de las funciones con recordatorios, ayuda a que logre llevar a cabo, y de buena manera. / Si, en mi puesto brindo el servicio al cliente, telefónicamente y de manera virtual, por las distintas plataformas. / Si por supuesto me facilitará desenvolverse en mi ambiente laboral, además, me permitirá desempeñar mejor mi labor. / Claro. Las habilidades administrativas aprendidas son de gran ayuda. Archivar, manejo de tareas, digitación.</p> <p>Sí, ya que se puede destacar entre las personas que sacan un certificado en un técnico de secretariado. / Realmente si, todo lo que es el paquete de office, servicio al cliente y redacción contribuyen mucho. / Sí, se necesita ser muy organizado, creativo, ordenado, confidencial, honesto y responsable. / Sí, para ser más eficiente en la oficina y contribuir en el desarrollo de la institución./ Sí, ya que han sido las bases para poder desempeñar las funciones básicas de mi trabajo.</p> <p>Si, se aplican todas las herramientas y habilidades otorgadas durante la carrera. / Sí, se utilizan para diversas funciones en la documentación que se utiliza/ Claro que sí, eso es lo que me permite ser más eficiente en mi trabajo. / Sí, para usos de paquete office y sistemas/ Creo que si para tener un registro/ Sí considero que es muy importante/ Si</p>		
---	--	--

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023.

Según se muestra en la tabla 4, la totalidad de los egresados consideran importante aplicar, en su trabajo actual, los conocimientos, habilidades y actitudes del perfil profesional del egresado de la carrera de Administración de Oficinas. De igual forma, se evidenció, a parte de las funciones adquiridas en la formación universitaria, los egresados consideran necesario aprender nuevas funciones y habilidades para desempeñar sus labores de una manera más eficaz.

A pesar de que no todos desempeñan labores directamente secretariales, la opinión de los participantes o egresados demuestra que consideraron importante poner en práctica lo aprendido durante la carrera en sus labores, ya sea en servicio al cliente o utilizando herramientas tecnológicas aprendidas. Así, se evidenció que la carrera brinda las herramientas necesarias para el desarrollo profesional, sin embargo, hay otras que el egresado debe aprender o desaprender al

ingresar al ámbito laboral, aspecto que se espera, puesto que no todas las organizaciones trabajan bajo una misma metodología. Esto, si se observa de manera positiva, complementa el desarrollo profesional y le permitió tener un panorámica más amplio del mercado de la Región.

Tabla 5 *Capacitación del egresado en la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023 para desempeñarse en el puesto que ocupa*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí, sin embargo, el ambiente laboral de las empresas puede variar mucho, tal vez el estudio adquirido si es un aporte muy importante en la formación profesional del estudiante, pero el estudiante por sí solo tiene que tener la convicción de seguir formado su criterio profesional. / Mi formación universitaria me ha capacitado para trabajar competitivamente y ascender. Es satisfactorio contar con principios en Contabilidad, inglés, Ofimática, Finanzas, entre otros. Que me permiten decidir a lo largo del tiempo el enfoque que deseo. / Si, aprendí actitudes, para aplicar en la oficina, también cumplir con protocolos básicos tanto de higiene como de vestimenta, de comportamiento entre otras. Así como las técnicas mecanográficas que ha sido una de las habilidades más importantes. / La formación universitaria me brindó algunas herramientas y me ayudó a desarrollar destrezas y habilidades, sin embargo, no capacita al 100% para ejercer un puesto de trabajo. Hay conocimiento que solo se adquiere en la práctica (realidad laboral). / Sí en algunos aspectos, ya que durante la formación universitaria se promulgan muchas prácticas tanto en el desempeño laboral como en el desarrollo de las actividades que me corresponden realizar. / Si, pero considero que se obtiene una formación base en diversas áreas, lo que ayuda no a saber desempeñarse excelentemente, pero si a manejar lo básico y empezar a aprender nuevamente desde ahí. / Claro, todas las habilidades que adquirí las estoy utilizando desde lo técnico hasta lo académico, tanto para el contacto con el cliente interno y externo. / Sí y se nota en las personas que no tienen la misma formación, por ejemplo, a la hora de redactar, de hacer una tabla o de escribir con la computadora. / Sí, considero que la mayoría de las funciones que se desarrollan tienen relación con los aprendido en el transcurso de la carrera. / Sí, muchos de los conocimientos que obtuve durante el proceso universitario me permiten hoy desenvolverme mejor laboralmente. / Si, al fin y al cabo, redactar correos a distribuidores y encargados de empresas grandes me es	21	81%

una herramienta atinente. / Sí. Sin embargo, muchos aprendizajes o habilidades las he desarrollado en el puesto, aprendiendo de otros. / SÍ, pero creo que deberían enseñar otro tipo de temas o programas, por ejemplo, Power BI, SAP o del SICOP. / SÍ, pero en algunos aspectos muchos de los trabajos que realizó son todo un tema nuevo que aprender./ Sí, especialmente en la redacción de documentos, digitación, archivo y atención al público./ Sí me capacitó en varios aspectos, sin embargo considero que pudo haber sido mucho mejor./ Por supuesto, todo lo aprendido me ha colaborado en gran magnitud en mi puesto laboral./ Sí, ya que mi puesto laboral va muy de la mano con lo que la carrera enseña./ Si, porque me funcionó de base para poder desenvolverme en mi trabajo./ Sí, me ha ayudado/ Si		
Si, en lo básico. Toda empresa trabaja diferente y tiene sus lineamientos, pero la carrera forma las bases de cómo comportarse, además de etiqueta y protocolo. / Lo básico. Por el motivo de que he tenido que capacitarme por otros medios para lograr ejecutar las labores.	2	8%
No del todo. Muchas de las cosas las he aprendido en el trabajo. En la U fue muy superficial/ No, no considero buena la formación que se me dio en su momento/ No, no aplica	3	12%

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

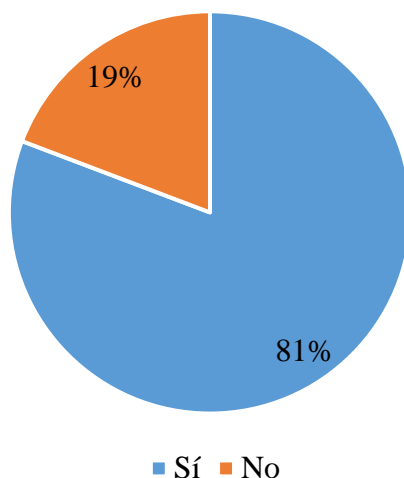
Como se muestra en la tabla 5, 21 egresados indicaron que las habilidades aprendidas y desarrolladas en la carrera, son la base que les ha permitido ejecutar las funciones asignadas en sus puestos de trabajo, cumpliendo así el objetivo planteado por la Escuela de Secretariado al buscar que los egresados de la carrera se desenvuelvan en el mercado laboral siendo profesionales capacitados, para enfrentar el ámbito secretarial, según las necesidades del cantón.

A pesar de tener las bases mencionadas, 2 egresados indicaron que deben buscar capacitación externa para poder desarrollar sus labores. Sin embargo, se pudo deducir que los estudiantes egresados de la carrera Administración de Oficinas cumplen con las características necesarias para los puestos vacantes en el mercado laboral de Pérez Zeledón

Además, únicamente 3 personas, que equivalen a un 12%, estaban laborando en empresas como cafeterías y taller mecánico, donde no aplican en su totalidad los conocimientos adquiridos,

ya que por la naturaleza de los trabajos no se requería el aplicar la totalidad de las habilidades aprendidas y desarrolladas durante la formación universitaria.

Figura 7 *Relación entre el puesto que desempeña el egresado de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023 y el conocimiento adquirido durante su formación académica*



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023.

Según se muestra en la figura 7, 21 de los egresados señalaron que muchas de las funciones que desempeñan en sus puestos de trabajo son habilidades y conocimientos adquiridos durante su formación académica, mientras que 5 restante indicaron que no, demostrando así que la formación académica es atinente al mercado laboral. Con base en lo reflejado en el instrumento, se demostró que en el cantón de Pérez Zeledón sí existen variedades de puestos en los que un administrador de oficinas puede desempeñarse, ya que la mayor cantidad de porcentaje de población entrevistada indicaron que existe una relación entre lo que desarrollan día a día y el conocimiento obtenido durante la formación universitaria.

Tabla 6 *Funciones que desempeñan los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023*

Funciones	Frecuencia	Porcentaje
Redacta y mecanografía (en máquina electrónica o en computadora) documentos diversos de la oficina, tales como cartas, notas, mensajes, circulares, reportes, constancias, informes, convocatorias y otros documentos similares.	23	54,76%
Administra y registra (identifica, clasifica, ordena, distribuye y almacena) correspondencia, e información en general, en medios convencionales y electrónicos.	20	47,61%
Maneja agendas.	12	28,57%
Atiende público, resuelve consultas y brinda información al público o clientes, en forma personal, vía telefónica o a través de medios electrónicos (correo electrónico).	24	57,14%
Maneja y administra información confidencial (acuerdos, expedientes, presupuestos, registros, etc.).	16	38,09%
Recopila información en diversas fuentes para la elaboración de informes, reportes, artículos, etc.).	13	30,95%
Asiste a reuniones, levanta actas, las redacta, las transcribe, las edita y distribuye.	11	26,19%
Mantiene registros y controles de acuerdos y comunicaciones.	10	23,80%
Organiza y coordina labores administrativas de asistencia a programas y proyectos propios de la institución.	12	28,57%
Asigna y supervisa el trabajo de personal de menor jerarquía.	6	14,28%
Diseña métodos y procedimientos para agilizar la mecánica del trabajo administrativo.	11	26,19%
Analiza la correspondencia, encausa y contesta la que corrientemente se refiere al campo administrativo.	9	21,42%
Comunica eficazmente, en forma oral y escrita, en español e inglés.	10	23,80%
Redacta y elabora documentos en español e inglés.	7	16,66%
Planea periódicamente la calendarización de actividades administrativas y evalúa sus resultados.	5	11,90%
Establece controles variados tales como registros, archivos, inventarios, tarjeteros, inventarios y otros.	9	21,42%
Aprueba o imprueba gestiones que no necesitan autorización del superior, relativos a viáticos, solicitudes de transporte, materiales, gastos de caja chica, y otros similares.	8	19,04%
Otro: Reparación vehicular	1	2,38%

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023.

Se pudo identificar que en su mayoría los egresados realizaron funciones que están directamente relacionadas con atención al público lo que representa un 57,14%; redacción y mecanografía un 54,76% y administración y registro de documentos un 47,61%, siendo estas las que mayormente se ponen en práctica. La calendarización de actividades corresponde a un 11,90%; la asignación y supervisión de trabajo con un 14,28% y reparación vehicular con un 2,38%, son las funciones que menos realizan los profesionales en Administración de Oficinas.

Es posible afirmar que las funciones objetivo que la Escuela de Secretariado busca para que los egresados cumplan en el desempeño de sus labores son desarrolladas en su mayoría al momento de ingresar al mercado laboral del cantón estudiado, siendo las principales: atención al público, redacción, mecanografía y administración y registro de documentos. Dato importante porque permitió evidenciar a cuáles cursos se le debe dar énfasis durante la carrera, tal es el caso de técnicas mecanográficas que se perfecciona a lo largo de la vida universitaria y permitió al egresado adquirir un excelente nivel en esta área, lo que aumenta la productividad en su actividad laboral. Relacionado con lo anterior, sería brindar mayor atención a los cursos de redacción y ortografía, puesto que no bastaría con que se generen muchos documentos de manera rápida, sino que se tiene que velar por la calidad en la redacción de estos.

Tabla 7 Actitudes necesarias para el proceso de inserción laboral de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023

Actitudes	Cantidad
Mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales, religiosas, ideológicas y políticas	33%
Manifiestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión	34%
Interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas	33%

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

Según la tabla 7, los egresados consideraron que la actitud mayormente necesaria para el proceso de inserción laboral es la de manifiestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión, ya que consideran que las empresas buscan colaboradores que cumplan con los valores, visión y misión de cada empresa, porque estos retratan su identidad ante las personas ajenas a la institución.

Como segundo aspecto, indican que integrarse para contribuir al desarrollo de administración de oficinas, ya que el aportar nuevas ideas en el lugar de trabajo contribuyen al mejor funcionamiento de la oficina y agiliza los procesos que se atienden desde esta.

Finalmente, mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales, religiosas y políticas, ya que ayuda a las empresas a mantener un buen ambiente laboral, esto porque donde hay una gran cantidad de personas, debe existir un respeto hacia las diferentes creencias, costumbres, maneras de pensar y ejecutar las labores, de cada uno de los colaboradores.

Tabla 8 Habilidades y Funciones realizadas por los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023

Habilidades y Funciones	(1) Totalmente de Acuerdo		(2) De Acuerdo		(3) En Desacuerdo		(4) Totalmente en Desacuerdo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Redacta documentos diversos y complejos.	9	60%	4	27%	1	7%	1	7%
Administra y registra correspondencia e información.	12	80%	2	13%	1	7%	0	0%
Atiende al público (resuelve consultas y brinda información) de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.	15	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Maneja y administra información confidencial.	14	93%	1	7%	0	0%	0	0%
Recopila información de diversas fuentes para la elaboración de informes o reportes.	8	53%	4	27%	0	0%	3	20%
Asiste a reuniones y elabora actas (las redacta, transcribe, edita y distribuye) y mantiene los registros y controles de acuerdos y comunicaciones.	8	53%	0	0%	3	20%	4	27%
Lee, interpreta y traduce del inglés documentos de mediana complejidad.	2	13%	5	33%	2	13%	6	40%
Conoce el proceso administrativo de la entidad.	12	80%	3	20%	0	0%	0	0%
Aporta conocimientos de administración, tecnología y comercio.	10	67%	4	27%	1	7%	0	0%

Domina, aplica e integra las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina.	11	73%	3	20%	0	0%	1	7%
Interpreta y traduce documentos en idioma inglés.	3	20%	5	33%	2	13%	5	33%

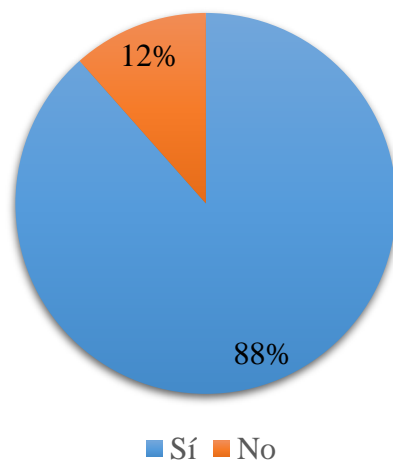
Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023.

Como se puede evidenciar en la tabla 8, cada criterio tiene un valor que va desde el número 1 hasta 4, considerando si el encuestado se encontraba *totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo* con los enunciados.

Con base en los resultados, se pudo deducir que la mayoría de los encuestados realizan principalmente la función de atención al público, debido a que es un 81%, lo que equivale a 21 encuestados, se encontraban totalmente de acuerdo; la segunda función que más realizan es la del manejo y administración de información confidencial, debido a que un 73% de los encuestados, que equivale a 19 personas, se encontraba totalmente de acuerdo con este criterio. Aunado a lo anterior, para el rubro “de acuerdo”, se evidenció que la recopilación de información es otra de las funciones que realizan, ya que un 27% de los encuestados, equivalente a 7 personas, así lo mencionó. Con relación al rubro “en desacuerdo”, la redacción de documentos, la asistencia a reuniones y la lectura, interpretación y traducción de documentos en inglés, es de las funciones que se realizan menos entre los encuestados, ya que cada una fue respondida por 4 personas, lo que equivale a un 15% de los entrevistados para cada rubro. Además, al responder con la opción totalmente en desacuerdo, se evidenció que la función que se realizaron en menor medida es la de interpretación y traducción de documentos del idioma inglés, ya que fue respondida por 7 encuestados, significando un 27%.

Por lo expuesto, y según los datos mostrados, se pudo evidenciar que las funciones que se realizan y las habilidades con las que cuentan los egresados en Administración de Oficinas, son muy variadas, y no es una más importante que otra, sino que, al encontrarse en puestos distintos, cada uno de los egresados cuenta con funciones de mayor relevancia que otras.

Figura 8 *Requerimiento de formación complementaria para ingresar al ámbito laboral según lo indicado por los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023*



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023.

Según muestra la figura 8, 23 de los egresados indican que el profesional en Administración de Oficinas requiere de formación complementaria para ingresar al ámbito laboral, ya que según la población estudiada se obtuvo una formación básica en temas requeridos para la inserción laboral. Sin embargo, con las respuestas obtenidas consideraron necesario recibir formación complementaria a nivel de: el idioma inglés, el servicio al cliente, contabilidad y cursos de ofimática. Mientras que los 3 egresados restantes señalan que no, ya que la formación académica obtenida durante los años de estudio fue suficiente para ingresar al mercado laboral en los puestos que le permite el perfil del egresado de la carrera de Administración de Oficinas. El continuar

capacitándose o la educación continua es importante, ya que el profesional egresado en Administración de oficinas debe mantenerse actualizado en temas como la tecnología, finanzas y demás que sean necesarios. En cuanto a las áreas detalladas, se consideran las más importantes de mantenerse en constantes capacitaciones debido a que así lo demanda el mercado laboral de la zona de Pérez Zeledón.

Tabla 9 Factores determinantes para la inserción laboral de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023

Categoría	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Práctica Profesional Supervisada	En mi situación tuve la oportunidad de continuar laborando por la práctica. / La preparación profesional. / Excelente desempeño en la práctica profesional supervisada	3	11%
Formación Académica	Aprendizaje rápido/ Habilidades adquiridas en la Universidad. Capacidad de memoria / Capacidad de resolución de problemas // Contar con referencias o una certificación más detallada de la Universidad que haga constar la buena preparación./ Primero las habilidades tecnológicas, capacidad del trabajo en equipo, habilidades sociales, conocimientos prácticos y técnicos./ Tener el título de Administración de oficinas/ Los factores educativos ya que el ser egresada de una universidad pública me brinda una referencia de una formación educativa de prestigio./ La preparación académica/ Redacción Uno de los factores fue la Universidad de la que me egresé. / Conocimiento de las diferentes áreas Acá en Pérez Zeledón es un título que pocas personas tienen.	10	38%
Experiencia laboral	Experiencia laboral. / La falta de experiencia, en definitiva, es algo que las empresas toman en cuenta y el estudiantado después de terminar una carrera no lo tiene. / Experiencia/ Comencé mi experiencia laboral en una institución pública donde no trabaja en nada relacionado a la carrera. Con el tiempo tuve ascensos que me permitieron desarrollar habilidades y demostrar mis conocimientos. La experiencia adquirida en labores de logística y coordinación aprendidas en esta institución, me fueron valiosas para lograr insertarme	7	27%

	en la empresa en la que trabajo actualmente. / La experiencia adquirida como estudiante asistente y en sí la carrera. / La experiencia./ El ser un graduado en la Universidad, así como tener experiencia en ámbito laboral, aunque no sea, experiencia relacionada con los estudios.		
Habilidades blandas	La iniciativa, tener iniciativa es una cualidad esencial/ Comunicación asertiva/ Habilidades de comunicación. / Confianza/ Mi habilidad/ Responsabilidad y la confidencialidad/ La eficiencia, responsabilidad, mi manera de tratar a las personas, conocimientos secretariales y la concentración/ La buena presentación y comunicación en la entrevista de trabajo. / Valores, habilidades blandas, personalidad o reacción activa/ágil/rápida a diversas situaciones, rápida capacidad de adaptación y aprendizaje/ El compromiso.	10	38%
Experiencia asistente	La experiencia como estudiante asistente durante varios años.	1	4%
Recomendaciones	Recomendaciones.	1	4%
Idioma	Inglés/ Idioma inglés	2	8%

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023.

Al realizar el análisis y la sistematización de las respuestas del instrumento aplicado, representadas a través de la tabla 9, se determinó que las habilidades blandas fueron el aspecto más relevante de los egresados para la inserción laboral. También mencionaron: el manejo de otro idioma, en este caso el inglés; tener una formación académica universitaria, el conocimiento al usar paquetes de ofimática y otros programas con los que cuentan las computadoras; la habilidad de técnicas mecanográficas para una mayor rapidez en la creación de documentos, ya que esta es importante, debido a que se está mermando el uso del papel para el archivo de información física, y se prioriza el almacenamiento digital utilizando medios como: memorias, nubes de respaldo, entre otros. Además, consideraron relevante el servicio al cliente, pues todas las empresas dependen de la atención al público y buscan siempre la innovación en los procesos para que sean más sencillos, rápidos y eficaces.

Por lo anterior, los factores para la inserción laboral son variados y permitieron a los egresados ser reclutados con base en sus propias habilidades y conocimientos. Estos, sin duda alguna, se adquieren durante su formación académica y las habilidades blandas que de ella adquieran o perfeccionen, dato que se muestra según el porcentaje obtenido en cada ítem, siendo estas dos las más relevantes para la inserción al ámbito laboral por parte de los egresados.

Tabla 10 *Habilidades que han favorecido el alcance de objetivos de la entidad para la cual trabajan los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023*

Categoría	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Técnicas mecanográficas	Digitación / La mecanografía/ Administración de documentos/ Conocer las técnicas mecanográficas, el manejo del documentos y creación de ellos.	4	15%
Formación académica	El aprendizaje porque aprendo con rapidez los procesos nuevos y el uso de las aplicaciones. La capacitación de memoria porque agiliza las labores. / La redacción de documentos complejos, llámese cartas, actas, informes y demás, mi puesto se centra en esos documentos y considero que si no hubiese desarrolla esa habilidad en la universidad no hubiese tenido éxito en mi trabajo. / La redacción de documentos administrativos me permite alcanzar objetivos favorables para mi labor como oficinista/ Preparación académica/ Todo esto con la ayuda de las bases aprendidas en la carrera, pero con esas complementarias para lograrlo. / El ordenar documentos	6	23%
Habilidades blandas	Contar con buena organización del tiempo y de documentación que se maneje de la empresa. / El compromiso/ La confianza, ya que nunca dude de los conocimientos y habilidades que tenía para poder ejercer el puesto. / La responsabilidad porque entonces las jefaturas depositan confianza/ Confianza por 30 años de experiencia/ La comunicación/ El compromiso/ El apoyo y trabajo en equipo. / Por ejemplo la eficiencia en los procesos, ser lo más productivo posible, porque cuando atiendo a algún usuario le resuelvo su duda lo más pronto, incluso me informo de las labores de otros departamentos para atender a los usuarios. / Alcanzar metas/ Logística/ Coordinación/ Planeamiento de proyectos	13	50%

Ofimática	Habilidades y destrezas en el uso de paquetes informáticos. / El uso del paquete office	2	8%
Innovación	Apertura a nuevos aprendizajes y a mejorar/ Innovación/ La proactividad, muchas instituciones buscan personas capaces de adaptarse a cualquier ambiente y poder desarrollar sus tareas con éxito sin tener que estarlas pidiendo.	3	11%
Idiomas	Inglés	1	4%
Servicio al cliente	La atención al público/ El servicio al cliente/ A diario atendiendo clientes y el saber cómo manejar ciertos tipos de estos y controlar situaciones/ Servicio al cliente porque brindamos servicios directos de ventas/ Brindar el servicio al cliente.	5	19%
Todas las mencionadas en el formulario	Todas, existe un complemento entre las habilidades adquiridas, para alcanzar objetivos y poder desenvolverme de la mejor manera/ Todas, ya que por el puesto que desempeño se requieren para el desarrollo de las distintas funciones. / Todas, es importante conocer la empresa para la cual se labora, la misión y visión, para ir en la misma línea, si puedes aportar en diferentes aéreas mayor crecimiento tendrás y también la empresa/ Todas las anteriores han sido indispensables	4	15%

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023.

Al realizar el análisis y sistematización de las respuestas del instrumento aplicado a los egresados en Administración de Oficinas, se determinó que en un 11% los egresados consideraron que la innovación es favorecedora para alcanzar los objetivos de la entidad, en un 8% conocer sobre el paquete de ofimática, en un 15% técnicas mecanográficas, en un 4% el idioma, en un 19% el servicio al cliente, en un 50% las habilidades blandas y en un 23% la formación académica, lo que demostró que, según los egresados entrevistados, las habilidades blandas fueron la habilidad principal que estos consideraron favorecedores para sus puestos de trabajo, denotando así la importancia de fortalecer este tipo de habilidades durante la formación universitaria.

Tabla 11 *Obstáculo que ha enfrentado en el ambiente laboral y abordaje desde la formación de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023*

Categoría	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Gestión financiera	Un mejor conocimiento de finanzas, contabilidad programas como SAP entre otros, que la escuela brinde capacitaciones de programas y reforzar Excel/ El no tener un título reconocido por la empresa, especializado en la parte de administración o finanzas.	2	8%
Ofimática	El uso de Excel / El manejo de equipos/procesos tecnológicos. Mediante la búsqueda de información y la práctica continua.	2	8%
Idioma	El inglés incluso invertir en un segundo idioma/ El inglés, puesto que en la carrera se maneja inglés de Oficina y para tratar distintas situaciones con los clientes se requiere de un mayor nivel en inglés. / El hablar muy bien el idioma del inglés, hoy en día, hablar fluido este idioma abre muchas puertas al profesional y capacitando a las futuras generaciones con un inglés más intensivo los pondrá a competir en un buen puesto laboral. / El idioma inglés, pagando cursos por fuera/ Idioma, se necesita reforzar el inglés dentro de la carrera, con temas reales y situaciones reales. / Mi mayor obstáculo es poder atender a un usuario que solo hable inglés. Considero, que, para poder abordar este reto, se deben modificar los programas de estudio de los cursos de inglés, ya que en todos los años se ven casi que los mismos temas y que sean más dinámicos en el sentido que sea más hablar inglés que escribirlo. / El inglés. Creo que el plan de estudios es muy redundante y no se avanza a cómo debe ser, el nivel y los temas debe ir ligado y en ascenso/ El idioma inglés/ Definitivamente el inglés, se puede abordar implementando mejoras en los planes de estudio de inglés.	10	38%
Desconocimiento de la carrera	El desconocimiento en el área. Debido a que trabajo en una oficina contable y muchas de las funciones que desempeño ahora son contables. Se puede abordar incluyendo más temas de este tipo. Como lo fue los cursos de laboral, muy buenos para el ámbito laboral. / Que nadie conoce la carrera y piensa que es sólo ser secretaria. Cómo si fuera un técnico medio de colegio.	2	8%
Ambiente laboral	Mi mayor obstáculo ha sido el ambiente laboral, sería muy importante que dentro de la carrera se abarque mucho más a fondo la inteligencia emocional.	1	4%
Derecho laboral	La falta de un conocimiento en algunos temas de derecho laboral, aunque llevamos dos cursos en la	1	4%

	formación profesional, considero que no es suficiente y se puede dar más énfasis en este tema incluyendo más cursos en el plan de estudios. En cualquier puesto de trabajo, es necesario conocer sobre este tema.		
Falta de experiencia	La experiencia, al principio fue frustrante no encontrar un trabajo rápido, por esto considero que la universidad podría implementar un poco lo que es la educación dual, me refiero al hecho de realizar prácticas profesionales con al menos 6 meses de experiencia./ Falta de experiencia y se puede abordar desde el fortalecimiento de la Educación Dual/ Lo más digital es después de ser engrasado , fue el no tener experiencia laboral , ese es uno de los requisitos que más pidan en cualquier empleo formal. Sería bueno tener una experiencia aparte de la práctica profesional supervisada ya que muchas empresas no toman eso como experiencia laboral.	3	11%
Comunicación	La comunicación es un factor importante, no sólo para tratar a clientes externos, sino clientes internos y resolver situación de exceso de confianza es crucial una adecuada formación académica.	1	4%
Procesos de reclutamiento	Que las empresas públicas y privadas le den el debido respeto a la carrera y no la vean como una secretaria más, sino como un profesional capacitado para poder administrar una oficina y que este sea pagado como debería de ser.	1	4%
Atención a usuarios	El lidiar con usuarios desagradables y malcriados. Se podrían brindar herramientas para el abordaje de este tipo de casos. / El atender personas.	2	8%
No ha presentado	Hasta el momento no he presenciado algún obstáculo, pero sin duda en algún momento se puede presentar lo cual consideraría que primero que nada dependiendo del obstáculo mantener la calma y buscar la asesoría adecuada para abordar dicho problema. / No aplico.	2	8%

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

Al realizar el análisis y la sistematización de las respuestas del instrumento aplicado a los egresados, se determinó que el mayor obstáculo que han enfrentado los profesionales en Administración de Oficinas es el idioma, que corresponde a 10 de las respuestas sistematizadas. A pesar de que, durante la carrera, el plan de estudios cuenta con una gran variedad de cursos con relación al segundo idioma y su finalidad es que los egresados puedan redactar y elaborar documentos en inglés, es posible decir que no suplió esta necesidad. Según indicó uno de los

encuestados “el plan de estudios es muy redundante y no se avanza a cómo debe ser, el nivel y los temas debe ir ligado y en ascenso” (2023). Por lo anterior y con relación a la experiencia presentada durante la carrera, los cursos de inglés no permitieron a cabalidad el desarrollo del idioma respecto a las necesidades reales a las que se enfrentan los egresados al momento de laborar.

Uno de los mayores obstáculos que enfrentaron los egresados de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, en el ámbito laboral, fue el manejo del idioma inglés, en un mercado laboral tan competitivo y considerando que la carrera presenta formación en inglés a lo largo de su desarrollo, el estudiantado debería adquirir un mayor conocimiento, según se ha identificado en esta pregunta, el dominio de un segundo idioma permitiría al profesional mayor fortaleza laboral. Por lo que se hizo evidente y necesario el reforzamiento de la metodología de estos cursos.

Además, cabe indicar que otros obstáculos enfrentados en el proceso de inserción laboral fueron: ofimática, gestión financiera, desconocimiento de la carrera, servicio al cliente, ambiente laboral, derecho laboral, comunicación, procesos de reclutamiento y la falta de experiencia. A pesar de lo mencionado por los egresados encuestados, es importante indicar que dentro de la malla curricular de la carrera se estudian temas de ofimática, contabilidad y derecho, sin embargo, el alcance de estos cursos es a un nivel básico debido al enfoque de la carrera.

Tabla 12 Descripción del mercado laboral existente en el cantón de Pérez Zeledón según la percepción de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023

Categoría	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Complicado	Complicado/ Es muy complicado, en Pérez el ambiente laboral es complicado, hay que concursar mucho para lograr obtener un puesto laboral/ Difícil, es bastante complicado conseguir un trabajo. Principalmente, porque en los puestos de trabajo piden años de experiencia y muchos egresados tienen formación profesional, pero no experiencia./ Es difícil porque el cantón de Pérez Zeledón es pequeño, sin embargo en todas las pequeñas, medianas y grandes empresas de PZ ocupan personal en el área secretarial./ Es difícil, ya que en Pérez Zeledón al ser una zona un poco rural, las personas no les gusta emigrar hacia otros lugares, entonces los trabajadores tienen pocas opciones de trabajo y al momento encontrarse laborando, cuidan mucho el trabajado./ Difícil. / Es abierto porque hay muchas opciones. Desde oficinista hasta secretaria ejecutiva/ No lo considero el más ideal, sin embargo, sí hay oportunidades/ Complejo, diversificado/ Sí existen oportunidades, pero, sin embargo, son negadas a personas que vienen saliendo de la universidad y no tienen experiencia laboral/ Un tanto complicado porque las empresas prefieren contratar chicos con técnicos, además que no conocen de la carrera, la universidad debería por algún medio informar sobre la importancia de esta carrera.	11	42%
Amplio	Amplio, Pérez Zeledón tiene muchas empresas, tanto pequeñas como grandes en estructura organizativa/ Es bastante amplio para el que ofrezca una oportunidad y contrate a un administrador de oficinas	2	8%
Competitivo	Es exigente y lo comprendo puesto que existen muchos profesionales en la zona, lo cual genera mayor competitividad y exigencia en el mercado y una de nuestras debilidades es no contar con experiencia laboral por haber estado en preparación por un tiempo extenso./ Muy limitado y menospreciado ya que muchas empresas consideran que pueden reclutar a personas con técnico medio que contratar a un administrador de oficinas./ Es muy limitado, ya que muchas veces buscan personas con tan solo un técnico, y nosotros como profesionales estamos "muy calificados" para puestos secretariales.	3	11%

Escaso	Escaso/ Es muy escaso, la mayoría tiende a salirse del rol de administrador de oficinas y opta por cualquier trabajo que le proporcione economía o bien migrar para encontrar mejores oportunidades. / Escaso, porque los empleadores no tienen conocimiento de lo que es o hace un Administrador de Oficinas. / Considero que existen muy pocas oportunidades laborales, en otras ocasiones desvalorizan la profesión en puestos inferiores/ Poco/ Complejo, ya que las opciones son escasas. / Muy bajo.	7	27%
Deficiente	Muy deficiente	1	4%
Desconocimiento de la carrera	Una carrera totalmente desconocida, muchas empresas del cantón no conocen que existe la carrera lo cual hace que sea mucho más difícil poder incorporarse en el ámbito laboral.	1	4%
Desconocimiento del mercado laboral	Desde mi aspecto personal, no podría describir el mercado laboral ya que no tengo mucho conocimiento de ese mercado de la zona de Pérez Zeledón.	1	4%

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023.

Al realizar el análisis y la sistematización de las respuestas del instrumento aplicado a los egresados se determinó que en su mayoría consideran que el mercado laboral es complicado, ya que uno de los requisitos para ingresar al puesto es la experiencia laboral, como también la formación técnica y no tanto la formación profesional, debido a que para las labores secretariales que se realizan consideran que el egresado se encuentra sobre calificado, según indica uno de los encuestados “[...] muchas veces buscan personas con tan solo un técnico, y nosotros como profesionales estamos 'muy calificados' para puestos secretariales”. (2023).

Otro aspecto, según las respuestas de los encuestados, es el desconocimiento de la carrera, pues los empleadores omiten las habilidades y funciones que puede desempeñar un Administrador de Oficinas, por lo que al momento de que los egresados busquen la inserción al mercado laboral, es que “desvalorizan la profesión en puestos inferiores”. (2023)

Tabla 13 *Habilidades o conocimientos adquiridos por parte de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023, que no fueron aprendidos durante la carrera universitaria y han sido importantes.*

Categoría	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento legal	La comprensión de asuntos legales. / Sí claro, cuando uno llega a un ámbito laboral pone en práctica las habilidades y destrezas adquiridas, pero también desarrolla nuevas habilidades y conocimientos. En mi trabajo ha sido necesario informarme sobre temas de derecho laboral, acudiendo a las leyes vigentes en el país.	2	7%
Conocimientos en gestión financiera	Sí claro, he adquirido muchísimos conocimientos, he adquirido muchos Conocimientos en el área financiera, específicamente, en créditos.	1	4%
Actualización en nuevas tecnologías	El uso de aplicaciones es muy importante y en la carrera casi no enseña sobre el uso de aplicaciones. Hay que actualizarse con las nuevas tecnologías. / Sí, el uso de Facturas Electrónicas, gestión a fondo en plataformas gubernamentales. / Uso de los paquetes de adobe, Photoshop, Lightroom, Premiere, Aplicaciones de Google como Google Earth, FIT. / Sí, el uso de Excel y en general del paquete Office. / Sí, trabajo en una empresa de tecnología, por lo que me he tenido que capacitar muchísimo en todo lo relacionado para poder ejecutar mis labores. / Compra o búsqueda de plataformas tecnológicas.	6	23%
Trabajo bajo presión	Me gusta trabajar bajo presión y lo logro llevar de buena manera.	1	4%
Servicio al cliente	Sí, el aprender a lidiar en atención al público con usuarios que dan un mal trato al funcionario, también a trabajar de manera distinta en equipo y a respetar opiniones y criterios. // Sí el trato y la atención al cliente.	2	8%
Inteligencia emocional	Manejo de las emociones, para tratar con personas de diferentes pensamientos y costumbres/ Capacidad de adaptación a cualquier dificultad considerando el conocimiento bajo en derecho.	2	8%
Sin nuevo conocimiento	No. / De momento no. / La verdad no por el momento no, tengo poco de laborar en la empresa y muchos temas, actitudes y habilidades aprendidas en la carrera los he puesto en práctica. / No aprendido en la carrera no, más bien, falta de desarrollarlo, creo que se debe tener siempre la iniciativa y perder el miedo a los nuevos retos, estamos hechos para adaptarnos y aprender/ No. / De momento todo lo que hemos aprendido me ha ayudado para cada área y reto a afrontar. / No tengo relación alguna.	7	27%

Sin relación	Siempre hay nuevas cosas que aprender, sea donde sea, y en lo personal me he podido desenvolver mejor con las personas, pero eso se basa en la experiencia.	1	4%
Logros personales	Si sin duda el desenvolvimiento en el ambiente laboral tanto con la población estudiantil, como con los padres de familia. / La habilidad de persistir en los trabajos y no darme por vencida hasta tener una respuesta. / La facilidad de adaptación a las diferentes tareas. / Sí, por ejemplo, a utilizar el sistema de archivo que es importante en mis funciones, también a poder realizar muchas cosas a la vez, utilizar teclas rápidas o trucos en la computadora que facilitan el proceso.	4	15%

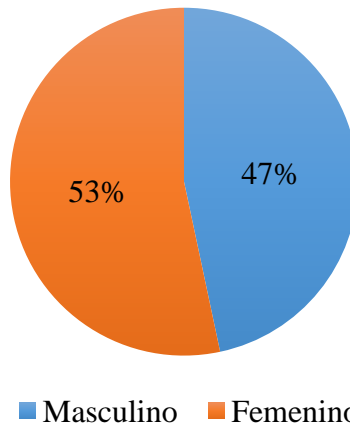
Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

Como se muestra en la tabla anterior, 8 entrevistados indicaron que no obtuvieron conocimientos nuevos en sus trabajos, esto porque no pudieron utilizar la mayoría de las habilidades obtenidas en la carrera al ejecutar las funciones designadas.

Sin embargo, al realizar el análisis y la sistematización de las respuestas del instrumento aplicado a los egresados en Administración de Oficinas se determinó que requieren de conocimiento legal, conocimiento sobre gestión financiera, actualización en nuevas tecnologías, mejorar la capacitación en servicio al cliente y trabajar en la inteligencia emocional. Aunado a esto, a los estudiantes se les brindó cursos con relación a estos temas, no obstante, no fueron abordados a profundidad.

Se continúa con el análisis de la entrevista aplicada a los empleadores de las empresas públicas y privadas en las que se encuentran trabajando los egresados de la carrera Administración de Oficinas; en total son 25 empresas, de donde se obtuvo respuesta de 15.

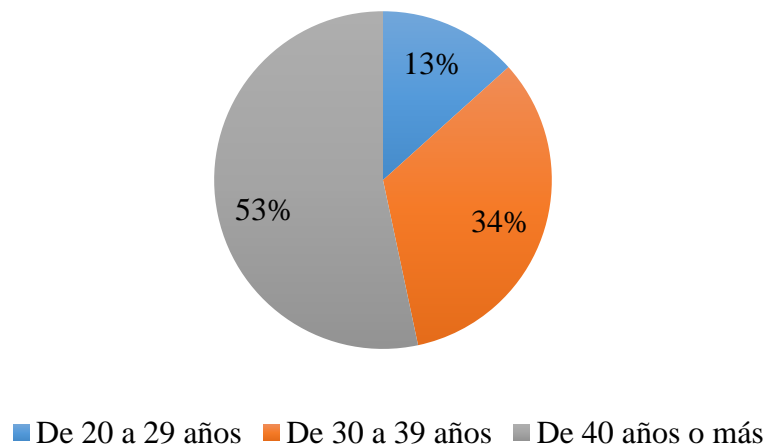
Figura 9 Género de los empleadores de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

Según el análisis de la figura 9, 8 personas de la población empleadora corresponden al género femenino, mientras que 7 restantes corresponden al género masculino.

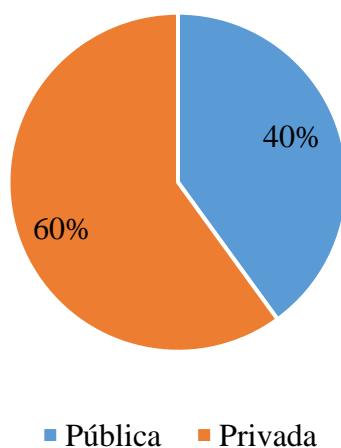
Figura 10 Rango de edad de los empleadores de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los egresados, 2023

En la figura 10, del total de 15 empleadores, 2 tienen entre 20 a 29 años; 5 entre 30 a 39 años; 8 entre 40 o más años. Lo que demostró que la mayor parte de la población entrevistada, que tiene entre 40 años o más de edad, al momento de aplicar este instrumento.

Figura 11 *Institución para la cual laboran los empleadores de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas*



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023.

Como se puede observar en la figura 11, el sector privado es el mayor empleador de los egresados de la carrera Administración de Oficinas, lo cual concuerda con las respuestas obtenidas mediante el instrumento aplicado a los egresados, no obstante, las empresas públicas y cooperativas realizaron el mayor número de contrataciones, es decir mientras que en las primeras contrataban un profesional por empresa, en las segundas contrataban de 2 a 3 egresados.

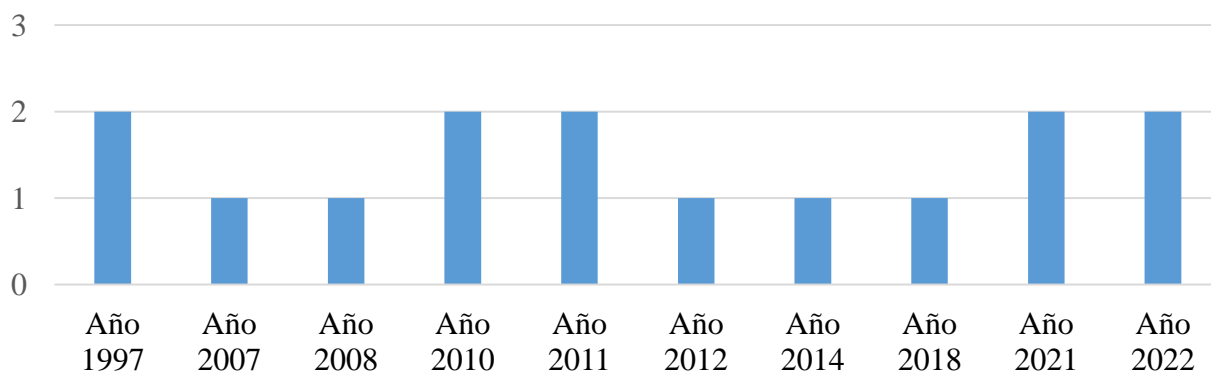
Tabla 14 *Institución para la cual laboran los empleadores de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas*

Nombre de la institución	Cantidad
Bufet Barrantes	1
Coopeagri	2
Coopealianza	2
MINAE	1
EDYMO Corporaciones Sureñas S.A	1
Electric Center	1
Hospital Escalante Pradilla	1
Liceo Académico de Boruca	1
Universidad Nacional	3
Páramo Café Varela	1
Qué tuanis café	1

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

En atención a lo indicado en la figura 14, se pudo determinar que la mayor parte de los empleadores pertenecen al sector privado, ya que, por las características del cantón, estas empresas predominan en la zona de estudio.

Figura 12 *Año de ingreso a laborar de los empleadores de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas*



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

Según se muestra en la figura 12, 2 empleadores laboran en la empresa desde 1997; 1 en el 2007; 1 en el 2008; 2 en el 2010; 2 en el 2011; 1 en el 2012; 1 en el 2014; 1 en el 2018; 2 en el 2021 y 2 en el 2022, demostrando así que los 15 empleadores encuestados tuvieron gran experiencia en cada empresa representada.

El hecho de que los empleadores contaban con amplia experiencia y se encontraban interesados en reclutar a un profesional en administración de oficinas, denota que los puestos secretariales de la zona pueden ser ocupados por profesionales formados a nivel universitario y no solo por personas que cuenten con formación técnica.

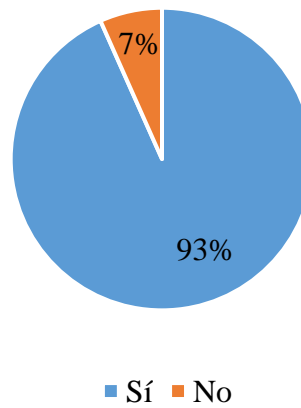
Tabla 15 *Nombre del puesto del empleador de los egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas*

Nombre del puesto	Cantidad
Abogado	1
Administrador	1
Asistente Administrativa	1
Coordinadora	1
Director	1
Directora Ejecutiva	1
Director Académico	1
Esp. en Desarrollo Humano	1
Gerente desarrollo Organizacional y humano	1
Jefe profesional de SC 1	1
Jefe Servicio al Cliente	1
Propietaria	2
Secretario	1
Supervisor Servicio al Cliente	1

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023.

Como se observa en la tabla 15, hubo gran diversidad de puestos que desempeñaban los empleadores de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, Campus Pérez Zeledón, en su mayoría puestos de jefatura.

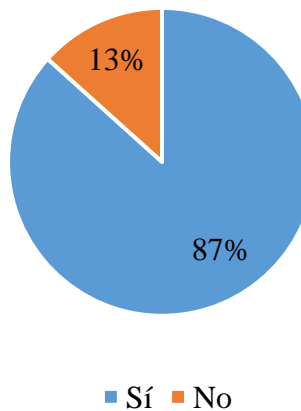
Figura 13 Conocimiento del empleador acerca de la Carrera Administración de Oficinas



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

Con relación a la figura 13, de los 15 empleadores encuestados, 14 respondieron que conocían la carrera Administración de Oficinas y 1 empleador que respondió que no tenía conocimiento de la carrera de Administración de oficinas. Debido esto, se pudo deducir que la carrera Administración de Oficinas es reconocida por los distintos empleadores tanto en instituciones públicas como privadas.

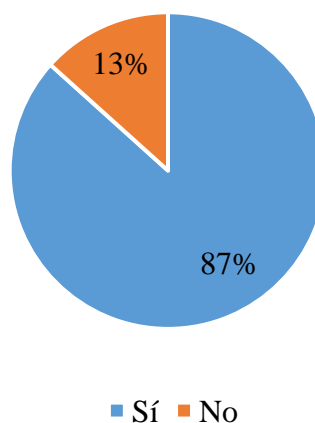
Figura 14 Percepción del empleador con relación a la formación de los estudiantes de Administración de Oficinas y su atinencia con las necesidades del cantón



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

Con relación a la figura 14, se determinó que 13 empleadores, indicaron que la formación de los estudiantes en Administración de Oficinas sí es atinente a las necesidades del cantón. De quienes dieron una respuesta afirmativa, se obtuvo, además, el siguiente comentario: “Sí, ya que en general solamente hay técnicos o Cursos, es importante que haya una carrera como tal”. Mientras los 2 empleadores restantes, respondieron que no la considera atinente. Sin embargo, una de las respuestas indicó que no conoce de lo que se trata concretamente, uno de los empleadores mencionó: “No podría opinar por el cantón, sin embargo, considero que es una carrera versátil y adaptable a la actualidad administrativa”, por lo que pudo deducirse que, a pesar de las respuestas obtenidas, la carrera es atinente para las necesidades de la institución para la que labora este empleador.

Figura 15 Considera que la formación universitaria ha capacitado a su colaborador para desempeñarse en el puesto que ocupa

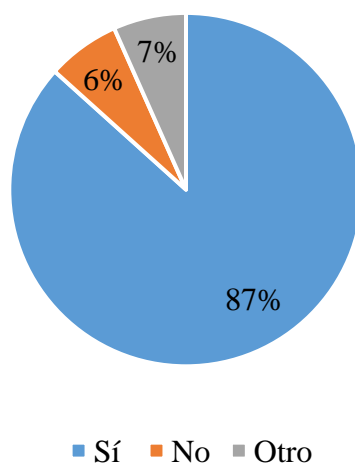


Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

Como se observa en la figura 15, 13 empleadores señalaron que la formación universitaria ha capacitado al egresado para desempeñar el puesto que ocupa, ya que según comenta un empleador “[...] es una carrera versátil y adaptable a la actualidad administrativa”. Esto gracias a

las habilidades aprendidas por los egresados, durante la formación universitaria. Además, 2 empleadores, indicaron que no, debido a que los puestos que los egresados desempeñan en su empresa no son 100% atinentes a las funciones que brinda el perfil, como lo menciona uno de los egresados “[...] En mi trabajo ha sido necesario informarme sobre temas de derecho laboral, acudiendo a las leyes vigentes en el país”.

Figura 16 *Mejora en procesos administrativas en relación con la formación universitaria del egresado en Administración de Oficinas*



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

Según se refleja en la figura 16, 13 de los empleadores señalaron que la formación universitaria de los egresados en Administración de Oficinas sí permitió la mejora de los procesos administrativos, demostrando que los objetivos de la Escuela de Secretariado Profesional respecto al perfil de la carrera en estudio son alcanzados, ya que el egresado realiza un aporte significativo en su lugar de trabajo. Asimismo, un 1 indicó que no conocía la carrera y otro empleador restante señaló: “Los casos que tengo conocimiento son de atención al cliente, no de proceso de momento”.

Tabla 16 *Funciones que desempeña en su puesto de trabajo el egresado de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023*

Funciones que desempeña el colaborador	Frecuencia	Porcentaje
Redacta y mecanografía (en máquina electrónica o en computadora) documentos diversos de la oficina, tales como cartas, notas, mensajes, circulares, reportes, constancias, informes, convocatorias y otros documentos similares	13	86,66%
Administra y registra (identifica, clasifica, ordena, distribuye y almacena) correspondencia, e información en general, en medios convencionales y electrónicos	14	93,33%
Maneja agendas.	12	80%
Atiende público, resuelve consultas y brinda información al público o clientes, en forma personal, vía telefónica o a través de medios electrónicos (correo electrónico)	15	100%
Mecanografía documentos complejos (en máquina de escribir o en computadora) tales como tablas, registros numéricos, gráficos, actas y documentos legales en general	9	60%
Maneja y administra información confidencial (acuerdos, expedientes, presupuestos, registros, etc.).	15	100%
Atiende público, resuelve consultas y brinda información al público o clientes, en forma personal, vía telefónica o a través de medios electrónicos (correo electrónico).	3	20%
Recopila información, en diversas fuentes, para la elaboración de informes, reportes, artículos, etc.).	8	53,33%
Asiste a reuniones, levanta actas, las redacta, las transcribe, las edita y distribuye.	7	46,66%
Mantiene registros y controles de acuerdos y comunicaciones.	10	66,66%
Organiza y coordina labores administrativas de asistencia a programas y proyectos propios de la institución.	11	73,33%
Asigna y supervisa el trabajo a personal de menor jerarquía.	7	46,66%
Diseña métodos y procedimientos para agilizar la mecánica del trabajo administrativo.	8	53,33%
Analiza la correspondencia, encausar y contesta la que corrientemente se refiere al campo administrativo.	10	66,66%
Comunica eficazmente, en forma oral y escrita, en español e inglés.	8	53,33%
Redacta y elabora documentos en español e inglés.	5	33,33%
Planea periódicamente la calendarización de actividades administrativas y evalúa sus resultados.	5	33,33%
Establece controles variados tales como registros, archivos, inventarios, tarjeteros, inventarios y otros.	8	53,33%
Coordina y manejo personal.	5	33,33%

Aprueba o imprueba gestiones que no necesitan autorización del superior, relativos a viáticos, solicitudes de transporte, materiales, gastos de caja chica, y otros similares.	7	46,66%
--	---	--------

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

Con base en la tabla 16, se analiza que, según los empleadores, las funciones mayormente realizadas por parte de los colaboradores son: el manejo de información o documentos confidenciales; la atención al público utilizando distintos medios, sea presencial, telefónica o por medios electrónicos; administra y registra (identifica, clasifica, ordena, distribuye y almacena) correspondencia, e información en general, en medios convencionales y electrónicos, lo que demostró que el egresado está capacitado para administrar de manera física y digital la documentación que se requiere tramitar en su lugar de trabajo.

El manejo de agenda, mantener registros y controles de acuerdos y comunicaciones, analizar la correspondencia, encausar y contestar la que corrientemente se refiere al campo administrativo; organizar y coordinar labores administrativas de asistencia a programas y proyectos propios de la institución son otras funciones que según los empleadores entrevistados desempeñan, los egresados a su cargo, reafirmando así lo mencionado por uno de los empleadores en cuanto a la versatilidad que brinda el perfil de la carrera.

Lo anterior demostró una discrepancia respecto a las respuestas por parte de los egresados, ya que, como se observa en la figura 4, un porcentaje mayor en cada una de las opciones señala que se debe a que muchas veces los empleados desconocen lo que hacen sus subalternos, en ocasiones puede ser positivo, pues es una muestra de confianza al trabajo que se realiza desde las oficinas; sin embargo, en otras puede resultar negativo si se desconoce el volumen de trabajo que maneja una sola persona.

Tabla 17 *Actitudes necesarias en el proceso de reclutamiento del egresado de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023*

Actitudes	Cantidad
Mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales, religiosas, ideológicas y políticas	29%
Manifiestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión	42%
Interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas	29%

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

Según la tabla 17, se muestra que los 15 empleadores indicaron que, el factor más importante para el proceso de reclutamiento es manifestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión, aspectos que durante la formación universitaria son fomentados constantemente a quienes estudian la carrera. Por otra parte, consideran que mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales, religiosas, ideológicas y políticas, pues, dado el contexto social de la actualidad, son temas a los que se les debe brindar el respeto correspondiente en busca del buen funcionamiento de cada institución o empresa, así como también interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas.

Además, al igual que los empleadores, los egresados en Administración de Oficinas consideraron necesario para su inserción laboral el compromiso ético y moral en el desempeño de la profesión, lo cual permitió que en el desarrollo de las labores se cumplan las metas y objetivos de la empresa tanto de manera colectiva como individual.

Tabla 18 *Habilidades y funciones desempeñadas por el egresado de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023*

Habilidades y Funciones	(1) Totalmente de Acuerdo		(2) De Acuerdo		(3) En Desacuerdo		(4) Totalmente en Desacuerdo	
	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje	Respuestas	Porcentaje
Redacta documentos diversos y complejos.	9	60%	4	26.67%	1	6.67%	1	6.67%
Administra y registra correspondencia e información.	12	80%	2	13.33%	1	6.67%	0	0%
Atiende al público (resuelve consultas y brinda información) de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.	15	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Maneja y administra información confidencial.	14	93.33%	1	6.67%	0	0%	0	0%
Recopila información de diversas fuentes para la elaboración de informes o reportes.	8	53.33%	4	26.67%	3	20%	0	0%
Asiste a reuniones y elabora actas (las redacta, transcribe, edita y distribuye) y mantiene los registros y controles de acuerdos y comunicaciones.	8	53.33%	3	20%	4	26.67%	0	0%
Lee, interpreta y traduce del inglés documentos de mediana complejidad.	2	13.33%	5	33.33%	2	13.33%	6	40%
Conoce el proceso administrativo de la entidad.	12	80%	3	20%	0	0%	0	0%
Aporta conocimientos de administración, tecnología y comercio.	10	66.67%	4	26.67%	1	6.67%	0	0%
Domina, aplica e integra las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina.	11	73.33%	3	20%	1	6.67%	0	0%
Interpreta y traduce documentos en idioma inglés.	3	20%	5	33.33%	2	13.33%	5	33.33%

Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

Como se puede evidenciar en la tabla 18, cada criterio tiene un valor que va desde el número 1 hasta el número 4, considerando si el empleador se encontraba *totalmente de acuerdo*, *de acuerdo*, *en desacuerdo* o *totalmente en desacuerdo* con los enunciados.

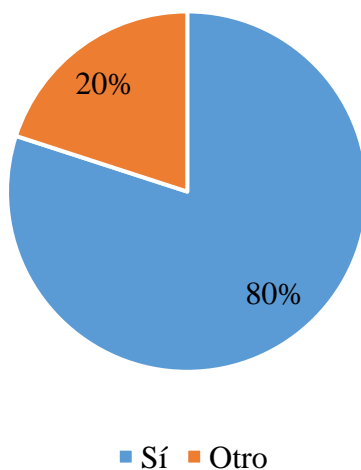
Con base en las respuestas brindadas por los empleadores, se determinó que los egresados realizaron mayormente la función de atención al público, debido a que un 100% de los encuestados, lo que corresponde a 15 empleadores, así lo indican. Por su parte, la segunda función que más realizan es la del manejo y administración de información confidencial, pues un 93% de los encuestados, que equivale a 14 empleadores, se encontraba totalmente de acuerdo con este criterio. Esto coincide con lo respondido por los egresados, quienes indicaron que estas dos funciones eran las que mayormente realizaban.

También, para el rubro de acuerdo, se evidenció que, en dos ocasiones, 5 empleadores, que corresponden al 33% de las respuestas para cada caso, indicaron que el egresado traduce, lee e interpreta documentos del idioma inglés, por lo que puede deducirse que el inglés es de gran importancia en el proceso académico. Sin embargo, para este mismo rubro, 5 de los empleadores, que representan el 33%, señalaron que no utilizan el idioma para sus funciones diarias, lo que denota que no en todas las instituciones el idioma inglés es utilizado.

Una vez analizado el rubro “de acuerdo”, 4 de los empleadores, que representan el 27% de los encuestados, respondieron que sus colaboradores ejecutaban las mismas tres funciones en la empresa: redactaban documentos diversos y complejos, recopilaban información de diversas fuentes para la elaboración de informes o reportes y aporta conocimientos de administración, tecnología y comercio, por lo que fue posible evidenciar la importancia de que el egresado haya obtenido el conocimiento para desarrollar estas funciones y habilidades.

Además, en el rubro “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” pudo evidenciarse que son muy pocas las funciones y habilidades que los egresados no realizan, según lo respondido por sus empleadores, de donde se dedujo que la carrera en gran parte cumple con lo que cada institución requiere para el desempeño de sus labores.

Figura 17 *Funciones desempeñadas por el egresado de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023, que cumplen con el requerimiento de cada entidad y otras funciones que realizan y son importantes*



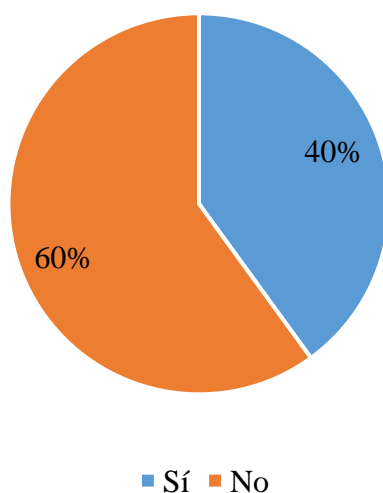
Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023.

Según la figura 17, 12 de los empleadores consideran que las funciones indicadas en la tabla 12 relacionada a las habilidades y funciones del egresado en la administración de oficinas, cumplen con el requerimiento de la entidad, según indica uno de los empleadores en su respuesta “sí, mantiene orden y manejo de los trámites que se llevan en la oficina, lo que facilita la ubicación y acceso a la información de forma pronta”.

Asimismo, 3 empleadores restantes indicaron que otras funciones importantes para la empresa son: “Manejo de diferentes tipos de programas para la administración de los datos del cliente”, “Apoyo a labores de los encargados de sistemas de recursos humanos” y “Los

documentos formales que se tramitan deben presentarse en el idioma oficial. No requerimos que el colaborador en administración de oficinas traduzca ni interprete en inglés. En tal caso, existen profesionales en la UNA con esta especialidad”.

Figura 18 *Percepción del empleador en relación con el requerimiento de formación complementaria por parte de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023, para el puesto que desempeña*



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023.

Con base en la Figura 18, 9 de los empleadores consideraron que el profesional en Administración de Oficinas no requiere de formación complementaria para el puesto que desempeña, mientras que los 6 restantes indica que sí es necesario.

Quienes señalaron que no se requería una preparación complementaria justificaron que: *“No, ya que somos una cafetería pequeña y la funciones administrativas que se realizan son muy básicas”*, lo que evidencia que uno de los profesionales en Administración de Oficinas no se encuentra laborando en el área; *“Pienso que no, pero si sería interesante que conozcan la metodología y los sistemas que se manejan en las distintas entidades.”*; *“Las funciones*

descritas en este formulario cubren la formación necesaria para laborar en la UNA en este puesto. Sin embargo, con el avance de las TICs creo considerable un aprendizaje continuo y actualización en las mismas". En este sentido Márquez, Salazar, y Soto (2013) afirman que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son herramientas de apoyo empresarial para el crecimiento sostenido, mejora los procesos en todas las áreas de la organización y optimiza la información para la toma de decisiones. Con lo anterior, se evidenció la importancia de incorporar en la preparación académica nuevas herramientas tecnológicas y que la persona que se egrese de la carrera se mantenga actualizada, en beneficio organizacional, profesional y personal.

Quienes indicaron que el profesional en Administración de Oficinas sí requería justificaron que *"Sí, se requiere manejo de los sistemas informáticos, que se brinda en inducción"*; *"Considero que si ya que dependiendo del puesto donde se desempeña se deben aprender y desarrollar diversas formaciones en la atención en este caso de estudiantes, personal docente, padres de familia."*; *"Si, el manejo uno o dos idiomas complementarios al idioma nativo, debería ser un elemento a considerar en la formación"*. De esto, se evidencia la necesidad de una segunda lengua en la formación profesional, ya que las organizaciones requieren de personas calificadas para negociaciones internacionales (Anderson, 2011, como cita a Grandinetti 2011).

Tabla 19 *Percepción de los empleadores con relación a las habilidades de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, periodo 2020-2023, favorecedoras para alcanzar los objetivos de la organización*

Categoría	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Propias de la carrera	Considero que las habilidades adquiridas son suficientes. / La atención al público, digitación, elaboración de documentos y solventar problemas. / Toma de dictado/ Hablar inglés fluido. / Más desarrollo en el idioma inglés/ Aplicar las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos	5	23%
Personales	La atención al público, digitación, elaboración de documentos y solventar problemas. / Integridad, ética y moral profesional. / Servicio, disciplina, comunicación. / Iniciativa, proactividad y liderazgo. / El enfoque a resultados/ Resolución de conflictos, situaciones difíciles con clientes, atención por distintos medios. / La proactividad a la hora de realizar los trabajos. / Habilidades en la organización de actividades, dominio de actitudes ante el estrés, ansiedad que puede ocasionar las tareas diarias en la institución. / Saber manejar problemas, aprender a utilizar agendas, manejo de inglés.	9	35%
Nuevas herramientas	Diseño de documentos en plataformas actualizadas como Canva, Google Forms, etc.	1	4%

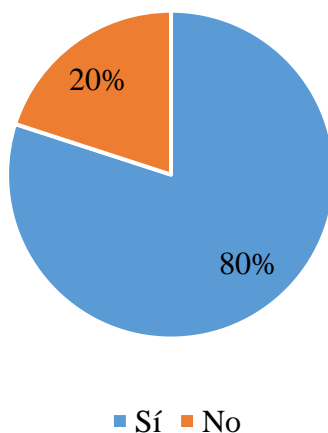
Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023.

Al realizar el análisis y la sistematización de las respuestas del instrumento aplicado a los empleadores, se obtuvo diversidad de respuestas con respecto a otras habilidades que favorecieron el alcance de los objetivos de la organización, se identificó que para el ingreso al ámbito laboral es esencial trabajar en los aspectos propios de la carrera, ya que hay similitud de respuesta en que se debe fortalecer la enseñanza del idioma inglés, siendo este uno de los únicos cursos que se imparten consecutivamente durante toda la carrera. Por consiguiente, se considera importante dar énfasis en la enseñanza de este idioma. También, se mencionan la redacción y digitación, ya sea para realizar dictados o para digitar documentos, actividades primordiales en la labor secretarial.

En su mayoría los empleadores señalaron que las habilidades personales favorecen el alcance de los objetivos empresariales, entre estas se pueden identificar la atención al público, solventar problemas, integridad, ética, moral, disciplina, comunicación, iniciativa, proactividad, liderazgo, organización, dominio del estrés y dominio de la ansiedad, para este caso, es reconocido que la Universidad Nacional brinda las herramientas para que el estudiantado se prepare en diferentes aspectos, por medio de charlas, cursos, trabajo en equipo, entre otros; por ello sería importante que el estudiantado se involucre frecuentemente en dichas actividades universitarias, para que la preparación de ingreso al mercado laboral sea lo más completa posible.

Una de las personas entrevistadas consideró que para alcanzar objetivos es necesario el uso de nuevas herramientas tecnológicas, por lo que se podría considerar, a corto plazo, incorporar al plan de estudios de la carrera para que la formación universitaria sea integral.

Figura 19 Percepción del empleador en relación con que el mercado laboral existente en el cantón está directamente relacionado con la formación profesional de los egresados de la carrera de Administración de Oficinas, del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca



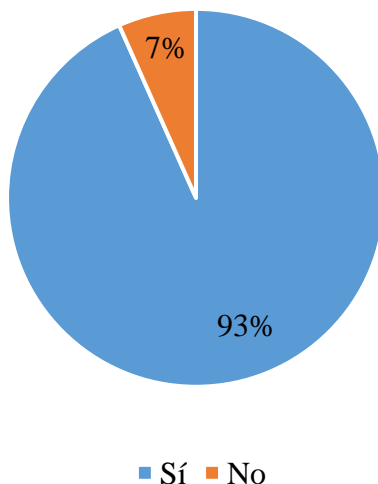
Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

En la figura 19 se observa que 12 de los empleadores consideraron que la formación profesional de los egresados de la Carrera de Administración de Oficinas está directamente relacionada con el mercado laboral existente en el cantón, mientras que 3 consideran que no. Quienes contestaron afirmativamente señalaron: “[...] debe darse a conocer más el perfil a los empresarios para que lo incluyan dentro de la cartera de empleos y que los egresados “encajen” dentro de los perfiles para que sean contratados y ejerzan a plenitud su titulación”; “dentro de la regionalización de la institucionalidad pública y privada, es de suma importancia contar con profesionales en el área de administración de oficinas”; “hay una importante cantidad de organizaciones con labores administrativas que se pueden profesionalizar[...]”; “[...] ya que se pueden desenvolver en muchas áreas y lugares”.

Con ello se evidenció la necesidad de dar a conocer el perfil del egresado y confirmó la importancia de la Carrera en Administración de Oficinas en la Región Brunca, ya que por medio

de ella muchas organizaciones se beneficiaron porque los profesionales en esta área aportaron de manera positiva y significativamente al desarrollo organizacional.

Figura 20 *Atinencia en el cantón de Pérez Zeledón del egreso de profesionales en Administración de Oficinas*



Nota: Elaboración propia basada en la encuesta aplicada a los empleadores, 2023

Según lo muestra la figura 14 de los empleadores consideraron atinente el egreso de profesionales en Administración de Oficinas para el Cantón de Pérez Zeledón, mientras que 1 empleador restante considera que no.

Las respuestas positivas fueron amplias, pues abarcaron temas como: la importancia que tiene para una organización que las personas tengan una preparación académica en el área “*generalmente los puestos los abarcan personas que no están tan capacitados, un ejemplo es un egresado de administración de empresas como secretario*”. La necesidad que tiene la Región Brunca de contar con estos profesionales “[...] *no se debe enfocar solo en el cantón de Pérez Zeledón, sino en otras sedes universitarias de la zona sur*”. Además, la necesidad de dar a conocer el perfil de los profesionales en Administración de Oficinas en Cantón de Pérez Zeledón “*Podría*

darse a conocer más el perfil para que los empresarios del cantón, municipalidad incluyan este perfil dentro de la cartera de empleos”. Y que el perfil de egresado permite a las empresas tener una “mejor organización, planificación y desarrollo de las actividades”.

En síntesis, el egreso de profesionales en Administración de Oficinas permitió a las organizaciones del Cantón de Pérez Zeledón mejorar sus procesos en el área secretarial, identificar la importancia que tiene el perfil y mejorar procesos que permiten alcanzar los objetivos de la mejor manera.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se muestran los resultados aprendidos y se brindan recomendaciones con relación a la información recopilada mediante los instrumentos de recolección de datos aplicados a egresados de la carrera Administración de Oficinas y empleadores de quienes ya se encuentran laborando.

Conclusiones

En el 2020 y 2021 se egresaron los primeros dos grupos de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón y, según datos recopilados, en el segundo año hubo un mayor número de estudiantes graduados, lo que significa un aumento en la cifra de profesionales egresados.

Con ello, es posible indicar que, al momento de aplicar los instrumentos, de los 55 egresados, 42 respondieron la entrevista, evidenciando que del total de la población egresada solamente 26 personas se encontraban laborando, de donde se concluye que un grado universitario no garantiza el ingreso al mercado laboral.

De acuerdo con los datos obtenidos, el rango de edad de los egresados de la carrera administración de oficinas es de 23 a 27 años.

Según lo analizado, se evidencia que la mayoría de los egresados que se encontraban laborando al momento de la aplicación de la entrevista, lo realizan en instituciones privadas. No obstante, se demuestra que las cooperativas y entidades públicas contratan más de un egresado de Administración de Oficinas. Hecho importante, debido a que se puede observar que, en el cantón estudiado, el Administrador de Oficinas puede postularse en distintas vacantes gracias al perfil que desempeñan, lo que demuestra la relación entre el puesto de trabajo y la formación universitaria. Además, se concluye que 3 egresados de la carrera

administración de oficinas se encuentran laborando en puestos de trabajo que no son atinentes a su formación profesional.

En cuanto a las actividades y funciones que mayormente realizan los egresados se destacan: la atención al público, la redacción de documentos diversos y complejos y el manejo y administración de información confidencial, por lo que es posible indicar que los egresados se encuentran desarrollando labores en sus puestos para los cuales fueron capacitados.

Con relación a la inserción laboral del egresado de Administración de Oficinas, se concluye que los años en los que se dio la mayor inserción laboral fueron del 2021 al 2023, según los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a los egresados del periodo de estudio.

Por su parte, según la sistematización de datos recopilados, es necesario mayor conocimiento en el área legal, nuevas tecnologías e inteligencia emocional, ya que, según lo indicado por los estudiantes encuestados, esto puede brindar mayores oportunidades laborales en el cantón de Pérez Zeledón a los futuros egresados de la carrera.

Asimismo, se concluye que uno de los principales obstáculos en la inserción laboral es el idioma inglés, ya que los egresados de la carrera finalizan el proceso de educación superior obteniendo un nivel de inglés básico, y no tan avanzado como la carrera puede permitirlo, debido a la amplia cantidad de cursos de idioma que se cursan.

Según el análisis de los datos, algunos aspectos determinantes para la inserción laboral son: habilidades blandas, la formación académica, servicio al cliente, ofimática y manejo de un segundo idioma. Además, según lo indicado por los empleadores, la actitud más importante al momento de reclutamiento laboral es la ética y la moral.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, se puede indicar que la mayoría de los empleadores entrevistados ya tenían un conocimiento sobre la carrera de Administración de oficinas, que permite que dentro de las empresas o instituciones para las cuales laboran se dé a conocer la carrera y, según lo analizado, al ser esta de satisfacción para el empleador y cumpla con las necesidades de la empresa, sea posible que existan mayores oportunidades laborales para el egresado.

Además, los empleadores indican que con esta carrera los estudiantes egresados tienen conocimientos básicos para poder ejecutar cualquier función que les asigne en la empresa, sobre todo, en puestos secretariales o de oficina, de donde se indica que es posible encontrar variedad de puestos en los que el Administrador de Oficinas puede ejecutar sus conocimientos y habilidades.

Finalmente, según la investigación realizada, los profesionales en Administración de Oficinas están capacitados para enfrentar los retos que representa la inserción laboral en el Cantón de Pérez Zeledón, ya que, según la información recopilada, la carrera es atinente para cumplir con los objetivos organizacionales del cantón, así como desempeñar funciones en distintos puestos de trabajo en mercado laboral.

Recomendaciones

Se recomienda a la Escuela de Secretariado Profesional y a la Sede Regional Brunca divulgar en el cantón de Pérez Zeledón la carrera de Administración de Oficinas, con el fin de dar a conocer aún más el perfil de los y las estudiantes egresadas, y con ello facilitar su inserción laboral.

En relación con lo anterior, se recomienda a la Sede Regional Brunca crear una bolsa de empleo y dar a conocer el perfil de los y las egresadas, con propósito de que las organizaciones de la Región Brunca publiquen por medio de la Sede sus ofertas laborales,

relacionadas con la Administración de Oficinas, y de esta manera el estudiantado tenga mayor oportunidad de ingresar al mercado laboral.

Se recomienda a la Escuela de Secretariado Profesional modificar la metodología de los cursos de ofimática y manejo de un segundo idioma ofertados en la malla curricular de la carrera de Administración de Oficinas, pues, según los egresados participantes de la investigación, esto fue señalado como el principal obstáculo para incorporarse al mercado laboral.

Con base en lo anterior, se recomienda a la Escuela de Secretariado Profesional, reforzar los cursos de inglés que se brindan durante toda la carrera, en miras de que la misma pueda ser bilingüe, esto con el propósito de que la inserción al mercado laboral de los y las egresadas en Administración de Oficinas sea aún mayor.

Se recomienda a la Escuela de Secretariado Profesional adaptar la malla curricular a para que los y las profesionales en Administración de Oficinas adquieran mayor conocimiento en redacción y ortografía, ya que se identificó, mediante los instrumentos aplicados, que es una de las debilidades de los Egresados en Administración de Oficinas.

Además, se recomienda a los y las estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas, por medio de cursos, conferencias u otros, reforzar conocimientos en ofimática, idioma, área legal, nuevas tecnologías e inteligencia emocional, ya que fueron identificadas como obstáculos para la inserción en el mercado laboral del cantón estudiado. Si bien es cierto, la malla curricular de la carrera brinda los cursos mencionados, estos se dan de manera básica y el mercado laboral exige el uso de estos de manera elevada, por lo que se insta a los egresados a buscar por otras fuentes la forma de reforzar estas áreas.

Se recomienda también a los egresados de la carrera Administración de Oficinas, contemplar con mayor profundidad temas sobre ética y moral profesional, debido a que,

según los empleadores del cantón entrevistados, estos son factores predominantes tomar en cuenta para realizar contrataciones.

Referencias

- Álvarez, P. (2018). *Necesidades sociales de los individuos y las empresas*.
<https://clrptoalvarez.wixsite.com/consultora/single-post/2018/02/22/necesidades-sociales-de-los-individuos-y-las-empresas>
- Andrade Naranjo, D., Cabezas Mejía, E. D., Y Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. <https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/sites/default/files/035%20Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Amaya-Placencia, A., y Troncoso-Pantoja C., (2017) *Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Anderson, A (2011). *La importancia de aprender una segunda lengua*.
https://www.gvsu.edu/cms4/asset/1B720723-B3DE-4861-0CF794BF85CC2A06/nuestros_ensayos_-_la_importancia_de_aprender_una_segunda_lengua.pdf
- Asociación de Academias de la Lengua Española. (2020). *Definición de egresado*.
<https://dle.rae.es/egresado>
- Barboza Retana, J. P., Barrantes Ardón, L., Conejo Chaves, Y., Hidalgo Paniagua, S., Morales Solano, C., y Rodríguez Víquez, N. (2014). *Elaboración de una Propuesta de Formación en Competencias Orientada a Estudiantes de Administración de Empresas, a partir de un Estudio de Mercado que Determine los Requerimientos Actuales que Demanda el Mercado Laboral Costarricense, para el Instituto de Estudios Empresariales*.

http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2358/3701_1.pdf?sequence=1

Carmona Simarro, J. V., y Tirado Darder, J. J. (2019). *Una guía de cómo empezar a investigar*. Valencia, España: Ediciones Cecova.

Cedeño Marcillo, G. E., Chávez Zambrano, V., & García Mendoza, G. M. (2019). *La Especialización Profesional de la Secretaría Ejecutiva desde el Contexto de Desempeño Laboral*.

<http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1688/1059>

Corrales Bolívar, K., Gutiérrez Coto, I., Kikut Valverde, L., Picado Madrigal, C., y Sandí Araya, K. (2020). *Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas 2014-2016 de las universidades*

costarricenses. <https://repositorio.conare.ac.cr/handle/20.500.12337/8037>

Consejo Nacional de Rectores. (2022). *Cantidad de cupos de las universidades estatales por región de planificación de la sede universitaria 2016-2022*.

<https://www.conare.ac.cr/consultas-y-tramites/estadisticas/indicadores-de-la-educacion-universitaria-estatal/>

Consejo Nacional de Rectores. (2023). *Radiografía Laboral 2022*.

<https://radiografia.conare.ac.cr/>

Díez Gutiérrez, E.J. (2020). Otra investigación educativa posible: investigación-acción participativa dialógica e inclusiva. *Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 1, 115-128.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7246043>

Escobar García, M., Mendoza Álava, M. G., y Rodríguez Alava, L. A. (2017). *Inserción y desempeño laboral de la secretaria*. [http://oaji.net/articles/2017/6747-](http://oaji.net/articles/2017/6747-1543940049.pdf)

[1543940049.pdf](http://oaji.net/articles/2017/6747-1543940049.pdf)

Escuela de Secretariado Profesional. (2017). *Folleto Administración de Oficinas*.

Escuela de Secretariado Profesional. (2019). *Áreas Disciplinarias*.

<http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/oferta-academica/areas-disciplinarias>

Escuela de Secretariado Profesional. (s.f.). *Carrera Administración de Oficinas, Diplomado en Administración de Oficinas*.

<https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/carrera-administracion-de-oficinas>

Escuela de Secretariado Profesional. (s.f.). *Bachillerato en Administración de Oficinas*.

<https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/bachillerato-en-administracion-de-oficinas>

Escuela de Secretariado Profesional. (s.f.). *Misión y Visión*.

<http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/quienes-somos/mision-y-vision>

Escuela de Secretariado Profesional. (s.f.). *Reseña Histórica*.

<http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/quienes-somos/resena-historica>

Escuela de Secretariado Profesional. (2021). *Descripción Bachillerato en Administración de Oficinas*. <http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/administracion-oficinas>

Gil, J. (2019). *Tipos de*

Investigación. https://www.academia.edu/31023724/Tipos_de_investigaci%C3%B3n

[3n](#)

González Conejo, F. (2019). *Modelos de Intervención de los Servicios de Empleo en las Universidades Públicas Costarricenses: Una Caracterización Teórica desde la Orientación Laboral*.

<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/79186/TFG%20Franky%20Gonzalez%20Conejo%20carn%20a9%20991766.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[owed=y](#)

- González, P. (2017). *Investigación Cualitativa*. https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2575/RP_ej_e3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. [Archivo PDF]. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- INEC. (2023). *Encuesta Continua de Empleo al primer trimestre 2023*. [Archivo PDF]. https://admin.inec.cr/sites/default/files/2023-05/ECE_I%20T_2023.pdf
- INEC. (2023) *Encuesta Continua de Empleo III Trimestre 2010 – II Trimestre 2023*. <https://inec.cr/sistemas-de-consulta>
- Instituto de Desarrollo Rural. (s.f.). *Características cantón Pérez Zeledón*. <https://www.inder.go.cr/perez-zeledon/#carateristicas>
- Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica, IPEBA. (2013). *Manual para elaborar perfiles profesionales*. [Archivo PDF]. https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/06_Manual-elaborar-perfiles-profesionales.pdf
- Kiziryan, M. (2015). *Definición Mercado Laboral*. <https://economipedia.com/definiciones/mercado-laboral.html>
- Limas Contreras, N. A. (2018). *Estrategia didáctica- de la teoría a la práctica en la administración estratégica*. Universidad Libre Colombia.

- <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15972/TESIS%20%20FINAL%20NELSON%20LIMAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Márquez, M. R., Salazar, A. L., y Soto, R. C. (2013). *Reconocimiento y Compromiso de las TIC en las empresas del Estado de Guanajuato*
<https://biblat.unam.mx/es/revista/panorama-administrativo/articulo/reconocimiento-y-compromiso-de-las-tic-en-las-empresas-del-estado-de-guanajuato>
- Méndez, D. (2018). *Definición de Mercado Laboral*.
<https://www.economiasimple.net/glosario/mercado-laboral>
- Martelo, R. J., Villabona, N., & Jiménez-Pitre, I. (febrero de 2017). *Guía Metodológica para Definir el Perfil Profesional de Programas Académicos Mediante la Herramienta Ábaco de Régnier*. Formación Universitaria.
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062017000100003
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2019). *INFORME de Seguimiento de Metas Anuales 2018 y de cierre de período 2015-2018*.
<https://www.mideplan.go.cr/Evaluacion-PND-2015-2018>
- Municipalidad de Pérez Zeledón. (2020). *Información del Cantón*.
<https://www.perezzeledon.go.cr/index.php/14-informacion-general/>
- Murillo Torrecilla, J. (s.f.). *La entrevista*.
http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Ochoa, C. (2015). *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia*.
<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Pacheco Jiménez, J. F., y Elizondo Barboza, H. (2019). *Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible 2019*. Consejo Nacional de Rectores.

- https://estadonacion.or.cr/wp-content/uploads/2019/11/informe_estado_nacion_2019.pdf.
- Pacheco, S. (2012). *Sistematización de un Modelo de Competitividad para la Región Brunca, Costa Rica*. [Archivo PDF].
<https://www.meic.go.cr/meic/documentos/nv4fgwth/SISTEMAT.%20MODELO%20COMPETITIVIDAD.pdf>
- Peiro U, A. (2016). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/demanda.html>
- Peña, Castellano, Díaz y Padrón (2019). *Las Prácticas Profesionales como Potenciadoras del Perfil de Egreso. Caso: Escuela de Bibliotecología y Archivología de La Universidad del Zulia*.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512016000100011
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012). *Definición de Entrevista*.
<https://www.definicion.de/entrevista/>
- Quiroa, M. (2020). *Definición de Competencia Laboral*.
<https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html>
- Real Academia Española. (2021). *Definición de Actitud*. <https://dle.rae.es/actitud>
- Raffino, M. E. (2020). *Definición de Entrevista*. <https://concepto.de/entrevista/>
- Ramos, C. (2015). *Los Paradigmas de la Investigación Científica*.
<http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167/159>
- Raso, J. (s.f.). *El empleador*. [Archivo PDF].
https://www.academia.edu/24751393/EL_EMPLEADOR
- Rodríguez de León, L. (2014). *Diagrama de Gantt*.
<https://www.enp.edu.uy/images/libros/Diagrama%20de%20Gantt.pdf>

Rueda Barrales, M. (2021) *Empresa y Empresario*.

http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/13560/1/RUEDA_BARRALES_ELISA_MARIA_TFM_ECONOMIA.pdf

Sesame Time (2020). *Las claves del Proceso de Inserción Laboral*.

<https://www.sesametime.com/assets/las-claves-del-proceso-de-insercion-laboral/>

Santos, J. (28 de 2015). *Actitud Laboral*.

https://www.academia.edu/17832622/Actitud_laboral.

Universidad Nacional de Costa Rica. (2015). *Estudio Cuantitativo sobre la Situación*

Laboral de los Egresados de la Carrera del Bachillerato en Gestión Empresarial

del Turismo Sostenible de la Universidad Nacional, Sede Regional Brunca, Campus

Pérez Zeledón. [Archivo PDF]

[https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/18108/ESTUDIO%20CUANTI](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/18108/ESTUDIO%20CUANTITATIVO%20SOBRE%20LA%20SITUACION%20LABORAL%20DE%20LOS%20EGRESADOS%20DE%20LA%20CARRERA%20DE%20BACHILLERATO%20EN%20TURISMO%20SEDE%20REGION%20BRUNCA.pdf?sequence=1)

[TATIVO%20SOBRE%20LA%20SITUACION%20LABORAL%20DE%20](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/18108/ESTUDIO%20CUANTITATIVO%20SOBRE%20LA%20SITUACION%20LABORAL%20DE%20LOS%20EGRESADOS%20DE%20LA%20CARRERA%20DE%20BACHILLERATO%20EN%20TURISMO%20SEDE%20REGION%20BRUNCA.pdf?sequence=1)

[LOS%20EGRESADOS%20DE%20LA%20CARRERA%20DE%20BACHILLERA](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/18108/ESTUDIO%20CUANTITATIVO%20SOBRE%20LA%20SITUACION%20LABORAL%20DE%20LOS%20EGRESADOS%20DE%20LA%20CARRERA%20DE%20BACHILLERATO%20EN%20TURISMO%20SEDE%20REGION%20BRUNCA.pdf?sequence=1)

[TO%20EN%20TURISMO%20SEDE%20REGION%20BRUNCA.pdf?sequence=1](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/18108/ESTUDIO%20CUANTITATIVO%20SOBRE%20LA%20SITUACION%20LABORAL%20DE%20LOS%20EGRESADOS%20DE%20LA%20CARRERA%20DE%20BACHILLERATO%20EN%20TURISMO%20SEDE%20REGION%20BRUNCA.pdf?sequence=1)

[&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/18108/ESTUDIO%20CUANTITATIVO%20SOBRE%20LA%20SITUACION%20LABORAL%20DE%20LOS%20EGRESADOS%20DE%20LA%20CARRERA%20DE%20BACHILLERATO%20EN%20TURISMO%20SEDE%20REGION%20BRUNCA.pdf?sequence=1)

Anexos

Anexo 1: Cuestionario

Cuestionario: Inserción Laboral de los Egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas

Las estudiantes María Paula Alvarado Zúñiga, Isaac Castro Ureña, Leidy Fonseca Méndez y Esther Soto Porras se encuentran actualmente realizando el trabajo de graduación titulado: Inserción Laboral de los Egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, Universidad Nacional y la Percepción de los Empleadores sobre su Perfil Profesional, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficina, el cual contempla entre otras técnicas la aplicación de un cuestionario con el fin de analizar la inserción laboral de los egresados de la carrera y la percepción de los empleadores sobre su perfil profesional.

Se le invita, como parte de la población de estudio escogida, a completar este instrumento. La información obtenida será tratada con total confidencialidad y discreción para los fines anteriormente expuestos.

Instrucciones: A continuación, se presentan diferentes enunciados, para los cuales deberá seleccionar la opción correcta según su criterio. En aquellas preguntas que sean extensas, se le solicita contestar de manera amplia y veraz.

Nombre completo (OPCIONAL):

Indique su género

Hombre

Mujer

Otro

Indique el rango en que se encuentra su edad

De 20 a 25 años

De 25 a 30 años

De 30 a 40 años

¿En qué año se graduó del Bachillerato en Administración de Oficinas?

2020

2021

¿Se encuentra laborando actualmente?

Sí

No

*(La persona que marque **no** en la pregunta anterior se le habilitará la opción de enviar formulario)*

La institución para la cual labora es:

Pública

Privada

¿Cuál es el nombre de la institución para la cual labora?

¿En qué año comenzó a laborar en esa institución?

¿Cuál es el nombre de su puesto?

Preguntas Cerradas

¿Durante su formación universitaria, se le brindó información acerca de puestos de trabajo dirigidos a egresados de la carrera Administración de Oficinas por parte de la bolsa de empleo de la Escuela de Secretariado Profesional?

Sí

No

¿La formación universitaria obtenida facilitó su inserción laboral? Justifique.

Sí

No

¿Considera importante aplicar en su trabajo actual las funciones, conocimientos, habilidades y actitudes del perfil profesional del egresado en Bachillerato en Administración de Oficinas ? Justifique.

Sí

No

¿Considera que su formación universitaria le ha capacitado para desempeñarse en el puesto que ocupa? Justifique.

Sí

No

¿Existe relación entre el puesto que desempeña y el conocimiento adquirido durante su formación académica? Justifique.

Sí

No

Preguntas de selección múltiple

De las siguientes funciones, ¿cuáles desempeña en su puesto de trabajo actual?

Redacta y mecanografía (en máquina electrónica o en computadora) documentos diversos de la oficina, tales como cartas, notas, mensajes, circulares, reportes, constancias, informes, convocatorias y otros documentos similares.

Administra y registra (identifica, clasifica, ordena, distribuye y almacena) correspondencia, e información en general, en medios convencionales y electrónicos.

Maneja agendas.

Atiende público, resuelve consultas y brinda información al público o clientes, en forma personal, vía telefónica o a través de medios electrónicos (correo electrónico).

Mecanografía documentos complejos (en máquina de escribir o en computadora) tales como tablas, registros numéricos, gráficos, actas y documentos legales en general.

() Maneja y administra información confidencial (acuerdos, expedientes, presupuestos, registros, etc.).

() Toma dictado taquigráfico y transcribe mecanográficamente.

() Recopila información, en diversas fuentes, para la elaboración de informes, reportes, artículos, etc.).

() Asiste a reuniones, levanta actas, las redacta, las transcribe, las edita y distribuye.

() Mantiene registros y controles de acuerdos y comunicaciones.

() Organiza y coordina labores administrativas de asistencia a programas y proyectos propios de la institución.

() Asigna y supervisa el trabajo a personal de menor jerarquía.

() Diseña métodos y procedimientos para agilizar la mecánica del trabajo administrativo.

() Analiza la correspondencia, encausar y contesta la que corrientemente se refiere al campo administrativo.

() Comunica eficazmente, en forma oral y escrita, en español e inglés.

() Redacta y elabora documentos en español e inglés.

() Planea periódicamente la calendarización de actividades administrativas y evalúa sus resultados.

() Establece controles variados tales como registros, archivos, inventarios, tarjeteros, inventarios y otros.

() Coordina y manejo de personal.

() Aprueba o imprueba gestiones que no necesitan autorización del superior, relativos a viáticos, solicitudes de transporte, materiales, gastos de caja chica, y otros similares.

() Otros (Justifique.):

¿Cuál(es) de las siguientes actitudes considera necesarias para el proceso de inserción laboral?

() Interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas

() Manifestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión

() Mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales, religiosas, ideológicas y políticas

ESCALA DE LIKERT

En el siguiente apartado se muestran una serie de habilidades y funciones que adquiere el profesional en Administración de Oficinas. en las que debe considerar que tan importante son en comparación con la experiencia en el trabajo diario. Valor correspondiente para cada criterio: (1) Totalmente de Acuerdo, (2) De Acuerdo, (3) En Desacuerdo, (4) Totalmente en Desacuerdo. Sírvase contestar con la opción que mejor describa e indique su opinión.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Redacta documentos diversos y complejos.				
Administra y registra correspondencia e información.				
Atiende al público (resuelve consultas y brinda información) de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.				
Maneja y administra información confidencial.				

Recopila información de diversas fuentes para la elaboración de informes o reportes.				
Asiste a reuniones y elabora actas (las redacta, transcribe, edita y distribuye) y mantiene los registros y controles de acuerdos y comunicaciones.				
Lee, interpreta y traduce del inglés documentos de mediana complejidad.				
Conoce el proceso administrativo de la entidad.				
Aporta conocimientos de administración, tecnología y comercio.				
Domina, aplica e integra las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina.				
Interpreta y traduce documentos en idioma inglés.				

Preguntas abiertas

¿Considera usted que el profesional en Administración de Oficinas requiere de formación complementaria para ingresar al ámbito laboral?

¿Cuáles factores considera que fueron determinantes para su inserción laboral?

De las habilidades antes mencionadas, ¿cuáles han sido favorecedoras para alcanzar los objetivos de la entidad para la cual trabaja y por qué?

¿Cuál ha sido el mayor obstáculo que ha enfrentado en el ámbito laboral y cómo considera usted que se puede abordar desde la formación del profesional en Administración de Oficinas?

¿Cómo describiría el mercado laboral existente en el cantón de Pérez Zeledón para un egresado de la carrera de Administración de Oficinas?

¿En su trabajo actual ha podido descubrir alguna habilidad o conocimiento no aprendido en su carrera universitaria, y que ha sido importante para desempeñar su trabajo?

Anexo 2: Entrevista

Entrevista: Inserción Laboral y Percepción de los Empleadores sobre el Perfil Profesional de los Egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas

Las estudiantes María Paula Alvarado Zúñiga, Isaac Castro Ureña, Leidy Fonseca Méndez y Esther Soto Porras, se encuentran actualmente realizando el trabajo de graduación titulado: Inserción Laboral de los Egresados del Bachillerato de la Carrera Administración de Oficinas del Campus Pérez Zeledón, Sede Regional Brunca, Universidad Nacional y la Percepción de los Empleadores sobre su Perfil Profesional, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas el cual contempla entre otras técnicas la aplicación de una entrevista con el fin de analizar la inserción laboral de los egresados de la carrera y la percepción de los empleadores sobre su perfil profesional.

Se le invita como parte de la población de estudio escogida a completar este instrumento. La información obtenida será tratada con total confidencialidad y discreción para los fines anteriormente expuestos.

Instrucciones: A continuación, se presentan diferentes enunciados, para los cuáles deberá marcar con una (X) la opción correcta según su criterio. En aquellas preguntas que sean extensas, contestar de manera amplia y veraz.

Nombre completo (OPCIONAL):

Indique su género

Hombre

Mujer

Otro

Indique el rango en que se encuentra su edad.

De 20 a 30 años

De 30 a 40 años

De 40 años o más

La institución para la cual labora es:

Pública

Privada

¿Cuál es el nombre de la institución para la cual labora?

¿En qué año comenzó a laborar en esa institución?

¿Cuál es el nombre de su puesto?

Preguntas Cerradas

¿Conoce usted la carrera Administración de Oficinas?

Sí

No

¿Considera usted que la formación de los estudiantes en Administración de Oficinas es atinente a las necesidades que presenta el cantón?

Sí

No

¿Considera que la formación universitaria ha capacitado a su colaborador para desempeñarse en el puesto que ocupa? Justifique.

Sí

No

¿Ha permitido la formación universitaria del egresado en Administración de Oficinas, la mejora en los procesos administrativos de su entidad? Justifique.

Sí

No

Preguntas de selección múltiple

De las siguientes funciones, ¿cuáles desempeña el colaborador en su puesto de trabajo?

Redacta y mecanografía (en máquina electrónica o en computadora) documentos diversos de la oficina, tales como cartas, notas, mensajes, circulares, reportes, constancias, informes, convocatorias y otros documentos similares.

Administra y registra (identifica, clasifica, ordena, distribuye y almacena) correspondencia, e información en general, en medios convencionales y electrónicos.

Maneja agendas.

Atiende público, resuelve consultas y brinda información al público o clientes, en forma personal, vía telefónica o a través de medios electrónicos (correo electrónico).

Mecanografía documentos complejos (en máquina de escribir o en computadora) tales como tablas, registros numéricos, gráficos, actas y documentos legales en general.

- () Maneja y administra información confidencial (acuerdos, expedientes, presupuestos, registros, etc.).
- () Toma dictado taquigráfico y transcribe mecanográficamente.
- () Recopila información, en diversas fuentes, para la elaboración de informes, reportes, artículos, etc.).
- () Asiste a reuniones, levanta actas, las redacta, las transcribe, las edita y distribuye.
- () Mantiene registros y controles de acuerdos y comunicaciones.
- () Organiza y coordina labores administrativas de asistencia a programas y proyectos propios de la institución.
- () Asigna y supervisa el trabajo a personal de menor jerarquía.
- () Diseña métodos y procedimientos para agilizar la mecánica del trabajo administrativo.
- () Analiza la correspondencia, encausar y contesta la que corrientemente se refiere al campo administrativo.
- () Comunica eficazmente, en forma oral y escrita, en español e inglés.
- () Redacta y elabora documentos en español e inglés.
- () Planea periódicamente la calendarización de actividades administrativas y evalúa sus resultados.
- () Establece controles variados tales como registros, archivos, inventarios, tarjeteros, inventarios y otros.
- () Coordina y manejo personal.
- () Aprueba o imprueba gestiones que no necesitan autorización del superior, relativos a viáticos, solicitudes de transporte, materiales, gastos de caja chica, y otros similares.
- () Otros (Justifique.):

De las siguientes actitudes, ¿cuáles fueron necesarias en el proceso de reclutamiento de su colaborador?

() Interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas

() Manifestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión

() Mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales, religiosas, ideológicas y políticas

ESCALA DE LIKERT

En el siguiente apartado se muestran una serie de habilidades y funciones que adquiere el profesional en Administración de Oficinas. en las que debe considerar que tan importante son en comparación con la experiencia en el trabajo diario. Valor correspondiente para cada criterio: (1) Totalmente de Acuerdo, (2) De Acuerdo, (3) En Desacuerdo, (4) Totalmente en Desacuerdo. Sírvase contestar con la opción que mejor describa e indique su opinión.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Su colaborador redacta documentos diversos y complejos.				
Su colaborador administra y registra correspondencia e información.				
Su colaborador atiende al público (resuelve consultas y brinda información) de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.				
Su colaborador maneja y administra información confidencial.				

Su colaborador recopila información de diversas fuentes para la elaboración de informes o reportes.				
Su colaborador asiste a reuniones y elabora actas (las redacta, transcribe, edita y distribuye) y mantiene los registros y controles de acuerdos y comunicaciones.				
Su colaborador lee, interpreta y traduce del inglés documentos de mediana complejidad.				
Su colaborador conoce el proceso administrativo de la entidad.				
Su colaborador aporta conocimientos de administración, tecnología y comercio.				
Su colaborador domina, aplica e integra las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina.				
Su colaborador interpreta y traduce documentos en idioma inglés.				

Preguntas abiertas

En relación con la pregunta 29 ¿considera usted que las funciones descritas cumplen con el requerimiento de su entidad? Si no es así, ¿qué otras funciones se realizan y por qué son importantes para su empresa?

¿Considera usted que el profesional en Administración de Oficinas requiere de formación complementaria para el puesto que desempeña?

De las habilidades indicadas en la escala de Likert, ¿cuáles han sido favorecedoras para alcanzar los objetivos de su representada y por qué?

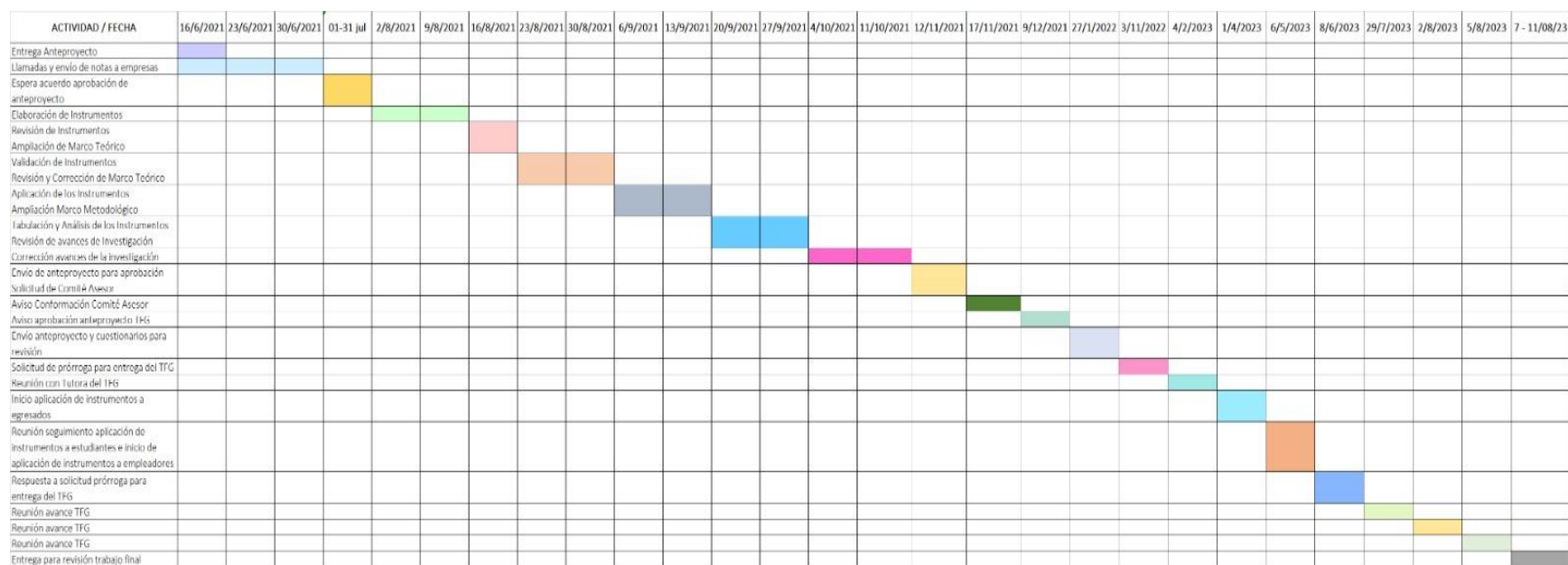
Con relación a la pregunta anterior, ¿cuáles otras habilidades consideran necesarias para alcanzar los objetivos de la organización?

¿Considera usted que el mercado laboral existente en el cantón está directamente relacionado con la formación profesional de un egresado de la carrera de Administración de Oficinas?

¿Considera atinente en el cantón de Pérez Zeledón el egreso de profesionales en Administración de Oficinas?

Anexo 3: Cronograma de trabajo

Para la presente investigación se utilizó el siguiente cronograma de trabajo, elaborado mediante la técnica Diagrama de Gantt. Rodríguez de León (2014) refiere que “mediante el uso del diagrama de Gantt podemos representar y monitorizar el desarrollo de las distintas actividades de un proceso y/o proyecto durante un período de tiempo, de manera fácil y rápida” (p. 2). Este diagrama fue de ayuda en el proceso de investigación, ya que, como indicó la definición, permitió mantener controlada la gestión de las actividades que sean necesarias realizar para el cumplimiento exitoso de los objetivos propuestos.



Nota: Alvarado, Castro, Fonseca, Soto (2020, actualización 2023).