

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
SEDE REGIONAL SAN CARLOS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ESTUDIO DE MERCADO PARA CONOCER LA SITUACIÓN LABORAL DE LOS
GRADUADOS Y EMPLEADORES DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN
EMPRESAS, TECNOLÓGICO DE COSTA RICA, SEDE SAN CARLOS**

PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ELABORADO POR:

HEMERSON DANIEL MORERA ARAYA

PROFESOR TUTOR:

M.A.E. ALLAN PÉREZ OROZCO

II SEMESTRE

SANTA CLARA, 2015

DEDICATORIA



A mi Madre:

Hay un ser que lo da todo sin esperar nada,
que aún fatigada se desvela por cuidarte,
que atesora cada minuto de tu existencia,
que comparte tus sueños y ríe con tu risa.

Una mujer que consagra sus días para guiarte,
que es capaz de entregar su vida por ti,
un ángel divino que nos cubre con su amor
cuando la tristeza nos embarga por alguna razón.

Ella, lleva la magia de un radiante amanecer
y en sus cálidos ojos se refleja la bondad
¡No hay en el mundo un amor más grande,
como el amor de esta inigualable mujer!

Marielena Rondinel

AGRADECIMIENTOS

Primeramente quiero agradecer a Dios por haberme dado las fuerzas para seguir adelante en todo momento, por siempre haber estado ahí cuando más lo necesitaba y por darme las fuerzas y la esperanza para no flaquear ni caer en esta nueva etapa de mi vida, y que sin él no hubiera podido llegar a donde estoy ahora.

Además, agradecer a mi familia por haber estado ahí en todo momento, y a Raquel Bejarano Rodríguez por haberme acompañado en cada uno de los momentos durante esta nueva etapa, por ayudarme y aconsejarme siempre.

Quiero agradecer también al señor Rony Rodríguez Barquero y a la señora Gabriela Víquez Paniagua, por haberme dado la oportunidad de laborar para esta organización mediante la realización de mi práctica profesional en la Escuela de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica en su sede San Carlos.

También quiero darle un agradecimiento al señor Allan Pérez Orozco por ser un excelente profesor tutor durante mi práctica profesional, por toda la ayuda que me brindó en el desarrollo de este trabajo; aunado al señor Rony Rodríguez Barquero el cual también me asesoró en muchos momentos durante mi práctica.

Finalmente un agradecimiento sincero todos los profesores que componen la carrera de Administración de Empresas del TEC, ya que fueron parte esencial en la formación de mi persona como profesional.

¡Muchas gracias a todos!

Hemerson Morera Araya

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: Generalidades de la Investigación	2
1.1. Instituto Tecnológico de Costa Rica	3
1.1.1. Definición y constitución	3
1.1.2. Logotipos	4
1.1.3. Misión	5
1.1.4. Visión	5
1.1.5. Principios	6
1.1.6. Sedes y Carreras	7
1.2. Sede Regional San Carlos.....	8
1.2.1. Breve reseña.....	8
1.2.2. Organigrama Estructural de la Sede Regional del TEC.....	10
1.2.3. Carreras	11
1.2.4. Escuela de Administración de Empresas	11
1.2.4.1. Breve reseña de la creación	11
1.2.4.2. Misión.....	13
1.2.4.3. Visión.....	13
1.2.4.4. Funciones	13
1.2.4.5. Programas y proyectos.....	13
1.2.4.6. Organigrama Estructural de la Escuela de AE del TEC-SSC.....	15
1.3. Antecedentes del Estudio.....	16
1.3.1. Carrera de Administración de Empresas Sede Regional San Carlos.....	16
1.3.1.1. Reseña histórica	16

1.3.1.2.	Objetivos	16
1.3.1.3.	Programas de estudio	17
	Técnicos	17
	Bachillerato	18
	Licenciatura	19
	Maestría.....	20
1.3.1.4.	Plan Estratégico de la Escuela de Administración de Empresas	24
1.3.1.5.	Proceso de Acreditación de la Carrera de Administración de Empresas Sede Regional San Carlos.....	26
1.4.	Planteamiento del Problema.....	28
1.5.	Justificación	28
1.6.	Objetivo General.....	29
1.7.	Objetivos Específicos	29
1.8.	Alcances	30
1.9.	Limitaciones.....	32
CAPÍTULO II: Marco Teórico		33
2.1.	Conceptualización de la temática a desarrollar	34
	2.1.1. Marketing	34
	2.1.2. Necesidades y Deseos de los Consumidores.....	34
	2.1.3. Mezcla de Marketing.....	35
	2.1.3.1. Producto.....	35
	2.1.3.2. Precio.....	36
	2.1.3.3. Plaza	36
	2.1.3.4. Promoción	37

2.1.4.	Mercado.....	37
2.1.5.	Segmentación del mercado	37
2.1.6.	Mercado meta	38
2.1.7.	Posicionamiento en el mercado	38
2.1.8.	Cliente.....	38
2.1.9.	Competidores	39
2.1.10.	Estrategia	39
2.1.11.	Planeación estratégica	39
2.1.12.	Plan de comunicación	40
2.2.	Estudio de Mercado.....	41
2.2.1.	Proceso de Investigación	42
2.2.2.	Muestra	43
2.2.3.	Marco Muestral	44
2.3.	Conceptualización Metodológica	44
2.3.1.	Enfoque de la Investigación.....	44
2.3.2.	Alcance de la Investigación.....	46
2.3.3.	Variables	47
2.3.4.	Nivel de Confianza	47
2.3.5.	Parámetros	47
2.3.6.	Errores de la Investigación	47
2.3.7.	Grado de Representatividad.....	48
2.3.8.	Población	48
2.3.9.	Plan de Acción	49
2.3.10.	Fuentes de Informmación	49

2.3.11.	Características de los Instrumentos de Recolección	50
2.3.11.1.	Confiabilidad	50
2.3.11.2.	Validez.....	50
2.3.11.3.	Objetividad.....	51
2.3.12.	Métodos de recolección de datos primarios	51
2.3.12.1.	Cuestionario.....	51
	Preguntas Cerradas	52
	Preguntas Abiertas	52
2.3.13.	Métodos de Aplicación de Instrumento	53
2.3.14.	Prueba Piloto.....	54
2.3.15.	Observación	54
	2.3.15.1. Observación Directa	54
2.4.	Conceptualización del Ambiente Empresarial.....	55
2.4.1.	Educación Superior.....	55
2.4.2.	Grado académico.....	55
	2.4.2.1. Bachillerato	56
	2.4.2.2. Licenciatura	56
	2.4.2.3. Maestría	56
	2.4.2.4. Doctorado.....	57
2.4.3.	Carrera	57
2.4.4.	Programas de estudio.....	57
2.4.5.	Administración de Empresas	58
2.4.6.	Graduado	59
2.4.7.	Empleador	59

2.4.8.	Acreditación.....	59
2.4.9.	Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior	60
CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación		61
3.1.	Tipo de Investigación	62
3.2.	Fuentes de información.....	63
3.2.1.	Fuentes Primarias	63
3.2.2.	Fuentes Secundarias.....	64
3.3.	Sujetos de Estudio	65
3.4.	Métodos de Recolección de Información.....	65
3.4.1.	Entrevista Personales	65
3.4.2.	Cuestionarios	66
3.5.	Determinación de las Variables	66
3.6.	Determinación de las Muestras.....	70
3.7.	Método de Selección de Muestra	74
3.8.	Proceso de Investigación	75
3.8.1.	Planeación de la Investigación	76
3.8.2.	Aplicación de Instrumentos.....	77
3.8.3.	Tabulación de Información.....	77
3.8.4.	Análisis de Situación Actual	78
3.8.5.	Propuesta de Mejora	78
3.8.6.	Resultados y Conclusiones	78
CAPÍTULO IV: Análisis de Resultados.....		79
4.1.	Antecedentes sobre la Población de Graduados	81
4.1.1.	Focus Group de los Graduados del BAE del TEC-SSC	81

4.1.1.1.	Introducción	81
4.1.1.2.	Metodología	82
4.1.1.3.	Participantes.....	82
4.1.1.4.	Resultados	83
4.1.1.7.	Otras observaciones.....	85
4.1.1.8.	Sugerencias	86
4.2.	Análisis de resultados de la población de Graduados del BAE del TEC-SSC.....	86
4.3.	Antecedentes sobre la Población de Empleadores	124
4.3.1.	Focus Group de los Empleadores del BAE del TEC-SSC.....	124
4.3.1.1.	Introducción	124
4.3.1.2.	Metodología	125
4.3.1.3.	Participantes.....	125
4.3.1.4.	Resultados	126
4.4.	Análisis de resultados de la población de Empleadores de los Graduados del BAE del TEC-SSC	131
CAPÍTULO V: Propuesta		152
5.1.	Plan de Acción para Graduados y Empleadores.....	153
5.1.1.	Análisis FODA.....	154
5.1.2.	Desventajas del BAE del TEC-SSC	156
5.1.3.	Iniciativas propuestas para el BAE del TEC-SSC.....	164
5.2.	Plan Formal de Acercamiento con Graduados y Empleadores	170
CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones		193
6.1.	Conclusiones.....	194
6.1.1.	Actualización de información de graduados y empleadores	194

6.1.2. Generación de plan de acción y plan formal.....	194
6.2. Recomendaciones.....	195
6.2.1. Actualización de información de graduados y empleadores	195
6.2.2. Generación de plan de acción y plan formal.....	195
CAPÍTULO VII: Referencias Bibliográficas.....	196
CAPÍTULO VIII: Apéndices.....	199
CAPÍTULO IX: Anexos.....	216

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Escudo del Instituto Tecnológico de Costa Rica	4
Ilustración 2. Isotipo y logotipo del Tecnológico de Costa Rica	4
Ilustración 3. Logotipo del Tecnológico de Costa Rica	5
Ilustración 4. Organigrama Estructural de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica	10
Ilustración 5. Línea de tiempo de algunos eventos más relevantes para la Escuela de Administración de.....	12
Ilustración 6. Programas de la Escuela de Administración de Empresas del TEC.	12
Ilustración 7. Organigrama Estructural de la Escuela de Administración de Empresas del TEC.	15
Ilustración 8. Plan de Estudios del Programa de Técnicos en Administración de Empresas del TEC.	17
Ilustración 9. Plan de Estudios del Bachillerato en Administración de Empresas del TEC. ..	18
Ilustración 10. Plan de Estudios de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas en el TEC.	19
Ilustración 11. Plan de Estudios de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo en el TEC.	20
Ilustración 12. Programa de estudios de las Maestrías en Administración de Empresas del TEC y sus distintos énfasis.	21
Ilustración 13. Programa de estudios de la Maestría en Dirección de Empresas	22
Ilustración 14. Programa de estudios de la Maestría en Gerencia de Proyectos	23
Ilustración 15. Ejes del Plan Estratégico de la Escuela de Administración de Empresas 2013-2017.	25
Ilustración 16. Ejes y objetivos estratégicos del Plan Estratégico 2013-2017 relacionados con esta investigación.	25
Ilustración 17. Sello Carrera Acreditada	26
Ilustración 18. Alcances obtenidos del presente estudio	31
Ilustración 19. Mezcla de Marketing	35

Ilustración 20. Plan de Comunicación	40
Ilustración 21. Factores que influyen en el estudio de mercado	41
Ilustración 22. Proceso de Investigación	43
Ilustración 23. Enfoque Cualitativo	45
Ilustración 24. Enfoque Cuantitativo	45
Ilustración 25. Tipos de Investigación	46
Ilustración 26. Tipos de Error	48
Ilustración 27. Fuentes de Información.....	49
Ilustración 28. Características de los instrumentos de recolección	50
Ilustración 29. Tipo de preguntas de un cuestionario.....	52
Ilustración 30. Métodos de aplicación de cuestionario	53
Ilustración 31. Funciones de la Administración.....	59
Ilustración 32. Variables para Egresados.....	68
Ilustración 33. Variables para Empleadores.....	70
Ilustración 34. Proceso de Investigación	76
Ilustración 35. Género de los graduados del BAE del TEC-SSC	87
Ilustración 36. Distribución de los graduados del BAE del TEC-SSC según la provincia	89
Ilustración 37. Situación laboral de los graduados del BAE del TEC-SSC según el género..	90
Ilustración 38. Nivel de importancia de un segundo idioma para conseguir trabajo para los graduados del BAE del TEC-SSC.....	91
Ilustración 39. Naturaleza jurídica de las organizaciones donde laboran los graduados del TEC-SSC.....	92
Ilustración 40. Tamaño organizacional de las empresas donde laboran graduados del BAE del TEC-SSC	93
Ilustración 41. Sector económico en el cual laboran los graduados del BAE del TEC-SSC.....	94
Ilustración 42. Género de los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC.....	131
Ilustración 43. Edad promedio de los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC	132

Ilustración 44. Grado académico de los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC	134
Ilustración 45. Puesto que desempeñan los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC	135
Ilustración 46. Sector y Tamaño Promedio de las organizaciones que contratan graduados del BAE del TEC-SSC.....	136
Ilustración 47. Actividad productiva y la antigüedad promedio de las empresas que contratan graduados del TEC-SSC	137
Ilustración 48. Fortalezas y Oportunidades del BAE del TEC-SSC basado en los estudios de mercado.....	154
Ilustración 49. Debilidades y Amenazas del BAE del TEC-SSC basado en los estudios de mercado.....	155
Ilustración 50. Diagrama causa-efecto sobre la pérdida de posicionamiento.....	156
Ilustración 51. Diagrama causa-efecto sobre la desvinculación de la carrera con graduados	157
Ilustración 52. Diagrama causa-efecto sobre las debilidades en habilidades técnicas de los graduados	158
Ilustración 53. Diagrama causa-efecto sobre las debilidades en habilidades blandas de los graduados	159
Ilustración 54. Diagrama causa-efecto sobre la desactualización de cursos y profesores de la carrera.....	160
Ilustración 55. Diagrama causa-efecto sobre la baja relación entre la carrera y las empresas	161
Ilustración 56. Diagrama causa-efecto sobre la desventaja en algunos factores que componen a la carrera.....	162
Ilustración 57. Diagrama causa-efecto sobre la falta de actualización empresarial de la carrera	163
Ilustración 58. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°1	164
Ilustración 59. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°2	165

Ilustración 60. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°3	165
Ilustración 61. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°4	166
Ilustración 62. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°5	166
Ilustración 63. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°6	167
Ilustración 64. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°7	167
Ilustración 65. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°8	168
Ilustración 66. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°9	168
Ilustración 67. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°10	169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables para Egresados	67
Tabla 2. Variables para Empleadores	69
Tabla 3. Valores para Muestra de Graduados	71
Tabla 4. Distribución de la Población de Graduados	72
Tabla 5. Valores para Muestra de Empleadores	73
Tabla 6. Motivos de atraso en la duración del programa del BAE del TEC-SSC	98
Tabla 7. Razones por las cuáles los graduados del BAE del TEC-SSC no poseen trabajo remunerado	100
Tabla 8. Nivel salarial de las graduadas del BAE del TEC-SSC	106
Tabla 9. Nivel salarial de los graduados del BAE del TEC-SSC	107
Tabla 10. Razones por las cuales se da una insatisfacción organizacional de los graduados del BAE del TEC-SSC	110
Tabla 11. Rangos de evaluación	117
Tabla 12. Capacitaciones requeridas por los graduados del BAE del TEC-SSC según horarios y lugares para realizarlas	121
Tabla 13. Rangos de evaluación para las habilidades blandas de los graduados del BAE del TEC-SSC	140

Tabla 14. Rangos de evaluación para las habilidades técnicas de los graduados del BAE del TEC-SSC	143
Tabla 15. Plan de Acción-Actividad N°1.....	172
Tabla 16. Plan de Acción-Actividad N°2.....	173
Tabla 17. Plan de Acción-Actividad N°3.....	174
Tabla 18. Plan de Acción-Actividad N°4.....	175
Tabla 19. Plan de Acción-Actividad N°5.....	176
Tabla 20. Plan de Acción-Actividad N°6.....	177
Tabla 21. Plan de Acción-Actividad N°7.....	178
Tabla 22. Plan de Acción-Actividad N°8.....	179
Tabla 23. Plan de Acción-Actividad N°9.....	180
Tabla 24. Plan de Acción-Actividad N°10.....	181
Tabla 25. Plan de Acción-Actividad N°11.....	182
Tabla 26. Plan de Acción-Actividad N°12.....	183
Tabla 27. Plan de Acción-Actividad N°13.....	184
Tabla 28. Plan de Acción-Actividad N°14.....	185
Tabla 29. Plan de Acción-Actividad N°15.....	186
Tabla 30. Plan de Acción-Actividad N°16.....	187
Tabla 31. Plan de Acción-Actividad N°17.....	188
Tabla 32. Plan de Acción-Actividad N°18.....	189
Tabla 33. Plan de Acción-Actividad N°19.....	190
Tabla 34. Plan de Acción-Actividad N°20.....	191

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Grado académico actual y en curso de los graduados del TEC-SSC según género	95
Gráfico 2. Duración cursando la carrera según año de graduación de los graduados del BAE del TEC-SSC	97

Gráfico 4. Situación laboral según el año de graduación de los graduados del BAE del TEC-SSC por género	99
Gráfico 4. Estabilidad laboral de los graduados del BAE del TEC-SSC según género	102
Gráfico 5. Área funcional en la cual laboran los graduados del BAE del TEC-SSC según género.....	103
Gráfico 6. Nivel organizacional del puesto de los graduados del BAE del TEC-SSC según el género.....	104
Gráfico 7. Grado de satisfacción salarial de los graduados del BAE del TEC-SSC según el género.....	108
Gráfico 8. Grado de satisfacción organizacional de los graduados del BAE del TEC-SS según el género.....	109
Gráfico 9. Grado de relación entre puesto el puesto en el que laboran y la formación de los graduados del BAE del TEC-SSC según el género	111
Gráfico 10. Razones por la cuales los graduados del BAE del TEC-SSC laboran en un puesto diferente a la formación según el género	112
Gráfico 11. Forma de las graduadas del BAE del TEC-SSC en encontrar empleo actual según la duración en encontrar el mismo	113
Gráfico 12. Forma de los graduados del BAE del TEC-SSC en encontrar empleo actual según la duración en encontrar el mismo	114
Gráfico 13. Forma por la cual los graduados del BAE del TEC-SSC encontraron trabajo actual según el género	115
Gráfico 14. Evaluación del BAE del TEC-SSC según los graduados de la misma	116
Gráfico 15. Resultados de cursos de mayor utilidad de los graduados del BAE del TEC-SSC	118
Gráfico 16. Cursos de menor utilidad de los graduados del BAE del TEC-SSC.....	119
Gráfico 17. Otras capacitaciones sugeridas por los graduados del BAE del TEC-SSC	122
Gráfico 18. Recomendaciones brindadas por los graduados del BAE del TEC-SSC a la carrera.	123

Gráfico 19. Cantidad de graduados del BAE del TEC-SSC que laboran en las organizaciones	138
Gráfico 20. Habilidades blandas de los graduados del BAE del TEC-SSC según la opinión de los empleadores	139
Gráfico 21. Habilidades técnicas de los graduados del BAE del TEC-SSC según los empleadores.....	142
Gráfico 22. Forma en cómo los graduados del BAE del TEC-SSC responden a las necesidades de las empresas según el género	145
Gráfico 23. Razones acorde a la forma en que los graduados del BAE del TEC-SSC responden a las necesidades de las empresas según el género	146
Gráfico 24. Comparación de los graduados del BAE del TEC-SSC con otros egresados de la misma carrera de otras universidades según el género	147
Gráfico 25. Nivel de satisfacción de los empleadores con los graduados del BAE del TEC-SSC según el género	148
Gráfico 26. Recomendaciones por parte de los empleadores a la carrera del BAE del TEC-SSC	150

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice 1. Cuestionario para Graduados de AE del TEC-SSC.....	200
Apéndice 2. Cuestionario para Empleadores de Egresados AE del TEC-SSC.....	212
Apéndice 3. Resultados del Instrumento aplicado a Graduados del BAE del TEC-SSC	215
Apéndice 4. Resultados del Instrumento aplicado a Empleadores de los Graduados del BAE del TEC-SSC	215
Apéndice 5. Plan de Acción Formulado para el BAE del TEC-SSC.....	215
Apéndice 6. Plan Formal de acercamiento con Graduados y Empleadores del BAE del TEC-SSC	215

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Base de Datos de Graduados del BAE del TEC-SSC	217
Anexo 2. Base de Datos de Empleadores de Graduados del BAE del TEC-SSC	217
Anexo 3. Focus Group realizado a Graduados	217
Anexo 4. Focus Group realizado a Empleadores	217

RESUMEN

Como parte del proceso de acreditación de la Carrera Administración de Empresas en su Sede San Carlos, del Instituto Tecnológico de Costa Rica (AE TEC-SSC); el órgano acreditador SINAES en su informe final de acreditación presenta una serie de recomendaciones para el mejoramiento de la carrera, cada una de ellas enfocada en debilidades que presenta la misma. Estas debilidades mencionadas en el informe se enfocan principalmente en dos dimensiones a mejorar, relacionadas con los graduados de la carrera y con los empleadores de estos. Con base en lo anterior, el presente proyecto se desarrolla en la escuela de administración de empresas del TEC en su sede San Carlos; es de tipo descriptivo y tiene como objetivos, analizar la situación laboral de los graduados de la carrera de AE del ITCR-SSC, generando planes de acción para lograr una óptima vinculación a futuro con ellos, además de establecer la percepción laboral que presentan los empleadores de la zona, con respecto a los egresados de la carrera AE del ITCR-SSC.

De acuerdo a lo dicho anteriormente, el presente proyecto es considerado como práctica profesional para la obtención del bachillerato en administración de empresas; además el mismo se encuentra ubicado en el área de mercadeo, esto debido a que con este se pretenden conocer ciertas características de las poblaciones metas, mediante instrumentos que permitan de forma fácil y ordenada la obtención de información lo más eficiente y eficaz posible. Al final de la presente investigación se pretende lograr un diagnóstico certero de la realidad de los graduados y empleadores de la carrera administración de empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica en su sede San Carlos, además se pretende plantear un plan de acción de acuerdo a lo arrojado por el diagnóstico, que permita conocer las acciones que se deben de tomar por parte de la carrera, así como elaborar un plan formal de acercamiento continuo con los graduados y empleadores, con el fin de calendarizar fechas de actividades de acercamiento con dichos.

Palabras Claves: Administración de Empresas, acreditación, debilidades, graduados, empleadores, planes de acción, plan formal.

ABSTRACT

The company SINAES in its final accreditation report presents a series of recommendations as part of the accreditation process of the Business Administration School at Instituto Tecnológico de Costa Rica, San Carlos (BA ITCR-SSC). These weaknesses mentioned in the final report are focused in two dimensions to improve. The first one is related to the graduates of Business Administration School at TEC and the second of these employers.

Based on this, this project is developed in the school of BA ITCR-SSC. Also, this project is developed with a descriptive methodology and its main objectives are: the first one is to analyze the employment situation of graduates of BA ITCR-SSC, generating action plans for optimum bonding in the future with them, besides establishing labor perceptions from employers about the graduates of BA ITCR-SSC.

According to the above, this project is considered as a professional practice to obtain a degree in business administration. In addition, it is located in the area of marketing because it seeks to know certain characteristics of the target populations, using instruments to get information as efficient and effective as possible. At the end of this research, this study suggests to achieve an accurate diagnosis of the reality of graduates and employers and it proposes an action plan charting the actions to be taken. Finally, it proposes to make a formal plan that allows a continuous approach with these two populations.

Key Words: Business Administration, accreditation, weaknesses, graduates, employers, action plans, formal plan.

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo la carrera de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica en su Sede San Carlos (de ahora en adelante AE ITCR-SSC), se ha caracterizado por formar profesionales con un alto desempeño profesional a la hora de estos se enfrentan con el mercado laboral; pero actualmente, debido a la gran competitividad que existe en el mercado de la administración de empresas, se requiere la formación de estudiantes que cumplan con cada una de las exigencias que este mercado sumamente competitivo aclama.

Como parte de la respuesta ante esta problemática, la carrera decide iniciar un proceso de acreditación que permita lograr crear valor agregado en la formación de profesional, esto debido a que un sello de acreditación genera reconocimiento por parte de muchas otras instituciones; por otro lado, una vez realizado el proceso de acreditación la carrera de AE ITCR-SSC ha tomado la iniciativa de establecer cuáles son aquellas debilidades que presentan los graduados de la carrera, además de conocer la percepción que tienen los empleadores de dichos graduados, a la hora que estos se desenvuelven en el entorno laboral. Todo esto con el fin de poder mantener la calidad que ha venido creando esta escuela a lo largo del tiempo, y así poder ofrecer al mercado de profesionales, personas con cualidades y características únicas de la carrera.

El presente estudio, analiza con detalle la situación laboral actual por la que pasan los graduados de la carrera AE ITCR-SSC y aquellas personas que han contratado los servicios de estos a lo largo del tiempo, y así poder conocer los factores en los cuales esta escuela debe de hacer énfasis, y con esto poder tomar acciones pertinentes para poder corregir o mitigar cada uno de los problemas encontrados en la presente investigación. Todo esto mediante la creación de planes de acción que contemplen cada una de las estrategias a implementar por parte de la carrera para poder mantener la calidad de los administradores de empresas graduados del Instituto Tecnológico de Costa Rica en su Sede San Carlos.

*CAPÍTULO I: Generalidades
de la Investigación*

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

Dado que el presente proyecto se realizó en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, como casa de Educación Superior que acoge a la Carrera de Administración de Empresas en su Sede Regional San Carlos se dedica el siguiente apartado para describir su organización y labores, de modo que sea posible ubicar el proyecto dentro del contexto de la institución y sus quehaceres.

1.1. Instituto Tecnológico de Costa Rica

1.1.1. Definición y constitución

El Instituto Tecnológico de Costa Rica es una institución autónoma de educación superior universitaria, dedicado a la docencia, la investigación y la extensión de la tecnología y ciencias conexas para el desarrollo del Costa Rica. El mismo fue creado en 1971 mediante la Ley No. 4777 dados los debates públicos de años anteriores en los cuales se discutía la competitividad de Costa Rica en los aspectos tecnológicos necesarios para alcanzar el desarrollo del país, lo cual ya se hacía latente (Tecnológico de Costa Rica, 2013).

Hoy día el Tecnológico de Costa Rica es una institución consolidada a escala nacional e internacional, con más de 900 hectáreas de terreno y 145.000 metros cuadrados de construcción, con más de 1300 funcionarios administrativos y docentes que son el complemento formador de los nuevos profesionales costarricenses.

1.1.2. Logotipos

El TEC cuenta con distintos logotipos e isotipos que han surgido a lo largo de los años y que cumplen con distintos propósitos. A continuación se detallan los mismos y su papel en la composición de la imagen corporativa.

El escudo oficial de la institución: es el emblema de la institución desde sus inicios, por lo cual su utilización está reservada para estandartes, certificados y diplomas.

Ilustración 1. Escudo del Instituto Tecnológico de Costa Rica



Isotipo y logotipo: Tanto el pictograma como la palabra TEC, representan a la institución. Estos elementos tienen un uso en documentos administrativos internos, medios y formas de comunicación con estudiantes y funcionarios de la institución, artículos publicitarios para uso de la comunidad TEC.

Ilustración 2. Isotipo y logotipo del Tecnológico de Costa Rica



Logotipo: Por si solo el logotipo se utiliza en la papelería de la Institución, así como en documentos administrativos y diversos materiales promocionales. *“Esta es la firma ideal cuando los espacios verticales u horizontales están comprometidos, es decir, cuando hay mucha saturación de elementos, pero que igualmente debe incluirse la marca”* (Tecnológico de Costa Rica, 2008).

Ilustración 3. Logotipo del Tecnológico de Costa Rica



1.1.3. Misión

Dentro del marco institucional, el TEC se ha planteado como misión:

“Contribuir al desarrollo integral del país, mediante información de recursos humanos, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanísticas y ambientales, desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional” (Tecnológico de Costa Rica, 2008) .

1.1.4. Visión

Así mismo, esta institución desarrolla sus labores con la siguiente expectativa:

“El Instituto Tecnológico de Costa Rica será protagonista en la transformación de la sociedad costarricense en procura de una mayor calidad de vida, mediante el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y la administración eficiente con un adecuado desarrollo humano de su Comunidad Institucional.”

1.1.5. Principios

De acuerdo con el Estatuto Orgánico del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en su artículo 3, se menciona que la institución labora con base en los siguientes principios (Instituto Tecnológico de Costa Rica, 2010):

“...

- *La búsqueda de la excelencia en el desarrollo de todas sus actividades.*
- *La vinculación permanente con la realidad costarricense como medio de orientar sus políticas y acciones a las necesidades del país.*
- *El derecho exclusivo de la comunidad institucional, constituida por profesores (as), estudiantes y funcionarios (as) administrativos, de darse su propio gobierno y de ejercerlo democráticamente, tanto para el establecimiento de sus órganos de deliberación y dirección, como para la determinación de sus políticas.*
- *La plena capacidad jurídica del Instituto para adquirir derechos y contraer obligaciones, de conformidad con la Constitución Política y las leyes de Costa Rica.*
- *La libertad de cátedra, entendida como el derecho de los profesores (as) de proponer los programas académicos y desarrollar los ya establecidos, de conformidad con sus propias convicciones filosóficas, científicas, políticas y religiosas*
- *La libertad de expresión de las ideas filosóficas, científicas, políticas y religiosas de los miembros de la comunidad del Instituto dentro de un marco de respeto por las personas.*
- *La igualdad de oportunidades para el ingreso y permanencia de los y las estudiantes en la Institución.*
- *La evaluación permanente de los resultados de las labores de la Institución y de cada uno de sus integrantes.*
- *La responsabilidad de los individuos y órganos del Instituto por las consecuencias de sus acciones y decisiones.”*

1.1.6. Sedes y Carreras

Actualmente el Tecnológico de Costa Rica cuenta con cuatro Sedes, a continuación se desglosan las mismas y las carreras que se imparten en cada una de ellas:

- Sede Central en Cartago
 - Administración de Empresas
 - Administración de Tecnologías de Información
 - Educación Técnica
 - Enseñanza de la Matemática asistida por computadora
 - Gestión del Turismo Sostenible
 - Ingeniería Agrícola
 - Ingeniería en Agronegocios
 - Ingeniería Ambiental
 - Ingeniería en Biotecnología
 - Ingeniería en Computación
 - Ingeniería en Computadores
 - Ingeniería en Construcción
 - Ingeniería en Diseño Industrial
 - Ingeniería en Electrónica
 - Ingeniería en Mantenimiento Industrial
 - Ingeniería en Materiales
 - Ingeniería en Producción Industrial
 - Ingeniería en Seguridad e Higiene Ambiental
 - Ingeniería Forestal
 - Ingeniería en Mecatrónica
- Sede Regional en San Carlos
 - Administración de Empresas
 - Gestión del Turismo Rural Sostenible
 - Ingeniería en Agronomía

- Ingeniería en Computación
- Ingeniería en Producción Industrial
- Centro Académico en San José
 - Administración de Empresas
 - Arquitectura y Urbanismo
 - Educación Técnica
 - Ingeniería en Computación
- Sede Interuniversitaria en Alajuela
 - Educación Técnica
 - Ingeniería en Computación
 - Ingeniería en Seguridad e Higiene Ambiental

Dentro de estos campus se imparten un total de 32 Carreras en los grados de Bachillerato, Licenciatura e Ingeniería. Así mismo, muchas se imparten en modalidades diurnas y nocturnas, a la vez que la mayoría ofrece formación en Técnicos y Postgrados.

El TEC también cuenta con dos centros de transferencia tecnológica y capacitación, en los cuales se llevan a cabo labores de extensión de conocimientos a agentes de diversos sectores productivos del país y grupos de interés. Estos son:

- Centro de Transferencia Tecnológica en Zapote
- Centro de Transferencia Tecnológica y Educación Continua (CTEC) en San Carlos

1.2. Sede Regional San Carlos

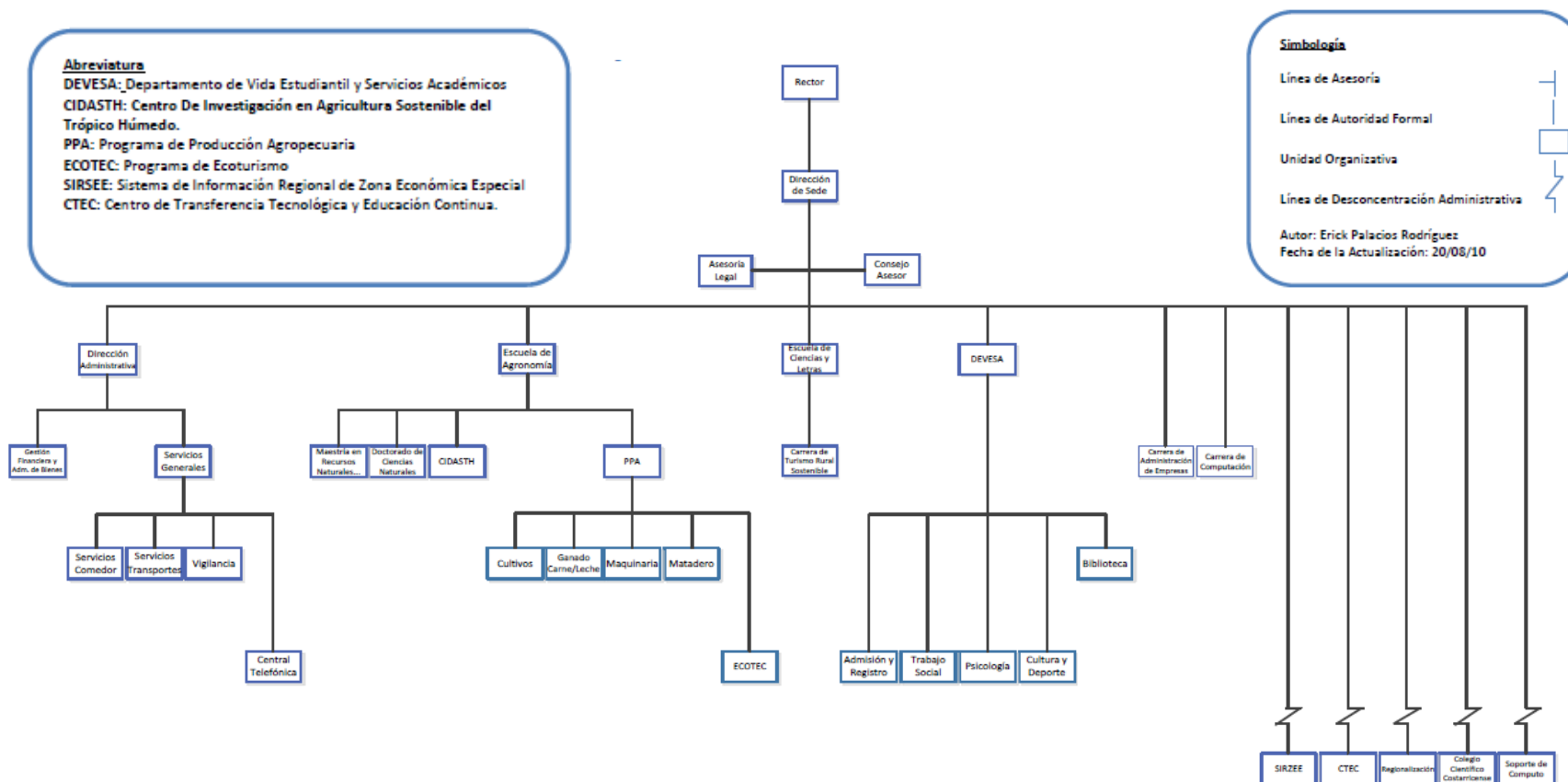
1.2.1. Breve reseña

La Sede Regional ubicada en Santa Clara de San Carlos, en la región tropical húmeda, se encuentra a 105 kilómetros de San José. Antiguamente estas instalaciones pertenecieron a la antigua Escuela Técnica Agrícola y fueron transferidas al Tecnológico de Costa Rica el 1 de enero de 1976. El área de construcción, de 28.000 metros cuadrados, incluye un complejo académico-administrativo, aulas, laboratorios, biblioteca, oficinas, residencias

estudiantiles, comedor, lavandería, área recreativa y deportiva, así como talleres de maquinaria agrícola.

1.2.2. Organigrama Estructural de la Sede Regional del TEC

Ilustración 4. Organigrama Estructural de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica



1.2.3. Carreras

La Sede Regional alberga actualmente estudiantes de seis carreras:

- Administración de Empresas.
- Gestión del Turismo Rural Sostenible.
- Ingeniería en Agronomía.
- Ingeniería en Computación.
- Ingeniería en Producción Industrial.
- Ingeniería en Electrónica.

Todas ellas en el grado de bachillerato o licenciatura, mientras que en algunas como Administración y Computación se ofrecen también modalidades para el grado de técnico y post grados.

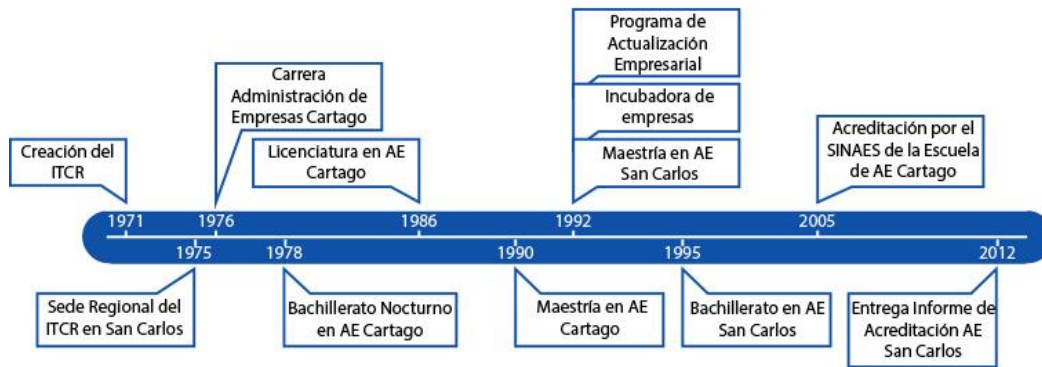
1.2.4. Escuela de Administración de Empresas

Una de las carreras de mayor demanda y que tiene presencia en las tres sedes principales de esta institución es precisamente Administración de Empresas, la cual cuenta con una Escuela con unidades descentralizadas que llevan adelante los programas que ofrece.

1.2.4.1. *Breve reseña de la creación*

La Escuela de Administración de Empresas, creada en 1976, fue una de las primeras opciones de estudio del TEC y desde su inicio se ha enfocado en capacitar profesionales en el área de los negocios con proyección Nacional e Internacional. Su primer programa académico fue el Bachillerato en A.E. en modalidad semestral diurna, el cual se impartía en la Sede Central en Cartago. Desde entonces ha crecido notablemente, de manera que actualmente tiene bajo su dirección 6 programas académicos, un Centro de Incubación de Empresas, un Centro de Investigación, la publicación mensual de una revista y otros dos programas académicos con dirección desconcentrada.

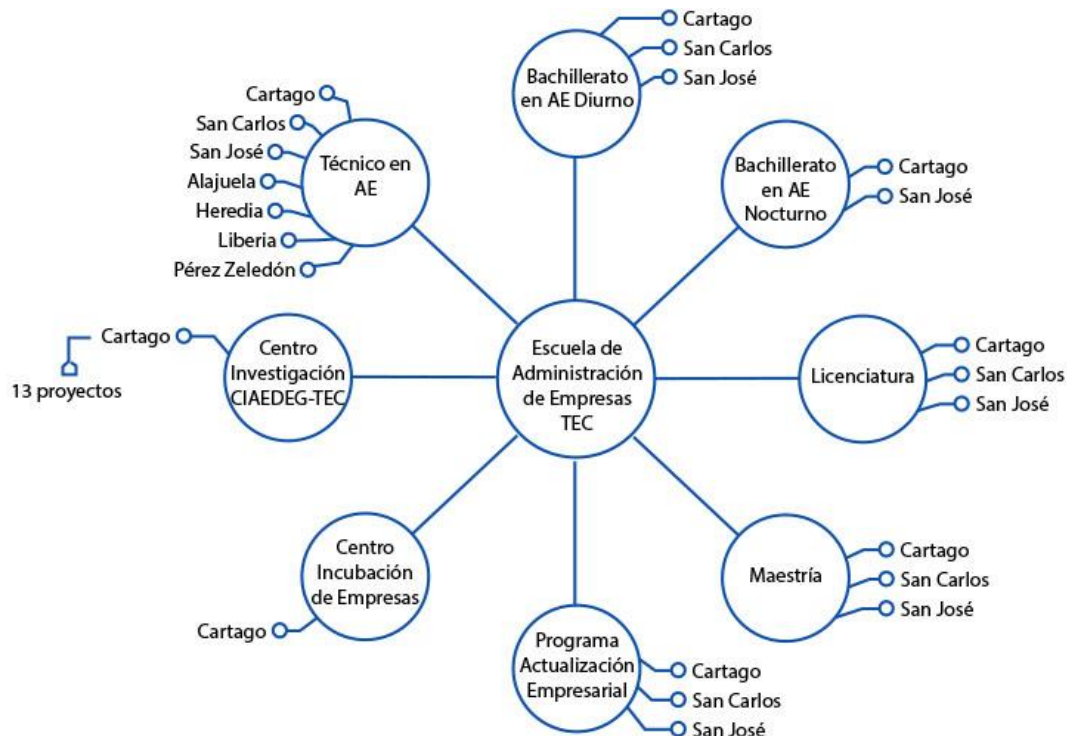
Ilustración 5. Línea de tiempo de algunos eventos más relevantes para la Escuela de Administración de



Fuente: Javier Salazar Quesada, Trabajo Final de Graduación 2013.

La Escuela de Administración de Empresas es una opción académica especializada en negocios, la cual busca capacitar y formar profesionales en esta área, proyectando su excelencia a nivel nacional e internacional. En el cumplimiento de los objetivos, se tornan esenciales tanto las actividades académicas de pregrado y postgrado como el fortalecimiento continuo de la investigación, extensión y asistencia técnica.

Ilustración 6. Programas de la Escuela de Administración de Empresas del TEC.



Fuente: Javier Salazar Quesada, Trabajo Final de Graduación 2013.

1.2.4.2. Misión

Este órgano ha definido su misión como:

“Contribuir al desarrollo integral del país, en el ámbito de la administración de empresas, mediante la docencia, investigación y extensión con excelencia, por medio del talento humano y con una infraestructura y equipamiento adecuado, manteniendo un reconocido liderazgo académico apegado a las normas ética, humanistas y ambientales”.

1.2.4.3. Visión

La visión que mantiene la Escuela de Administración está denotada de la siguiente manera:

“Ser reconocida como una de las mejores Escuelas de Negocios de América Latina, caracterizada por su liderazgo, excelencia académica y contribución al desarrollo humano sostenible”.

1.2.4.4. Funciones

Dentro del campo de funciones que desempeña la Escuela de Administración de Empresas, se encuentra la docencia, la investigación, el asesoramiento y consultoría de empresas, la promoción del emprendedurismo y el mejoramiento continuo de programas y recursos.

1.2.4.5. Programas y proyectos

Actualmente esta facultad ofrece, además de los programas de Bachillerato, Licenciatura y Maestría, una amplia variedad de programas de capacitación en diferentes temáticas y modalidades tales como:

- Técnico en Administración de Empresas
- Técnico en Administración de Proyectos
- Técnico Superior en Gestión Empresarial
- Programa de Actualización Empresarial

El programa de Actualización Empresarial tiene la función de crear y ofrecer opciones de capacitación a un público nacional e internacional en el área de Administración de Empresas. Algunas de las especialidades que brinda son:

- Especialista en Impuestos
- Especialista en Motivación y Liderazgo
- Especialista en costos
- Gestor de Servicio al cliente

Así mismo, el programa de actualización empresarial cuenta con las modalidades de talleres, seminarios y capacitación a la medida en temas como liderazgo, Normas Internacionales de Auditoría, Inteligencia Emocional o alguna otra temática de necesidad de la empresa.

Por otra parte la Escuela tiene dentro de sus funciones la coordinación del Centro de Investigación en Administración, Economía y Gestión Tecnológica (CIADEG-TEC), el cual maneja líneas de investigación como:

- Emprendimiento y PyMES
- Innovación y Gestión de la Tecnología
- Economía Experimental
- TICs aplicado a procesos empresariales

Así mismo en este centro se desarrollan programas como la revista TEC Empresarial y la coordinación de doctorados con la Universidad de Valencia.

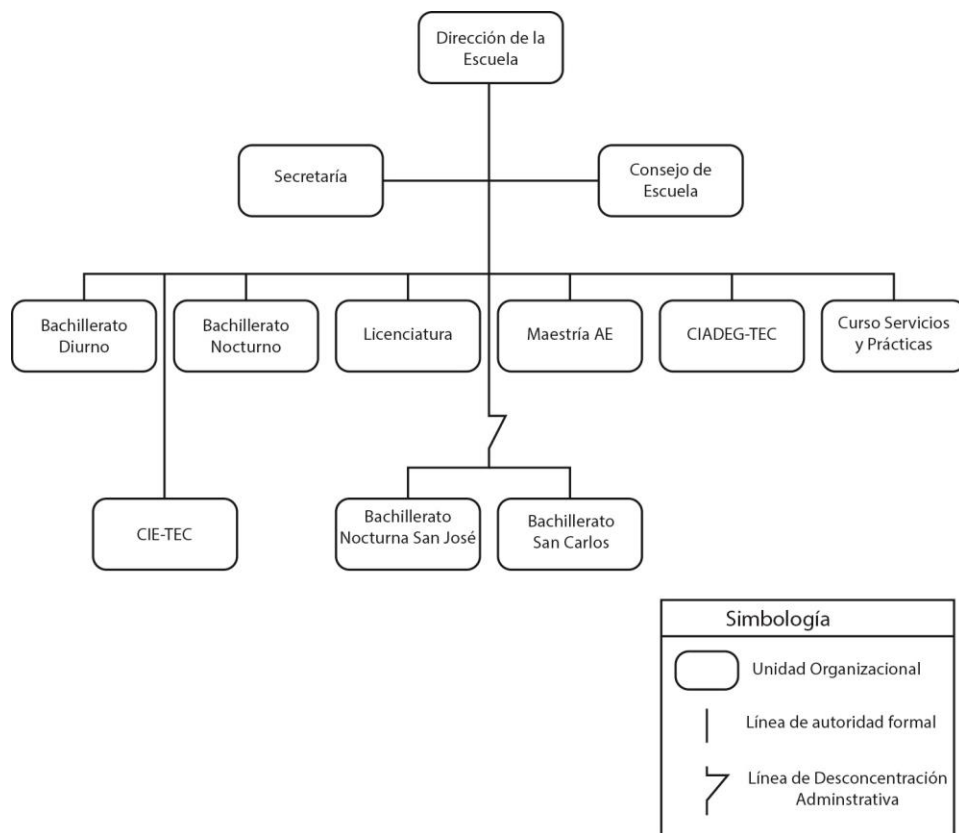
Dada la inherente afinidad de la carrera con el emprendedurismo, se le ha cedido también a la Escuela la coordinación del Centro de Incubación de Empresas (CIE-TEC), el cual como su nombre lo indica ofrece servicios como:

- Capacitación y asesoría en las áreas débiles del proyecto o nueva empresa.
- Contacto con entidades financieras para la búsqueda de financiamiento.

- Espacio físico para el desarrollo de la actividad productiva, por el primer año de incubación.
- Posibilidad de generación de contactos para oportunidades de negocios.

1.2.4.6. *Organigrama Estructural de la Escuela de AE del TEC-SSC*

Ilustración 7. Organigrama Estructural de la Escuela de Administración de Empresas del TEC.



Fuente: Planificador 2013 de la Escuela de Administración de Empresas TEC.

1.3. Antecedentes del Estudio

1.3.1. Carrera de Administración de Empresas Sede Regional San Carlos

Esta opción académica fue una de las primeras en ser impartidas en dicha Sede, por lo que cuenta con recurso humano altamente capacitado y competente, fortalecido por las ventajas en facilidades tecnológicas, de equipo e infraestructura del campus, siendo así una de las disciplinas que más profesionales gradúa cada año.

1.3.1.1. *Reseña histórica*

La Carrera de Administración de Empresas de San Carlos inició sus actividades en febrero de 1994, con ciclos lectivos semestrales con modalidad presencial, brindando un grado académico de bachillerato. La misma funciona como una “Unidad Desconcentrada” de la Escuela de Administración de Empresas de Cartago, lo cual le permite cierto grado de libertad en la toma de algunas decisiones. Actualmente ofrece opciones de Técnico en Administración de Empresas, Licenciatura con diverso énfasis y Maestría.

1.3.1.2. *Objetivos*

Por sí misma, la Dirección de la Carrera en la Sede Regional se ha planteado objetivos propios de su labor y situación particular, los cuales acopla con la misión y visión de la Escuela, ellos son:

- Alcanzar la acreditación ante el SINAES, buscando el mejoramiento continuo en la excelencia y oferta académica.
- Internacionalizar la Carrera, mediante el establecimiento de alianzas estratégicas con universidades de prestigio internacional.
- Contribuir con la Escuela en el desarrollo y consolidación de un centro de investigaciones especializado, que apoye y promueva el emprendedurismo y la gestión empresarial.
- Participar integrados con la Escuela, en el fortalecimiento del centro de incubación de empresas y el impulso de un parque tecnológico.

1.3.1.3. Programas de estudio

Como se mencionó con anterioridad, los programas de estudio que ofrece la Escuela de Administración de Empresas en la Sede Regional son: Técnico, Bachillerato, Licenciatura y Maestría, a continuación se detalla un poco más en los mismos, con el propósito de ofrecer al lector conocimiento de su contenido y sirva como referencia o punto de comparación.

Técnicos

El programa de Técnicos en Administración de Empresas del TEC, está desarrollado para atender las necesidades de tres grupos de individuos que se desenvuelven en el mercado laboral costarricense. Uno de ellos es el segmento caracterizado por el desarrollo de labores de carácter administrativo y gerencial, pero sin tener formación académica. Un segundo gran segmento conformado por mujeres y hombres de diferentes edades y condiciones socioeconómicas que están relacionados por un denominador común: su deseo de emprender y de ser empresarios independientes. Adicionalmente, un tercer segmento que lo forman una gran diversidad de profesionales en diferentes disciplinas desean capacitarse en administración, pero sin cursar carreras de largo plazo.

Ilustración 8. Plan de Estudios del Programa de Técnicos en Administración de Empresas del TEC.



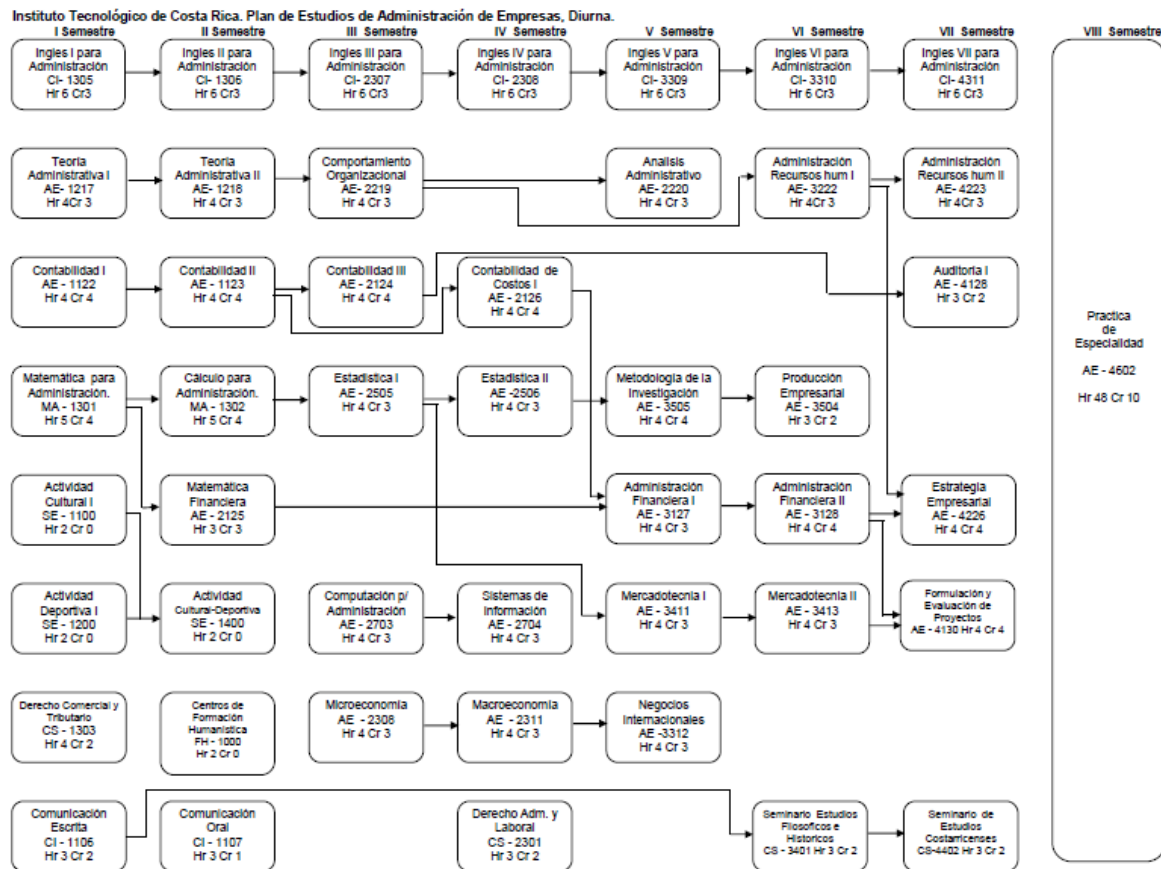
Fuente: Escuela de Administración de Administración de Empresas TEC.

Bachillerato

El grado académico de bachillerato en Administración de Empresas fue traído a la sede en el año de 1994, con una modalidad semestral, para una duración total de cuatro años, en los cuales se abordan los principales cursos y temáticas relacionados a la Administración Empresarial, preparando a los estudiantes para que pueden desenvolverse en la escena laboral y sean capaces de asumir cualquier cargo que aborde los temas principales de la Administración. Esta carrera cuenta con las siguientes características:

- Tiempo: Cuatro años
- Título: Bachiller Universitario en Administración de Empresas
- Plan de estudios: 8 semestres (137 créditos)

Ilustración 9. Plan de Estudios del Bachillerato en Administración de Empresas del TEC.



Fuente: Escuela de Administración de Empresas del TEC.

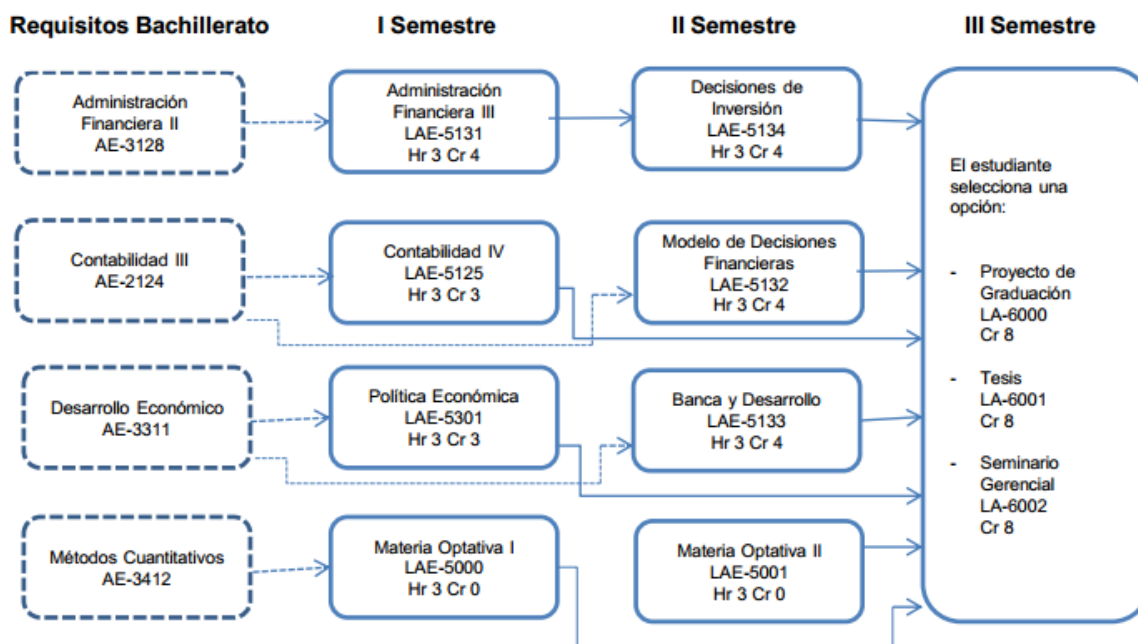
Licenciatura

El programa está orientado en primera instancia a estudiantes egresados del programa de bachillerato, con el fin de que se especialicen en alguna área específica.

Este pregrado busca capacitar al profesional para ejercer cargos con responsabilidad a nivel de jefaturas intermedias y cargos de alta gerencia en las áreas funcionales según su especialidad cuando se disponga de las experiencias requeridas. También prepara para la toma de decisiones, sea por cuenta propia o cuenta ajena, o bien para asesorar a empresarios gerentes tomadores de decisiones; así como para desempeñarse como consultor privado.

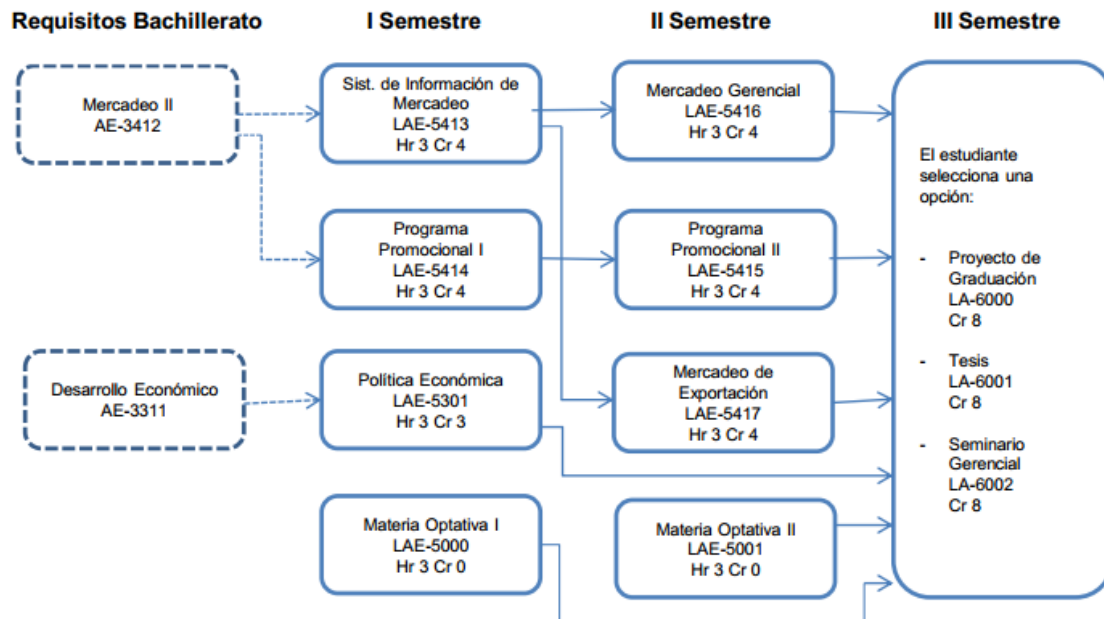
En San Carlos se imparte la especialidad que más demanda presente ese año y se han llevado programas con énfasis en Recursos Humanos, Finanzas y Mercadeo.

Ilustración 10. Plan de Estudios de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas en el TEC.



Fuente: Escuela de Administración de Empresas del TEC.

Ilustración 11. Plan de Estudios de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo en el TEC.



Fuente: Escuela de Administración de Empresas del TEC.

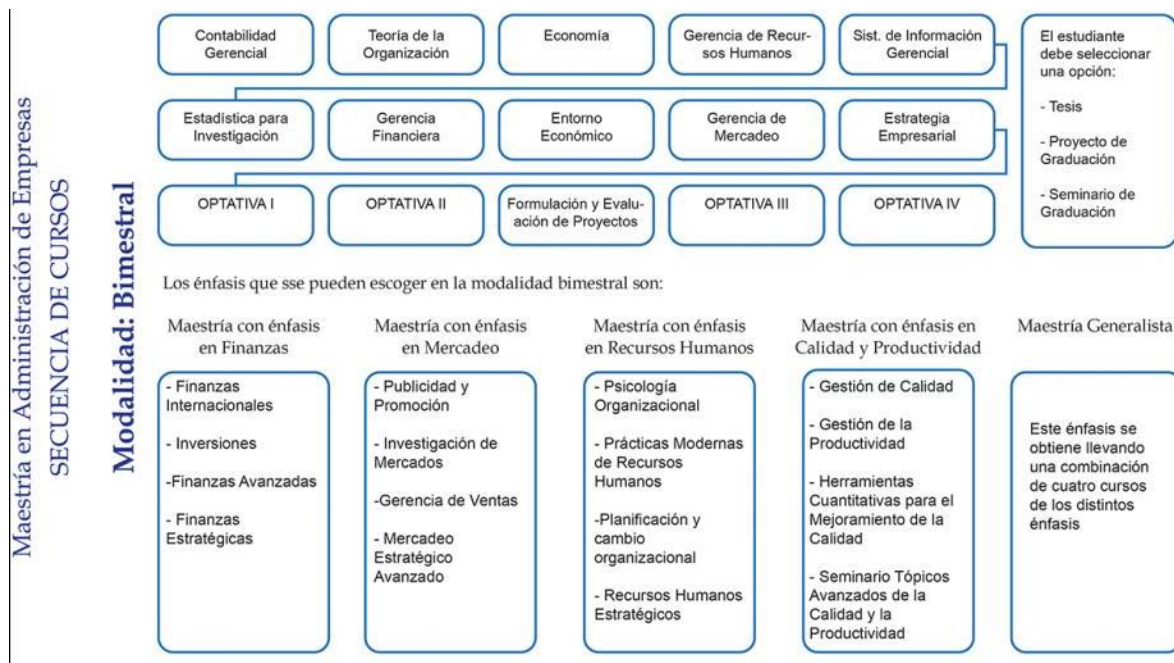
Maestría

Este postgrado se empezó a impartir en la Sede a partir de 1992, con el objetivo de desarrollar administradores preparados en el arte y la ciencia de la Administración de Empresas y dispuestos a aceptar los retos que la situación actual demanda.

Este programa va dirigido a profesionales de distintas disciplinas, que por sus responsabilidades en la organización, requieran complementar su formación con conocimientos del campo de la administración. Actualmente la Maestría en A.E. puede obtenerse en la Sede de San Carlos en los énfasis de Mercadeo y Finanzas; además se imparten nuevos programas que ayudan a la mejora de la zona y al aumento en calidad y competitividad de las personas que deseen formar parte de estos, estos nuevos programas son enfocados en la Dirección de Empresas así como Dirección de Proyectos. Ambas, han

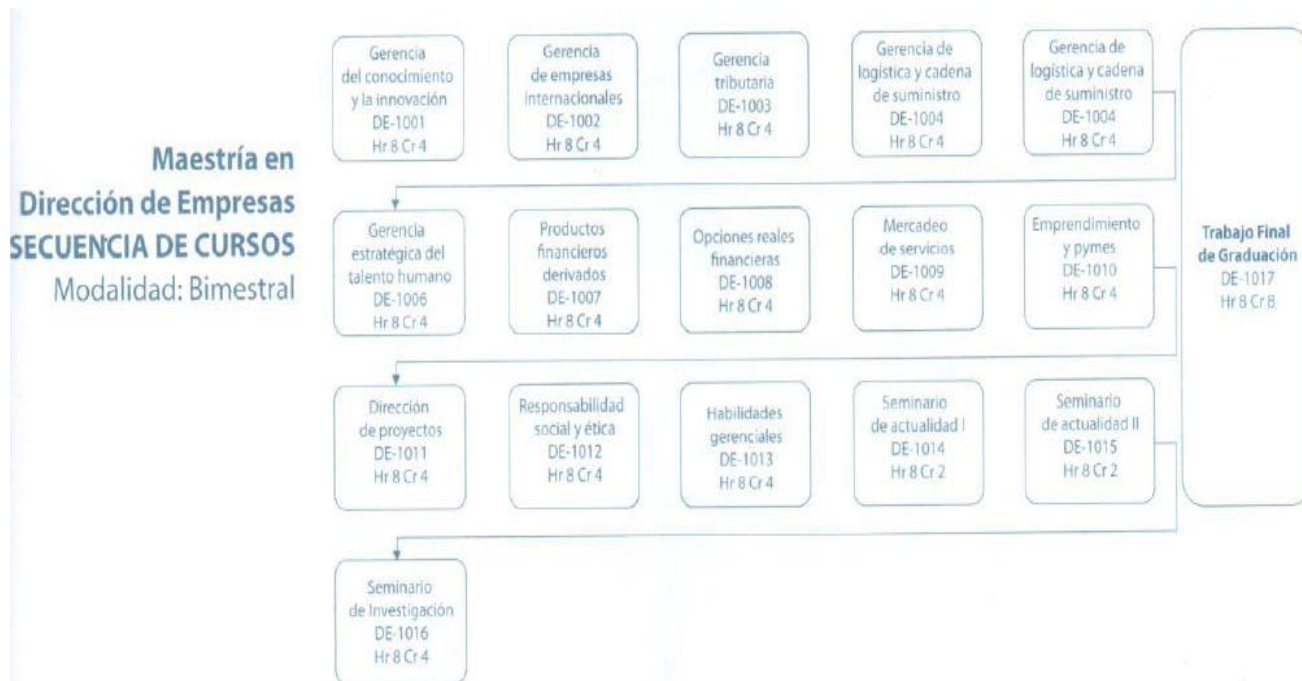
contribuido a la mejora continua de profesionales y al enriquecimiento técnico de la Zona Norte.

Ilustración 12. Programa de estudios de las Maestrías en Administración de Empresas del TEC y sus distintos énfasis.



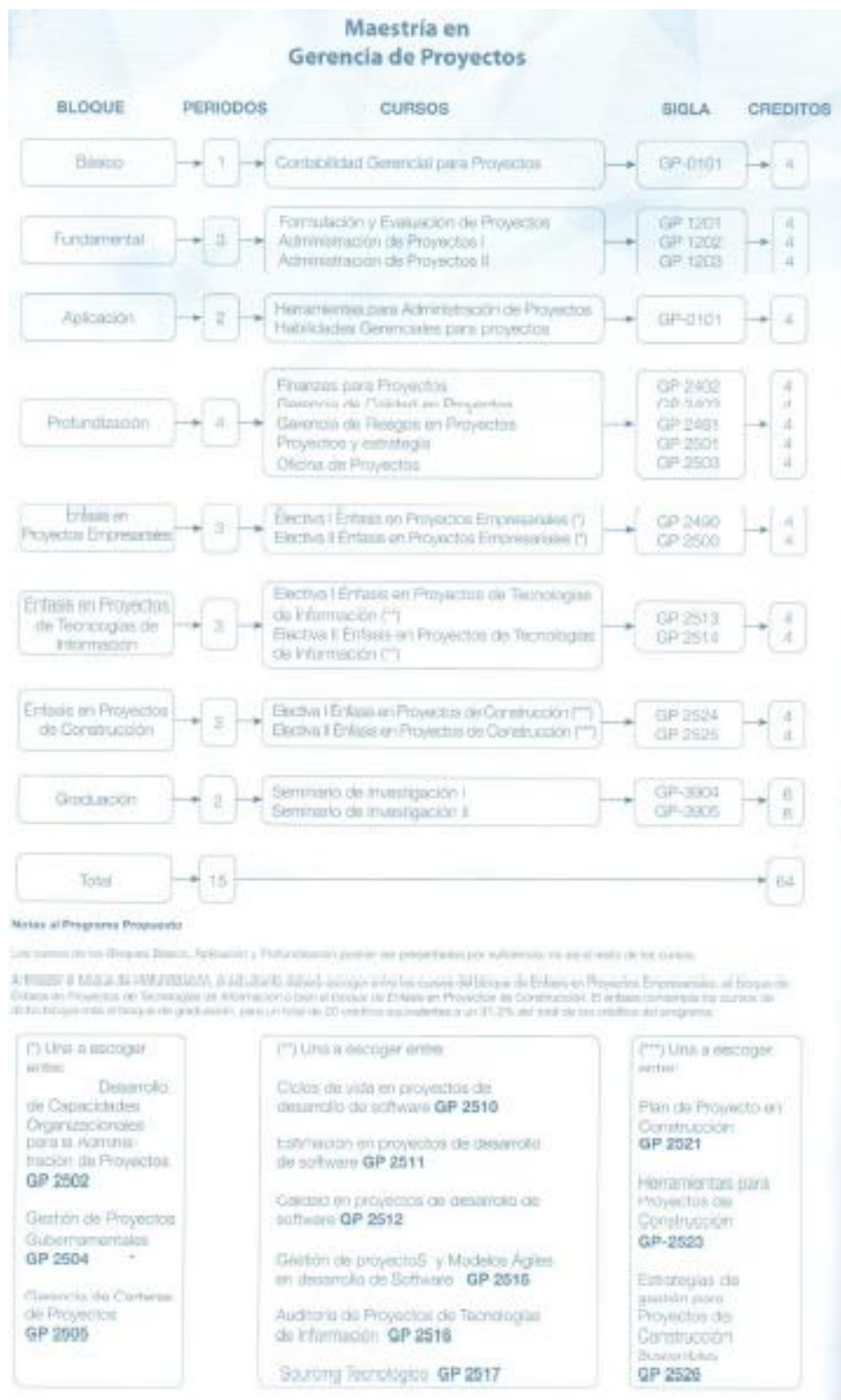
Fuente: Escuela de Administración de empresas del TEC.

Ilustración 13. Programa de estudios de la Maestría en Dirección de Empresas



Fuente: Escuela de Administración de empresas del TEC.

Ilustración 14. Programa de estudios de la Maestría en Gerencia de Proyectos



Fuente: Escuela de Administración de empresas del TEC.

1.3.1.4. Plan Estratégico de la Escuela de Administración de Empresas

Dada la gran cantidad de programas y proyectos que desarrolla la Escuela, resulta necesario establecer un plan de acción que dirija y oriente los esfuerzos de manera efectiva y pertinente. Por esto la Escuela ha determinado dentro de su plan estratégico 2013 – 2017 una estrategia genérica que implica “la diferenciación basada en la excelencia académica (docencia, investigación y extensión), el emprendedurismo y la responsabilidad social y ambiental”.

En ella destacan como factores críticos de éxito:

- Pertinencia e impacto
- Recursos y capacidades académicas de excelencia
- Atracción, selección, permanencia y seguimiento de los beneficiarios
- Innovación

De ellos cabe resaltar la pertinencia e impacto, ya que con este estudio se desea comprobar la viabilidad de una nueva opción académica. En el mismo se evalúa la pertinencia de esta iniciativa, la cual busca generar mayor impacto en el contexto social y productivo de la zona.

Aún más, la atracción, selección, permanencia y seguimiento de los beneficiarios, es de manera indirecta uno de los factores a los cuales el presente estudio realiza un aporte, ya que en el proceso investigativo del proyecto se recopila información de los beneficiarios, principalmente respecto a los temas de atracción y permanencia.

La Ilustración 15 muestra los distintos ejes del plan estratégico actual de la Escuela, dentro del cual cabe destacar la docencia y los recursos y capacidades.

Ilustración 15. Ejes del Plan Estratégico de la Escuela de Administración de Empresas 2013-2017.



Fuente: Javier Salazar Quesada, Trabajo Final de Graduación 2013.

En la docencia se propone como objetivos estratégicos, mejorar el proceso de atracción y permanencia (...) e incrementar la diversificación de la oferta académica, entre otros... Esto implica un enfoque de la carrera hacia los estudiantes y por tanto hacia el cliente. Por esta razón es necesaria la realización de estudios de mercado respecto a las necesidades y deseos de los usuarios de los servicios de la Escuela de modo que la oferta sea siempre programas con buena demanda y que impliquen un impacto social positivo en términos del desarrollo productivo de la zona.

Ilustración 16. Ejes y objetivos estratégicos del Plan Estratégico 2013-2017 relacionados con esta investigación.

Docencia	Recursos y capacidades	Programas autofinanciados
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el proceso de atracción, permanencia, graduación y seguimiento de estudiantes. • Buscar la excelencia académica (acreditación). • Incrementar la diversificación de la oferta académica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el posicionamiento de la Escuela (imagen corporativa) 	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar la excelencia en la oferta de servicios diferenciados • Aumentar la diversificación de la oferta • Alcanzar un mayor posicionamiento geográfico

Fuente: Escuela de Administración de empresas del TEC.

Así mismo, los ejes de Recursos y capacidades y Programas autofinanciados, reiteran las necesidades del eje anterior y demuestran la necesidad de concretar una estrategia de posicionamiento basada en la excelencia de los programas, la flexibilidad y pertinencia de los mismos, para lo cual es imperativo el diagnóstico constante de las necesidades del mercado.

1.3.1.5. Proceso de Acreditación de la Carrera de Administración de Empresas Sede Regional San Carlos

En la elección y búsqueda de una carrera, siempre se toma en consideración que la universidad que la imparta tenga los elementos necesarios que acreditan ese proceso de estudio como uno de calidad y que, a mediano plazo, le brinde al estudiante un plus a la hora de buscar empleo.

Es por esa razón, que la Escuela de Administración del TEC, Sede San Carlos ha optado por obtener esta certificación al igual que la Sede Central de Cartago ya que viene a dar a los estudiantes y egresados una mejor calidad de vida profesional.

En la ilustración se muestra el sello de certificación SINAES:

Ilustración 17. Sello Carrera Acreditada



Fuente: SINAES

El proceso de acreditación requiere de un trabajo arduo ya que se evalúan los cursos que se imparten, el personal docente y la opinión del estudiantado como receptor de la educación es de gran peso a la hora de que los pares realicen su evaluación, y posterior envío al SINAES para la decisión final. Cada proceso culmina con una lista de recomendaciones que se conviertan en elementos a seguir para poder mantener la acreditación en los años siguientes.

Este proceso consta de cuatro etapas que se deben dar seguimiento si se requiere obtener una acreditación:

- **Etapas 1. Información y Motivación**

Se realiza la divulgación de la carrera mediante diferentes medios de comunicación, además en esta etapa la Escuela de Administración de Empresas realizó un video de la carrera y se creó un perfil en Facebook, destinado a la promoción de la misma.

- **Etapas 2. Autoevaluación e Informe**

Se realiza un autoexamen riguroso para detectar las fortalezas y debilidades de la carrera y hacer un planteamiento primario de mejoramiento.

- **Etapas 3. Evaluación Externa**

Se reciben a los pares evaluadores (nacionales e internacionales) de SINAES en la institución y estos dan a conocer sus observaciones después de visitar todas las instalaciones del TEC.

- **Etapas 4. Acreditación y Mejoramiento Continuo**

Se otorga la acreditación y se espera culminar exitosamente, adquiriendo una cultura de autoexamen y mejoramiento permanente.

1.4. Planteamiento del Problema

Con base en lo establecido para la elaboración del presente proyecto, se tomó en cuenta desarrollar la presente investigación con base en dos problemas de investigación; esto debido a que cada uno de estos tiene diferentes objetivos y los resultados finales esperados para dichos, se difieren entre sí. A continuación se mencionan los problemas de investigación referentes al presente trabajo:

- ¿Cuál es la situación laboral de los graduados de la carrera de AE del ITCR-SSC?
- ¿Cuál es la percepción laboral de los empleadores, con respecto a los egresados de la carrera AE del ITCR-SSC en la Región Huetar Norte?

1.5. Justificación

La Escuela de Administración de Empresas de la Sede San Carlos del Instituto Tecnológico de Costa Rica tras un proceso largo de acreditación realizado por el ente acreditador SINAES, logra dentro de sus objetivos descubrir cuáles son las principales áreas donde la carrera debe hacer énfasis y darle seguimiento como parte de dicho proceso. Una vez obtenidas dichas debilidades y consecuente a la gran competitividad que presenta la carrera de administración de empresas a nivel nacional, la carrera decide buscar el origen de dichas debilidades y crear planes de acción para poder mitigar las mismas, con el fin de seguir con lo estipulado por el ente SINAES y poder aumentar la calidad y competitividad que a través de tiempo ha caracterizado al Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Con el presente trabajo se pretende conocer el perfil que tienen los graduados de dicha carrera y sus principales debilidades, aunado a la percepción que tienen los empleadores de estos; y para finalmente poder tener las bases necesarias para plantear acciones que mitiguen y eliminen directamente estas debilidades detalladas en el informe final emitido para la carrera de administración de empresas por parte del SINAES, los cuales estipulan que se les dé un mayor seguimiento a los graduados de la carrera y además que se determine el grado de satisfacción que tiene actualmente los empleadores de la zona. Estos

se encuentran mencionados en el informe final de SINAES del proceso de acreditación 2015-2019, en el Eje de Resultados Finales y área de Graduados:

- Objetivo 4.2.4. “Implementar **mecanismos de seguimiento a graduados y contacto con empleadores**”
- Objetivo 4.2.5. “Ampliar y actualizar significativamente **el modelo de información de graduados y fortalecer las reuniones** de seguimiento con los egresados de la carrera”
- Objetivo 4.2.6. “Ampliar y actualizar significativamente **el modelo de información de graduados y fortalecer los medios de seguimiento** con ellos”
- Objetivo 4.2.10. “Lograr una mayor **participación de los graduados en los cursos y actividades de actualización profesional**”
- Objetivo 4.2.11. “Mantener un monitoreo sobre **la percepción de los empleadores sobre los egresados de la carrera**”

1.6. Objetivo General

- Analizar la situación laboral de los graduados de la carrera de AE del ITCR-SSC.
- Determinar la percepción laboral que presentan los empleadores de la zona, con respecto a los egresados de la carrera AE del ITCR-SSC.

1.7. Objetivos Específicos

- Determinar el perfil actual de los graduados de la carrera de administración de empresas.
- Conocer las principales necesidades y expectativas de la carrera por parte de los graduados de la misma.
- Identificar las oportunidades de mejora que tiene la carrera desde la perspectiva de los graduados.

- Conocer la percepción de los empleadores sobre los graduados en administración de empresas.
- Establecer un plan de acción que contemple los resultados obtenidos del diagnóstico de graduados y empleadores.
- Establecer un plan formal de acercamiento a graduados y empleadores, donde se calendaricen grupos focales y actividades de retroalimentación con estos dos importantes grupos de interés.

1.8. Alcances

Se pretende lograr un diagnóstico certero de la realidad de los graduados y empleadores de la carrera Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica en su sede San Carlos, además se pretende plantear un plan de acción de acuerdo a lo arrojado por el diagnóstico, que permita conocer las acciones que se deben de tomar por parte de la carrera, así como elaborar un plan formal de acercamiento continuo con los graduados y empleadores, con el fin de calendarizar fechas de actividades de acercamiento con dichos.

Para poder realizar todo este proceso es de suma relevancia contar con dos bases de datos primordiales como lo son la de graduados y la de empleadores, con el fin de obtener información importante acerca de estas dos poblaciones. Como base, el objetivo primordial de dicho se encuentra dirigido a las personas graduadas del Bachillerato en Administración de Empresas y los empleadores de estos; debido a que son la base de carrera y han sido formados por esta a lo largo del tiempo. Específicamente, en el caso de los graduados se va a tomar en cuenta los graduados de los años 2006 al 2015, o generaciones que ingresaron a la carrera del año 2002 al 2011, para un total de 253 graduados aproximadamente. En el caso de los empleadores, se tomó una población total de 78 empresas ubicadas en la Zona Norte de nuestro país.

En el desarrollo del presente estudio, se contemplan una serie de estrategias de mejoras propuestas por el ente acreditador SINAES en su informe final en el año 2014, tales como lo son: (1) conocer la situación laboral de los graduados de la carrera con el fin de aumentar

la vinculación de la carrera con los mismos, (2) determinar la percepción que tiene los empleadores sobre los graduados de la carrera. Adicionalmente la carrera en su plan de mejoramiento como parte del proceso de acreditación tanto para la población de egresados como de empleadores, tiene como propuestas el formular un plan de acción que responda a las necesidades arrojadas por ambos estudios y el establecer un plan formal de vinculación o acercamiento con graduados y empleadores de la carrera; por lo que en el presente estudio se propone un plan de acción basado en las necesidades de ambos estudios, aunado a un plan formal de acercamiento donde se encuentran calendarizadas actividades para la mejorar de la carrera en todos sus ámbitos.

A continuación se presentan los alcances que se logran obtener basándose en el presente estudio realizado y según su orden de ejecución:

Ilustración 18. Alcances obtenidos del presente estudio



Fuente: Elaboración Propia

1.9. Limitaciones

Entre las principales limitaciones encontradas durante el desarrollo del presente proyecto se encuentran:

- Desactualización parcial de la base de datos tanto de empleadores como de egresados, lo que impidió poder llegar a toda la población y se tuvo que recurrir a una muestra de estas.
- Indisponibilidad de los graduados para llenar el cuestionario en línea planteado a esta población, por lo que se tuvo que aumentar el error para poder reducir la población muestral.
- Indisponibilidad por parte de los empresarios para poder responder al cuestionario de recolección de información planteado para esta población, por lo que solo se pudieron recolectar 23 cuestionarios de los 31 que se pretendía según la muestra.

A modo de cierre, este capítulo brinda una base para conocer información relevante de la empresa, y con esto se estudia más a fondo a que se dedica la organización, cuales son los intereses y sus antecedentes. Además de esto, se conoce los objetivos de la estudio para saber que se debe desarrollar en la investigación y poder cumplir eficientemente con lo propuesto.

*CAPÍTULO II: Marco
Teórico*

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

En el presente capítulo de la investigación se presentan una serie de conceptos y definiciones, las cuales ayudan al lector para poder entender y comprender de mejor forma el desarrollo del dicho proyecto, esto con el fin de aumentar el nivel de entendimiento de este proyecto. Dichos conceptos son relativos al campo de estudio de la investigación y se obtuvieron de libros, artículos y otros.

2.1. Conceptualización de la temática a desarrollar

A continuación se presentan una serie de conceptos relativos al campo de estudio en el que se ubica el presente proyecto, específicamente en el área de mercado o marketing, esto con el fin de explicar conceptos importantes que serán mencionados en el desarrollo de la presente investigación.

2.1.1. Marketing

El marketing forma parte fundamental dentro del proceso formal de cualquier empresa, este es considerado como una herramienta fundamental para que las empresas puedan salir adelante y lograr sobresalir de sus competidores. A través de este, se logra que las ventas en las empresas sean generadas de la mejor manera, y se crean relaciones redituales entre los consumidores y la compañía. Específicamente, marketing es el “proceso mediante el cual las empresas crean valor para los clientes y establecen relaciones sólidas con ellos obteniendo a cambio el valor de los clientes” (Kotler & Armstrong, 2012). Este valor que se crea sobre el cliente es la base primordial para el éxito de cualquier empresa.

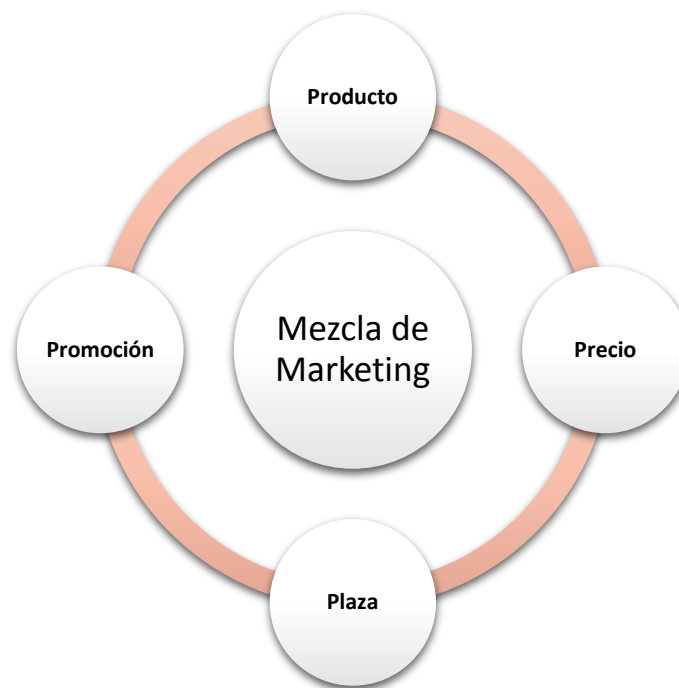
2.1.2. Necesidades y Deseos de los Consumidores

El proceso de marketing ayuda a las empresas a poder identificar cuáles son las principales necesidades y deseos que tiene los consumidores, y de una determinada forma busca satisfacer cada uno de estos de la forma más eficiente y eficaz posible. Dicho de esta forma “una necesidad existe cuando una persona se siente privada desde el punto de vista fisiológico de las cosas necesarias para vivir. Un deseo es una necesidad determinada por los conocimientos, la cultura y la personalidad el individuo” (Kerin, Hartley, & Rudelius, 2014).

2.1.3. Mezcla de Marketing

A la hora de que las empresas necesitan llegar hasta sus clientes y lograr satisfacer aquello que el cliente necesita y desea, estas utilizan una serie de instrumentos que a la hora que se combinan, forman la mezcla de marketing; esta mezcla de marketing se refiere al conjunto de “herramientas tácticas controlables, que la empresa combina para obtener la respuesta que desea en el mercado meta” (Kotler & Armstrong, 2012). Esta mezcla se encuentra formada por cuatro variables, las cuales pueden ser modificadas de acuerdo al cliente que se pretenda llegar; estos cuatro pilares son conocidos como las “cuatro P”: Producto, Precio, Plaza y Promoción.

Ilustración 19. Mezcla de Marketing



Fuente: Elaboración Propia, basado en (Kotler & Armstrong, Marketing, 2012).

2.1.3.1. Producto

El producto no solamente se debe concebir como un objeto, “ es cualquier objeto, servicio o idea que es percibido como capaz de satisfacer una necesidad y que representa la oferta de la empresa. Es el resultado de un esfuerzo creador y se ofrece al cliente con unas

determinadas características. El producto se define también como el potencial de satisfactores generados antes, durante y después de la venta, y que son susceptibles de intercambio. Aquí se incluyen todos los componentes del producto, sean o no tangibles, como el envasado, el etiquetado y las políticas del servicio (Cultura S.A., 1999)

2.1.3.2. Precio

El precio es "(en el sentido más estricto) la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más amplios, el precio es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio" (Kotler & Armstrong, 2012).

El precio es el único instrumento que proporciona ingresos, así las restantes herramientas de marketing proporcionan gastos aunque son necesarias para que el producto sea demandado. Además las modificaciones en los precios pueden llevar a una fácil cuantificación, cosa que no ocurre con las otras herramientas de marketing. Por otra parte, el precio es un determinante directo de los beneficios (desde el lado de los ingresos y desde el lado de la cantidad vendida).

2.1.3.3. Plaza

La plaza comprende las actividades de la empresa que ponen al producto a disposición de los consumidores meta. La mayoría de los productores trabajan con intermediarios para llevar sus productos al mercado. Estos intermediarios a su vez, utilizan los canales de distribución consisten en un conjunto de individuos y organizaciones involucradas en el proceso de poner un producto o servicio a disposición del consumidor.

Los canales de distribución hacen posible el flujo de los bienes del productor, a través de los intermediarios y hasta el consumidor (Kotler & Armstrong, 2012).

Incluye los canales -intermediarios- que se usarán para que el producto llegue al consumidor final, que puede ser a través de mayoristas, minoristas, detallistas, agentes, distribuidores, etc. El producto debe estar al alcance del consumidor en el momento que él

lo necesite, por lo cual es indispensable tener definidos los puntos estratégicos en los que se comercializará (Kerin, Hartley, & Rudelius, 2014)

2.1.3.4. Promoción

Uno de los instrumentos fundamentales del marketing con el que la compañía pretende transmitir las cualidades de su producto a sus clientes, para que éstos se vean impulsados a adquirirlo.; por tanto, consiste en un mecanismo de transmisión de información" (Cultura S.A., 1999).

La promoción consiste en transmitir información entre el vendedor y los compradores potenciales u otros miembros del canal para influir en sus actitudes y comportamientos. A esto añaden algo a tomar en cuenta: "La función principal del director de marketing consiste en comunicar a los consumidores meta que el producto idóneo se encuentra disponible en el lugar adecuado al precio correcto" (Kotler & Keller, 2006).

La promoción se realiza para fomentar la compra y venta de un producto o servicio, y está dividida en diferentes categorías: publicidad, ventas personales, relaciones públicas, promoción de ventas y publicidad no pagada.

2.1.4. Mercado

"Un mercado es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto o servicio. Tales compradores comparten una necesidad o un deseo en particular que puede satisfacerse con una relación de intercambio" (Kotler & Armstrong, 2012). Cada uno de los mercados identificados por las organizaciones tienen comportamientos distintos, y la función primordial de los mercadólogos es reconocer lo que estos necesitan y como tratar a cada uno de estos.

2.1.5. Segmentación del mercado

Una vez identificado al mercado que se pretende llegar, este debe de segmentarse en varias partes, esto con el fin de hacer que las empresas se concentren específicamente en un sector determinado de mercado. Con esto, se puede decir que una segmentación de mercado "consiste en dividir un mercado en grupos más pequeños con distintas

necesidades, características o comportamientos, y que podrían requerir estrategias o mezclas de marketing distintas” (Kotler & Armstrong, 2012). Mediante la segmentación de mercados, las empresas lo que buscan es poder llegar directamente a sus consumidores potenciales, y así hacer que el proceso de llegar hasta estos se realice de una forma más eficiente y eficaz.

2.1.6. Mercado meta

Una vez que se segmentan los mercados previamente establecidos, se debe de elegir al segmento de mercado que se pretende llegar, esto con el fin de poder hacer énfasis en sectores específicos y poder tomar acciones que satisfagan el conjunto de necesidades y deseos detectadas en el segmento a elegir. Este proceso de seleccionar al segmento de mercado adecuado, se conoce como mercado meta y este se define como “el proceso de elegir el segmento o los segmentos a los que se desea ingresar” (Kotler & Armstrong, 2012).

2.1.7. Posicionamiento en el mercado

De acuerdo a lo mencionado por (Kotler & Armstrong, 2012), este término “consiste en la forma en que los consumidores definen el producto con base a sus atributos importantes; es decir, el lugar que ocupa en la mente de los consumidores en relación con los productos de la compañía (percepciones, impresiones o sentimientos)”. Como parte del proceso de mercadeo, es de suma importancia lograr que las empresas posicionen de una muy buena forma los productos o servicios que estas ofrecen, pero para poder lograr este objetivo se debe de crear e impulsar estrategias que realmente funcionen como posicionantes y atractivos hacia los consumidores.

2.1.8. Cliente

Las empresas se componen de muchos factores que ayudan al buen desempeño de las mismas, uno de estos grandes factores son los clientes. Estos se consideran como el pilar más importante para el correcto funcionamiento de cualquier empresa; es por eso que las empresas deben de tener en cuenta que los clientes “son todos aquellos compradores potenciales o reales de los productos o servicios” (Kotler & Armstrong, 2012). Las

compañías deben de tomar medidas o acciones que anticipen todos los cambios en las necesidades y deseos de sus clientes, esto con el fin de poder mantener una actualización constante y de la mano o que el cliente necesita.

2.1.9. Competidores

Estos forman parte fundamental en el proceso de desarrollo de cualquier empresa, debido a que mediante estos las empresas son presionadas a tener niveles de competitividad elevadas, con el fin de poder ser mejores que las otras empresas en el mercado y así cubrir una mayor población meta. Es por eso que se necesita tener programas de mercadeo ideales, no solo que proporcionen información sobre lo que el cliente necesita; sino también información acerca de la competencia, esto con el fin de ir delante de la misma y lograrse posicionar de una mejor forma en la mente del consumidor.

2.1.10. Estrategia

“La estrategia tiene que ver con posicionar a una organización para que alcance una ventaja competitiva sostenibles. Esto implica decidir cuáles son las industrias en las que queremos participar, cuáles son los productos y servicios que queremos ofrecer y cómo asignar los recursos corporativos para lograr alguna ventaja competitiva” (De Kluyver, 2001). Para una correcta aplicación de la estrategia, se deben de tomar en cuenta todos estos elementos antes citados, y hacer que los mismos sean compatibles entre ellos. Gracias a las estrategias, las empresas no solo tienen planes de acción que tomar en corto plazo, sino que las mismas crean el rumbo que la organización debe de tomar a largo plazo.

2.1.11. Planeación estratégica

De acuerdo con (David, 2011)“la planeación estratégica es un proceso complejo que lleva a una empresa hacia el terrorismo inexplorado. No ofrece una prescripción establecida para lograr el éxito, sino que lleva a la empresa a través de un viaje y ofrece un marco para abordar preguntas y resolver problemas”.

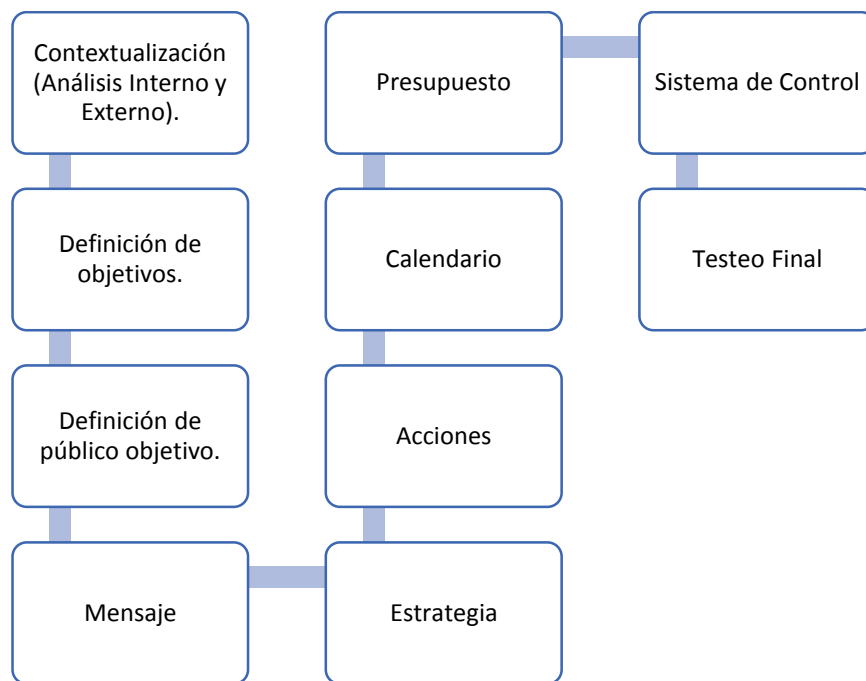
2.1.12. Plan de comunicación

Dentro del diario vivir de las organizaciones, se crean procesos que son de mucha importancia para todas las personas que forman parte de la misma. Uno de estos procesos fundamentales es el de la comunicación, el cual es la base de cualquier empresa; esto debido a que a través de esta, las personas se puede desenvolver de la mejor manera en el ambiente organizacional.

Según (Fernández López, 2007)“un plan de comunicación es un documento que recoge cuáles son los objetivos comunicativos de una organización para un periodo de tiempo concreto y la manera en la que piensan satisfacerlos. Además este sirve para establecer los principios y los objetivos por los que se va a regir la comunicación que una entidad va a realizar durante un determinado periodo de tiempo”

Con base en lo dicho anteriormente, si se quiere desarrollar un plan de comunicación de la mejor manera, se deben de seguir los siguientes pasos:

Ilustración 20. Plan de Comunicación



Fuente: Elaboración Propia, basado en (Fernández López, 2007).

2.2. Estudio de Mercado

El estudio de mercado, es uno de los estudios más importantes y complejos que deben realizarse para la evaluación de proyectos, ya que, define el medio en el que habrá de llevarse a cabo el proyecto. En este estudio se analiza el mercado o entorno del proyecto, la demanda, la oferta y la mezcla de mercadotecnia o estrategia comercial, dentro de la cual se estudia el producto, el precio, los canales de distribución y la promoción o publicidad. Pero siempre desde el punto de vista del evaluador, es decir, en cuanto al costo/beneficios que cada una de estas variables pudiesen tener sobre la rentabilidad del proyecto. Este estudio es generalmente el punto de partida para la evaluación de proyectos, ya que, detecta situaciones que condiciona los demás estudios (Orjuela Córdoba & Sandoval Medina, 2002).

Ilustración 21. Factores que influyen en el estudio de mercado



Fuente: Elaboración Propia, basado en (Orjuela Córdoba & Sandoval Medina, 2002).

La información que arroje el estudio de mercado, debe servir para tomar decisiones con respecto a las condiciones favorables o desfavorables que presenta el mercado y a la conveniencia de continuar en el proyecto, de replantearlo, modificarlo o simplemente abandonarlo. Además, la calidad de dicha información, afectará la consistencia de los resultados que se obtengan en los estudios posteriores del proyecto y a las decisiones que se tomen a futuro (Orjuela Córdoba & Sandoval Medina, 2002).

A su vez, este estudio es el conjunto de herramientas tácticas de marketing controlables (producto, precio, plaza y promoción) que la empresa combina para producir la respuesta deseada en el mercado meta.

2.2.1. Proceso de Investigación

La investigación forma parte fundamental para cualquier tipo de estudio que se pretenda realizar, de tal forma que se puede decir que sin esta, ningún tipo de estudio podría ser efectuado ni traer consigo resultados. Es por esto que la investigación juega un papel fundamental en este estudio, y cabe citar que la investigación “es un conjunto de procesos, sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Otro de los aspectos de suma relevancia para que cualquier tipo de investigación que se pretende plantear, resulte de la mejor manera es de llevar siempre un proceso y pegarse este desde un inicio. Este proceso es de suma relevancia a la hora de desarrollar cualquier tipo de estudio, ya que este proporciona bases que funcionan como guías para el desarrollo de la investigación. Este proceso consta de una serie de pasos que se deben seguir y que son mencionados a continuación:

Ilustración 22. Proceso de Investigación



Fuente: Elaboración Propia, basado en (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.2.2. Muestra

Una vez identificadas cada una de las características que posee la investigación, se debe de conocer otros aspectos que son de suma relevancia. Este aspecto es denominado muestra, y según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) la muestra es “un subgrupo de la población de interés sobre la cual se recolectan datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población”.

La gran importancia que tiene la selección de la muestra en las investigaciones es que mediante esta, se puede obtener una población que sea representativa a la población total,

esto con el fin de reducir el trabajo, esfuerzo e incluso presupuesto. Al final los resultados obtenidos en el estudio suelen ser claros, esto debido a que si la muestra fue seleccionada correctamente, existirá una similitud de los datos obtenidos por la muestra y por la población total.

2.2.3. Marco Muestral

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) un marco muestral es “un marco de referencia que nos permite identificar físicamente los elementos de la población, así como la posibilidad de enumerarlos y seleccionar los elementos muestrales”. Los marcos muestra permiten simplificar de gran forma el trabajo a realizar, esto debido a que mediante este se puede identificar exactamente qué elementos de la muestra seleccionadas son los más relevantes y de gran importancia durante el proceso de investigación.

2.3. Conceptualización Metodológica

Para poder desarrollar de la mejor forma la presente investigación, se pretende desarrollar un proceso metodológico de una forma clara y concisa. Pero para poder obtener estos resultados al final del proceso, primero se deben de aclarar una serie de conceptos que son fundamentales para que el lector pueda comprender de una mejor forma la metodología que se pretende emplear en el presente estudio. Con base en esto, a continuación se detalla la conceptualización metodológica que se pretende emplear en la presente investigación.

2.3.1. Enfoque de la Investigación

A la hora de desarrollar el proceso de investigación correspondiente a cualquier tipo de estudios, se debe de tomar en cuentas los tipos de enfoques que podemos abarcar con la investigación. Es por esto que se debe de delimitar a dos tipos: enfoque cualitativo y enfoque cuantitativo. Por lo que cabe rescatar que el enfoque del presente estudio, es de carácter cuantitativo. El primero de estos es el enfoque cualitativo y este se define como aquel que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar

teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). En el desarrollo del mismo se emplea el siguiente proceso que se detalla en la siguiente ilustración:

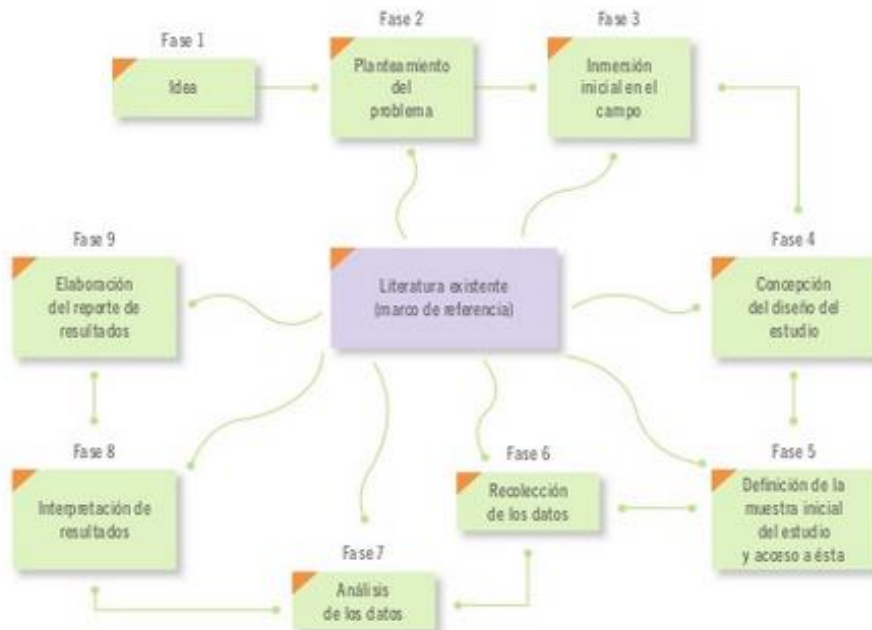
Ilustración 23. Enfoque Cualitativo



Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Y con lo que respecta al segundo que de estos es el enfoque cuantitativo y es definido como aquel que “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). A continuación se ilustra el proceso que involucra el mismo:

Ilustración 24. Enfoque Cuantitativo

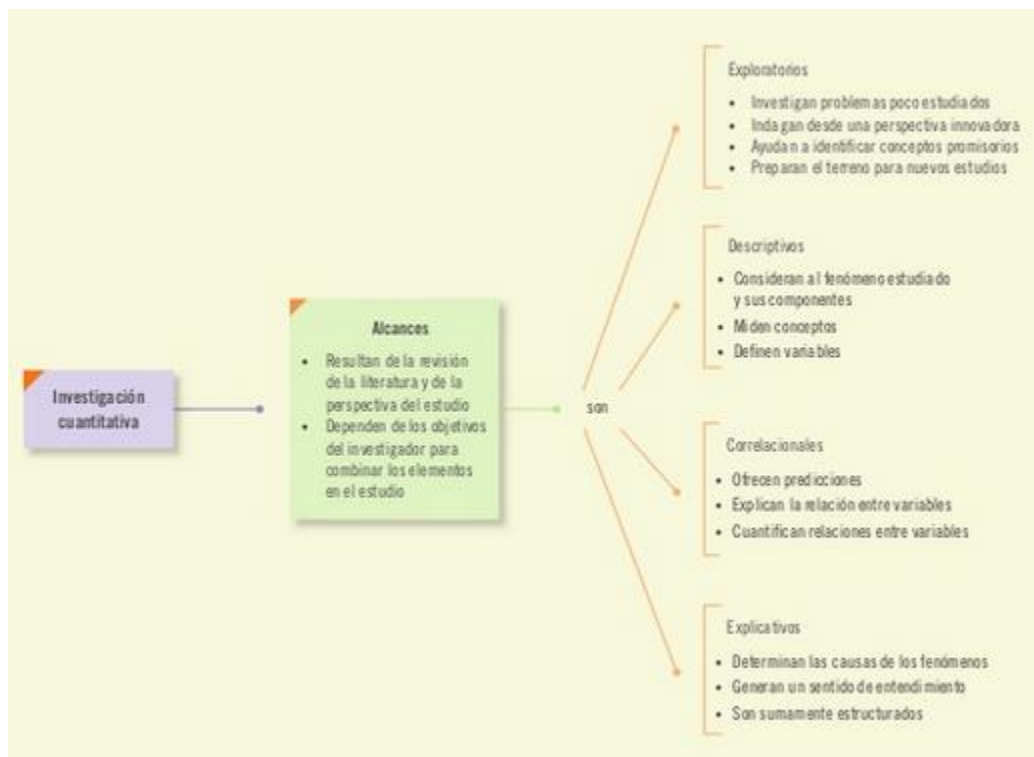


Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

2.3.2. Alcance de la Investigación

Una vez seleccionado el enfoque al que pertenece el estudio, se debe de identificar a cuál alcance de investigación forma parte el mismo. Para esto, se deben de identificar cada una de las características que estos tengas y con esto lograr su identificación. Estos alcances se encuentran divididos en cuatro grandes subgrupos, los cuales se mencionan y se detallan en la siguiente ilustración:

Ilustración 25. Tipos de Investigación



Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

En el caso del presente estudio, este es de carácter descriptivo. Esto debido a que con este lo que se pretende es de identificar las principales características que poseen los sujetos de la investigación; esto con el fin de poder crear perfiles que sirvan de guía para la toma de decisiones futuras por parte de la empresa.

2.3.3. Variables

Una variable es “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Estas adquieren una relevancia mucho mayor dentro de cualquier investigación a la hora que se puede relacionar con otras variables, lo que produce resultados precisos y con una veracidad elevada.

2.3.4. Nivel de Confianza

Este es una de los factores importantes a la hora de determinar la muestra poblacional, esto debido a que cualquier variación del mismo produce que el tamaño muestral aumente o disminuya significativamente. Dicho esto el nivel de confianza o significancia es la “probabilidad de que los datos extrapolados sean correctos”(Orús, 2014). Este usualmente es propuesto por el investigador, y este se basa principalmente en la certeza que tenga el mismo y la confianza de este, con lo resultados esperados en el estudio.

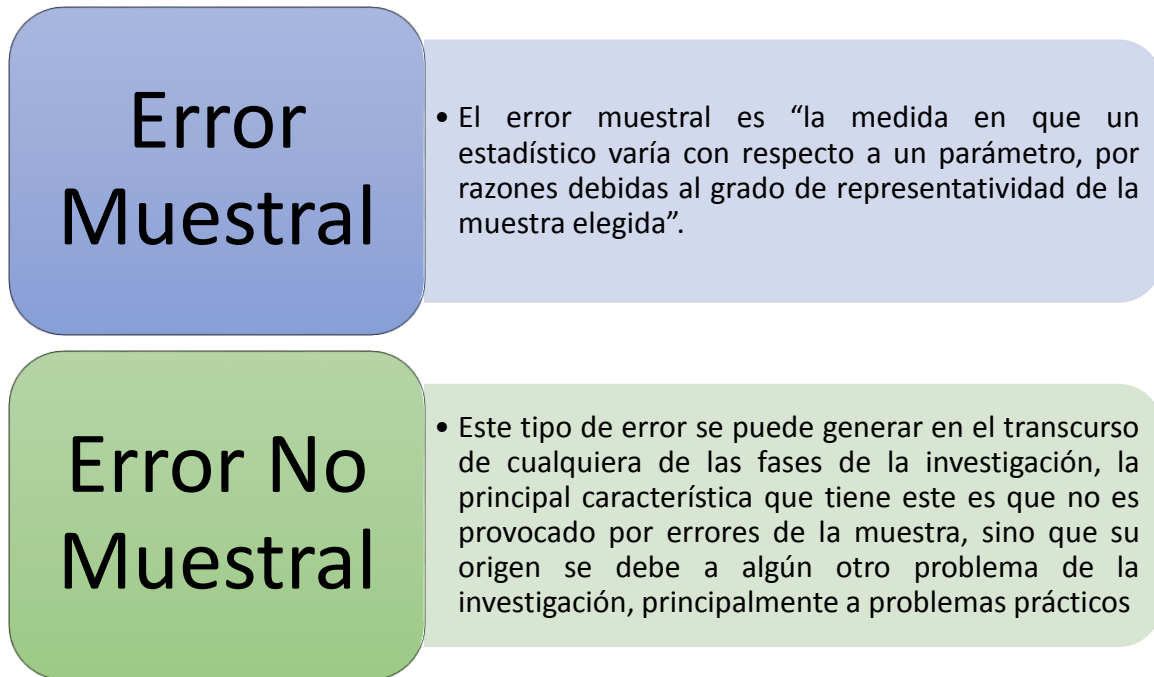
2.3.5. Parámetros

La función que tienen los parámetros es de resumir una gran cantidad de datos que son resultado de cualquier variable estadística. Estos tienen la finalidad de crear en cualquier tipo de investigación un modelo que muestre la realidad que tiene cada una de las variables analizadas.

2.3.6. Errores de la Investigación

Durante el desarrollo de un estudio, siempre cabe la posibilidad de que se den muchos errores, algunos de estos son provocados por algún tipo de dato mal proporcionado u otros son se originan en el transcurso de la investigación. Cada uno de estos errores cumple un rol en el transcurso de la investigación, y de ahí que estos se eviten o simplemente sean nulos. A continuación se detallan los dos tipos de errores que se originan en la investigación:

Ilustración 26. Tipos de Error



Fuente: (Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2013)

2.3.7. Grado de Representatividad

En palabras sencillas, el grado de representatividad que tiene una muestra es aquel grado en el que los resultados que se obtienen de la muestra obtenida, se asimilan a los resultados proporcionados por la población total que se pretende estudiar. Cuando este grado es muy bueno, nos indica que la muestra seleccionada, fue la indicada; pero en ocasiones suele suceder que la muestra establecida no es la adecuada para que los resultados sean representativos a la población de estudio.

2.3.8. Población

La población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Siempre se debe de tener muy claro que esta debe de estar siempre situada claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo.

2.3.9. Plan de Acción

Los planes de acción a la hora de plantearse metas u objetivos organizacionales son lo más importante, estos dictan la forma en como la organización mediante diferentes tipos de estrategias puede lograr alcanzar estas metas propuestas. En este se crea una especie de cronograma donde se encuentran todas aquellas actividades que se deben de realizar, aunado a las diferentes estrategias que sirvan de respaldo para poder lograr los objetivos propuestos por la organización. Dicho es de suma relevancia ya que presenta la situación que presenta mi empresa a largo plazo, además de que refleja los recursos necesarios para poder realizar cada una de las acciones establecidas como actividades.

2.3.10. Fuentes de Información

Las fuentes de información en las investigaciones son de gran ayuda para el desarrollo de la misma, gracias a estas se puede recopilar información relevante para poder obtener resultados o dar respuesta a problemas. Estas fuentes de información tienen diferentes clasificaciones, y pueden generarse de forma física, oral o digital. Las dos principales fuentes de información son:

Ilustración 27. Fuentes de Información

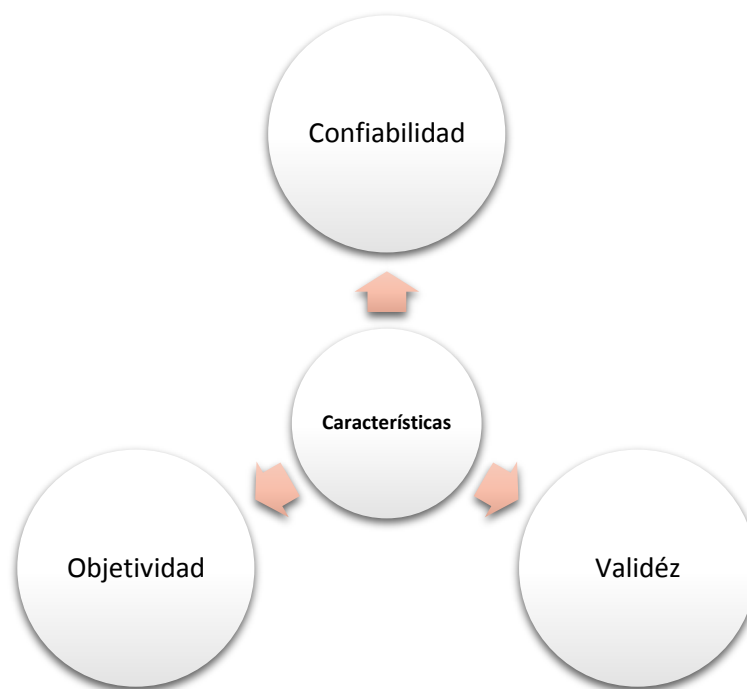
Fuentes de Información	
Fuentes Primarias: está constituida por los objetos de investigación de los que se toman de manera directa los datos. En este tipo de fuente, el investigador tiene mayor control sobre los posibles errores en la recolección, ya que diseña y adapta los instrumentos que va a emplear y puede controlar mejor los errores a nivel del observador.	Fuentes Secundarias: emplea datos recolectados previamente, pero se tienen dificultades con la calidad de los datos, su veracidad y exactitud, dado que el investigador no tiene control sobre el proceso de obtención de estos.

Fuente: (Borda, TUESCA, & Navarro, 2014)

2.3.11. Características de los Instrumentos de Recolección

Par poder recolectar información de una forma eficiente y eficaz, se deben de tomar en cuenta una serie de determinantes a la hora de la elaboración de los mismos. Estos factores lo que nos indican son los elementos fundamentales que todo instrumento debería de tener. Cada uno de estos tiene un rol importante a la hora de su elaboración y son detallados a continuación:

Ilustración 28. Características de los instrumentos de recolección



Fuente: Elaboración Propia, basado en (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.3.11.1. *Confiabilidad*

La confiabilidad es un “grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.3.11.2. *Validez*

Cuando hablamos de que un instrumento tiene una validez muy elevada, se refiere a la probabilidad de que el instrumento que estemos utilizando de recolección de información, sea aquel que de verdad mida la variable que se quiere determinar.

2.3.11.3. *Objetividad*

Por objetividad en un instrumento nos referimos al “grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, clasifican e interpretan” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

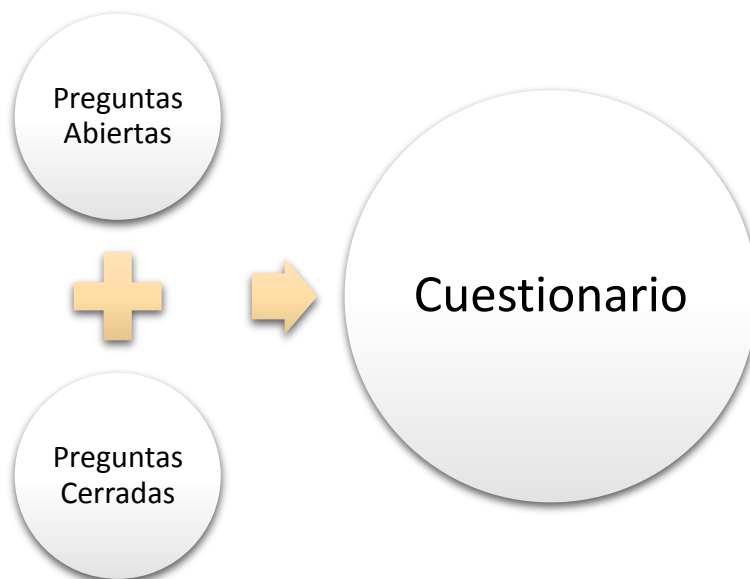
2.3.12. Métodos de recolección de datos primarios

La forma en cómo se recolecte la información que se necesita es de suma importancia, esto debido a que cada uno de los instrumentos tiene un propósito y mide variables diferentes entre ellos. Cada uno de estos métodos que son utilizados, cubren diferentes necesidades y logra amoldarse de la mejor maneja al tipo de estudio que se pretenda realizar. La gran ventaja que estos presentan es que son elaborados por la persona que administra el proyecto, y con esto logra que el porcentaje de error o de sesgo en el mismo sea bajo o nulo.

2.3.12.1. *Cuestionario*

Este es uno de los métodos considerados como más eficientes y eficaces a la hora de recolectar datos. Si el mismo es desarrollado de una forma adecuada, los resultados arrojados son seguros. Este es considerado como el mejor método de recolección de información cuando la muestra seleccionada es muy amplia, esto debido a que el mismo tiene la característica que puede recolectar cantidad ilimitada de información únicamente a través de preguntas. La complejidad del mismo radica en su elaboración, esto debido a que este se expone a una serie de factores que podrían alterar los datos recabados; preguntas mal elaboradas o vulnerabilidad ante tendencias, pueden ser algunas de las consecuencias si se hace un mal planteamiento del cuestionarios. En síntesis, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) un cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a elegir”. Durante la elaboración de las preguntas que lo conforman se debe de seleccionar la función que tendrá cada una de estas, por lo que se deben de separar las mismas entre preguntas cerradas y preguntas abiertas.

Ilustración 29. Tipo de preguntas de un cuestionario



Fuente: Elaboración Propia, basado en (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Preguntas Cerradas

En el caso de las preguntas cerradas, el tratamiento de las mismas es un poco menos complejo de las preguntas abiertas; esto debido a que a la hora de elaborar las mismas se debe de delimitar un conjunto de respuestas hacia la pregunta. Es decir, a la hora que la persona lee la pregunta, este en el momento de contestar la misma solo tiene la posibilidad de seleccionar alguna respuesta dada por el encuestador. En algunos casos el encuestado tiene la posibilidad de seleccionar más de una respuesta de las brindadas, y otras ocasiones el encuestado tiene la posibilidad de dar una respuesta si esta no está dentro de las sugeridas.

Preguntas Abiertas

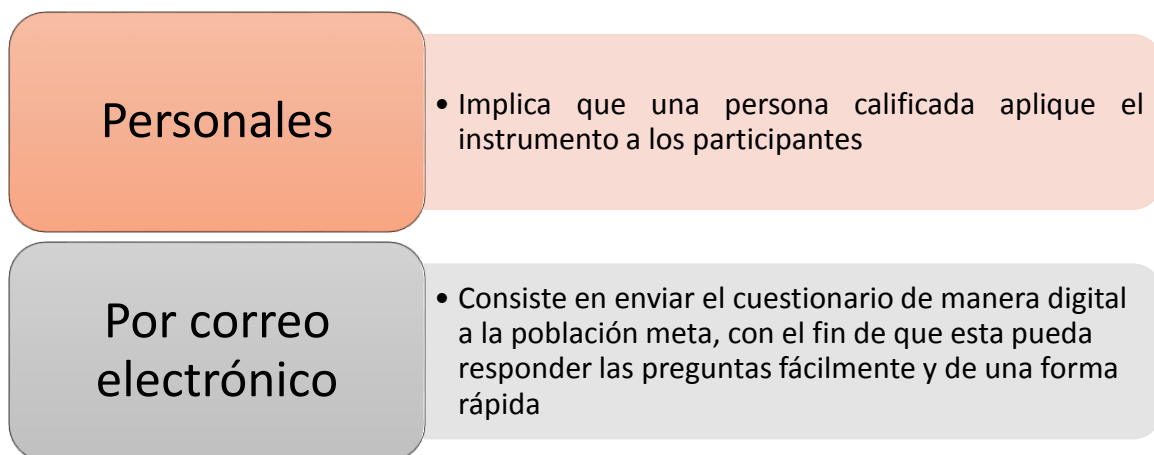
Caso contrario sucede con las preguntas abiertas, esto debido a que con estas el encuestado tiene la posibilidad de dar una respuesta libremente, sin ningún tipo de delimitación en las alternativas de respuesta. Estas son de gran ayuda cuando se tiene un desconocimiento o una inseguridad en las respuestas que se deben plantear para determinada pregunta, por lo que se determina que por conveniencia es mejor dejar que la persona encuestada pueda dar su propia respuesta.

La complejidad que las mismas presentan es mucho mayor que las preguntas cerradas, esto debido a que en las preguntas cerradas el número de respuesta son finitas, quiere decir que la persona que realiza el instrumento tiene claro la cantidad de respuestas que pueden darse por cada pregunta. Caso contrario sucede con las preguntas abiertas, ya que se puede decir que las respuestas que se den por una determinada pregunta son infinitas; y así provocar que a la hora de compilar datos, estas sean más complejas de analizar.

2.3.13. Métodos de Aplicación de Instrumento

La forma en como el instrumento planteado se aplique, determina los resultados obtenidos por el mismo. Esto debido a que algunos métodos son un poco más informales que otros, por lo que la atención del encuestado varía en gran medida al método utilizado. Dentro de los principales problemas que se pueden encontrar a la hora de aplicar el cuestionario están la falta de interés por el mismo o el tiempo que dure la aplicación de este; es por esto que el método elegido de recolección de resultados debe de ser el más apropiado para cada población con la que se trabaje. En la presente investigación se plantea utilizar tres métodos de aplicación de cuestionarios, y se explican a continuación:

Ilustración 30. Métodos de aplicación de cuestionario



Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

2.3.14. Prueba Piloto

Una vez planteado el instrumento que se pretende utilizar para la recolección de información, se debe de verificar que el mismo cumple con todas las características deseables y que el mismo sea entendible y manejable de la mejor manera por parte del encuestado. Para esto se debe de realizar una prueba piloto o “Pretest”, la cual “consiste en la aplicación previa en menor escala de todos los procedimientos que se utilizarán en la encuesta final” (Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2013). Esta funciona de gran ayuda para el desarrollo del instrumento, ya que esta estima el grado de eficiencia o ineficiencia que se encuentra presente en dicho; y una vez detectado este grado, se procede a tomar la decisión de modificarlo, cambiarlo o no modificarlo.

2.3.15. Observación

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) mencionan que “este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías”. Este método es de suma relevancia ya que mediante el mismo se puede corroborar mucha de la información que es obtenida mediante el cuestionario, y con esto tener una validez de los resultados obtenidos durante la investigación. Existen formas para realizar este método, pero solo se menciona a continuación la que se utiliza en la presente investigación.

2.3.15.1. Observación Directa

Este tipo de observación es la que se realiza cuando el investigador observa directamente situaciones que están pasando en la población, y con base a esto crea conclusiones y resultados sobre los mismos. Es un método sencillo de realizar pero que solamente pueda ser ejecutado por personas con experiencia previa, esto debido a que se puede presentar situaciones que generen un pensamiento confuso sobre el encuestador y con esto alterar la situación que vive la población estudiada.

2.4. Conceptualización del Ambiente Empresarial

Existen una serie de conceptos que son de suma relevancia para la investigación, y que se encuentran sumamente relacionados con el ambiente empresarial donde se desarrolla el presente estudio. Es por esto que a continuación se mencionan aquellos conceptos que sirven para aclarar dudas sobre el lugar en el cuál el estudio se sitúa.

2.4.1. Educación Superior

Este proceso es aquel se desarrolla una vez finalizada la educación secundaria del individuo, con esta lo que se pretende es que el estudiante pueda comenzar una formación en un área específica, para que este pueda desenvolverse por sí solo en el mercado laboral. En síntesis la educación "todo tipo de estudios, de formación o de formación para la investigación en el nivel postsecundario, impartidos por una universidad u otros establecimientos de enseñanza que estén acreditados por las autoridades competentes del Estado como centros de enseñanza superior" (DECLARACION MUNDIAL SOBRE LA EDUCACION SUPERIOR EN EL SIGLO XXI: VISION Y ACCIÓN, 1998).

En el caso de nuestro país existen alrededor de 150 universidades entre públicas y privadas, de estas solo 5 son instituciones del estado y el restante son universidades privadas. Las más reconocidas a nivel nacional son las instituciones públicas, esto debido a su trayecto y calidad de educación que ofrece a los estudiantes, pero no hay que dejar de lado que existen instituciones privadas de gran prestigio, y que se encuentran enfocadas en distintas áreas.

2.4.2. Grado académico

Estos son de mucha relevancia durante el proceso de aprendizaje del ser humano, ya que mediante los mismos se estipulan los diferentes niveles de enseñanza por los que ha pasado el estudiante en el pasar del tiempo. Estos grados académicos son otorgados por la institución donde se desarrolla y se finaliza cada uno de los procesos, y tienen la principal característica de ser certificados por otras instituciones. Los grados académicos más comunes son:

2.4.2.1. *Bachillerato*

El grado de bachillerato es uno de los más comunes en la población estudiantil, esto debido a que el mismo es el que se inicia posterior a la preparación secundaria, por lo que las personas desean prepararse en determinada disciplina y con esto formarse como profesionales.

Este cumple las características de que por lo general es de carácter voluntario, lo que quiere decir que las personas optan por el mismo de forma libre, sin ningún tipo de obligación. Además el mismo tiene la función de preparar al estudiante, de forma que el mismo obtenga la madurez intelectual y profesional para salir al mercado laboral.

2.4.2.2. *Licenciatura*

Posterior al grado académico de bachiller, si la persona lo desea puede continuar su preparación y obtener el título de licenciatura. Usualmente la persona que obtiene este título, se encuentra preparado profesionalmente para poder desempeñar sus funciones en idoneidad docente.

Este grado académico lo que le proporciona al individuo son las bases necesaria para poder enfocarse en determinada área de la disciplina elegida durante su preparación universitaria. En el caso del Bachiller en Administración de Empresas, este tiene la posibilidad de obtener la licenciatura en el área de Mercadeo, Contabilidad, Recursos Humano o Finanzas.

2.4.2.3. *Maestría*

Posterior a la licenciatura, el estudiante inicia su preparación en los nuevos ciclos llamados “post-gradados”. La maestría es el primero de estos, y su principal característica es que capacita a las personas a poder aplicar directamente el conocimiento adquirido por el pasar del tiempo.

En este, la persona es capaz de poner a prueba situaciones que se plantean en la vida real, y con esto fomentar la interacción de los mismos con las demás áreas de la empresa y fortalece el proceso de toma de decisiones. La carrera de Administración de empresas

ofrece la maestría en administración de empresas, en administración de proyecto y en dirección de empresas.

2.4.2.4. *Doctorado*

Este es el último nivel del post-grado, y tiene la función de capacitar a los profesionales para que estos puedan desarrollar cualquier tipo de investigación creada por ellos mismos, durante el transcurso del mismo las personas adquieren las competencias y habilidades necesarias para poder desarrollar este tipo de investigaciones. Al final de este post-grado, los estudiantes deben de defender la investigación planteada públicamente.

2.4.3. *Carrera*

Según (UNED, 2012) una carrera es un “conjunto de estudios planificados, conducentes a la obtención de un diploma o certificado, utilizado indistintamente para todo plan de formación que especifica sus propósitos, contenidos, secuencia temporal, actividades de enseñanza y aprendizaje y evaluación de resultados, cuya comprobación da derecho a la certificación de los conocimientos y competencias adquiridos, respaldada legalmente”. Esta se encuentra constituida por dos grandes pilares, el primero de estos es la formación profesional y académica con la que se cuenta. Para esto se debe de culminar con una serie de cursos ya sea a nivel universitario o por cualquier otro tipo de institución que ofrezca este tipo de especialización. El segundo pilar con el que se debe de contar para poder ejercer una carrera es el conocimiento técnico de la misma, esto debido a que es la base para poder ejercer la misma. Actualmente, existen carreras en cualquier área o disciplina posible, por lo que la variedad de las mismas son extensas.

2.4.4. *Programas de estudio*

Mediante los programas de estudio, los estudiantes son formados profesionalmente durante el periodo de preparación; ya sea bachillerato, licenciatura, maestría y doctorado. Cada uno de estos módulos cuenta con diferentes planes de estudio, los cuales dictan la forma en cómo se deben de preparar a los estudiantes y los diferentes que énfasis en los cuales se quiere formar a los mismos.

Estos planes de estudio son adaptados para cada una de las necesidades con las que presente la carrera que se esté llevando, y puede variar considerablemente dependiendo del tipo de institución donde se esté realizando el preparación necesaria. Al final de este se deben de cumplir con una cantidad específicas de créditos y cursos para poder obtener el grado académico correspondiente al programa de estudio.

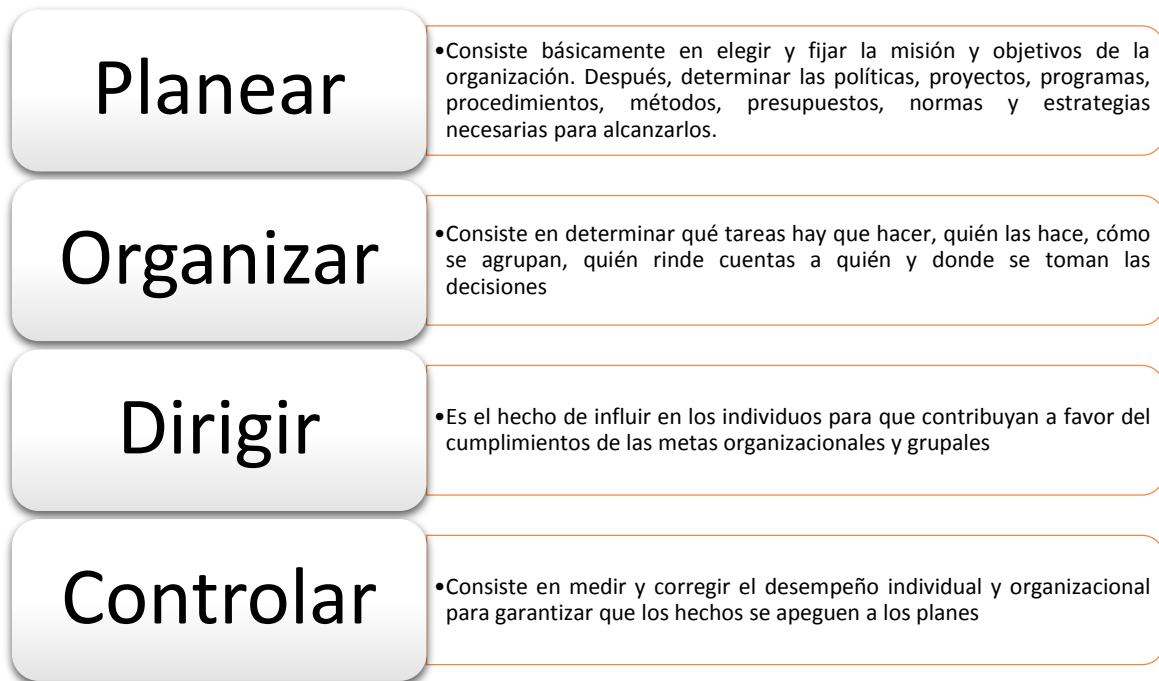
2.4.5. Administración de Empresas

La administración de empresas es aquella ciencia que se encuentra ligada al mundo de los negocios, las principales funciones que esta tiene de estudiar la forma en cómo se encuentran organizadas las empresa y además de comprender la forma en cómo se deben de gestionar los recursos, actividades y procesos de todas las áreas que comprendan la organización, de una forma eficiente y eficaz.

Este tipo de área comprende diferentes módulos que son de suma importancia para poder tener el conocimiento y poderse desarrollar como administrador de empresas; estos módulos son las finanzas, recursos humanos, mercadeo y contabilidad. Cada uno de estos cumple un rol de suma importancia en las organizaciones hoy en día, y es por esto que se debe tener un manejo completo de dichos temas. Pero para poder desarrollar cada una de estas sub áreas de administración, se debe de llevar una serie de procedimientos, que ayuden a desempeñarse de la mejor forma.

A continuación se ilustran y se explican las funciones que deben de desempeñar todo administrador de empresas en las diferentes sub áreas existentes.

Ilustración 31. Funciones de la Administración.



Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

2.4.6. Graduado

Según la Universidad Estatal a Distancia (UNED) el graduado “es la condición que adquiere cada estudiantes cuando cumple con todos los requisitos académicos y administrativos de un plan de estudios conducente a un pregrado o grado académico y ha obtenido el título correspondiente” (UNED, 2012)

2.4.7. Empleador

De acuerdo con el código de trabajo costarricense del año 1943, el empleador o patrono “es toda persona física o jurídica, particular o de Derecho Público, que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo”.

2.4.8. Acreditación

Actualmente muchas de las universidades buscan desesperadamente la forma en cómo mantener líderes en un mercado sumamente competitivo, debido a esto muchas

organizaciones buscan métodos que respalden la calidad de educación que las mismas ofrecen. Mediante la acreditación, las entidades de educación superior pueden comprobar la calidad de los servicios que estas ofrecen.

Este tipo de procedimiento es usualmente realizado por una compañía especializada en ofrecer este tipo de servicios; dicho proceso de acreditación requiere de mucho tiempo y compromiso por ambas entidades, ya que el proceso se debe de realizar de la mejor manera, para que los resultados obtenidos estén acorde a los estándares nacionales e internacionales y que son estipulados por la institución encargada del proceso de acreditación. Cabe rescatar que este proceso con lleva a una autoevaluación de la situación de la organización, por lo que se debe de mantener una mejora continua en la misma.

2.4.9. Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior

Para poder realizar el proceso de acreditación en instituciones, las empresas deben de estar calificadas para realizar este procedimiento, por lo que los estándares que estas tienen son muy elevados y la calidad de la misma juega un papel importante. En el caso de Costa Rica, existe una institución que respalda todo este proceso y es conocida como SINAES (Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior); dicha organización “es la institución encargada de promover el mejoramiento permanente de la calidad de la educación superior costarricense y para lograrlo las carreras universitarias y parauniversitarias se someten voluntariamente a una evaluación rigurosa de su plan de estudios, cuerpo docente e infraestructura, entre muchos otros aspectos” (SINAES, 2015). A través de este proceso, los estudiantes tienen la confianza y el respaldo de que la educación por una organización con el sello de acreditación, se adapta fácilmente a los estándares que se rigen a nivel mundial por otras universidades igualmente prestigiosas.

En síntesis, este capítulo es de suma relevancia para el lector ya que le brinda al mismo una mayor claridad sobre conceptos que se utilizaran para elaborar el estudio de mercado, este servirá para orientar acerca de cómo interpretar la información para entender el desarrollo del presente estudio, de tal manera que facilite la comprensión del mismo.

*CAPÍTULO III: Metodología
de la Investigación*

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

Para poder desarrollar el presente marco metodológico, se tomó como base la realización de un estudio de mercado para graduados y empleadores en administración de empresas en el Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos. La presente sección de la investigación tiene como finalidad el explicar todo el conjunto de métodos, técnicas y herramientas que se emplearon durante el desarrollo del proceso de recolección de datos y que fueron parte fundamental para que se llevara a cabo el desarrollo de la investigación del proyecto antes dicho.

Lo dicho anteriormente es con la finalidad de poder dar una justificación concisa y precisa de cada uno de los apartados que son citados en el desarrollo metodológico de la investigación, además de que se pretende exponer las razones por las cuales se escogieron cada uno de los instrumentos de recolección de información y la forma en como estos son analizados.

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de carácter descriptivo debido a que su objetivo principal es recopilar una serie de datos numéricos con el objetivo de responder preguntas que son de carácter significativo. Específicamente lo que pretende este tipo de investigación es describir información importante como actitudes, intenciones, preferencias, hábitos y demás, que son de gran importancia para el desarrollo del proyecto y con esto conocer la situación laboral que presentan: los graduados de la carrera de Administración de Empresas del Tecnológico de Costa Rica-Sede San Carlos y los empleadores de dichos graduados que se encuentran ubicados en la zona norte de nuestro país.

Visto de otra manera, en el presente estudio se realizó una investigación descriptiva debido al interés que existía por conocer cuál era la situación laboral por la que pasaban tanto los graduados y los empleadores de la carrera. Esto con el fin de poder crear un perfil de egresados y uno de empleadores, los cuales nos arrojaron la situación actual de una forma completa y verás, en la que se encontraron estas dos poblaciones; y con esto poder crear medidas o planes que satisfagan las necesidades encontradas en el análisis situacional.

El presente estudio se basó en una investigación descriptiva esto debido a que con el mismo se obtuvieron resultados que necesitaban de un análisis crítico y con esto poder obtener la descripción total de cada uno de los resultados. El primero de los resultados en los cuales se necesitaba el proceso descriptivo, era conocer el perfil de los graduados de la carrera de Administración de Empresas, además de conocer todo lo relativo a la satisfacción laboral de los mismos y con base en esto poder proponer soluciones que satisfagan las necesidades encontradas en estos dos puntos. Por otra parte, a lo que corresponde los empleadores, se pretendió describir los índices de satisfacción que tenía estos, con los egresados de la carrera; y de igual forma poder plantear planes que solucionen o den una mejora considerable a los dos problemas centrales planteados en la presente investigación.

3.2. Fuentes de información

Para el correcto desarrollo de la presente investigación, se utilizaron dos fuentes fundamentales de información necesarias para poder obtener resultados satisfactorios; estas fuentes fueron las primarias y secundarias, y son detalladas a continuación:

3.2.1. Fuentes Primarias

Como parte de las fuentes primarias que se utilizaron en el presente estudio se encuentran los resultados obtenidos por cada uno de los dos instrumentos que se plantearon para obtener resultados útiles. El primero de estos fue un cuestionario planteado a los graduados de la carrera Administración de Empresas del TEC-SSC, este constaba con una cantidad de 33 preguntas y su forma de contacto con la población seleccionada, fue mediante correo electrónico, donde se le hacía informar a la persona el propósito de dicha encuesta y un link donde se encontraba la encuesta de manera digital. Con la información obtenida por este instrumento, se pudo conocer la situación laboral por la que pasaba esta población, además de la satisfacción que estos tenían con la carrera y demás; y con esto poder dar mejoras a la problemática que se estaba presentando ([Ver Apéndice 1. Cuestionario para Graduados](#)).

El segundo cuestionario fue planteado específicamente a los empleadores de los graduados de la carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC y que se encuentran ubicados

específicamente en la zona norte de nuestro país. Para esto se planteó un cuestionario que constaba de 33 preguntas y la forma en cómo se desarrolló la recolección de datos fue mediante entrevistas personales a la población seleccionada, donde el entrevistador le planteaba las preguntas del cuestionario al empleador y tomaba apuntes sobre la información recabada. Con esto, se logró conocer cuál era la percepción que tenía esta población con los graduados de la carrera; esto se hizo con el fin de poner crear planes que mejoraran las condiciones de estos graduados en el mercado laboral ([Ver Apéndice 2. Cuestionario para Empleadores](#)).

3.2.2. Fuentes Secundarias

Como parte del proceso de análisis de datos y formulación de la investigación, se recorrió a una serie de fuentes secundarias necesarias para el correcto desarrollo de la misma. La primera fuente utilizada fueron bases de datos realizadas años anteriores de graduados de la carrera y de las empresas que contratan graduados de la zona. Como segunda fuente de datos se encuentra la búsqueda de información y conceptos en libros relativos a la carrera de Administración de Empresas y sus distintas áreas. Además se optó por tomar en cuenta dos focus group realizados por la escuela hacia graduados y empleadores, dicha información fue de suma relevancia para poder desarrollar este estudio, ya que los datos arrojados los mismos sirvieron de ayuda para el análisis de información. Por último, se tomaron en cuenta tres trabajos de graduación finales, elaborados por Alicia Matus Sobalbarro (Investigación de mercado, egresados Carrera de Administración de Empresas, Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos), Juliana Gómez Quesada (Investigación De Mercado, Egresados Carrera De Administración De Empresas) y Javier Salazar Quesada (Determinación la demanda potencial, para una nueva oferta académica del Bachillerato de la Carrera de Administración de Empresas de la Sede Regional San Carlos del Tecnológico de Costa Rica); cabe rescatar que los mismo fueron de gran ayuda para el desarrollo de este estudio.

3.3. Sujetos de Estudio

Los sujetos de estudios presentes en esta investigación fueron específicamente dos; el primero de estos fueron los graduados de la carrera de Administración de Empresas del TEC en su Sede San Carlos específicamente del Bachillerato en AE, pero se decidió delimitar un poco más la población a la que se pretendía llegar y se decidió tomar en cuenta solamente a los graduados del año 2006 hasta el primer semestre del 2015, esto por motivos de que la información recaba fuera más reciente que la recaba en otros estudios realizados. ([Ver Apéndice 3. Base de Datos de Graduados](#))

Los segundos sujetos de estudio fueron aquellos empleadores que contrataron a graduados de Administración de Empresas del TEC-SSC; específicamente la población de estudio a la que se recurrió, fueron aquellos empleadores que se encuentran en la Zona Norte de nuestro país, esto por motivos de cercanía por la forma en cómo se recolectaron los datos a esta población. ([Ver Apéndice 4. Base de Datos de Empleadores](#))

3.4. Métodos de Recolección de Información

Como parte de los métodos de recolección de información que se tomaron en cuenta en la presente investigación se encuentran los siguientes, cada uno de estos fue elegido por conveniencia y por el tipo de sujeto de estudio al que iba dirigido.

3.4.1. Entrevista Personales

El primer método seleccionado fueron realizaron las entrevistas personales, las cuales se planearon con el fin de conocer más a fondo las opiniones que tenían los empleadores a los cuales se les aplicó el instrumento, además de que este método se eligió debido a la formalidad que tiene el mismo a la hora de recolectar la información. Esta consiste en que el entrevistador formula las preguntas citadas en la encuesta y toma la información relevante de cada una de estas, además el entrevistado es el encargado de responder las mismas de una forma concisa y certera. Cabe rescatar, que previamente a la entrevista personal, se debió de seleccionar la muestra total mediante la selección al azar, posterior a

esto se llamó a cada una de las empresas para solicitar una cita previa y crear un cronograma con las entrevistas correspondientes al total de la muestra seleccionada.

3.4.2. Cuestionarios

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue el del cuestionario, este consiste principalmente en una serie de preguntas que se les aplican a una cantidad de personas (varía dependiendo de la población total), a los cuales se les aplicó el cuestionario ya fuese de forma oral o escrita, con el fin de recolectar información o datos que sirvan para detectar la opinión pública de estas personas sobre un determinado proyecto.

Se seleccionó una pequeña de población, con el fin de realizar una prueba piloto para validación del instrumento, seguidamente se procedió a encuestar a la muestra seleccionada de la población meta.

Inmediatamente se procedió a la tabulación de los datos o información obtenida de los encuestados y se procedió a realizar el análisis que nos arroja la información requerida para realizar las conclusiones y recomendaciones sobre el tema. Para finalizar, se presentó el informe necesario que nos mostró los resultados más importantes y que se tomaron como base para la toma de decisiones acerca del proyecto ([Ver Apéndice 1 y 2. Cuestionarios para Graduados y Empleadores](#)).

3.5. Determinación de las Variables

Durante el proceso de recolección de información se detectaron una serie de variables que son de mucha relevancia para el análisis de resultados, cada una de estas se logra analizar por separado y a la hora que se unen los resultados son certeros. Además cabe rescatar que en el presente estudio podemos recabar variables tanto cuantitativas como cualitativas, esto con el fin de obtener la información necesaria del perfil del graduado en BAE y de la percepción que presentan los empleadores sobre los graduados en BAE. A continuación se detallan las principales variables que se recolectaron mediante los distintos métodos utilizados en este estudio.

En el caso de los graduados de la carrera AE, se decidieron establecer una serie de variables que proporcionaran la información necesaria para obtener buenos resultados y buscar soluciones o mejoras a problemas. En la siguiente tabla se detallan cada una de las variables del cuestionario a graduados y sus respectivas preguntas dentro del cuestionario.

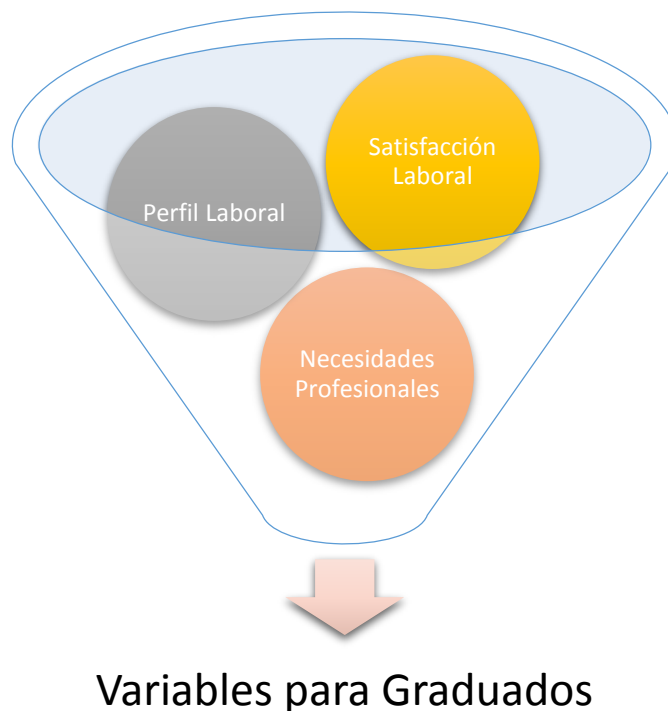
Tabla 1. Variables para Egresados

Variables	Preguntas de Cuestionario
	Graduados del BAE del TEC-SSC. (Ver Apéndice 1. Cuestionario para Graduados)
Género	1
Lugar de Residencia	2
Perfil Académico	3, 4
Situación Laboral	5, 6
Dominio de Otro Idioma	7
Datos Empresariales	8, 9, 10, 11
Estabilidad Laboral	12
Área Funcional	13
Puesto	14
Ingresos	15
Satisfacción Laboral	16, 17, 18
Relación entre Puesto Desempeñado y Formación Académica	19, 20
Forma de Encontrar Empleo	21
Tiempo de Duración para Encontrar Empleo	22, 23, 24
Año de Graduación	25, 26
Calidad de la Carrera	27
Cursos más Útiles	28
Cursos menos Útiles	29
Necesidades de Graduados	30, 31, 32

Fuente: Elaboración Propia

Como parte del perfil de graduados de la carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC, las variables que se obtuvieron fueron el nivel salarial de cada graduado, el tiempo que este tardó para poder incursionar en el mercado laboral, la satisfacción que presentaba el mismo con respecto a su profesión y al nivel salarial que este tenían, etc. Con base en esto se decidió formular el cuestionario basado en tres grandes variables que están compuestas por muchas otras.

Ilustración 32. Variables para Egresados



Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado de acuerdo a las variables que se obtuvieron por parte del cuestionario aplicado a los empleadores de graduados en BAE, se puede mencionar que los principales rangos en los cuales se pudo subdividir estas son: habilidades blandas, habilidades técnicas y perfil profesional. Dentro de estas tres grandes variables se encuentran otras que la componen como lo son las capacidades de comunicación, interacción con clientes, buenas relaciones interpersonales, capacidades de análisis crítico, habilidades de liderazgo, etc.

Además de estas existían otras que también eran de mucha importancia y que son mencionadas en la siguiente tabla.

Tabla 2. Variables para Empleadores

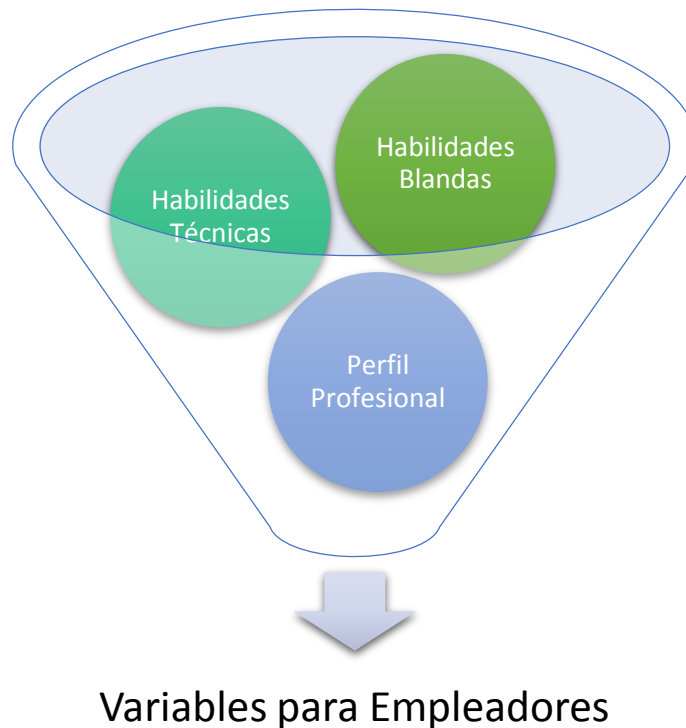
Variables	Preguntas de Cuestionario
Perfil del Empleador	IG 00,01,02,03,04,05
Perfil de la Organización	IG 06,07
Tamaño de la Organización	IG 08
Antigüedad de la Organización	IG 09,10
Capacidades de Comunicación del Graduado	HB 01
Capacidades de Trabajo en Grupo del Graduado	HB 02
Capacidades de Resolución de Problemas del Graduado	HB 03
Capacidades de Gestión de la Presión del Graduado	HB 04
Manejo de Tecnologías de Información	HB 05
Capacidades de Toma de Decisiones del Graduado	HB 09
Valores y Actitudes del Graduado	HB 06,07,08,10,11
Habilidades y Destrezas Técnicas	HT 01,02,03,04,05,06,07
Satisfacción del Empleador	OP 01,02,03,04

Fuente: Elaboración Propia

Cada una de estas variables extraídas de la información recaba a los empleadores, caracterizaban al administrador de empresas que el Tecnológico de Costa Rica ha

fomentado con el pasar de los años. De ahí que cada una de estas fuera de suma importancia para su análisis y resultados obtenidos. Pero para una mejor interpretación de las mismas, se decidió dividir en tres grandes componentes mencionados anteriormente.

Ilustración 33. Variables para Empleadores



Fuente: Elaboración Propia

3.6. Determinación de las Muestras

Para el cálculo de la muestra necesaria para el análisis de las dos poblaciones presentes en este estudio, se decidió utilizar la siguiente fórmula para el cálculo de esta:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la Muestra

N= Total de la Población

Z_{2α}= Nivel de Confianza

p= Proporción Esperada

q= (1 – p)

d= Error

Para el cálculo de la muestra de los graduados de Administración de Empresas se utilizaron los siguientes datos:

Tabla 3. Valores para Muestra de Graduados

<i>Total de la Población</i>	<i>Varianza</i>	<i>Nivel de Confianza</i>	<i>Proporción Esperada</i>	<i>Límite de Error Muestral</i>
253	0,21	1,645	0,75	0,08

Fuente: Elaboración Propia

Como resultado de la operación antes mencionada, cabe rescatar que la muestra encontrada para esta población fue de 61. Se estableció una proporción esperada de 0,75 debido a que era la satisfacción que presentaban los graduados de la carrera, en estudios previamente realizados por Alicia Matus y Juliana Gómez; acorde a lo planteado en el error utilizado, se debe de mencionar que el criterio utilizado para poder dar ese valor al cálculo de la muestra, se debe específicamente a que en un inicio se decidió utilizar un error muestral del 6%, recomendado por el profesor Oscar Córdoba Artavia (Profesor de Estadística de la Escuela de Administración de Empresas del TEC-SSC), lo que dio como resultado una muestra de 97 personas; pero durante el proceso de recolección de la información, se presentó el siguiente caso: para la recolección de la información en el caso de los graduados, se pretendían realizar este proceso mediante una plataforma digital, es

este caso correspondiente al correo electrónico; en este se digitalizó el instrumento y previamente se seleccionó la muestra mediante el proceso de selección sistematizado de una base de datos proporcionada por la escuela de AE del TEC-SSC. Una vez seleccionada la población, se procedió a enviar a cada una de las personas seleccionadas las encuestas pero se presentó el problema de que la base de datos proporcionada tenía problemas de desactualización, por lo que muchos de los 97 correos electrónicos enviados, rebotaron instantáneamente. Una vez que se presentó este problema se continuó con el envío del instrumento a otros graduados también ubicados en la base de datos proporcionada, pero el problema persistió.

Lo que produjo que al término de tres semanas, solo se obtuviera la respuesta de 30 graduados de la carrera; a partir de ese momento se optó por considerar un criterio de experto. Lo cual se recurrió a la opinión de Oscar Córdoba y Allan Pérez (profesor asesor), los cuales en conjunto tomaron la decisión de aumentar el error mostrado debido a la desactualización presentada por la base de datos proporcionada por la escuela al investigador, por lo que finalmente se decidió mantener un error muestral del 8%, lo que produjo que la población muestral disminuyera de 97 personas a tan solo 61.

Por otra parte, la muestra encontró distribuida entre todas las generaciones antes seleccionadas, lo que quiere decir que el cuestionario fue aplicado a la población seleccionada mediante el método de muestreo desarrollado. A continuación se detalla la cantidad de graduados por años:

Tabla 4. Distribución de la Población de Graduados

Año	Población	Año	Población
2006	21	2011	29
2007	10	2012	26
2008	47	2013	28
2009	21	2014	26
2010	27	2015	18

Fuente: Elaboración Propia

Por otra parte, para el cálculo correspondiente a la muestra de los empleadores de los graduados de la carrera, se utilizaron los siguientes datos:

Tabla 5. Valores para Muestra de Empleadores

<i>Total de la Población</i>	<i>Varianza</i>	<i>Nivel de Confianza</i>	<i>Proporción Esperada</i>	<i>Límite de Error Muestral</i>
78	0,1875	1,645	0,90	0,06

Fuente: Elaboración Propia

La muestra correspondiente para esta población es de 31. Para esta población la proporción esperada es de 90%, este fue elegido ya que a la hora de recolectar información mediante el instrumento, se fue tomando en cuenta la satisfacción que presentaban los empleadores, por lo que se obtuvo que este porcentaje antes citado, se debe de mencionar que este factor fue recomendado por el profesor de estadística de la escuela. Además se planteó un error muestral de 6% que fue seleccionado según criterio de experto, ya que se le consultó al profesor Oscar Córdoba (profesor del área de estadística de la Escuela de Administración de Empresas, del TEC en su Sede San Carlos) y al profesor asesor Allan Pérez, los cuales conjuntamente decidieron plantar dicho error dando como resultado una población muestral de aproximadamente 37 empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC; pero durante el desarrollo de la recolección de datos, se presentó el siguiente problema: para poder obtener la información proporcionada, se seleccionó la población de una base de datos proporcionada por la escuela de Administración de Empresas del TEC-SSC, donde venían detallados cada uno de los empleadores de los graduados que se tienen registrados hasta la fecha. Pero cuando se decidió consultar por la disponibilidad de las organizaciones para poder aplicar el instrumento, muchas de las organizaciones no habían contratado a ningún egresado del TEC y algunas otras presentaban problemas con que los dueños de las organizaciones eran los únicos graduados, por lo que ellos no podían emitir un criterio sobre ellos mismos.

Dicho esto, cuando se ve la problemática de que no se va a poder obtener la cantidad de muestra necesaria, se recurre al criterio de opinión de expertos nuevamente. En conjunto

los dos profesores antes mencionados deciden aumentar en un 1% el margen de error muestral utilizado, lo que produjo que se redujera la muestra de 37 personas a solo 31. La opinión que ambos generaban era que al presentarse todo este tipo de problema en la investigación, esto repercutía seriamente con el error muestral, ya que la información recaba con estos problemas presentados puede no ser tan verás, por lo que la información puede tener márgenes de error mucho mayores y con esto que la población a la cual se pretende utilizar como población meta disminuya considerablemente su número. Por último, se debe de hacer mención a que estas decisiones fueron establecidas por ambos profesores, lo cual se considera con un nivel de confiabilidad elevado.

Además de esto cabe mencionar que una vez disminuido el error de muestreo a solamente 31 personas, se presentó otro problema no muestral. Esto debido a que para poder realizar este estudio a esta población, era necesario llegar al acuerdo de realizar una pequeña entrevista personal a cada una de las personas que formaban parte de la población muestral. Pero se presentó la limitante de que no todas las empresas seleccionadas como muestra, quisieron colaborar con el estudio. Por lo que solo se obtuvieron 23 entrevistas debidamente estructuradas a los empleadores. Es por esto que se considera una limitante de gran proporción para el desarrollo de la investigación, ya que existe la posibilidad de que la información es un grado de error bajo, no se asemeje a la información proporcionada por la población total.

3.7. Método de Selección de Muestra

Para el proceso de selección de la muestra se utilizó el método de selección sistematizado, el cual se empleó para poder elegir las diferentes personas a encuestar. Cabe rescatar que en ambas poblaciones, se tuvieron bases de datos donde se detallaba cada uno de los sujetos de información. Por lo que a la hora de elegir a cuál de estos seleccionar con base en la muestra, se recurrió a la selección sistemática; ya que es se consideró método más apropiado para la adecuada escogencia de cada uno de los sujetos a encuestar en una base de datos tan amplia. A continuación se detalla la fórmula que se plateó para este método:

$$K = \frac{N}{n}$$

Para poder desarrollar la misma, se dividió la población total entre la muestra previamente obtenida, y como resultado de esto se obtuvo “k”. Una vez determinado esta variable, se seleccionó un número que se encuentre dentro del rango que se determina por “k”, y a partir de este, ir sumando al número seleccionado el valor obtenido por la variable “k”. Finalmente, se posicionó cada uno de estos números sobre la base de datos de cada una de las poblaciones, y con esto se pudo determinar los sujetos a encuestar. Cabe rescatar que algunos de los sujetos elegidos por primera vez en cada una de estas poblaciones, no pudieron ser muestreados por falta de tiempo, o mala información en los datos descritos por las bases de datos, por lo que se tuvo que iniciar de nuevo el mismo proceso sistemático, solo que esta vez se utilizaron números distintos y con esto poder obtener la muestra necesaria para poder desarrollar de la mejor forma la presente investigación.

3.8. Proceso de Investigación

Para poder lograr que la presente investigación se desarrollara de la mejor manera, se debió de seguir una serie de etapas necesarias para que el estudio se desarrollara de la mejor forma. Con esto, el presente se encuentra dividido en diferentes capítulos o etapas y se encuentran ilustradas y detalladas a continuación.

Ilustración 34. Proceso de Investigación



Fuente: Elaboración Propia

3.8.1. Planeación de la Investigación

En el transcurso de la planeación de la investigación, dividió el trabajo en tres grandes bloques, los cuales sirven de gran ayuda para que el lector pueda conocer un poco sobre el ambiente empresarial, además de algunos conceptos importante y los instrumentos planteados para recolectar información. El primero de estos bloques fue las generalidades de la organización, en el cuál se planteó todo la información referente a la Escuela de Administración de Empresas del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos; se mencionó la historia de la misma, así como esta fue creciendo con el tiempo. Además en este, se desarrolló la justificación del estudio, problemas del mismo, objetivos generales y específicos, alcances y por último las limitaciones de la investigación.

A lo que corresponde el segundo bloque de la planeación de la información, este fue el marco teórico. Para que el mismo fuera fácil de comprender, se decidió dividirlo en cuatro partes (Conceptualización del área de aplicación, Conceptualización de Estudio de Mercado, Conceptualización Metodológica y Conceptualización Laboral); cada una de estas comprende un listado de conceptos que sirven de guía para que el lector pueda comprender

el vocablo utilizado en la presente investigación. El último bloque de esta etapa fue la metodología de la investigación, en la cual se definió el tipo de investigación en la cual se desarrolla el estudio, así como cada uno de los métodos que se utilizaron para recolectar la información necesaria, los sujetos de la investigación, las variables de cada una de las poblaciones analizadas y por último se plantearon los instrumentos que se aplicaron a los graduados de la carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC y sus respectivos empleadores.

3.8.2. Aplicación de Instrumentos

A la hora de aplicar los distintos instrumentos elaborados para cada una de las poblaciones, se implementaron cada uno de ellos de una forma distinta. El primero de estos era el de los graduados de la carrera, el cual se aplicaron una serie de 61 cuestionarios; la forma en cómo se aplicaron fue mediante la plataforma google docs, donde el link fue enviado junto una pequeña introducción de la encuesta. El segundo instrumento fue aplicado a una cantidad de 23 empleadores de los graduados de la carrera, y para la recolección de la información se desarrolló mediante entrevistas personales, donde los encuestados debían responder a las preguntas que el entrevistador iba planteando con base al instrumento previamente elaborado.

3.8.3. Tabulación de Información

Una vez obtenida la información necesaria de ambas poblaciones, se procedió a tabular o recopilar los datos obtenidos de estas. Para el instrumento planteado mediante google drive, este posee una plantilla de Excel donde los datos fueron recopilados previamente y las preguntas abiertas son analizadas; con esto se obtuvieron los datos ya filtrados y se elaboraron gráficos de barras y circulares dependiendo de la interpretación que se dé a cada una de las variables y las preguntas analizadas. A lo que concierne al segundo instrumento que se desarrolló mediante las entrevistas personales, se debió tabular la información obtenida dato por dato, mediante una plantilla de Excel. Seguidamente, se procedió a elaborar los gráficos necesarios para plantear la información obtenida de una forma gráfica y de fácil comprensión para el lector.

3.8.4. Análisis de Situación Actual

Una vez generados los gráficos de información de ambas poblaciones, se procedió a analizar cada una de las variables encontradas en los mismos. Cada uno de estos fue explicado junto con los resultados obtenidos, y con esto obtener la información necesaria para que la organización pueda implementar medidas que satisfagan cada uno de los problemas encontrados en la presente investigación.

3.8.5. Propuesta de Mejora

En este apartado de la investigación se lograron formular las propuestas planteadas desde un inicio como lo fueron el plan de acción y el plan formal. Para el primero de estos se logró formular con base en los resultados obtenidos de ambos estudios y una vez establecidas las principales necesidades de la carrera se logró plantear dicho plan de acción mediante iniciativas de mejora para la carrera. Y finalmente el caso del plan formal planteado, este se desarrolló con base en el plan de acción propuesto, por lo con base en las iniciativas establecidas anteriormente, se lograron crear acciones específicas que contribuyeran a la mejora de la carrera en todos sus ámbitos

3.8.6. Resultados y Conclusiones

Con el análisis planteado de la situación laboral por la que pasaban cada una de las poblaciones, se procedió a obtener los principales resultados obtenidos; esto con el fin de poder tener las conclusiones clara a cerca del desarrollo del presente estudio, y una vez obtenidas la conclusiones poder planear estrategias que mejoren la situación laboral en la que se encuentran los graduados de la carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC y sus respectivos empleadores ubicados en la zona norte de nuestro país.

En conclusión, este apartado del estudio abarca todas las fuentes, sujetos y herramientas que fueron consultadas en el desarrollo del marco metodológico y además de esto, permitirán recolectar la información necesaria para desarrollar el estudio de mercado.

*CAPÍTULO IV: Análisis de
Resultados*

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

En el presente capítulo de la investigación, se analizan los principales resultados obtenidos durante el proceso de recolección de información a las dos poblaciones investigadas en el presente estudio. Para dar un valor agregado a cada uno de estos, se compone de dos diferentes partes durante el análisis; la primera de éstas es el análisis individual de las principales variables que logran determinar el perfil de graduados; aunado al cruce de diferentes variables, que proporcionan mejores resultados a la hora de plantear soluciones.

Dentro de las dos poblaciones existentes en la investigación, se pretende analizar como primera instancia a los graduados del Bachillerato en Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica (BAE del TEC-SSC). Y como segunda parte de este capítulo, los resultados obtenidos con el instrumento aplicado a los Empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC. Además cabe mencionar que cada una de estas secciones del presente capítulo cuenta con una serie de antecedentes, por lo que es de suma relevancia hacer mención de estos.

Estos son básicamente dos focus group realizados por la Escuela de Administración de Empresas del TEC-SSC a la población de graduados y también a los empleadores de esta población y que fueron proporcionados los resultados para que se interpretara su análisis en la presente investigación. En cada uno de estos se presentó información de gran relevancia para el análisis y con esto buscar soluciones a los problemas que presentan estas poblaciones y además obtener el máximo provecho a las fortalezas identificadas en ambos focus group.

Objetivos a Desarrollar:

- Determinar el perfil actual de los graduados de la carrera de administración de empresas.
- Conocer las principales necesidades y expectativas de la carrera por parte de los graduados de la misma.
- Identificar las oportunidades de mejora que tiene la carrera desde la perspectiva de los graduados.

- Conocer la percepción de los empleadores sobre los graduados en administración de empresas.

4.1. Antecedentes sobre la Población de Graduados

Dentro de lo antecedentes identificados para esta población tenemos el focus group realizado por la Escuela de Administración de Empresas. En este se logran detectar fortalezas y debilidades de los graduados, y con base en esto muchas cosas que mejorar en los estudiantes. Es por eso que a continuación se presentan los resultados del focus group realizado a los graduados del BAE del TEC-SSC:

4.1.1. Focus Group de los Graduados del BAE del TEC-SSC

En este se analizan los principales resultados obtenidos, así como la metodología desarrollada y los distintos participantes del mismo

4.1.1.1. *Introducción*

El proceso de mejora continua seguido por la Carrera de Administración de Empresas y el Plan de Mejora presentado a SINAES con el fin de solventar las debilidades encontradas en la Carrera nos dice en el criterio 4.2.9 que una de nuestras debilidades es que si bien se han establecido diversos mecanismos (internet, teléfono y encuentros presenciales) para mantener vínculo con los graduados, la carrera carece de instrumentos que permitan medir la tasa de respuesta mismos, a las diferentes acciones realizadas, causado por mecanismos y sistemas de seguimiento de graduados insuficientes. Con lo anterior se hace necesario el ampliar y actualizar significativamente el modelo de información de graduados y fortalecer los medios de seguimiento con ellos, es por ello que una de las actividades propuestas en el período de mejora radica en ejecutar un diagnóstico para identificar aspectos que permitan incrementar el vínculo con los egresados (encuestas y focus group). Es por ello que el 17 de abril se celebró un grupo focal para egresados, se invitaron 13 egresados: Jean Carlos Pérez, Karla Gamboa Solano, Ana Yansy Barrera Rodríguez, Tatiana Zúñiga Rojas, Jorge Monge Elizondo, Norman Rodríguez Rivera, Milena Pérez Vargas, Eilyn Castro Blanco, Maikol Méndez Castro, Melissa Vargas, Brian Gómez, Sandra Rojas Cedeño y Stephanie Jara

Murillo, pero finalmente solamente se pudo por razones diversas contar con la participación de 5 de ellos.

4.1.1.2. Metodología

En este apartado se detalla el procedimiento e instrumento utilizado para realizar la actividad.

1. Tipo de investigación: fue descriptiva se contempla el análisis de la información recolectada a través de la técnica utilizada.
2. Sujetos información: egresados de la Carrera seleccionados de manera aleatoria de la base de datos actual.
3. Técnica utilizada: Se lleva a cabo el grupo focal tomando como base la guía planteada para tal efecto (Ver apéndice). El conocimiento como producto final de los focus group, ofrece a la Carrera una aproximación rápida sobre temas de los cuales se suele conocer muy poco, esta dificultad de acceder al conocimiento de un tema determinado resulta muy difícil de llevar por medio de otras prácticas científicas y requieren por lo general de mucho tiempo.
4. Análisis de datos: El Focus Group estuvo conformado según la recomendación de la técnica que propone entre seis y diez personas reclutadas de tal modo que cumplan características predefinidas. Los resultados de la sesión dan con la lógica seguida por la guía establecida el insumo base de opiniones reflejadas por la población.

4.1.1.3. Participantes

Jorge Monge Elizondo	2007
Milena Pérez Vargas	2001
Stephanie Jara Murillo	2011
Melissa Vargas	2006
Brian Gómez	2010

4.1.1.4. *Resultados*

En función del entorno en el que usted se desenvuelve, cuáles son:

a) Condiciones favorables y/o desfavorables como egresado de la Carrera a razón de la formación recibida.

Favorables	Desfavorables
<ul style="list-style-type: none"> -Seguridad -Habilidades -Marca TEC (califica bien). -Grado de exigencia, trabajos finales con empresas. -Inglés -Organización -Manejo de tiempo -Toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> -Inglés insuficiente para mantener conversaciones. -Mercado saturado (graduación de técnicos). -Habilidades blandas. -Comunicación escrita y oral. -Finanzas -Metodología de investigaciones cualitativas. -El decir soy TEC no es suficiente. -Hay que ser diferentes, inculcar en el estudiante el desarrollo de su diferenciación y visión de vida. -Sistemas de información no integrados a los cursos y es necesario. -Contacto con empresas antes de la práctica profesional insuficiente o nula. -Pocas giras, como experiencia de vida. -Poco o nula relación con empresas trasnacionales.

b) Sugerencias de oferta para actualización profesional.

- Matemáticas financieras con Excel.
- Procedimientos en software (bizagi).
- Excel para la administración.
- Inteligencia emocional.
- Mercadeo interno.
- Inglés gerencial/Ventas
- Herramientas de diseño para administración.
- Herramientas para presentaciones.
- CRM para Recursos Humanos
- Elaboración de documentos profesionales (APA).
- Formato para cursos: virtual y semi presencial.

c) Actividades sugeridas para el acercamiento a egresados.

- Sitio web/Facebook (redes sociales) / Club Alumni el que existe actualmente es muy pasivo, es necesaria más interacción.
- E-book
- Crear espacios para los egresados, que sean tomados más en cuenta.
- Que los medios de difusión no se conviertan en *spam*.
- Mejorar el manejo que se le da al TEC-Digital, este podría servir para realizar cualquier tipo de comunicado formal.
- Habilitar espacios en Ciudad Quesada donde puedan impartirse cursos.
- Correo electrónico.

- Invitar a actividades en Semana TEC y propiciar horarios donde puedan participar.

d) Necesidades que la Carrera les podría ofrecer a la empresa para la cual labora.

- Formar líderes (team building), que sepan liderarse a sí mismos.
- Capacitar en relación a la legislación nacional y laboral.
- Dar a conocer que conlleva los procesos de acreditación, ISO; por ejemplo.
- Contratación administrativa.
- Manejo efectivo del personal.

Cómo egresado y conector del contexto de la Carrera qué sugerencias haría a razón del:

a) Plan de Estudios (puntos débiles y fuertes, cursos necesarios y/o innecesarios, habilidades requeridas, idiomas, manejo de TIC`s).

Puntos fuertes	Puntos débiles
<ul style="list-style-type: none"> -Curso de Estrategia -Curso de Formulación y evaluación de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursos de Contabilidad -Recursos humanos, muy teórico. -Formulación y evaluación de proyectos, es un curso confuso opina representante de la generación 2006.

4.1.1.7. Otras observaciones

- Pensamiento crítico e innovación en la empresa; son dos elementos que los cursos deben permitir desarrollar en sus estudiantes, ya que no se desarrollan dichas capacidades.
- Énfasis para la toma de decisiones, por ejemplo: agentes de bolsa para los cursos de finanzas.
- Curso relacionado con el manejo del tiempo, podría ser una opción considerada en las humanísticas.

- La malla se encuentra bien, lo que hace falta es hacer prácticos los cursos que así lo permitan y hacer en general innovadores los cursos impartidos; de tal modo, que permitan desarrollar al estudiante el pensamiento crítico.

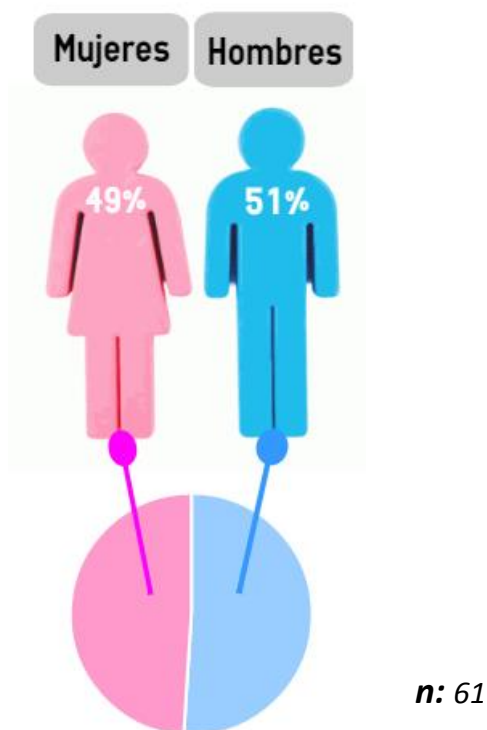
4.1.1.8. *Sugerencias*

- Evitar cursos que se encuentren divorciados de las herramientas; por ejemplo MS Project se estudia en el tercer semestre y formulación y evaluación de proyectos se lleva hasta en el séptimo semestre.
- La malla curricular actual es rígida, pero no oferta electivas.
- El emprendedurismo no está considerado en la malla curricular.

4.2. Análisis de resultados de la población de Graduados del BAE del TEC-SSC

Durante el proceso de recolección de datos para esta población, cabe rescatar que el proceso se realizó mediante la aplicación del instrumento vía correo electrónico, además se definió un rango poblacional de los graduados, ya que se pretendían obtener resultados los más actualizados posibles, por lo que se tomó como población a aquellos graduados del Bachillerato en Administración de Empresas entre los años 2006 al primer semestre del 2015. Esto debido a que se consideran como los más actualizados en los aspectos en los cuales se encuentra sujeta la Carrera de AE del TEC en su Sede San Carlos. Dicho esto a continuación, se presentan una serie de ilustraciones y gráficos, las cuáles arrojan los principales resultados obtenidos con estudio de mercado desarrollado a esta población.

Ilustración 35. Género de los graduados del BAE del TEC-SSC



Fuente: *Elaboración Propia*

Durante el proceso de recolección de información se obtuvo como uno de los resultados, la gran participación que tuvieron los hombres en comparación a otros estudios realizados anteriormente a esta población. Esto se puede ver como un gran cambio que se ha venido generando con el paso de los años en la Carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC, esto debido a que se ha considerado como una de las carreras preferidas para la población femenina.

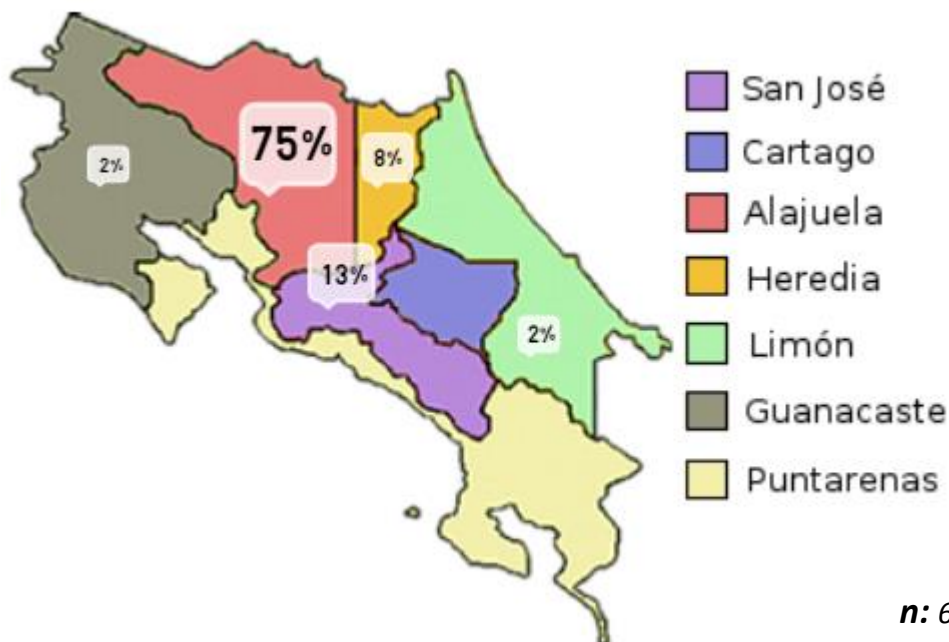
Pero según estos resultados obtenidos previamente, nos dicen que se está incrementando el número de hombres que deciden incursionar en esta carrera, alcanzando cifras mucho más elevadas a las que se presentaban al inicio de esta carrera. Por lo se puede decir que de este instrumento, el 51% de la muestra eran hombres graduados del BAE del TEC-SSC y un 49% mujeres. Cabe rescatar que estos datos no son exactos a la población total, ya que se tiene conocimiento de que la población femenina es mayor que la masculina en todas las

generaciones graduadas, pero que los hombres fueron los que colaboraron más con el presente estudio de mercado.

Como forma de explicar lo recabado durante el desarrollo del presente estudio, cabe rescatar que la carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC se ha caracterizado con el paso del tiempo en ser una disciplina optada por muchas mujeres. Este factor se da principalmente por la zona donde se encuentra ubicada la sede y además por el tipo de carreras que esta ofrece. Ya que comúnmente podemos ver carreras donde se requieren mucho esfuerzo físico o simplemente tener mucha dedicación para estar siempre frente a un computador, como lo es el caso de las carreras de agronomía y computación. En estos casos son pocas las mujeres que entran año tras año a estas carreras, ya que las mismas requieren diversos factores que cuesta mucho que estén presentes en la población femenina.

Caso contrario sucede con el BAE del TEC-SSC, ya que el tipo de formación que se les da a los estudiantes, forma parte fundamental para que las mujeres se sientan atraídas por el tipo de carrera. Es por eso que a la hora de las mujeres tienen que tomar la decisión de ingresar a esta sede, dentro de sus primeras prioridades existe Administración de Empresas, y esto es lo que ha caracterizado a lo largo del tiempo para que la demanda de mujeres sea siempre mayor en proporción a la población masculina.

Ilustración 36. Distribución de los graduados del BAE del TEC-SSC según la provincia



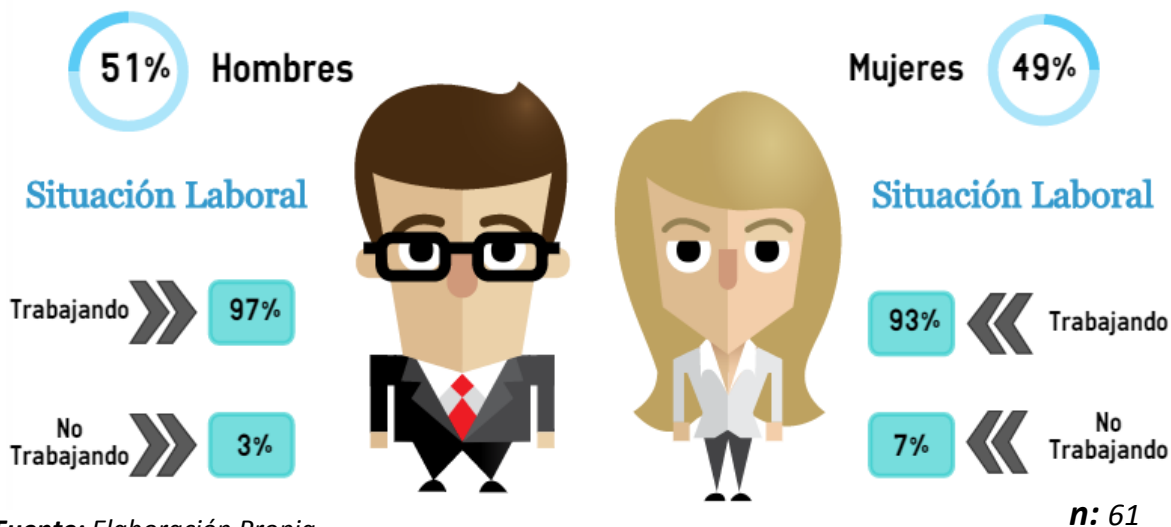
n: 61

Fuente: Elaboración Propia

Como podemos observar en la ilustración presentada anteriormente, la distribución de los graduados actualmente es no tan dispersa. Al encontrarse la Sede del TEC en la zona de San Carlos, específicamente en la provincia de Alajuela, podemos observar que la mayoría de estos se encuentran ubicado en la misma provincia donde obtuvieron su grado de bachillerato, por lo que la estabilidad que estos presentan es muy alta. Ya que se puede observar cómo un 75% de los graduados prefiere quedarse donde obtuvieron su grado académico, lo que representa un índice de migración laboral muy bajo y que será analizado más adelante.

Por otro lado, podemos rescatar que la segunda provincia con bachilleres del TEC es la de San José, con un porcentaje total de alrededor de 13% de la muestra, seguido por Heredia con un 8% de la población, y finalmente Limón y Guanacaste con 2% de la muestra cada una. Con esto se observa que la población graduada se encuentra muy cerca del lugar donde obtuvieron el bachillerato y no han tenido que irse a vivir a otras provincias alejadas para poder desarrollar como profesionales.

Ilustración 37. Situación laboral de los graduados del BAE del TEC-SSC según el género.



La situación laboral que presenta los graduados de la carrera Administración de Empresas es de suma relevancia para análisis de este estudio, esto debido a que mediante esta se puede medir la calidad de profesionales que crea la carrera para que se enfrente al mercado laboral. En el caso de los BAE del TEC-SSC se puede decir que los resultados obtenidos son realmente alentadores, y se ajustan a otros cálculos obtenidos por estudios previos, ya que se estable que del total de la muestra, solo el 5% de la muestra encuestada, se encuentra actualmente sin ningún tipo de trabajo remunerado. Por otro lado tenemos que un 95% de los egresados poseen un trabajo remunerado.

Con base en lo establecido anteriormente, y como se muestra en la figura; el índice de desempleo para los graduados de la carrera es muy bajo. Lo que supone que al final de los estudios académicos, la escuela está formando persona con un nivel elevado de profesionalismo y dispuestas a enfrentarse a un mercado laboral tan altamente competitivo. Otro de los puntos de gran relevancia es la cantidad de hombres y mujeres que se encuentran desempleados (as), generando con esto que se el índice de desempleo actualmente sea mayor para las mujeres graduadas que para los hombres provenientes del BAE del TEC-SSC.

Ilustración 38. Nivel de importancia de un segundo idioma para conseguir trabajo para los graduados del BAE del TEC-SSC

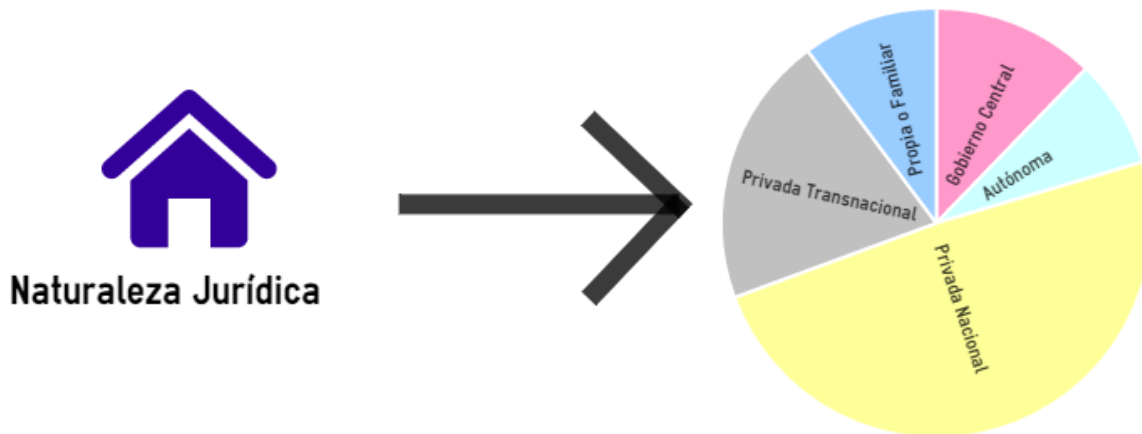


Fuente: *Elaboración Propia*

El manejo de un segundo idioma a la hora de conseguir un empleo, en ocasiones es de suma relevancia, esto suele variar mucho del tipo, tamaño, sector y localización de la organización a la cual se pretende entrar. En el caso de los graduados del BAE del TEC-SSC se ve claramente en la imagen como existen dos concentraciones grandes en dos de las opiniones y que se oponen completamente una de la otra. En el caso de las personas que consideran que el manejo de un segundo idioma a la hora de conseguir empleo es de nivel alto, un 59% de la población muestral, creen esto. Caso contrario sucede cuando se analiza el otro resultado con más porcentaje, el cual es que un 37,7% de la población creen que el manejo de un segundo idioma tiene un nivel bajo.

Dicho esto, se puede ver como para unos profesionales, el idioma no ha sido una traba a la hora de conseguir empleo pero que para otros si ha significado considerablemente el manejo de un segundo idioma, un factor de suma relevancia a la hora que se pretende entrar en el mercado laboral.

Ilustración 39. Naturaleza jurídica de las organizaciones donde laboran los graduados del TEC-SSC



Fuente: Elaboración Propia

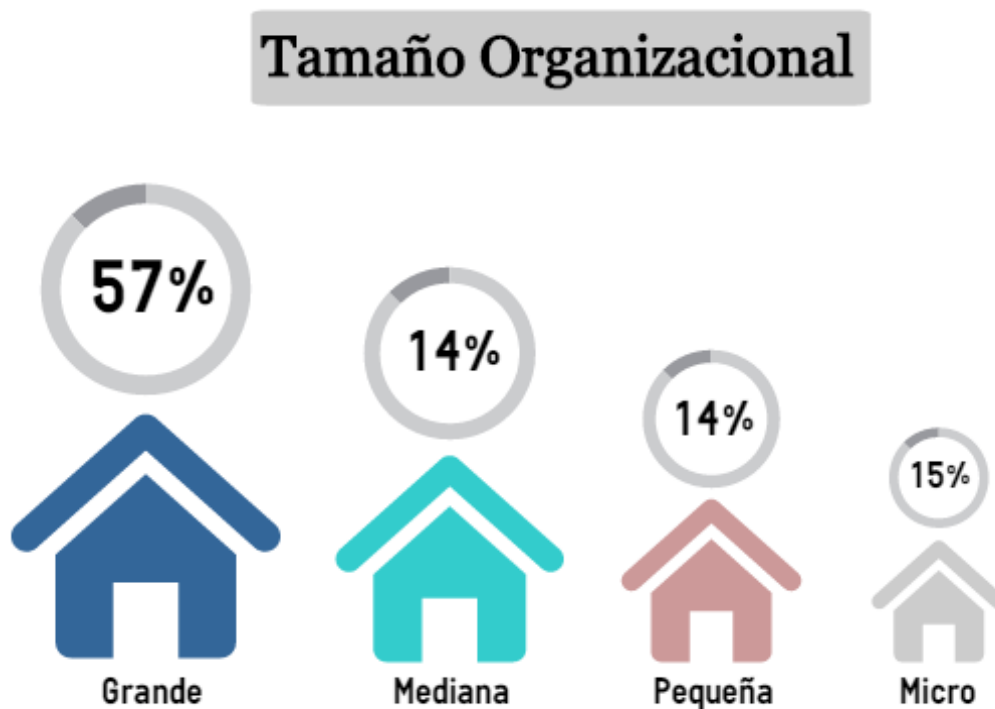
n: 58

La naturaleza jurídica en la que se encuentran actualmente los graduados de la carrera es de mucha relevancia, esto debido a que con esto la carrera puede definir el mercado al cuál se está abasteciendo con los profesionales formados en la organización. En el caso de los graduados del BAE del TEC-SSC, mediante la ilustración anterior, podemos observar como la mayoría de estos, apuntan a un sector privado nacional; donde se ve reflejado que casi el 50% de estos actualmente laboran para este tipo de sector.

Además como segundo sector que prefiere profesionales de esta carrera, tenemos aquellas empresas de carácter privado pero que son transnacionales, lo que significa un gran de importancia elevado, ya que mucho es esto tiene oportunidad de convertirse en profesionales trabajando en el extranjero. Como tercer sector tenemos aquellas empresas que son del gobierno, pero que no representa ni la tercera parte de sector privado nacional.

Finalmente como cuarto y quinto sector, tenemos a las empresas propias o familiares y autónomas o semiautónomas respectivamente. Lo que nos dice que la carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC, apunta a formar profesionales para satisfacer la demanda de mano de obra calificada por las empresas naciones de carácter privado.

Ilustración 40. Tamaño organizacional de las empresas donde laboran graduados del BAE del TEC-SSC



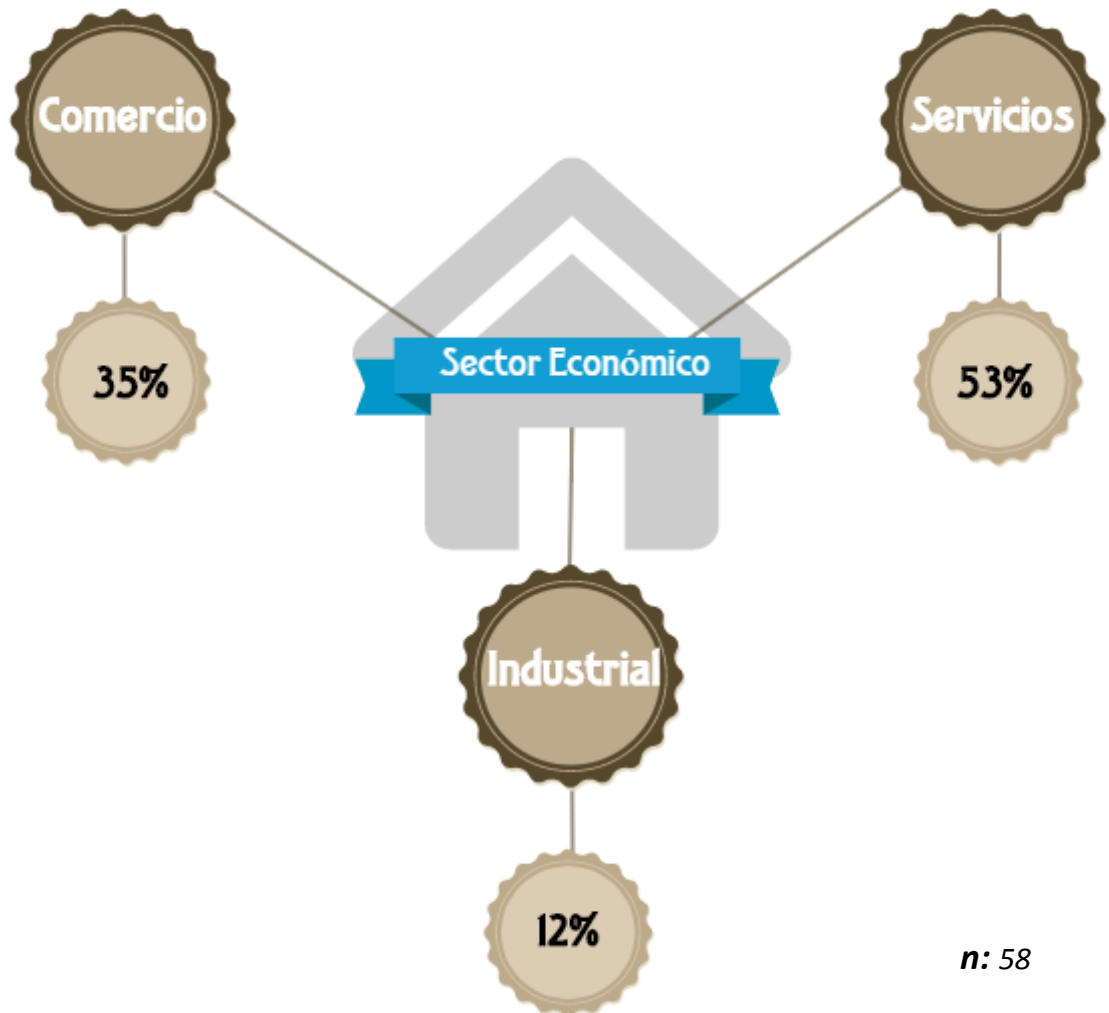
Fuente: Elaboración Propia

n: 58

Una vez condicionada el sector organizacional donde se encuentran laborando actualmente los profesionales graduados del BAE del TEC-SSC, se debe de condicionar el tamaño de la compañía en el que estos se encuentran laborando; ya que con esto se ve al que tamaño organizacional es el que apunta el graduado de este carrera. Como se puede observar en la ilustración, el tamaño organizacional donde actualmente laboran más graduados, son empresas grandes (más de 100 colaboradores) con alrededor de un 57% de la muestra.

Seguido de las empresas grandes, podemos encontrar las microempresas (menos de 5 colaboradores), donde se desempeña el 15% de los graduados de la carrera. Con base en esto, se puede decir que los graduados de la carrera tienen una visión de laborar en empresas de gran tamaño, donde se pueda desarrollar de una forma más estructurada y con labores y retos que cumplir al ser empresas de gran tamaño.

Ilustración 41. Sector económico en el cual laboran los graduados del BAE del TEC-SSC



Fuente: Elaboración Propia

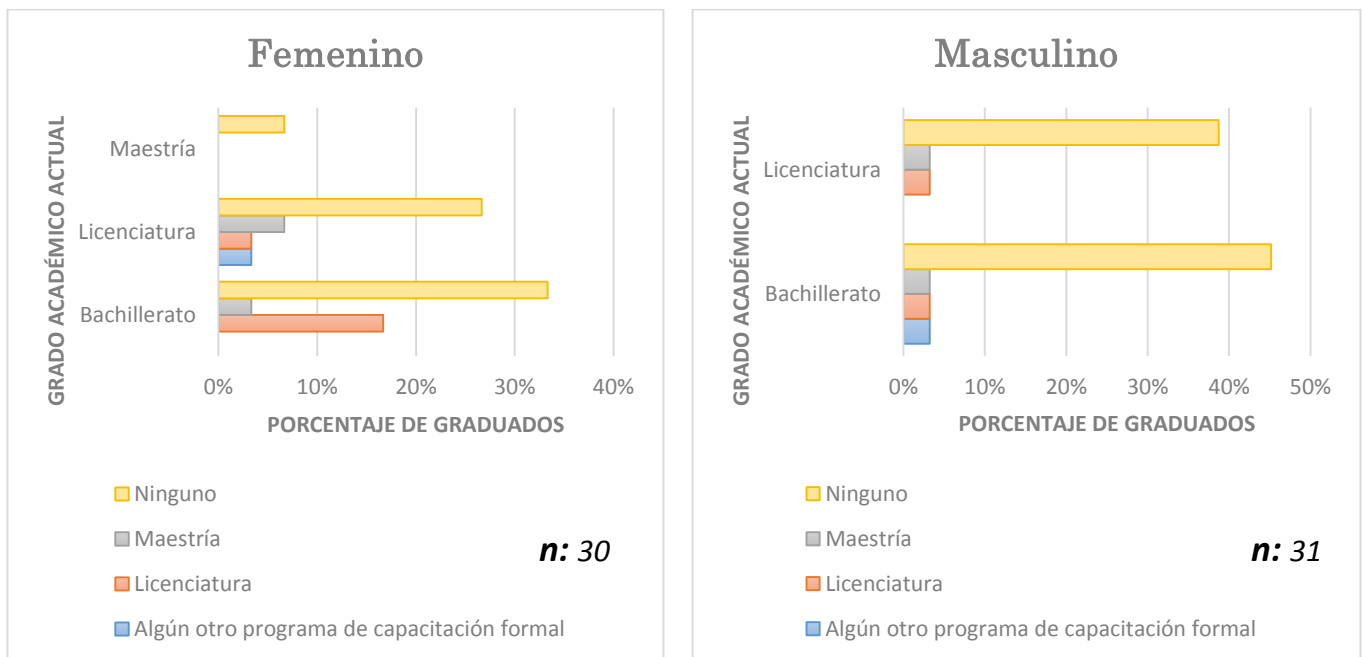
Según el sector económico donde se ubican los graduados de la carrera, se puede decir basándose en la imagen anterior que la mayoría de esto desarrollan las labores en el sector de servicios, esto debido a que estos están ubicados en su mayoría en la provincia de Alajuela. Esta provincia es una en la cuáles el sector de servicios es de los más apetecidos por las empresas, y por ende una de las principales fuente de trabajo para los graduados de la carrera por lo que representa alrededor de 53% de la población encuestada.

Seguidamente se localizan los sectores del comercio y la industria con un porcentaje de 35% y 12% respectivamente, lo que nos indica que nuestros egresados no eligen a los comercio ni a las industrias como un lugar para laborar, o simplemente que estos se desenvuelven de

una mejor forma en el sector de los servicios. Produciendo esta escases de graduados en estos dos sectores económicos.

En esta parte del análisis de resultados, se derivan los principales resultados obtenidos durante el proceso de recolección de información; esto debido a que cada una de las variables planteadas en el instrumento, son cruzadas con otras que también son de gran relevancia; lo que produce resultados sumamente certeros a la realidad y que producen un valor agregado a la información proporcionada para la toma de decisiones.

Gráfico 1. Grado académico actual y en curso de los graduados del TEC-SSC según género



Fuente: Elaboración Propia

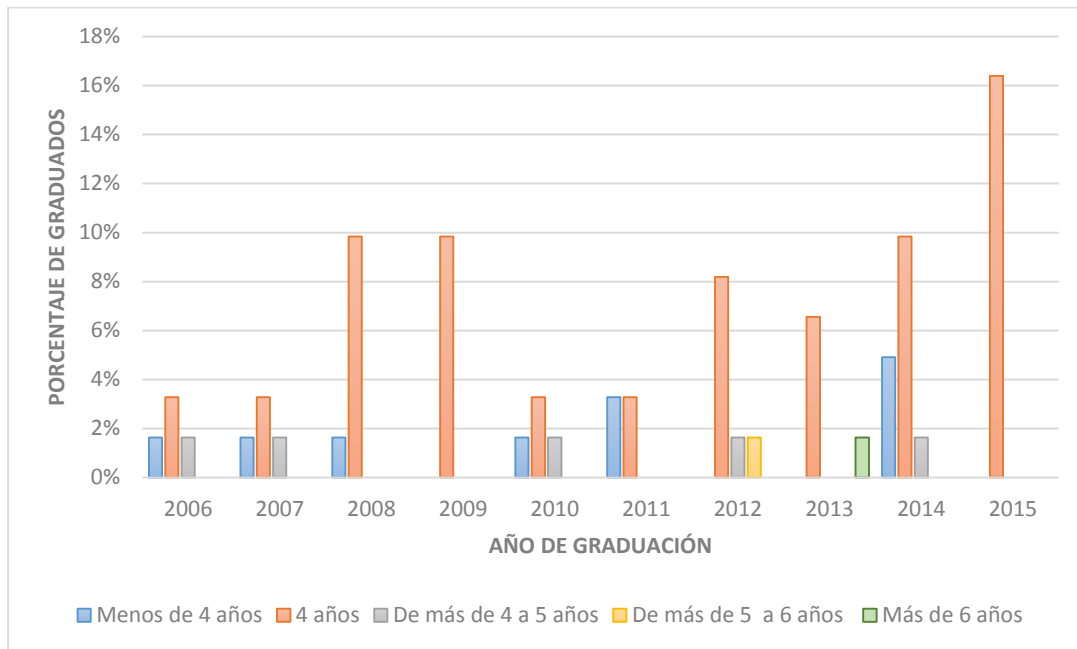
En los dos gráficos presentados anteriormente, podemos observar el cruce de variables que se realiza entre el grado académico que poseen actualmente los graduados del BAE del TEC-SSC y los diferentes grados académicos que se encuentran cursando dichos. Con esto lo que se pretende analizar es la forma en cómo tanto hombres y mujeres se preocupan por el crecimiento académico, por lo que se da un cruce de variables entre género, grado académico actual y grado académico cursando.

Como se puede observar, la situación que vive actualmente con respecto al grado académico, tanto hombre como mujeres es muy diferentes. Esto debido a que se evidencia claramente como las mujeres respecto a los hombres, actualmente poseen un mayor grado académico, esto debido a que los grados académicos actuales son Bachillerato, Licenciatura y Maestría; y en el caso de los hombres solo se posee los grados académicos de Bachillerato y Licenciatura, a pesar de que esta población es mucho mayor que la población femenina según el presente estudio.

Además de esto, otro de los grandes factores predominantes por parte de las mujeres es grado académico que se encuentran cursando actualmente ya se ve reflejado como éstas se preocupan más por continuar con su crecimiento académico, esto debido a que de la población que posee Bachillerato, 17% de las personas se encuentran llevando licenciatura y un 33% de estas no se encuentran cursando ningún otro grado académico. Y en el caso de los hombres que poseen Bachillerato, 3% de estos se encuentran llevando licenciatura y alrededor del 45% de los hombres no se encuentran llevando ningún otro grado.

Lo mismo ocurre con el caso de los hombres y mujeres que poseen actualmente el grado de licenciatura, ya que se ve como existen más mujeres que están cursando otros grados para seguir aumentando su crecimiento académico, en comparación con los hombres que deciden quedarse con su grado actual y solo pocos deciden seguir creciendo. En resumen, se ve como las mujeres tienen ese deseo de seguir cursando diferentes grados, y lo hombres son un poco más pasivos y deciden quedarse con el mismo grado académico actual por mucho más tiempo.

Gráfico 2. Duración cursando la carrera según año de graduación de los graduados del BAE del TEC-SSC



n: 61

Fuente: Elaboración Propia

Como parte del gráfico presentado anteriormente, en el mismo podemos analizar dos de las principales variables de este estudio, y que determinan la forma y calidad del programa de BAE del TEC-SSC. En este se pueden encontrar los diferentes años de graduación de la población muestral y además de cuanto fue el tiempo en que tardó cada uno de los graduados en finalizar todo el programa.

Dicho esto, con el gráfico anterior podemos observar cómo se comportó la población muestral acorde a los años de graduación; obteniendo como resultado que el año 2015 y 2014 fueran aquellos años donde participó más población en el presente estudio, con alrededor de un 17% cada uno de la población muestral total. Otro de los factores a considerar es el en todos los años se refleja que la mayor parte de los graduados (74% de la muestra) logran obtener su título en la duración normal de la carrera. Aunque se tienen datos positivos en cuanto a la duración de la carrera, se debe de hacer mucho énfasis en aquellos factores que contribuyeron a que el egresado dure más de los 4 años en obtener

su título y que actualmente representa el 11,5% de la muestra seleccionada, tanto hombres como mujeres.

Tabla 6. Motivos de atraso en la duración del programa del BAE del TEC-SSC

Motivos	Relativo
Reprobación de Cursos de Carrera	12,5%
Enfermedad	12,5%
Motivos Económicos	12,5%
Pasantía	12,5%
Reprobación de Cursos Cuantitativos de Servicios	12,5%
Reprobación de Cursos de Inglés	25%
Trabajar y Estudiar	12,5%

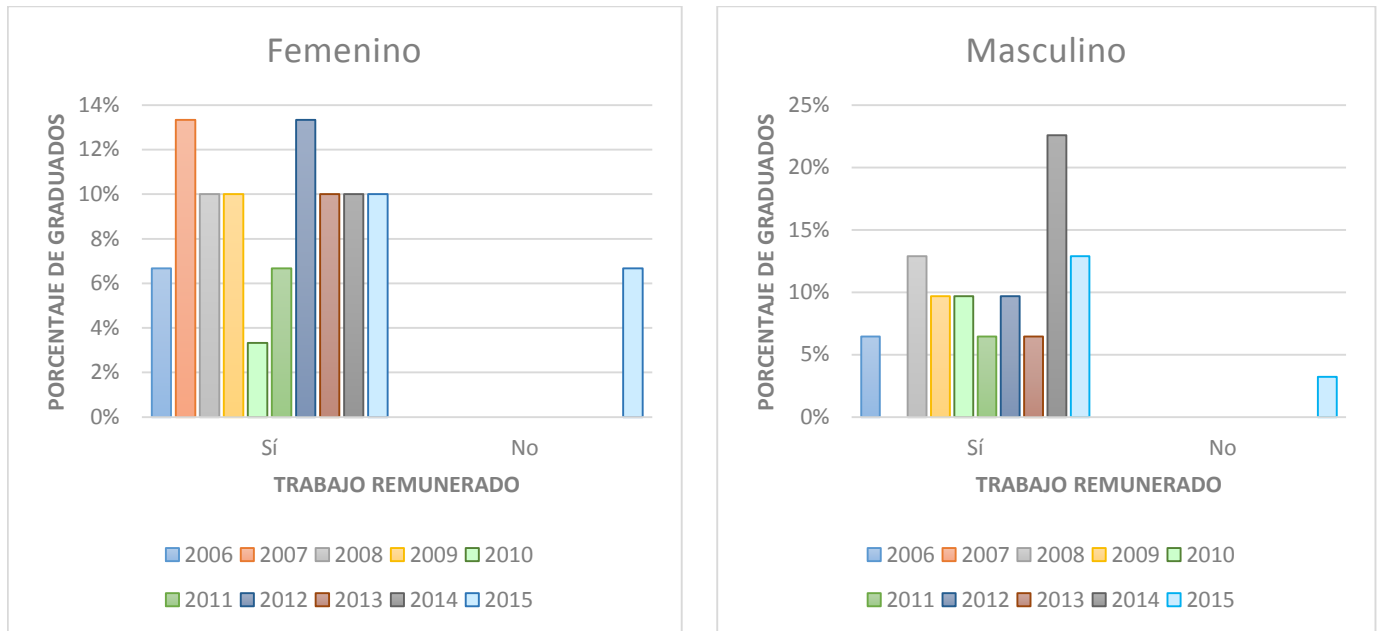
Fuente: Elaboración Propia

n: 8

El retraso en la duración del programa del BAE es un factor determinante para cualquier estudiante y para la carrera misma, y es debido a esto que se considera de suma importancia el saber las principales razones que llevaron a los estudiantes, tanto hombres como mujeres, a que presentaran un atraso en la duración normal de la carrera.

En general la distribución de retrasos en la carrera, afecta de la misma forma tanto a hombre como a mujeres, esto debido a que cada una de estas representa el 50% del total. Además podemos inferir que el factor más relevante que está afectando al estudiantado es la reprobación de cursos de inglés, ya que es donde se encuentra la mayoría de la población concentrada con alrededor del 25% de la población. Por último, se puede rescatar que las mujeres presentan más problemas con factores externos a la carrera y de ahí su retraso y que por el contrario los hombres son los que se ven afectados mayormente por factores internos del BAE del TEC-SSC.

Gráfico 3. Situación laboral según el año de graduación de los graduados del BAE del TEC-SSC por género



Fuente: Elaboración Propia

n: 61

En estos dos gráficos presentados anteriormente, podemos ver la situación laboral por la que se están enfrentando los graduados de la carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC y cómo se ve afectada esta variable con la antigüedad de los graduados. Así que se da un cruce entre género, situación laboral y año de graduación de cada uno de los profesionales en esta área.

Dicho esto, se puede observar mediante el gráfico anterior (izquierda) que lo que respecta a las mujeres graduadas de esta carrera, 7% de ellas no se encuentran laborando actualmente y que por el contrario 93% de estas, cuentan con algún tipo de trabajo remunerado. Cabe decir en este análisis que al ver los años de graduación de las mujeres y su situación laboral, se puede observar como el porcentaje de mujeres desempleadas son graduadas del año en curso (2015) y que aquellas que obtuvieron el grado académico en años anteriores al 2015, si cuentan con su debido empleo.

El mismo caso sucede con la población masculina (derecha) graduada de la carrera, ya que se puede observar claramente como de estos, 3% de la población no cuenta con un debido

trabajo remunerado. Y precisamente, este porcentaje es también graduado de la carrera del año en curso (2015). En resumen, el grado de desempleo (5% de la muestra total) que se encuentra afectando a los graduados del BAE del TEC-SSC se debe principalmente al poco tiempo que tienen estas personas de haber salido de la carrera, y que las personas con más años de antigüedad, poseen un trabajo remunerado.

Tabla 7. Razones por las cuáles los graduados del BAE del TEC-SSC no poseen trabajo remunerado

Razones	Relativo
No Encuentra Trabajo en su Campo	67%
No Encuentra Trabajo en ningún Campo	33%

n: 3

Fuente: *Elaboración Propia*

Como ya sabemos, actualmente el grado de desempleo que está afectando a los graduados del BAE del TEC-SSC es del 5%, y que la totalidad de este porcentaje es recién graduada de la carrera. Ahora bien, con el gráfico anterior lo que se pretende conocer son las razones que impiden al egresado lograr tener empleo.

Dicho esto, se puede ver como las dos principales razones encontradas son que no encuentra trabajo en su campo de formación y q no encuentra trabajo en ningún otro campo. Para la primera de estas vemos cómo es la que afecta mayormente a los graduados de la carrera, esto debido a que equivale a un 67% de la población. Con respecto a la segunda razón encontrada, podemos decir que esta afecta a un 33% de la población desempleada. Por lo que se debe de hacer mucho énfasis al caso del desempleo, ya que de una u otra forma, afecta directamente a la población egresada.

Otro de los temas que son de gran relevancia de analizar es el de la migración que tienen que presentar los graduados de la carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC una vez que deciden ir a desempeñar sus funciones en un mercado laboral tan competitivo, esto

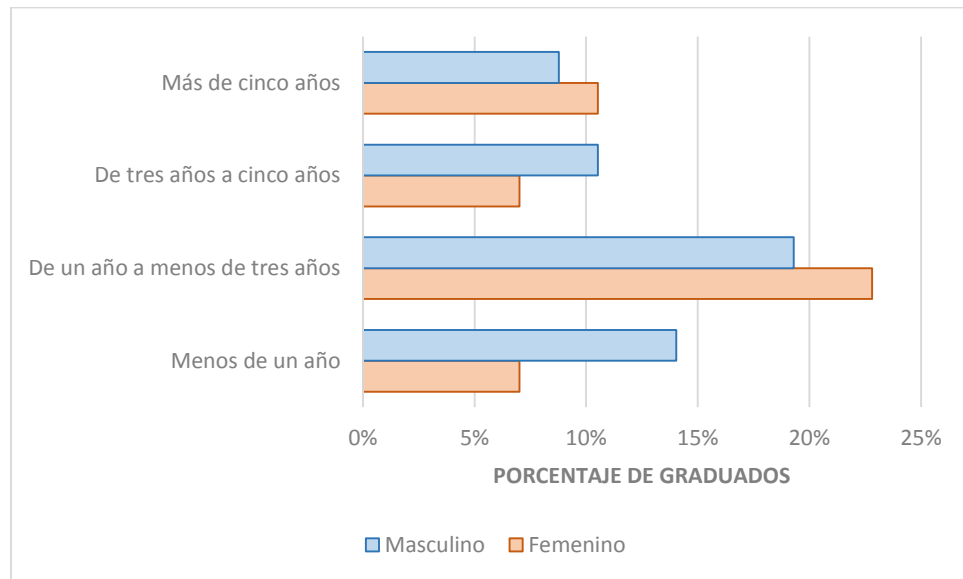
debido a que al ser este sumamente competitivo, muchas veces se debe de abandonar el lugar donde de vive (migrar) hacia otros lugares para poder obtener algún tipo de empleo.

En estos casos, vemos como muchas personas en el afán por poder desempeñar funciones como profesionales en Administración de Empresas, deciden dejar todo por obtener empleo. Esto sucede principalmente a que al encontrarnos en una zona muy rural, muchos de los egresados son provenientes de pueblos muy alejados, donde las oportunidades de empleo son muy bajas y de ahí que se tenga optar por esta opción para laborar.

En el caso específico de los graduados de esta carrera, según datos obtenidos por la encuesta previamente realizada, se tienen las evidencias necesarias para poder decir que alrededor de 14 personas de la muestra seleccionada para poder realizar este estudio y que se encuentran laborando actualmente (58 personas), presentan algún tipo de migración para poder desempeñar sus funciones, lo que nos refleja que casi un 25% de los graduados recurren a este factor. Cabe también recalcar que no todas las 14 personas necesitan hacer desplazamientos que involucren grandes distancia para poder desempeñar sus funciones.

Uno de los casos que si enfrenta grandes problemas a este factor es el de una persona que actualmente reside en la zona de Santa Cruz (Guanacaste) y desempeña sus funciones en el cantón de San Carlos (Alajuela). Por lo que se nota considerablemente como esta persona necesita movilizarse enormemente para poder trabajar. En síntesis, un 25% de los graduados presentan este tipo de problemas, pero solo un 12% de la población que se encuentra laborando, es la que presenta casos de grandes desplazamientos para poder desempeñar sus funciones.

Gráfico 4. Estabilidad laboral de los graduados del BAE del TEC-SSC según género



n: 58

Fuente: Elaboración Propia

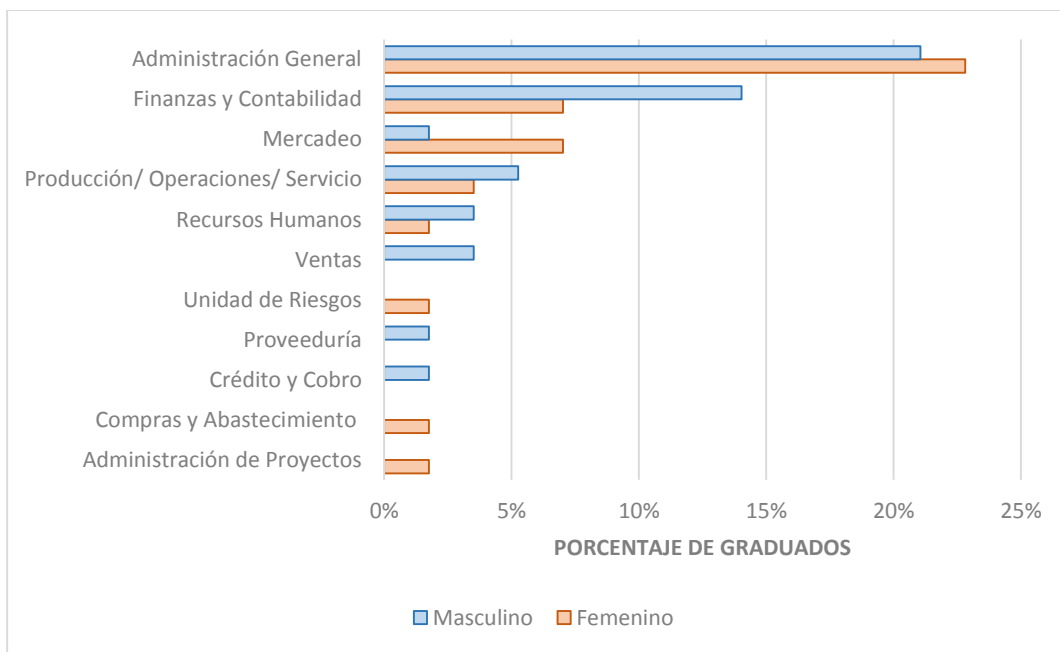
La duración que presenten los graduados laborando para una organización es de suma importancia para el estudio, ya que mediante esta podemos determinar cuál es la estabilidad laboral que están presentando los graduados del BAE del TEC-SSC a la hora que ingresan a una determinada organización.

Por lo que se puede deducir con base en lo presentado anteriormente por el gráfico presentado que los graduados de la carrera tiene poca antigüedad en cada una de las organizaciones en las que estos pertenecen, esto debido a que se puede observar como la concentración de datos se sitúa en los dos primeros eslabones, los cuales corresponden a una antigüedad menor a tres años, alcanzando un aproximado a un 63% de la población muestral. Dicho esto, podemos observar como el factor género no influye en gran medida a la antigüedad que tengan estos de laborar para uno organización, por lo que gran parte hombres como mujeres son nuevos laborando para las compañías.

La duración que presenten los graduados laborando para una organización es de suma importancia para el estudio, ya que mediante esta podemos determinar cuál es la estabilidad laboral que están presentando los graduados del BAE del TEC-SSC a la hora que ingresan a una determinada organización.

Por lo que se puede deducir con base en lo presentado anteriormente por el gráfico presentado que los graduados de la carrera tiene poca antigüedad en cada una de las organizaciones en las que estos pertenecen, esto debido a que se puede observar como la concentración de datos se sitúa en los dos primeros eslabones, los cuales corresponden a una antigüedad menor a tres años, alcanzando un aproximado a un 63% de la población muestral. Dicho esto, podemos observar como el factor género no influye en gran medida a la antigüedad que tengan estos de laborar para uno organización, por lo que gran parte hombres como mujeres son nuevos laborando para las compañías.

Gráfico 5. Área funcional en la cual laboran los graduados del BAE del TEC-SSC según género.



n: 58

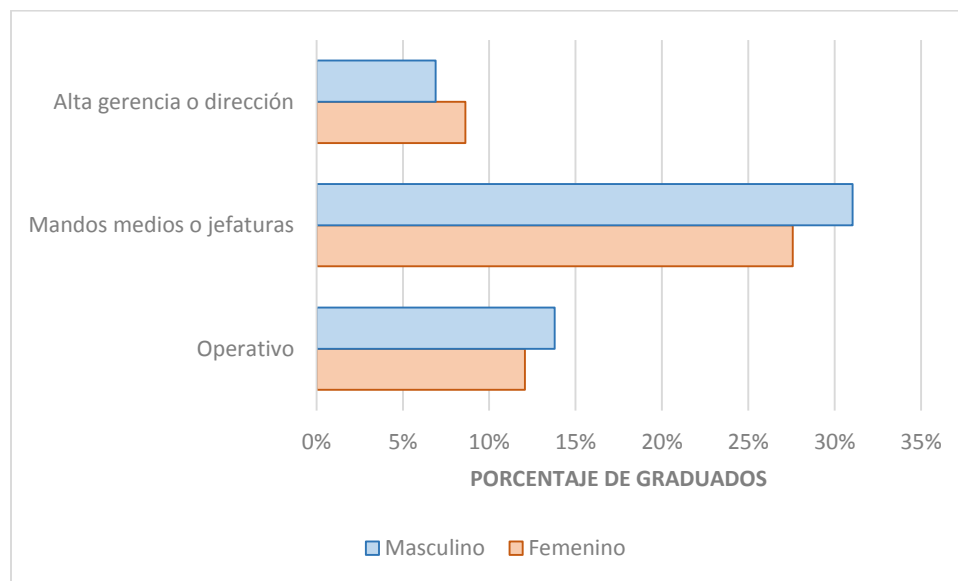
Fuente: *Elaboración Propia*

Según el área funcional en la cual se desempeñe cada uno de los graduados de la carrera, ayuda a determinar el perfil de egresados al que escuela está apuntando una vez que estos

se desarrollen en el mercado laboral, esto debido a que según el área en que dichos laboren, así deberá de ser la preparación y formación tanto humana como técnica que se le deba de inculcar a los mismo.

Dicho esto, según las evidencias obtenidas por el gráfico anterior, podemos decir que actualmente gran parte de los graduados del BAE del TEC-SSC se encuentran laborando en el área de la administración general, además de que vemos que esta área influye tanto en hombres como mujeres, ya que las proporciones de estos son similares para esta área, la cual representa alrededor del 44% de la población muestral encuestada. Como segunda gran área se puede inferir que estos se desempeñan en contabilidad y finanzas, representado un 21% de la muestra. En síntesis, estas son las dos grandes áreas en las cuales el graduado se desempeña con mayor frecuencia, por lo que implica que la preparación que reciban de las mimas debe de ser con altos estándares pero también sin dejar de lado las demás áreas en las que se desempeñan dichos.

Gráfico 6. Nivel organizacional del puesto de los graduados del BAE del TEC-SSC según el género



n: 58

Fuente: Elaboración Propia

Dentro de la categorización del puesto al que pertenecen cada uno de los graduados de la carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC, podemos observar como en cada una

de las categorías asignadas existen proporciones similares tanto de hombres como de mujeres en estas. Como se puede observar claramente se puede ver como gran proporción de los egresados se desempeñan actualmente en cargos que pertenecen mandos medios o niveles de jefatura, representando esta categoría alrededor del 59% de la población total encuestada tanto para hombres como para mujeres.

Por lo que se puede deducir con base a las evidencias de este gráfico presentado, que el graduado de esta carrera es preparado para desempeñar funciones en niveles medios organizacionales. Además se puede observar como el segundo eslabón es el del nivel operativo y por último el nivel gerencial, representando este último, el nivel por el cual se están preparando profesionales actualmente.

Como parte de los niveles salariales que se encuentran presentes en los graduados de la carrera, podemos ver las diferencias salariales que se presentan en estos dependiendo de su género. Ya que debemos de conocer en cuál de estos sectores se encuentra un nivel salarial mayor.

Tabla 8. Nivel salarial de las graduadas del BAE del TEC-SSC

Femenino	
Salario/Grado Académico	Relativo
Menos de ₡500 000	25%
Bachillerato	21%
Licenciatura	4%
De ₡500 000 a menos de ₡1 000 000	50%
Bachillerato	25%
Licenciatura	21%
Maestría	4%
De ₡1 000 000 a menos de ₡1 500 000	14%
Licenciatura	11%
Maestría	4%
De ₡1 500 000 a menos de ₡2 000 000	7%
Licenciatura	7%
₡2 000 000 o más	4%
Bachillerato	4%

Fuente: Elaboración Propia

n: 28

En el caso de las mujeres según las evidencias presentadas por la tabla anterior, podemos observar como las mujeres presentan grados salariales muy dispares dependiendo del grado académico que estas posean. Se puede ver como en los primeros niveles salariales se comporta normalmente, por lo que se puede ver que la mayor concentración salarial de mujeres con un 50% se encuentra en el rango de ₡500 000 a menos de ₡1 000 000 y los grados académicos de estas son los apropiados para este nivel. En el caso del nivel salarial más bajo, un 25% de la población se encuentra distribuida en este, lo que representa el segundo rango con mayor concentración de mujeres laborando. Para los dos últimos rangos se tiene un comportamiento diferente, ya que el rango de ₡1 500 000 a menos de ₡2 000 000 representa un 7% de la población y el grado académico presente es la Licenciatura, por lo que se ve un desnivel salarial para este rango. Por último, el rango de ₡2 000 000 o más

representa un 4% de la población femenina pero se distorsiona cuando se ve que el grado académico predominante es Bachillerato.

Tabla 9. Nivel salarial de los graduados del BAE del TEC-SSC

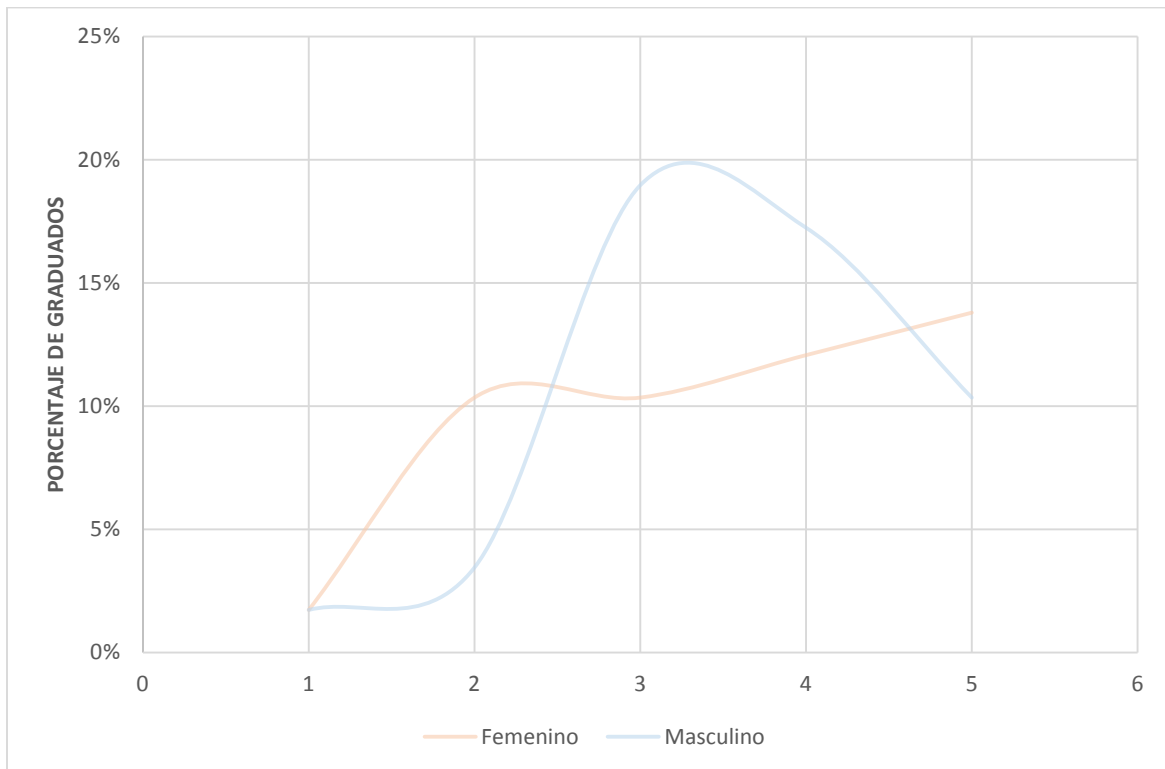
Masculino	
Salario/Grado Académico	Relativo
Menos de ₡500 000	20%
Bachillerato	20%
De ₡500 000 a menos de ₡1 000 000	70%
Bachillerato	30%
Licenciatura	40%
De ₡1 000 000 a menos de ₡1 500 000	10%
Bachillerato	3%
Licenciatura	7%

Fuente: Elaboración Propia

n: 30

En el caso de los hombres según las evidencias presentadas por la tabla anterior, se puede decir que esta población presenta los niveles salariales apropiados para los distintos grados académicos. Para el caso del rango de menor nivel, podemos observar como predomina un 20% de la población, lo que representa el segundo rango con mayor distribución de hombres laborando. En el caso del rango de ₡500 000 a menos de ₡1 000 000, la distribución de hombres es del 70%, y los grados académicos predominantes son el Bachillerato con un 30% y la Licenciatura con 40%. Con respecto al rango salarial de ₡1 000 000 a menos de ₡1 500 000, este solo representa un 10% de los hombres graduados que se encuentran laborando, y el grado académico predominante es la Licenciatura con un 7%. En resumen, se puede deducir que las mujeres presentan una distorsión salarial con respecto al grado académico, principalmente en los rangos de mayor nivel; por otra parte, los hombres se encuentran bien distribuidos en el nivel salarial acorde al grado académico presente en los mismos.

Gráfico 7. Grado de satisfacción salarial de los graduados del BAE del TEC-SSC según el género



n: 58

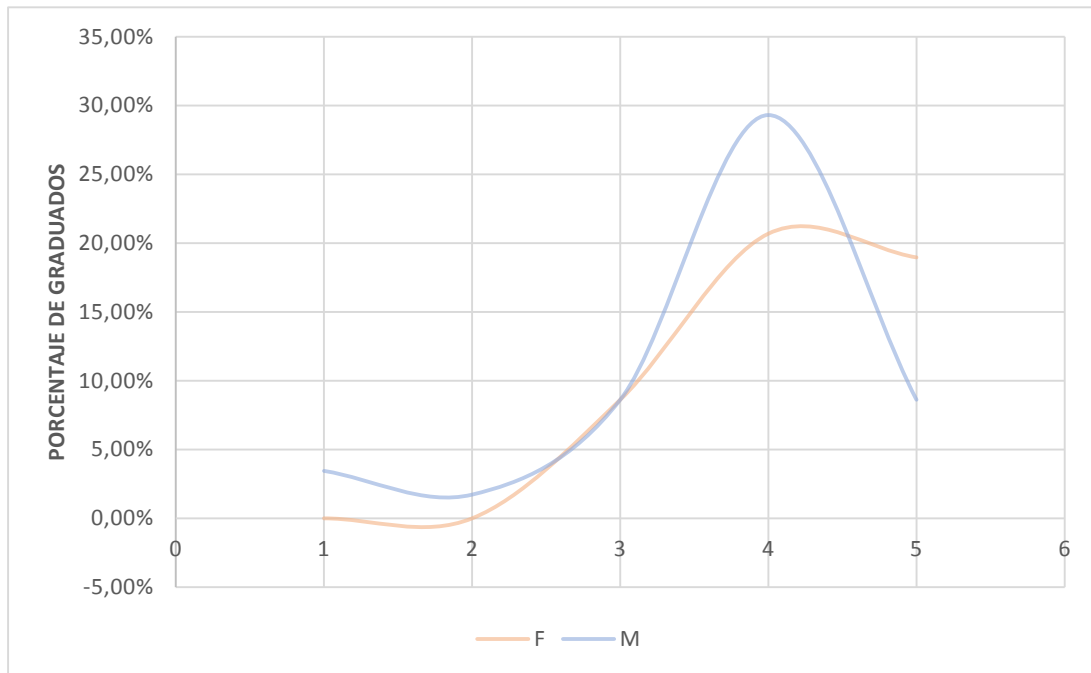
Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en el gráfico presentado anteriormente, el grado de satisfacción con el nivel salarial que poseen los graduados de la carrera varía mucho dependiendo del género. En el caso del grado de satisfacción, se presentan los números del 1 al 5, donde el número uno significa que el graduado se encuentra “Totalmente Insatisfecho” con el nivel salarial y el número cinco, indica que los graduados se encuentran “Totalmente Satisfecho” con el salario que poseen actualmente.

A pesar de que como se había analizado anteriormente, las mujeres presentaban un mayor nivel salarial que los hombres, se ve la diferencia existente a la hora de estas evaluar la satisfacción. Por tanto, los hombres cuyo salario era una base promedio al de las mujeres, presentan grados de satisfacción salarial medios, viéndose demostrado que acorde al nivel salarial, así será la satisfacción que se tenga con este. Pero en el caso de las mujeres a pesar de que poseen un mayor nivel salarial, no se ve reflejado la satisfacción que se tiene hacia

el mismo. Por lo que es necesario conocer las razones de que se de esta insatisfacción salarial sobre esta población.

Gráfico 8. Grado de satisfacción organizacional de los graduados del BAE del TEC-SS según el género



Fuente: Elaboración Propia

n: 58

Según la satisfacción organizacional de la población analizada en esta sección de la investigación, esta se encuentra analizada en el gráfico presentado anteriormente, de modo en que se pueda notar la satisfacción que se presenta en estos, acorde al género de la población. . En el caso del grado de satisfacción, se presentan los números del 1 al 5, donde el número uno significa que el graduado se encuentra Totalmente Insatisfecho en la organización en la cual desempeña las funciones y el número cinco, indica que los graduados se encuentran Totalmente Satisfecho con la organización en la cual realizan las funciones actualmente.

En este caso, a pesar que se tiene datos que los hombres eran los que tenía menor índice salarial, se puede ver como estos se encuentran satisfechos con el lugar donde desarrollan las funciones, pero cabe rescatar que en este punto, son los únicos que mencionan presentar algún índice de insatisfacción. Al analizar el caso de las mujeres, se puede

observar cómo estas se comportan de una manera mejor a la presentada por los hombres, ya que su tope máximo de satisfacción organizacional nos dice que estas se encuentran más satisfechas que los hombres, y además de que ninguna de estas mencionan tener un grado de insatisfacción por el lugar donde laboran.

Tabla 10. Razones por las cuales se da una insatisfacción organizacional de los graduados del BAE del TEC-SSC

Razones	Relativo
Mucha carga de trabajo	67%
Quisiera algo diferente	33%

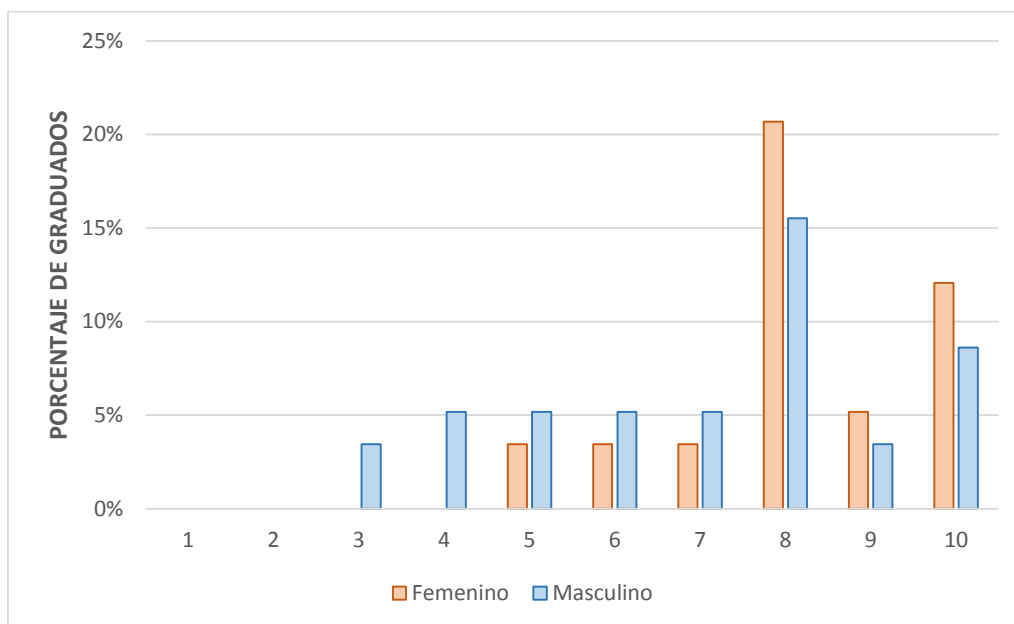
Fuente: Elaboración Propia

n: 3

Una vez determinado que la población masculina es la única que cuenta con niveles de insatisfacción laboral, debemos de determinar cuáles pueden hacer aquellas causas principales para que se den estos niveles de insatisfacción. Así que con base en lo establecido por el gráfico anterior, podemos determinar cuáles son las dos principales razones de insatisfacción.

Como podemos ver, este factor solo afecta a los hombres graduados del BAE del TEC-SSC, ya que de la población total un 5% de la población se sentían insatisfecha y estas son hombres. Además como principal causa podemos encontrar que existe mucha carga de trabajo ya que el 67% de estos mencionan a este factor como el que los lleva a verse en este grado de insatisfacción. Por último, un 33% de estos asegura que quisiera algo diferente para desempeñarse como profesional, y con esto que se dé la insatisfacción mencionada.

Gráfico 9. Grado de relación entre puesto el puesto en el que laboran y la formación de los graduados del BAE del TEC-SSC según el género



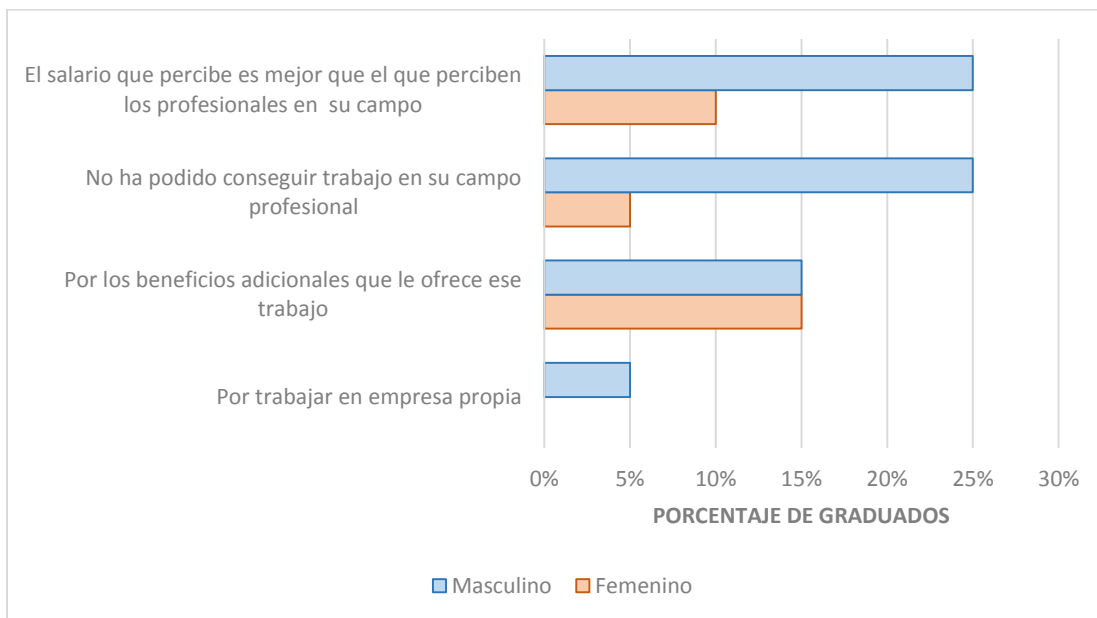
n: 58

Fuente: *Elaboración Propia*

El grado de relación que actualmente tiene los puestos que desempeñan los graduados en relación a la formación que estos tienen, nos permite conocer si la formación que estos reciben está funcionando de algo, o simplemente se debe de cambiar por completo la forma enseñanza y con eso la formación de los estudiantes. En el caso de los distintos niveles, la metodología utilizada fue que si la persona respondía del 1 al 7, el puesto no tiene nada o poca relación con la formación de los mismos; y si las respuestas eran de 8 a 10, el grado de relación es elevado.

Según lo mencionado en el gráfico anterior, la relación en general que tienen cada uno de los puestos se encuentra concentrada mayormente después del número 8, por lo que se deduce que la relación que existe es mucha. Se puede observar que no importa el género de la persona, la relación que tiene el puesto es considerada alta. Pero no se puede dejar de lado, la cantidad de personas que presentan índices bajos de relación, ya que esto también influye en gran parte a la toma de decisiones a la hora que se pretendan formar futuros profesionales.

Gráfico 10. Razones por la cuales los graduados del BAE del TEC-SSC laboran en un puesto diferente a la formación según el género



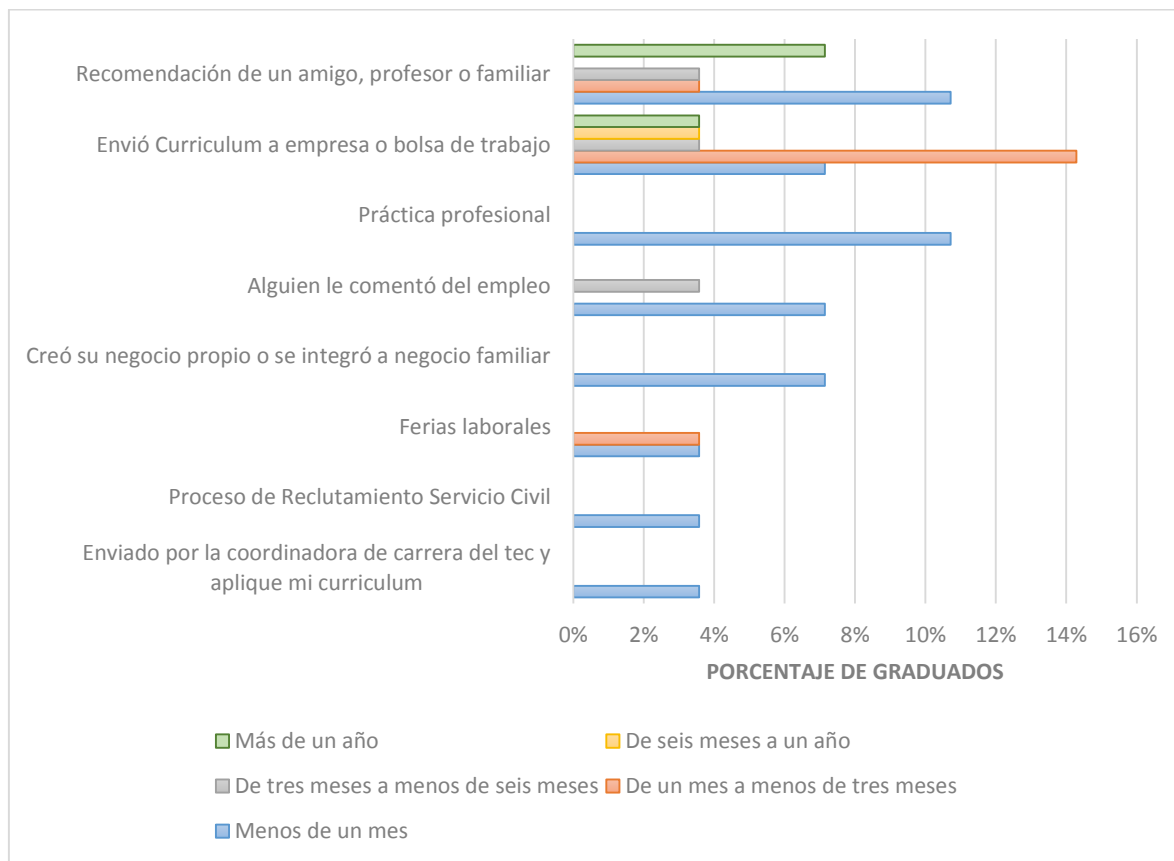
n: 20

Fuente: Elaboración Propia

Ya pudimos analizar el grado de relación que tiene el puesto en que los graduados se desempeñan, acorde a la formación que estos han recibido. Por lo que queda analiza las principales razones por las cuales estas personas se encuentran laborando en este tipo de puesto.

Para iniciar se debe de hacer énfasis en que la mayor causa justificable a labora en esta clase de puesto, es que actualmente son mejores pagados estos puesto, que aquellos que se encuentran completamente relacionados a su formación. Este factor es muy determinante para los hombres, ya que se ve cómo estos son lo que más predominan en cada uno de los factores, por lo que se identifica que estos son los más perjudicados en cuanto a relación puesto-formación. Además por debajo de este factor tenemos a dos terminantes que también son importantes, como lo son el que no ha podido encontrar trabajo en su campo profesional el que los beneficios ofrecidos son mayores en este empleo. Y que de igual forma afectan en mayor medida a la población masculina.

Gráfico 11. Forma de las graduadas del BAE del TEC-SSC en encontrar empleo actual según la duración en encontrar el mismo



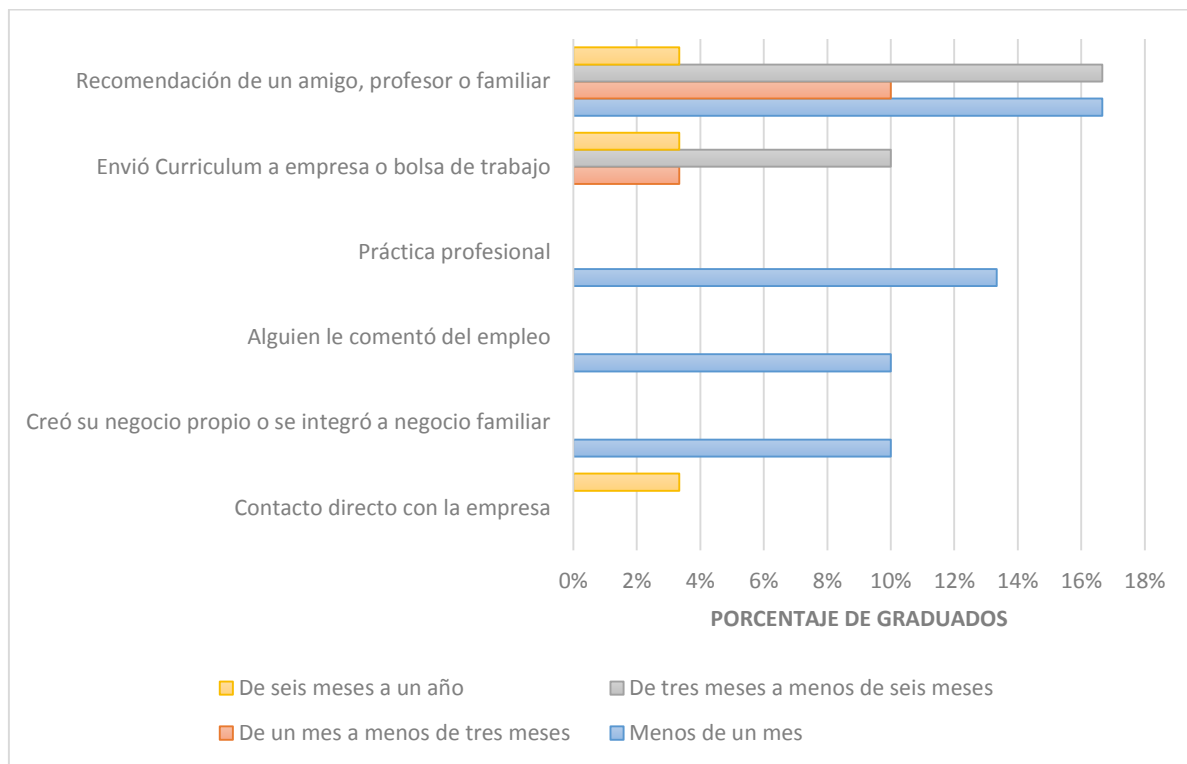
n: 28

Fuente: *Elaboración Propia*

La forma en cómo las mujeres encuentran su trabajo actual varía mucho en comparación con los hombres varía en gran medida a lo que proporción se refiere, ya que estas utilizan mucho más métodos para poder obtener de alguna manera empleo. A lo que concierne a la principal forma de obtener empleo, se puede rescatar que es mediante la recomendación de un amigo, profesor o familiar, el medio más importante para obtener empleo las mujeres y la duración que están tardan es muy similar para cada uno de los subniveles presentados.

Como segundo medio se encuentra el de la práctica profesional, y la particularidad que este presenta es que con este la duración en encontrar empleo es inmediata. Con esto se ve la efectividad que tiene la práctica profesional a la hora de conseguir empleo, específicamente hablando en el caso de las mujeres.

Gráfico 12. Forma de los graduados del BAE del TEC-SSC en encontrar empleo actual según la duración en encontrar el mismo



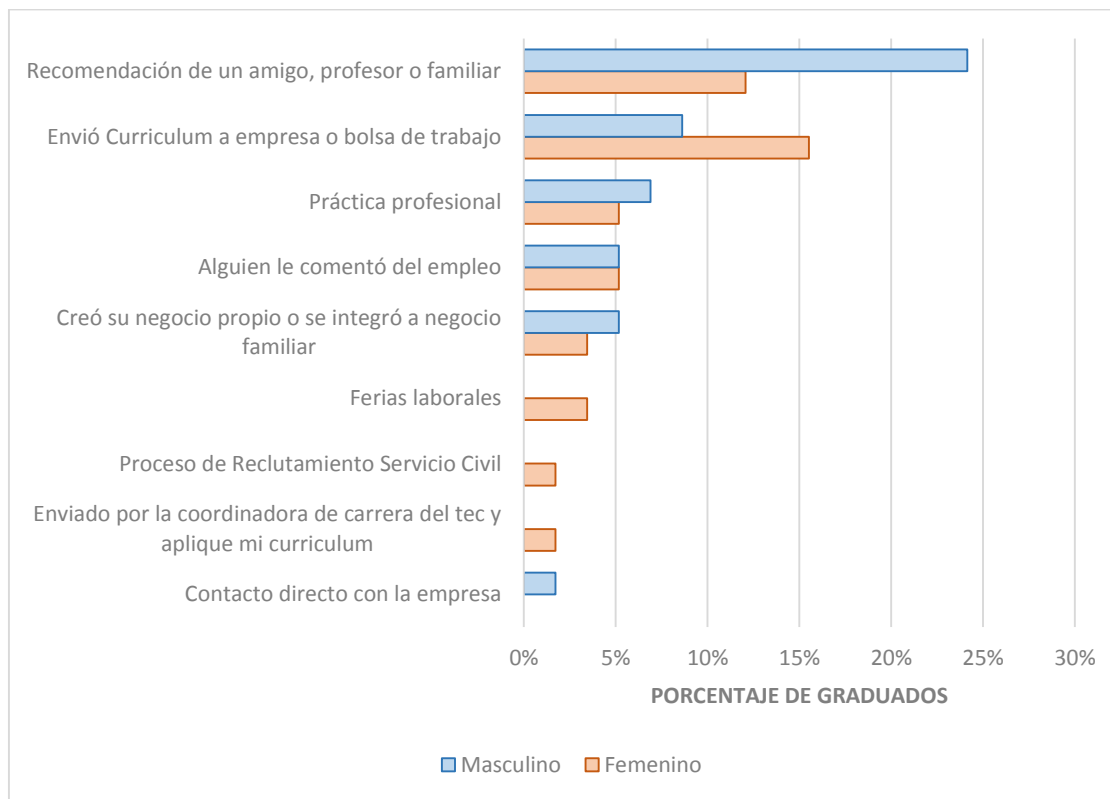
n: 30

Fuente: *Elaboración Propia*

Acorde a lo planteado en el gráfico anterior, se puede recabar a importancia que tiene el género a la hora de obtener un empleo, esto debido a que el caso de los hombres, la forma de obtener empleo con más proporción de hombres fue la recomendación de un amigo, profesor o familiar, pero esta se presenta en mucho más medida en comparación a las mujeres ya que la proporción de hombres supera a la proporción de mujeres. Además de esto se puede ver cómo estos adquieren empleos de una forma inmediata mediante esta forma.

Como segundo y tercer factor se tiene al envío de currículos y la práctica profesional, pero la gran diferencia que existe entre estos es que la práctica profesional crear empleo casi de una forma inmediata y el enviar Curriculum toma muchísimo más tiempo en lograr lo que se pretendían mediante este.

Gráfico 13. Forma por la cual los graduados del BAE del TEC-SSC encontraron trabajo actual según el género

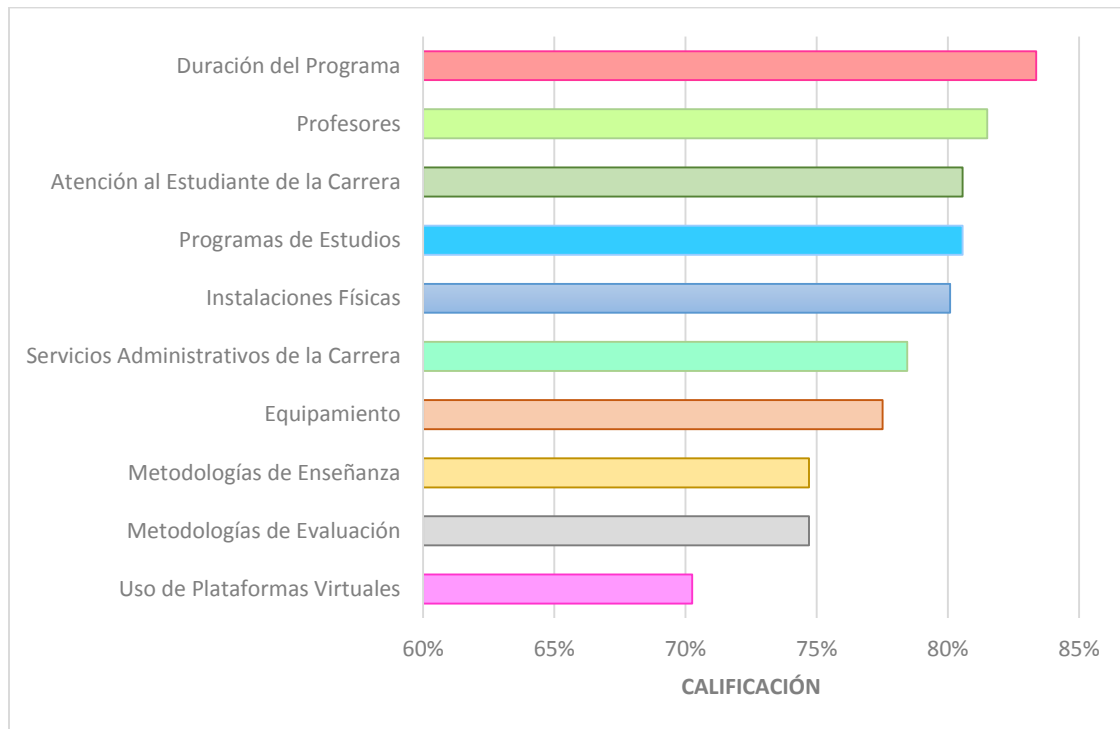


n: 58

Fuente: *Elaboración Propia*

La forma en cómo encontrar el empleo con el que actualmente cuentan los graduados es de suma relevancia, ya que con este se puede estimar cual método es el preferido por cada uno de ellos. Así que acorde a la evidencia presentada por el gráfico anterior se puede decir que los medios más importantes para encontrar empleo son la recomendación de un amigo, profesor o familia y el envío de Curriculum a las empresas. El primero de estos es el más utilizado a nivel general por los graduados, pero el más recurrido por los hombres a la hora de buscar empleo. A lo que respecta al segundo, las mujeres prefieren utilizar en su mayoría este método a lo hora de poder conseguir algún tipo de empleo.

Gráfico 14. Evaluación del BAE del TEC-SSC según los graduados de la misma



n: 61

Fuente: *Elaboración Propia*

Con base en la evidencia que se muestra en el gráfico anterior, podemos ver como los graduados del BAE del TEC-SSC califican de una manera muy positiva la carrera en la cuál lograron su preparación como profesionales. Tal es el caso de cada uno de los factores analizados, y que para su debido análisis se procedio a realizar el procedimiento que se describe a continuación: cada un de los resultados de las encuestas se multiplicaron por la debida ponderación de los resultados; para esto se le asignó un valor a los resultados obtenidos, donde el número 1 significaba que los graduados evaluaron a la carrera de una forma pésima y el número 7 una evaluación de la debida área de una forma excelente. Seguidamente se sumaron los números asignados en cada una de las respuestas en cada uno de los factores y se creó una ponderación para poder dividir dicha sumatoria obtenida. Como resultado se obtuvo un porcentaje y para poder determinar la calificación correspondiente para cada factor, se estableció una tabla que se encuentra dividida estísticamente para poder crear rangos de calificación; con esto se pretende ubicar cada

uno de los valores obtenidos en los factores mencionados en el gráfico anterior en la tabla creada y con esto puede determinar en que rango o calificación se ubica cada uno de los factores y así poder ver como se encuentran los mismos de acuerdo a la percepción que tienen los graduados. La tabla de rangos elaborada se encuentra mencionada a continuación:

Tabla 11. Rangos de evaluación

Calificación	Rangos	
Pésimo	1%	14%
Muy Malo	15%	28%
Malo	29%	42%
Regular	43%	56%
Bueno	57%	70%
Muy Bueno	71%	84%
Excelente	85%	100%

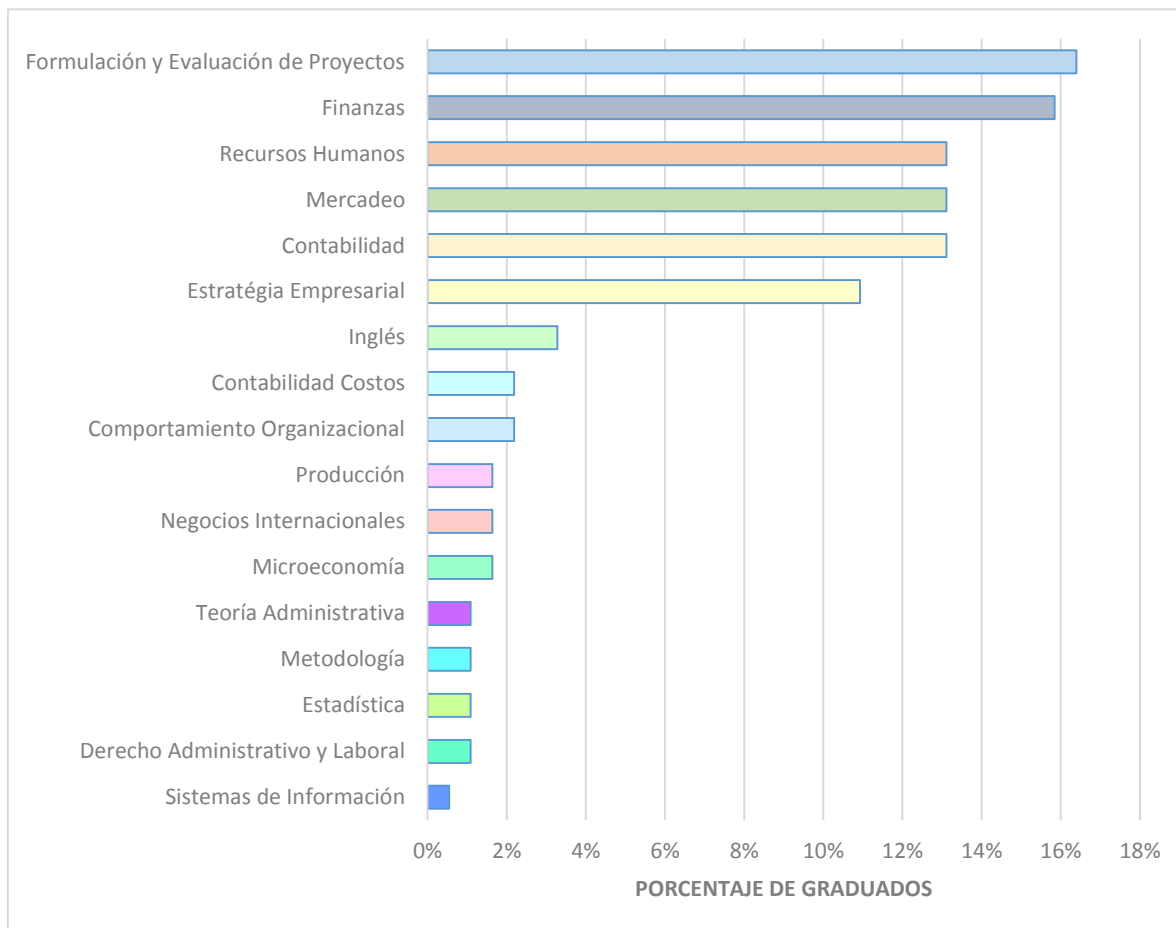
Fuente: Elaboración Propia

A lo que concierne al tema de cada una de los factores que componen a la carrera de Administración de Empresas del TEC-SSC, se encuentran distribuidos en dos de los distintos rangos. En el caso del rango de “Muy Bueno” podemos encontrar a totalidad de los factores exceptuando al factor del Uso de las Plataformas Virtuales, esto debido a que este factor es calificado como “Bueno”. Esto nos muestra que la carrera en sí, responde muy bien a la calificación brindada por los graduados, esto debido a que en general, cada uno de los factores son considerados como “Muy Buenos” y “Buenos”.

Además no podemos dejar de lado que a pesar de que son calificaciones elevadas, se debe de hacer mucho énfasis en aquellas con menos calificación, esto debido a que se deben de hacer mejoras en todos y en cada uno de los factores para así poder obtener factores con calificaciones donde predominen los rangos de “Excelente” y “Muy Bueno”. En el caso de los menor calificados se encuentran el Uso de Plataformas Virtuales, Metodologías de Evaluación, Metodologías de Enseñanzas, el Equipamiento y los Servicios Administrativos

brindados por la Carrera. Estos cuatro factores, son en los cuáles se debe de hacer mucho más énfasis para poder mejorar dichos, pero sin dejar de lado los otros factores, esto debido a que también se deben de mejorar para así poder obtener mejores resultados de los obtenidos.

Gráfico 15. Resultados de cursos de mayor utilidad de los graduados del BAE del TEC-SSC

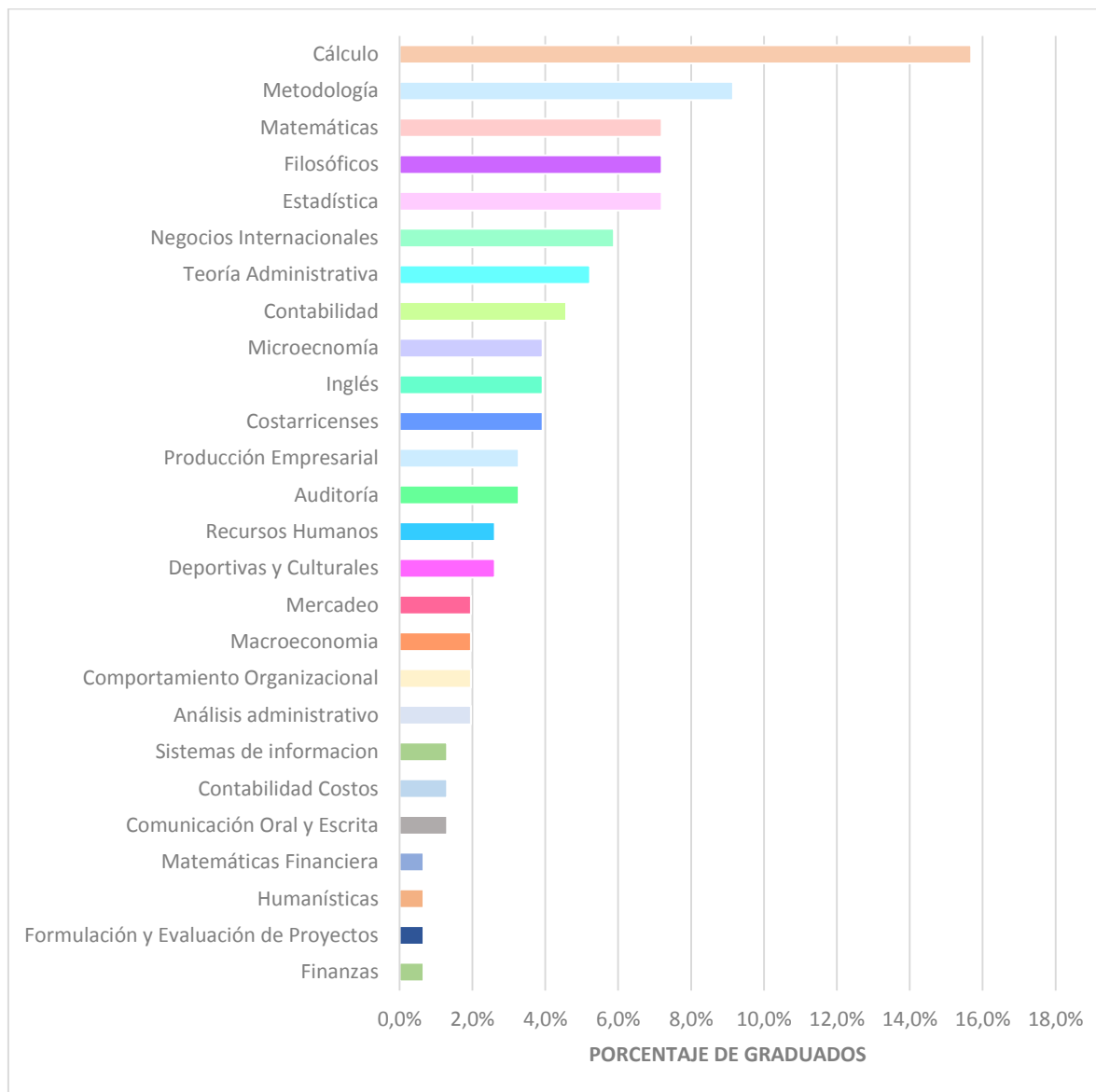


Fuente: Elaboración Propia

n: 61

En cuanto a cursos que han sido de mayor utilidad en el mercado laboral para los graduados de la Carrera, se figuran en los primeros lugares Formulación y Evaluación de Proyecto y Finanzas cuyos porcentajes alcanzan un 16% y un 15% respectivamente, en tercero, cuarto y quinto puesto se encuentran los cursos de Recursos Humano, Mercadeo y Contabilidad con un 13% cada uno. Siendo estos cinco cursos lo más utilizados en las labores que desempeñan los egresados de la Carrera.

Gráfico 16. Cursos de menor utilidad de los graduados del BAE del TEC-SSC



n: 61

Fuente: *Elaboración Propia*

Según encuesta aplicada a egresados el cursos cursos de menor utilidad han sido Cálculo y Métodos cuyos porcentajes alcanzan un 16% y 9% respectivamente. Los otros cursos con menor utilidad son Matemáticas, Filosóficos y Estadísticas con un 7% de la repuestas.

Como parte de este estudio, se quiso determinar el interés que presentan los graduados de la Carrera de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa en su Sede

San Carlos, sobre los diferentes tipos de capacitaciones que son impartidas actualmente por la carrera en su Sede San Carlos.

Es por esto, que siguiente tabla muestra los diferentes programas de capacitación profesional, además de los distintos horarios y lugares en los cuáles pueden ser impartidos los mismos, acorde a las necesidades que se presenten en determinada población, para este caso se dio la posibilidad de que estas capacitaciones sean impartidas en el TEC en horarios diurno, nocturno o en una modalidad ejecutiva (viernes en la noche o sábados durante todo el día) o también pueden ser impartidas en Ciudad Quesada en horarios diurno, nocturno o en una modalidad ejecutiva (viernes en la noche o sábados durante todo el día).

Dentro de los resultados obtenidos con el estudio, se establece que se presenta una respuesta muy positiva por parte de los graduados, ya que totalidad de estos, presentan almenos interés por una de las capacitaciones ofrecidas hacia estos para el determinado desarrollo profesional en cada uno de estos. Como se muestra en la siguiente tabla la capacitación de Especialista en Contratación Administrativa posee 45% personas interesadas y desean que se imparta en la Sede mediante la modalidad nocturna.

Dicho esto, en la siguiente tabla se puede observar las distintas capacitaciones puestas a la dispnibilidad de la población, además de la distribución que presenta cada una de estas por los distintos lugares y horarios para que dichas sean impartidas:

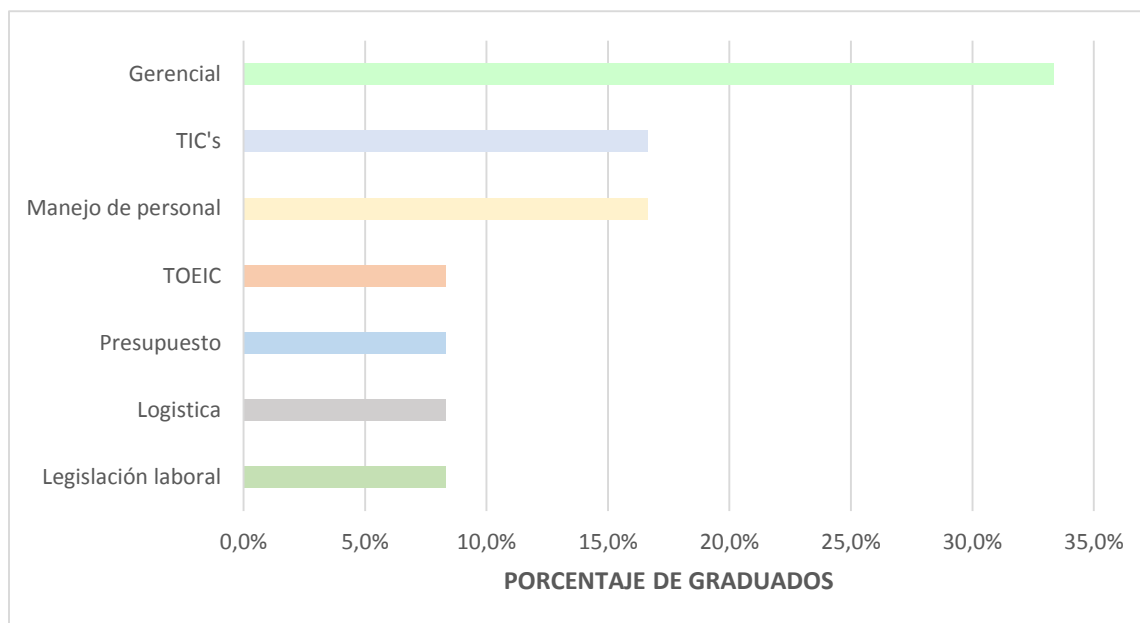
Tabla 12. Capacitaciones requeridas por los graduados del BAE del TEC-SSC según horarios y lugares para realizarlas

Capacitaciones	Cuidad Quesada , Horario Ejecutivo	Cuidad Quesada, Horario Nocturno	Cuidad Quesada, Horario Diurno	TEC , Horario Ejecutivo	TEC, Horario Nocturno	TEC, Horario Diurno
Capacitación de Formación en Espíritu Emprendedor	11%	19%	4%	26%	41%	0%
Capacitación Especialista en Impuesto	10%	17%	0%	31%	41%	0%
Capacitación Motivación y Liderazgo	16%	23%	0%	23%	39%	0%
Capacitación Especialista en Costos	7%	21%	0%	29%	43%	0%
Capacitación Gestión Servicio al Cliente	13%	25%	0%	25%	33%	4%
Capacitación Especialista en Responsabilidad Social Empresarial	13%	25%	0%	21%	38%	4%
Capacitación Especialista en Estadística Empresarial	17%	21%	0%	29%	29%	4%
Capacitación Especialista en Administración de Proyectos	12%	21%	0%	30%	33%	3%
Capacitación Especialista Contratación Administrativa	5%	20%	0%	30%	45%	0%
Capacitación Especialista en Competencias	11%	28%	0%	28%	33%	0%
Capacitación Especialista en Marketing Empresarial	14%	29%	0%	21%	36%	0%
Capacitación Técnico en Administración de Proyectos	17%	17%	0%	22%	43%	0%
Capacitación Taller en Normas Internacionales de Información Financiera	8%	17%	0%	33%	42%	0%

Fuente: Elaboración Propia

n: 61

Gráfico 17. Otras capacitaciones sugeridas por los graduados del BAE del TEC-SSC

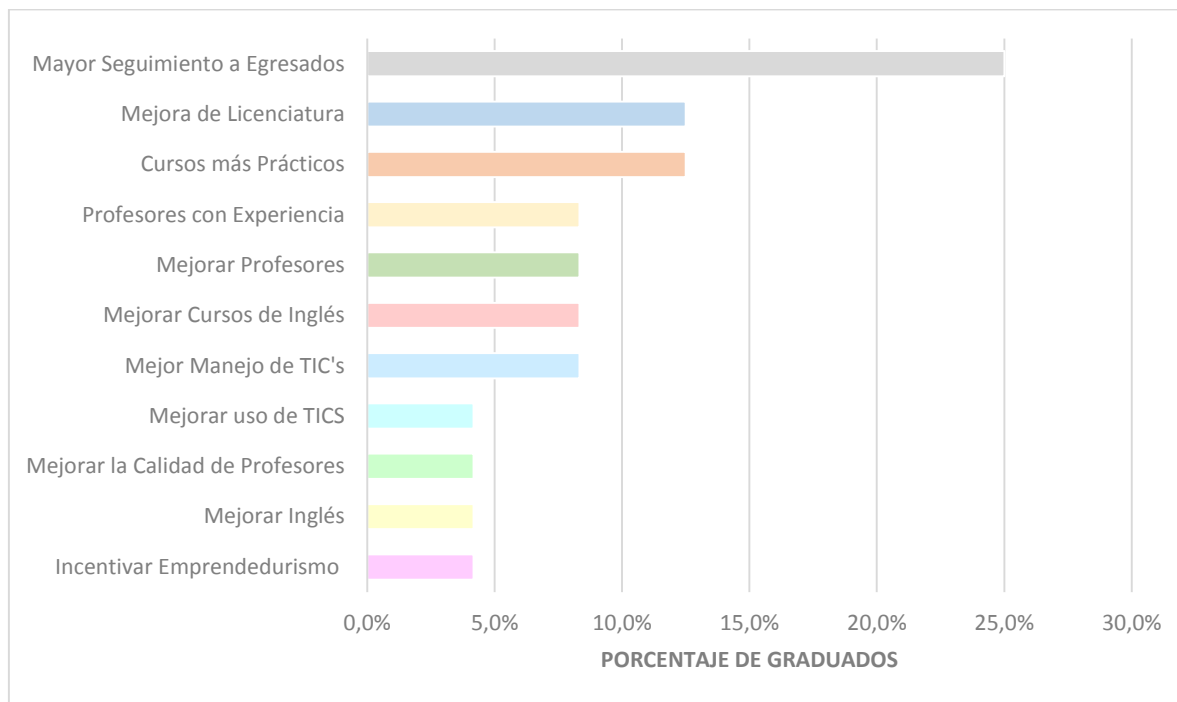


Fuente: Elaboración Propia

n: 61

Otro de puntos que son de suma relevancia son aquellas capacitaciones adicionales que son requeridas por lo graduados del BAE del TEC-SSC. Dentro de las cuales se destacan principalmente aquellas dirigidas a la gerencia general con una respuesta del 34% de la población, además temas relacionados con el manejo de personal, manejo de TICs entre otros que se encuentran reflejadas en el gráfico anterior.

Gráfico 18. Recomendaciones brindadas por los graduados del BAE del TEC-SSC a la carrera.



n: 24

Fuente: *Elaboración Propia*

Como parte del proceso de retroalimentación con el entorno de la Carrera de Administración de Empresas del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos, se necesita conocer la opinión de los egresados sobre varios aspectos relacionados con la Carrera, por lo que se formuló la siguiente pregunta abierta; de la cual se derivaron 24 sugerencias agrupadas por el investigador en tales categorías: mayor seguimiento a los egresados con un 25% de la población, mejora de temas relativos a la licenciatura y cursos más prácticos con un 12,5% y otras sugerencias para la Escuela de Administración de Empresas en general.

4.3. Antecedentes sobre la Población de Empleadores

Dentro de lo antecedentes identificados para esta población tenemos el focus group realizado por la Escuela de Administración de Empresas. En este se logran detectar fortalezas y debilidades de los graduados desde la perspectiva de los empleadores de los mismos, y con base en esto muchas cosas que mejorar en los estudiantes. Es por eso que a continuación se presentan los resultados del focus group realizado a los empleadores de los profesionales graduados del BAE del TEC-SSC:

4.3.1. Focus Group de los Empleadores del BAE del TEC-SSC

En este se analizan los principales resultados obtenidos, así como la metodología desarrollada y los distintos participantes del mismo.

4.3.1.1. *Introducción*

El proceso de mejora continua seguido por la Carrera de Administración de Empresas y el Plan de Mejora presentado a SINAES con el fin de solventar las debilidades encontradas en la Carrera nos dice en el criterio 3.3.14 que una de nuestras debilidades son los insuficientes mecanismos de convocatoria para graduados y empleadores, causado por no se cuenta con mecanismos establecidos para la convocatoria de graduados y empleadores. Con lo anterior se hace necesario Implementar mecanismos para la convocatoria de empleadores, es por ello que una de las actividades propuestas en el período de mejora radica en ejecutar un diagnóstico para identificar aspectos que permitan incrementar el vínculo con empleadores (encuestas y focus group). Es por ello que el 17 de abril se celebró un grupo focal para empleadores, se invitaron 8 empresas: COOPELESCA RL, AVANTICA, CONELECTRICAS, Ministerios de Hacienda, MEIC; INA, Hidroeléctricas Matamoros, Municipalidad de San Carlos y Edificadora Beta, pero finalmente solamente se pudo por razones diversas contar con la participación de 7 de ellos.

4.3.1.2. Metodología

En este apartado se detalla el procedimiento e instrumento utilizado para realizar la actividad.

1. Tipo de investigación: fue descriptiva se contempla el análisis de la información recolectada a través de la técnica utilizada.
2. Sujetos información: empleadores de la Región Huetar Norte seleccionados de manera aleatoria de la base de datos actual.
3. Técnica utilizada: Se lleva a cabo el grupo focal tomando como base la guía planteada para tal efecto (Ver apéndice). El conocimiento como producto final de los focus group, ofrece a la Carrera una aproximación rápida sobre temas de los cuales se suele conocer muy poco, esta dificultad de acceder al conocimiento de un tema determinado resulta muy difícil de llevar por medio de otras prácticas científicas y requieren por lo general de mucho tiempo.
4. Análisis de datos: El Focus Group estuvo conformado según la recomendación de la técnica que propone entre seis y diez personas reclutadas de tal modo que cumplan características predefinidas. Los resultados de la sesión dan con la lógica seguida por la guía establecida el insumo base de opiniones reflejadas por la población.

4.3.1.3. Participantes

Representante	Empresa
Edgar Rodríguez	Coopelesca R.L
José Pablo Rodríguez R.	Avántica
Alexander Acuña Rodríguez	Coneléctricas
Selenia Pacheco Morera	Creapyme Región Huetar Norte
Mayela Rojas Ugalde	Recursos Humanos INA
Leonidas Vázquez A Graciela Brenes Blanco	Municipalidad de San Carlos
Ana María Zamora Rojas	Edificadora Beta

4.3.1.4. *Resultados*

En función de los egresados de la Carrera para la empresa que usted representa, cuáles son:

a) Condiciones favorables y/o desfavorables del egresado del TEC a razón de la formación recibida.

Favorables	Desfavorables
<ul style="list-style-type: none"> -Buenas relaciones laborales. -Excelentes profesionales. -Personas abiertas, asumen rápido el rol. -Metodológicos. -Analíticos. -Con tendencia a la investigación. -Formulación de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de fuerza comercial, estrategia de venta a la hora de exponer. -Estudios de mercado faltos de agresividad (moverse, llamar). -Falta de malicia laboral, esto no lo enseña ninguna universidad pero la interacción con empresas mientras estudian lo desarrolla. -Comunicación escrita, ortografía debe reforzarse.

b) Sus actitudes:

- Deseos de aprender.
- Profesionales con iniciativa.
- Tendencia a la investigación.
- Profesionales creativos, capaces, esforzados, con disposición al cambio.
- Multifacéticos.
- Receptivos.
- Proactivos, les gusta lo que hacen y se preparan.

c) Desempeño de la profesión:

Los egresados TEC son excelentes profesionales con respaldo de su formación; sin embargo, falta pericia para visualizar métodos de innovación aún en sistemas regidos por normas, tales como: instituciones gubernamentales, por ejemplo.

d) Disposición al cambio:

Los profesionales TEC son personas abiertas al cambio y multifacéticos. No obstante, algunos empleadores argumentan que al profesional TEC, le falta conocer otras realidades. El desconocimiento limita más que la falta de experiencia, de creatividad y de apertura de mente.

Para hacer referencia a la consecuencia al cambio que experimentan las generaciones actuales, don Alexander Acuña Rodríguez de Coneléctricas hace uso de la frase: “Se apunta al cambio, o el cambio lo cambia”; la cual busca ejemplificar que se vive en una época, donde la disposición al cambio es parte intrínseca de la contemporaneidad.

e) Espíritu de superación:

Los profesionales TEC poseen una tendencia a la mejora continua y ascensos.

f) Habilidades blandas:

-Varía según la personalidad del profesional.

-El profesional TEC se integra bien a la dinámica de la empresa en general; esto lo afirman todos los empleadores presentes.

g) Ética personal y profesional:

Según los empleadores, el profesional TEC en términos generales posee una excelente formación ética.

h) Acoso:

Los profesionales TEC nunca se han visto señalados como propiciadores de acoso, son respetuosos, según concuerdan todos los empleadores. Un empresario

comenta, que en una ocasión una egresada del TEC fue víctima de acoso en la empresa y supo manejarlo.

i) Liderazgo:

-Destaca el liderazgo en las mujeres.

j) Emprendimiento:

-Los empleadores coinciden al afirmar que el ser emprendedor es un rasgo adicional del perfil profesional TEC, que no todos lo poseen; va a depender de la personalidad.

-La ilusión de poseer un ingreso estable, en muchas ocasiones limita el desarrollo del emprendedurismo.

-Hay que saber ¿cuándo y cómo sembrar esa semilla del emprendedurismo?; ya que, el hecho de que sepan emprender, no quiere decir que tengan la capacidad de materializarlo con éxito.

-Otros empleadores, aseguran no haber percibido una actitud emprendedora en sus colaboradores egresados del TEC. Consideran que les falta arriesgar, se encuentran en una zona de confort.

Cómo representante de empresa qué sugerencias le haría a la Carrera a razón de:

a) Formación académica (puntos débiles y fuertes, cursos necesarios y/o innecesarios, manejo de herramientas, segunda lengua, otros).

La carrera no cuenta con ninguna especialidad, forma generalistas que se especializan en sus licenciaturas y maestrías.

Fortalezas	Debilidades
-Inglés: aceptable. -Tecnologías: se adaptan con facilidad.	-Adoptar lo internacional al mercado local.

	<ul style="list-style-type: none">-Mercadeo-ventas: internacionalizar la visión, falta salirse del esquema.-Gestión del recurso humano, ser más agresivos en la atracción y conservación de colaboradores de calidad, siendo innovadores y competitivos, los métodos tradicionales se quedan atrás.-Legislación laboral.-Administración pública.-Aplicabilidad de manuales.-Manejo de datos: hace falta soldadura, les falta el toque gerencial en cuanto a toma de decisiones. Manejan la información cruda, pero no sintetizan.
--	--

¿Cuáles considera son los mecanismos de acercamiento más efectivos entre la Carrera y su empresa?

-Espacios para conversar, tal como los grupos focales; al menos una vez al año. Los conversatorios enriquecen no sólo a la universidad; sino, también a los empleadores.

-Medios de comunicación: teléfono, correo, correo electrónico.

¿Qué experiencias exitosas le han generado los egresados de la Carrera?

-Favorables.

-Lealtad.

-Compromiso.

¿Qué experiencias desfavorables le han generado los egresados de la Carrera?

Solo un empleador expresó la falta de ética de un egresado TEC que laboró en su empresa, los demás concuerdan no haber tenido experiencias desfavorables con profesionales TEC.

Servicios que la Carrera le podría ofrecer a su empresa

- Capacitaciones de actualización, que no sean a largo plazo, ni consecutivos; es decir, que el curso siguiente, no dependa del anterior.
- Variedad de métodos (presencial, virtual, mixto) y horarios en las capacitaciones.
- Unidad de apoyos para las empresas, donde las empresas expongan lo que les aqueja y que la universidad conforme grupos mixtos de estudiantes y profesores que resuelvan.

4.4. Análisis de resultados de la población de Empleadores de los Graduados del BAE del TEC-SSC

En esta sección del análisis de datos, se pretende analizar los resultados obtenidos ante el instrumento aplicado a la población de empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC. Mediante este instrumento, lo que se pretenden obtener son principalmente algunos de los factores importantes tanto técnicos como blandos de los graduados una vez que se enfrentan al mercado laboral, además de conocer el perfil que presenta la persona y la organización que decide contratar profesionales de la carrera de BAE del TEC-SSC. A continuación se presentan los principales resultados obtenidos de esta población:

Ilustración 42. Género de los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC



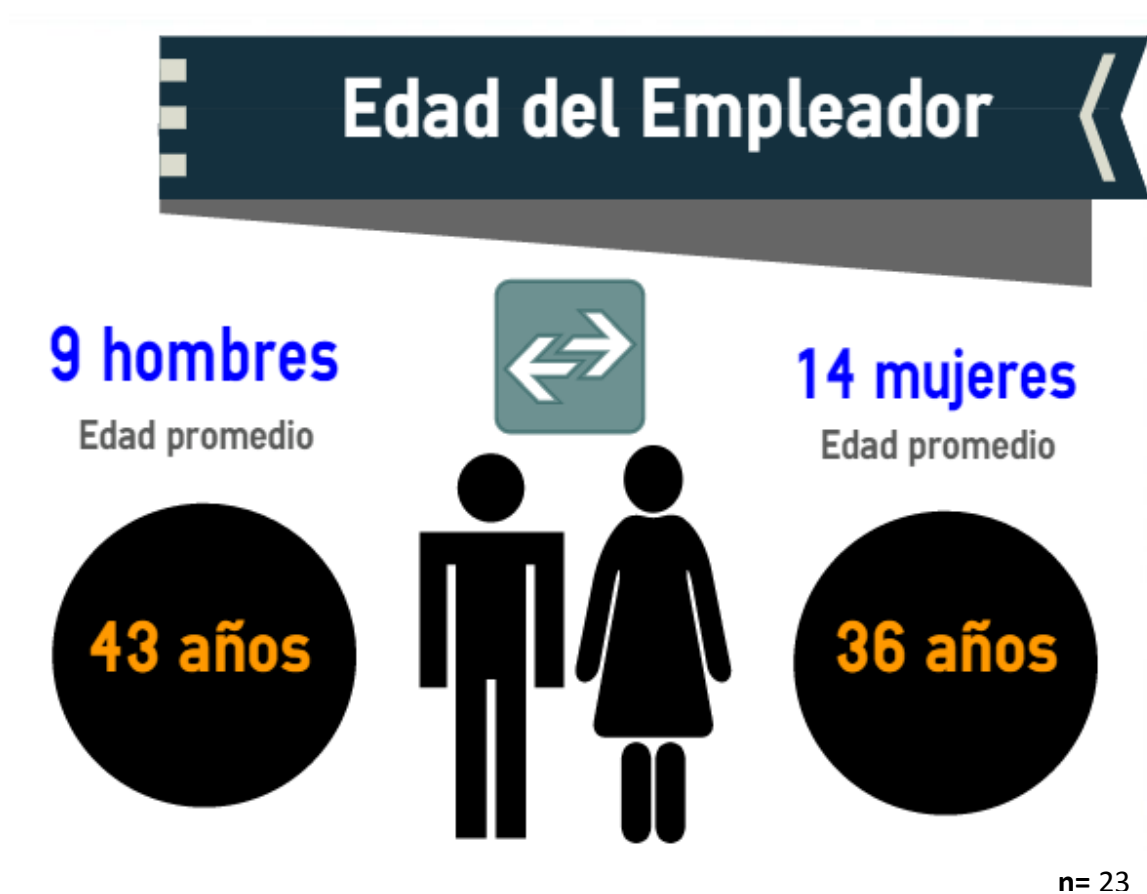
Fuente: Elaboración Propia

Dentro de los principales puntos que se quieren conocer mediante este estudio de mercado, se encuentra el perfil que presentan actualmente los empleadores de los graduados del Bachillerato de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica en su Sede San Carlos (BAE del TEC-SSC). Por lo que el factor género es

importante, ya que nos dice cuál es el predominante a la hora de buscar empleo como profesionales.

Dicho esto y basándose en la ilustración presentada anteriormente, podemos ver como la distribución de mujeres en comparación a los hombres es sumamente exponencial, ya que las cifras de las mujeres casi duplican a las alcanzadas por los hombres en el presente estudio. De aquí que podamos ver cómo un 61% de la población muestral eran mujeres y un 39% hombres. Por lo que se deduce que en su mayoría son las mujeres las encargadas de los graduados del BAE del TEC-SSC y son aquellas que mayormente conocen la forma en cómo se desarrollan los egresados en cada una de las organizaciones.

Ilustración 43. Edad promedio de los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC

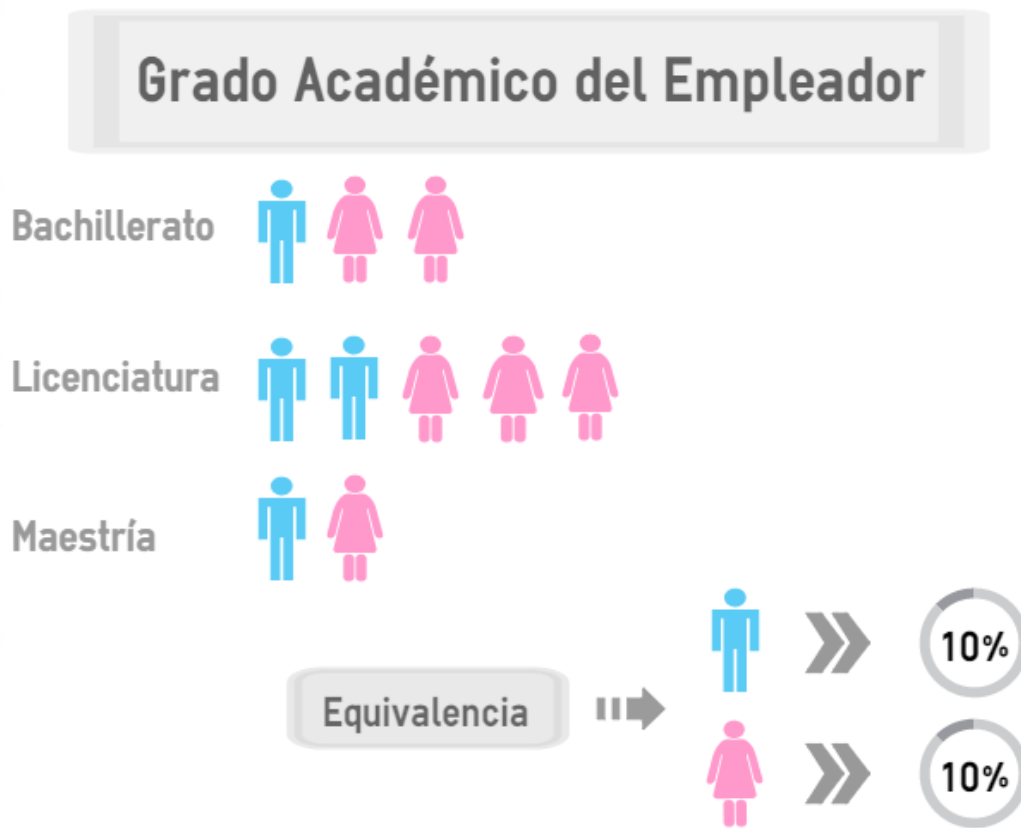


Fuente: Elaboración Propia

Respecto al factor edad del empleador, es de suma importancia conocer la distribución de edades presentes tanto en hombres como en mujeres empleadores y empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC. Esto debido a contribuye a crear al perfil de empleador que se pretende conocer con el presente estudio. De aquí de se haga un cruce entre las variables de género y se cree una ponderación entre las distintas edades de los empleadores, para así poder conocer la edad promedio tanto de hombres como de mujeres.

Dicho esto y según las evidencias presentadas por la ilustración anterior, podemos observar como la edad promedio de los hombres empleadores es mucho mayor a la edad promedio presentada por la mujeres empleadores. Esto debido que los hombres tienen en promedio 43 años de edad y las mujeres un promedio de 36 años. Con base en esto, se puede afirmar que en su totalidad las mujeres empleadoras que las organizaciones actualmente poseen son mucho más jóvenes que los hombres que ejercen la función de empleador en las organizaciones encuestadas.

Ilustración 44. Grado académico de los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC



n= 23

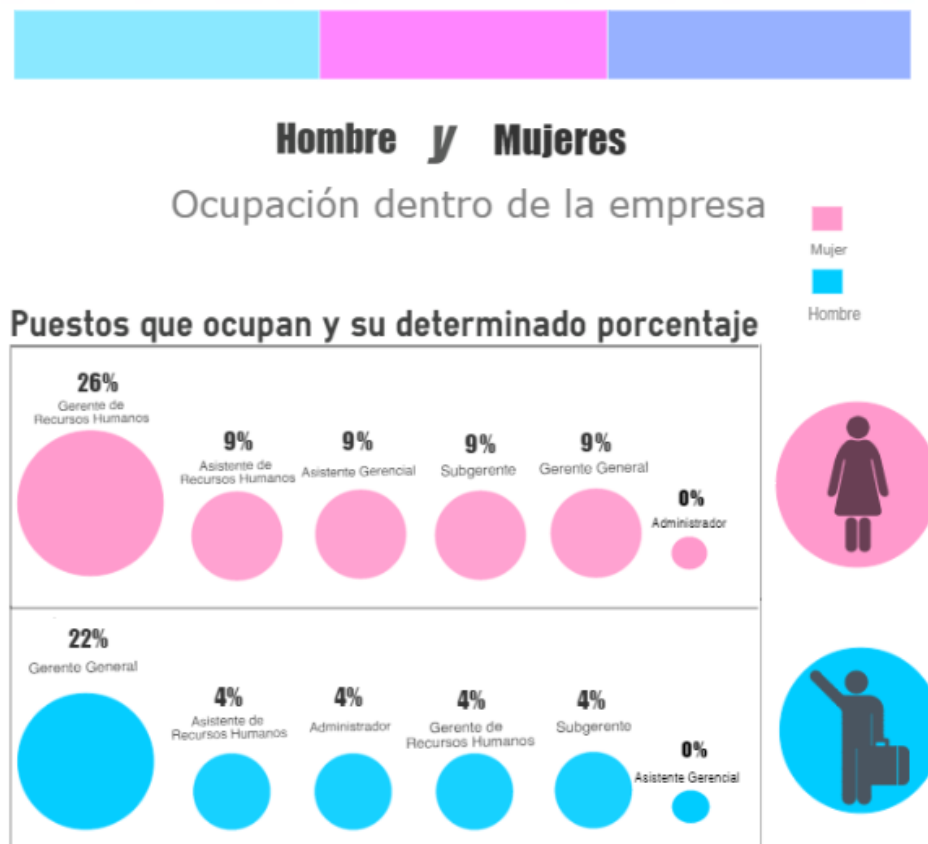
Fuente: Elaboración Propia

El grado académico predominante en los empleadores de los egresados de la carrera, nos refleja que tan preparados técnicamente se encuentran estos para poder ejercer sus funciones. Por lo que se considera importante conocer en cuál de los distintos grados académicos se da una mayor concentración de empleadores tanto de hombres como de mujeres.

Es por esto que basándose en la evidencia presentada por la ilustración anterior, podemos ver que el grado académico predominante tanto para hombres como para mujeres es la Licenciatura. Esta nos muestra como representa alrededor de un 50% de población encuestada tanto en hombres y mujeres; en el caso de los hombres este representa un 20% y en las mujeres un 30%. Seguidamente podemos ver como el segundo grado predominante es el Bachillerato, distribuido mediante un 10% de hombres y un 20% de mujeres.

Finalmente la Maestría tiene una equivalencia tanto de hombres como de mujeres ya que representa un 10% de la población para cada género. Dicho esto, se puede deducir que la población de empleadores no se encuentra sumamente preparada técnicamente para el ejercicio de las distintas profesiones, ya que son cargos sumamente importantes en el diario vivir de cualquier organización.

Ilustración 45. Puesto que desempeñan los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC



Fuente: Elaboración Propia

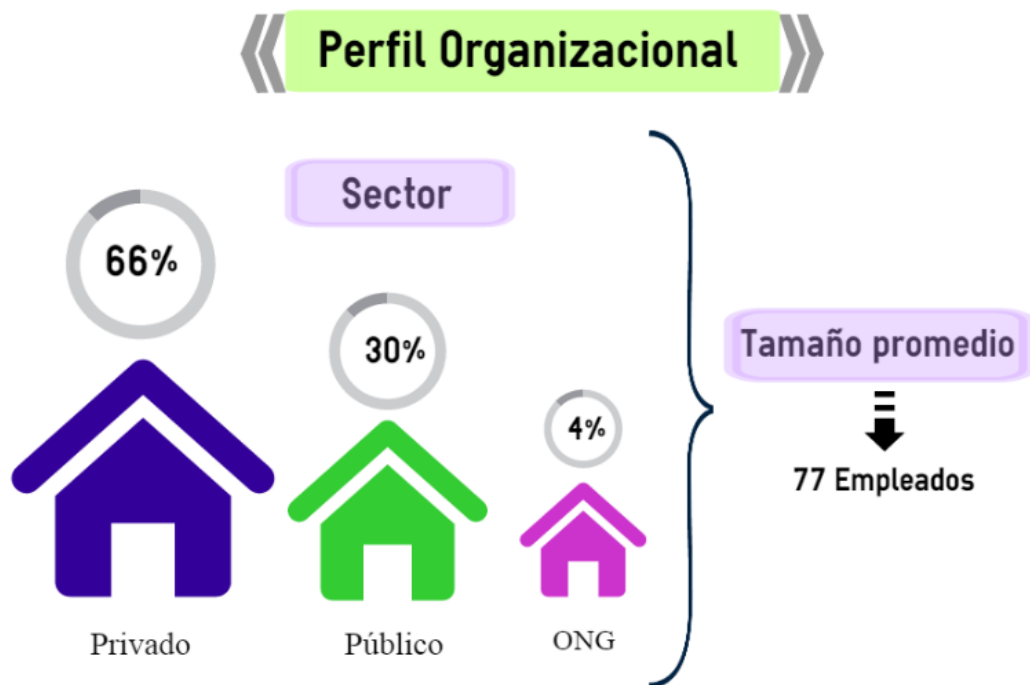
En el caso de la ocupación que tienen los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC dentro de la organización, es de importante analizar dicho factor pero desde la perspectiva de hombre y mujer; esto debido a que podemos determinar el nivel de mando que tienen dichos en las organizaciones.

Con base en esto y el las evidencias de la ilustración anterior, podemos observar cómo los puestos predominantes en las mujeres, son muy diferentes a los puestos predominantes

por los hombres. Y esto lo podemos deducir ya que según la ilustración un 26% de la población femenina posee el cargo de Recursos Humanos, comparado a solo un 4% de la población masculina que posee dicho cargo. En el caso del puesto predominante para los hombres podemos encontrar que un 22% de estos laboran como gerentes generales, y en el caso de las mujeres solo un 9% de estas desempeñan funciones en este cargo.

Por lo que se puede afirmar que actualmente, los hombres empleadores poseen cargos con un nivel jerárquico mucho mayor dentro de las organizaciones, y que las mujeres se encuentran mucho más enfocadas en la parte de mandos medios.

Ilustración 46. Sector y Tamaño Promedio de las organizaciones que contratan graduados del BAE del TEC-SSC



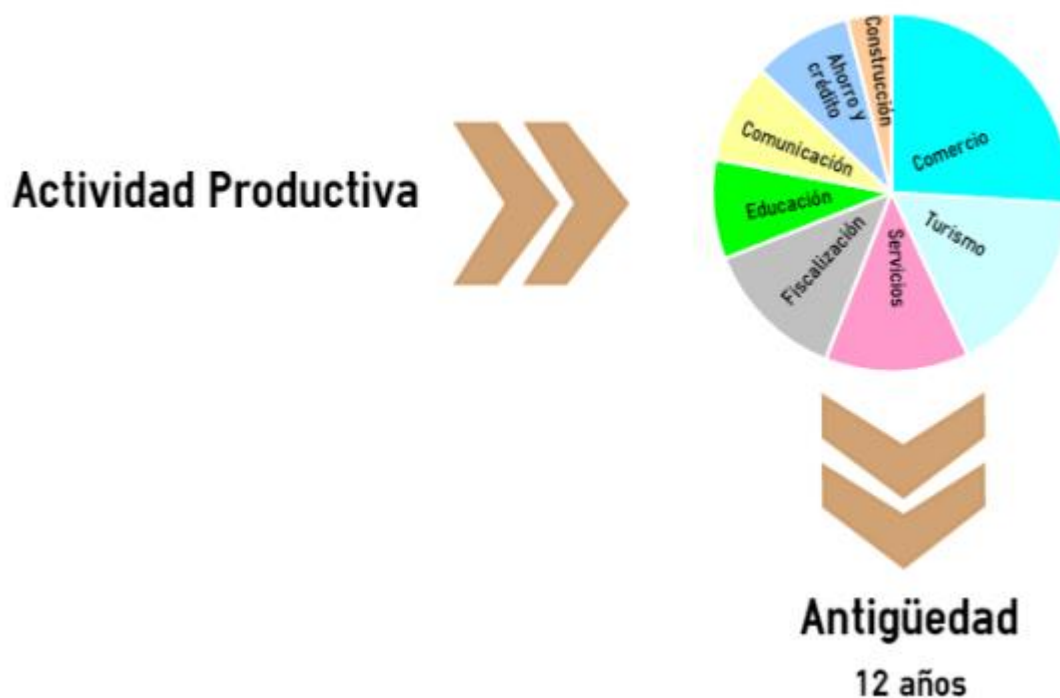
Fuente: Elaboración Propia

n= 23

En el caso de las variables de sector organizacional y tamaño promedio, podemos observar como el cruce de variables realizado, nos permite ver el perfil que tienen las compañías que deciden contratar graduados del BAE del TEC-SSC, por lo que es importante conocer los datos predominantes en ambas variables.

En el caso del sector organizacional, podemos ver según las evidencias de la ilustración anterior, que un 66% de las empresas son privadas, un 30% perteneciente al sector público y un 4% a las ONG (ni privadas ni públicas). Por lo que se puede afirmar que el perfil al cuál la carrera se encuentra apuntando son las empresas privadas, aunado a que tamaño promedio de estas rondan los 77 empleados por compañía.

Ilustración 47. Actividad productiva y la antigüedad promedio de las empresas que contratan graduados del TEC-SSC



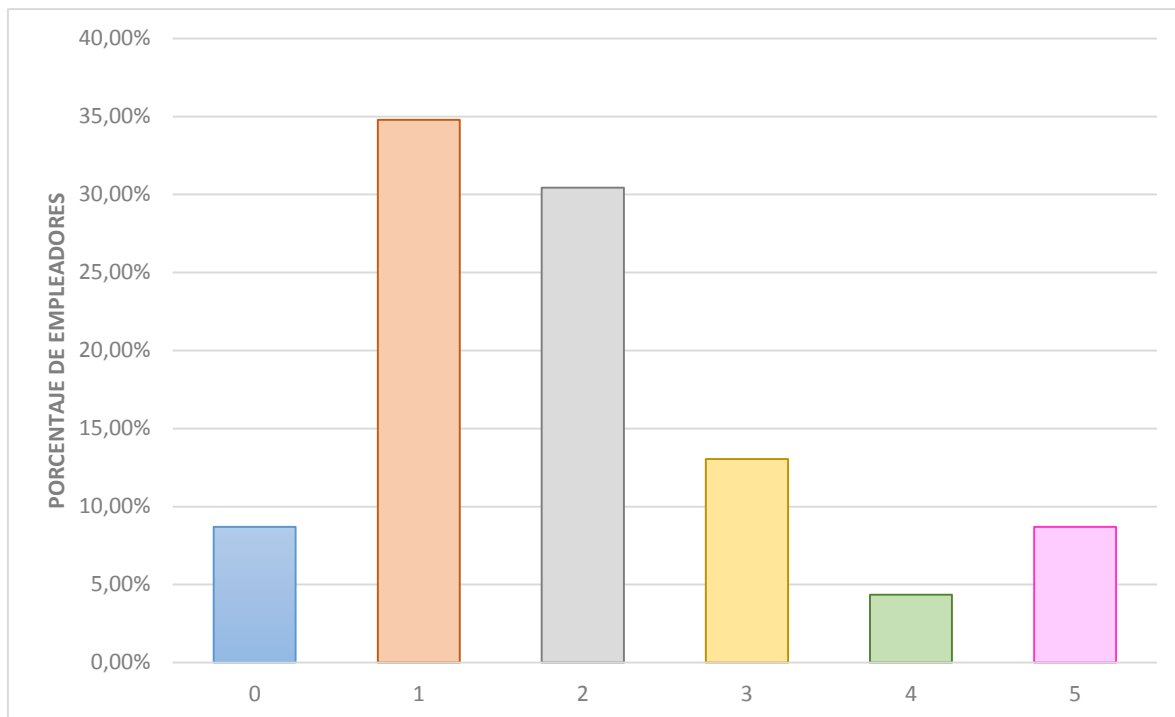
Fuente: Elaboración Propia

n= 23

En el caso de la actividad productiva a la cual pertenece cada una de las organizaciones empleadores de profesionales en Administración de Empresas del TEC-SSC, se puede observar claramente como la mayoría de estas se encuentran ubicadas en el sector de comercio representando más de un 25% del total de la población. Los sectores de turismo y fiscalización son los siguientes sectores que conforman los empleadores, siendo el sector Turismo el sector donde más se contratan graduados de la carrera.

Además otro de los factores relevantes es que en promedio cada uno de los empleadores tiene en promedio 12 años de laborar para cada una de las organizaciones ubicadas en los distintos sectores. Por lo que la experiencia presente en esto al estar laborando por tanto tiempo, los hacen capaces de desarrollarse en sus determinados campos, a pesar de la poca formación académica de estos presentada mediante una ilustración anteriormente.

Gráfico 19. Cantidad de graduados del BAE del TEC-SSC que laboran en las organizaciones



n= 23

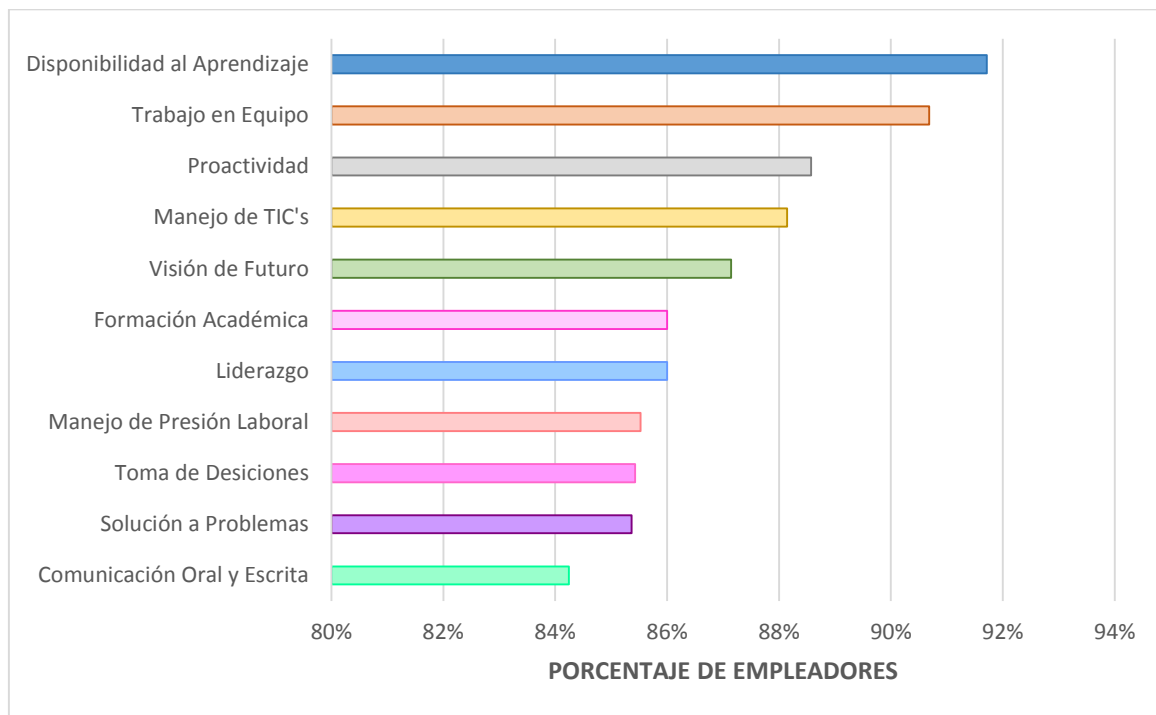
Fuente: Elaboración Propia

En el caso de la cantidad de graduados que han sido contratados por las organizaciones, este es de suma importancia para su debido análisis ya que nos arroja la cantidad promedio de graduados que están siendo contratados por las empresas.

Dicho esto y basado en las evidencias presentadas por el gráfico anterior, podemos observar como la cantidad predominante de graduados contratados se encuentran entre 1 y 2 graduados; los cuales representan un 35% y un 31% respectivamente. Además de esto, podemos ver como existen porcentajes importantes en las áreas de 3, 4 y 5; por lo que nos

dice que existe un porcentaje significativo (26%) de organizaciones que actualmente poseen más de 2 graduados laborando en las distintas organizaciones. Caso contrario con lo que sucede con el primer punto, esto debido a que existe un 9% de las organizaciones encuestadas que actualmente no tienen graduados del BAE del TEC-SSC laborando en las organizaciones, pero que en determinado momento tuvieron cierta cantidad de graduados desempeñando funciones. Por lo que es de suma importancia conocer las razones por las cuales este 9% tuvieron graduados desempeñándose profesionalmente y actualmente no cuentan con ninguno de estos.

Gráfico 20. Habilidades blandas de los graduados del BAE del TEC-SSC según la opinión de los empleadores



n= 23

Fuente: Elaboración Propia

Como parte del estudio de mercado desarrollado a los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC, se decidió conocer la calificación o percepción que tenían estos, sobre las habilidades blandas de cada uno de los graduados que laboran en las distintas organizaciones. Cada una de estas fueron evaluadas por los distintos empleadores, donde se afirmaron cada una de las habilidades antes mencionadas en el gráficos, y el entrevistado

debía de responder entre 7 y 1, donde el número 7 significa que está de totalmente de acuerdo con lo dicho y el número 1 que está totalmente en desacuerdo con lo mencionado.

Una vez obtenidos los resultados se procedio a realizar el procedimiento que se describe a continuación: cada un de los resultados de las encuestas se multiplicaron por la debida ponderación de los resultados; para esto se le asignó un valor a los resultados obtenidos, donde el número 1 significaba que los empleadores estaban totalmente en desacuerdo con la afirmación y el número 7 que significaba que se encontraban totalmente en acuerdo a lo afirmado. Seguidamente se sumaron los números asignados en cada una de las respuestas en cada uno de los factores y se creó una ponderación para para poder dividir dicha sumatoria obtenida. Como resultado se obtuvo un porcentaje y para poder determinar la calificación correspondiente para cada factor, se estableció una tabla que se encuentra dividida estísticamente para poder crear rangos de calificación; con esto se pretende ubicar cada uno de los valores obtenidos en los factores mencionados en el gráfico anterior en la tabla creada y con esto pode determinar en que rango o calificación se ubica cada uno de los factores y así poder ver como se encuentran los mismos de acuerdo a la percepción que tienen los graduados. La tabla de rangos elaborada se encuentra mencionada a continuación:

Tabla 13. Rangos de evaluación para las habilidades blandas de los graduados del BAE del TEC-SSC

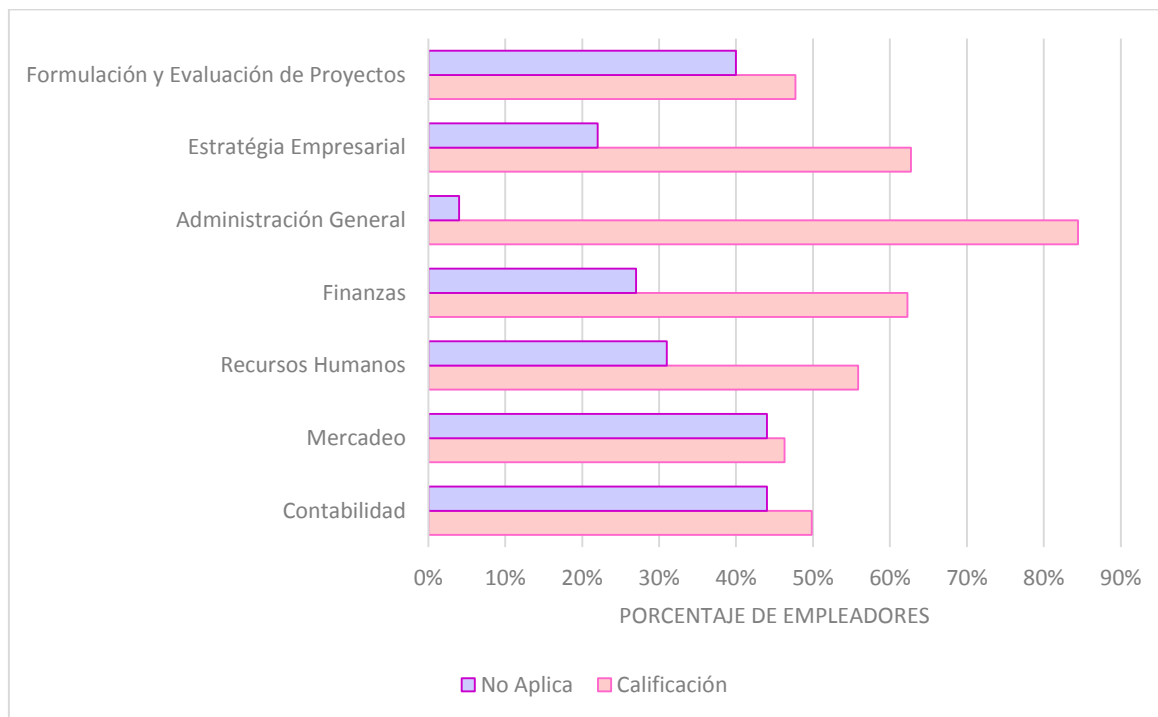
Calificación	Rangos	
Totalmente en Desacuerdo	1%	14%
En Descuerdo	15%	28%
Algo en Desacuerdo	29%	42%
Indiferente	43%	56%
Algo de Acuerdo	57%	70%
De Acuerdo	71%	84%
Totalmente de Acuerdo	85%	100%

Fuente: Elaboración Propia

Con base en esto y en la evidencia mostrada en el gráfico anterior, se puede observar como la distribución de las habilidades blandas de los graduados, se encuentran evaluadas mayormente en los rangos de “de acuerdo” y de “totalmente de acuerdo”. En el caso de la mayoría de las habilidades blandas, su mayoría se encuentran distribuidas en el rango de “totalmente de acuerdo” a excepción de las habilidades de comunicación oral y escritas, esto debido a que se ubican el rango “de acuerdo”. De una forma general, cada una de las habilidades blandas de los graduados, se evaluaron de forma positiva, esto debido a que los datos de distribuyeron entre los dos niveles mayores. Pero no se debe de dejar de lado el caso de existen habilidades que necesitan mejoras, esto con el fin de poder obtener mejores resultados, y sin dejar de lado la mejora de las demás habilidades, esto debido a que siempre se debe de mantener una mejora continua para así poder formar profesionales acorde a los estándares establecidos por el mercado laboral.

Con respecto a las habilidades menores calificadas se pueden encontrar las habilidades de comunicación oral y escrita con un 84%, solución a problemas y la toma de decisiones con un 85% cada una y con un 85,5% la habilidad relacionada al tema de manejo de la presión laboral. Seguidamente, los factores de manejo de TICs, proactividad, trabajo en equipo y disponibilidad al aprendizaje; no son considerados como una debilidad para los graduados, esto debido a que tienen el respaldo de los empleadores a la hora que la mayoría de estos mencionaron estar totalmente de acuerdo con que estos factores no formaban parte de una debilidad para el egresado una vez que sale al mercado laboral. En conclusión, estos factores antes mencionados deben de mejorarse en los estudiantes que actualmente forman y formarán parte de la carrera, esto con el fin de poder mejorar cada uno de los puntos en los cuáles se presentó menor calificación por parte de los empleadores.

Gráfico 21. Habilidades técnicas de los graduados del BAE del TEC-SSC según los empleadores



n= 23

Fuente: *Elaboración Propia*

Otro de las grandes áreas que se pretendían medir con este estudio de mercado a empleadores, era el desenvolvimiento que han tenido los graduados en cada una de las áreas de la administración en las cuáles se encuentran involucrados o involucradas, en el diario vivir de las organizaciones. Para esto, cada uno de los empleadores dio una respuesta según cada área funcional, y si el graduado no se ha desenvuelto en alguna de estas áreas, simplemente no aplicaba la respuesta. . Cada una de estas fueron evaluadas por los distintos empleadores, donde se afirmaron cada una de las habilidades antes mencionadas en el gráficos, y el entrevistado debía de responder entre 7 y 1, donde el número 7 significa que el graduado se ha desenvuelto de una forma “Excelente” en el área y el número 1 que el graduado lo ha hecho de una forma “Pésima”.

Una vez obtenidos los resultados se procedio a realizar el procedimiento que se describe a continuación: cada un de los resultados de las encuestas se multiplicaron por la debida ponderación de los resultados; para esto se le asignó un valor a los resultados obtenidos,

donde el número 1 significaba que los empleadores estaban totalmente en desacuerdo con la afirmación y el número 7 que significaba que se encontraban totalmente en acuerdo a lo afirmado. Seguidamente se sumaron los números asignados en cada una de las respuestas en cada uno de los factores y se creó una ponderación para poder dividir dicha sumatoria obtenida. Como resultado se obtuvo un porcentaje y para poder determinar la calificación correspondiente para cada factor, se estableció una tabla que se encuentra dividida estadísticamente para poder crear rangos de calificación; con esto se pretende ubicar cada uno de los valores obtenidos en los factores mencionados en el gráfico anterior en la tabla creada y con esto puede determinar en que rango o calificación se ubica cada uno de los factores y así poder ver como se encuentran los mismos de acuerdo a la percepción que tienen los graduados. La tabla de rangos elaborada se encuentra mencionada a continuación:

Tabla 14. Rangos de evaluación para las habilidades técnicas de los graduados del BAE del TEC-SSC

Calificación	Rangos	
Pésimo	1%	14%
Muy Mal	15%	28%
Mal	29%	42%
Regular	43%	56%
Bien	57%	70%
Muy Bien	71%	84%
Excelente	85%	100%

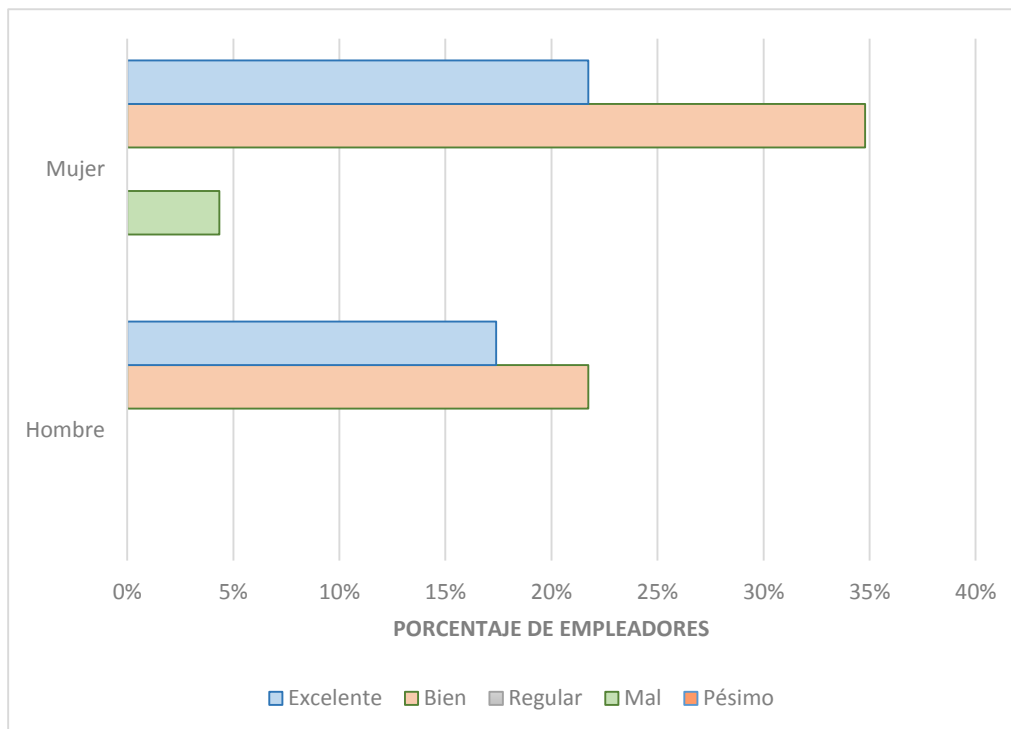
Fuente: Elaboración Propia

Dicho esto, según la evidencia presentada en el gráfico anterior podemos observar como el área de contabilidad y mercadeo, son aquellas áreas en donde el egresado no tiene ningún tipo de contacto una vez que inicia el proceso laboral, alcanzando cifras de un 44% de la población cada uno. Pero además en aquellas organizaciones donde si se presenta relación con el área de contabilidad, se puede observar como esta es el tercer menor área de la administración respecto a la calificación brindada por los empleadores.

En el área de mercadeo es la que tiene uno de los puntajes más bajos de todas las otras áreas de la administración, por lo que se considera un área para reforzar y lograr incrementar estas ponderaciones. Aunado al área de formulación y evaluación de proyecto, esto debido a que según los empleadores el desempeño de los graduados en esta área es el segundo más bajo en comparación con las demás áreas analizadas. Lo que nos refleja claramente que se tienen serios problemas en estas tres áreas administrativas, esto debido a que dichas forman parte del rango de “regular” y se debe tomar acciones para poder aumentar esta calificación brindada.

Por otro lado, las demás áreas de recursos humanos, finanzas y administración general, son calificadas como un “bien” y “muy bien”, por lo que se consideran como puntos positivos. Dicho esto, se presenta la situación de que en ninguna de las áreas analizadas se obtuvo una calificación de excelente, lo que nos dice que no solo se debe de reforzar las áreas con menor calificación, sino que se debe de hacer una mejora en general para así poder incrementar estos índices y corregir en aquello que se esté fallando a nivel de carrera y del estudiantado.

Gráfico 22. Forma en cómo los graduados del BAE del TEC-SSC responden a las necesidades de las empresas según el género



Fuente: Elaboración Propia

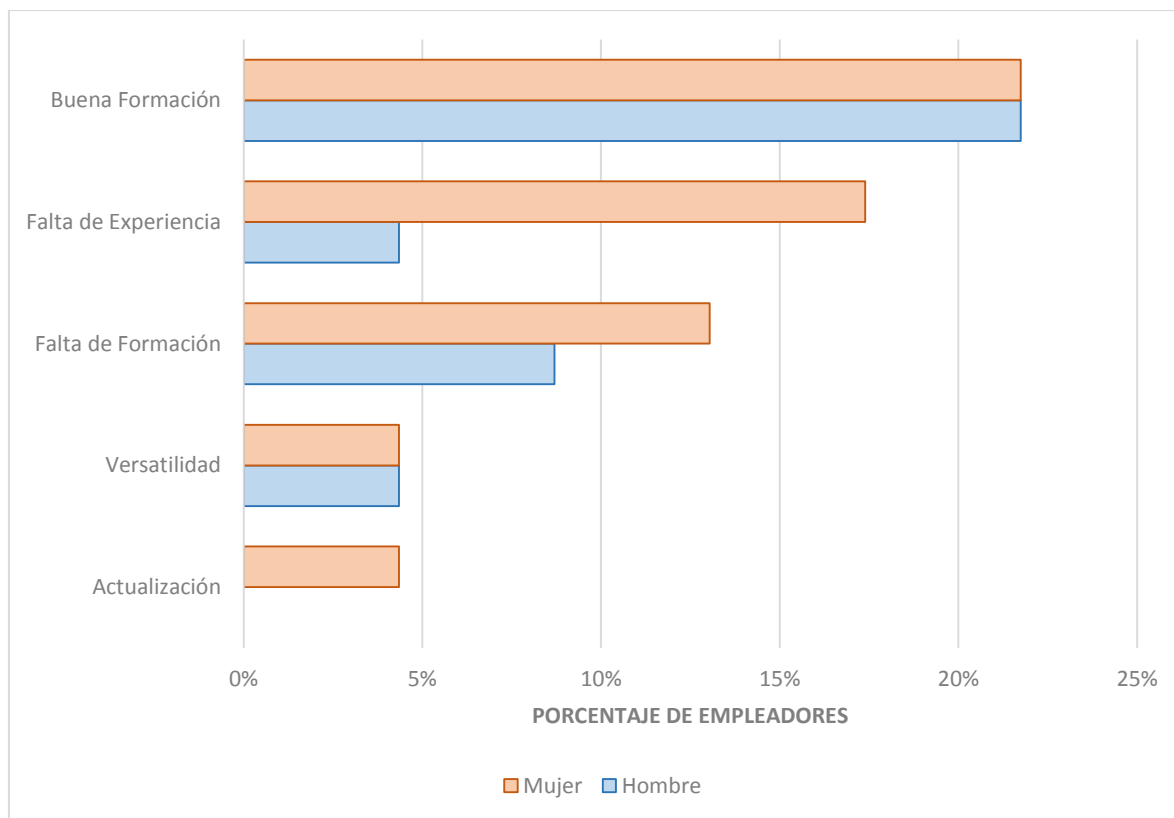
n= 23

Otro de los puntos importantes en el análisis del perfil de graduados acorde a la percepción que tienen los empleadores sobre estos, es la forma en como los egresados responden a las necesidades de la organización. En esta parte de la investigación, podemos ver la comparación que existe entre las variables de género y la forma en cómo estos responden a las necesidades, esto con el fin de poder observar la perspectiva que tienen tanto hombres como mujeres de este factor.

Dicho esto según las evidencias presentadas por el gráfico anterior, podemos observar cómo la mayoría de las respuestas descritas por los empleadores se encuentran entre bien y excelente tanto para hombres como para mujeres, por lo que se puede observar como el factor género no presenta suma relevancia a la hora de observar el análisis. Además la calificación de bien es la que más predomina en ambos géneros, por lo que es la calificación final otorgada a la forma en cómo los graduados responden a las necesidades de las organizaciones. Sin dejar de lado además de un 4% de la población que presentó un nivel

de desconformidad con los graduados en la forma de responder a las necesidades organizacionales.

Gráfico 23. Razones acorde a la forma en que los graduados del BAE del TEC-SSC responden a las necesidades de las empresas según el género



n= 23

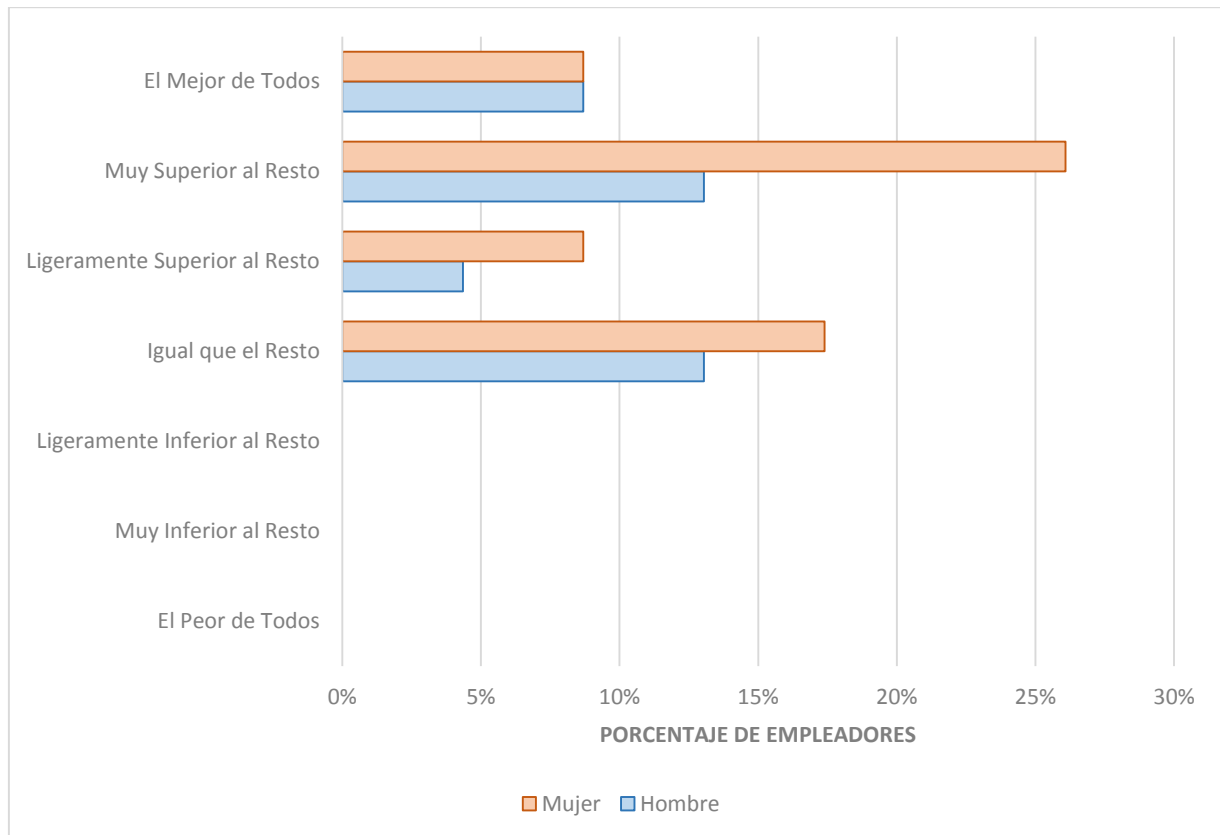
Fuente: Elaboración Propia

Dentro de las principales razones tanto positivas como negativas que se tienen sobre la respuesta de los graduados ante las necesidades organizacionales, tenemos que mencionar que dentro de los puntos positivos encontrados durante el proceso de recolección de la información es el factor de que los graduados presentan una formación académica, el cuál es considerado tanto para hombres como para mujeres un factor determinante para dicha calificación; esto debido a que juntos forman un 44% de la población encuestada.

Dentro de los factores negativos, el más relevante encontrado es la falta de formación; la cuál es considerada de una forma positiva como negativa a la hora de dar una respuesta ante la forma en como los egresados responden a las necesidades organizacionales. Esto

debido a que se presenta un grado de disconformidad elevado, siendo este el factor de suma relevancia que hace falta en la población estudiantil para que esta pueda responder de forma excelente ante las necesidades que presentan las organizaciones una vez que estos se desenvuelven en un mercado laboral.

Gráfico 24. Comparación de los graduados del BAE del TEC-SSC con otros egresados de la misma carrera de otras universidades según el género



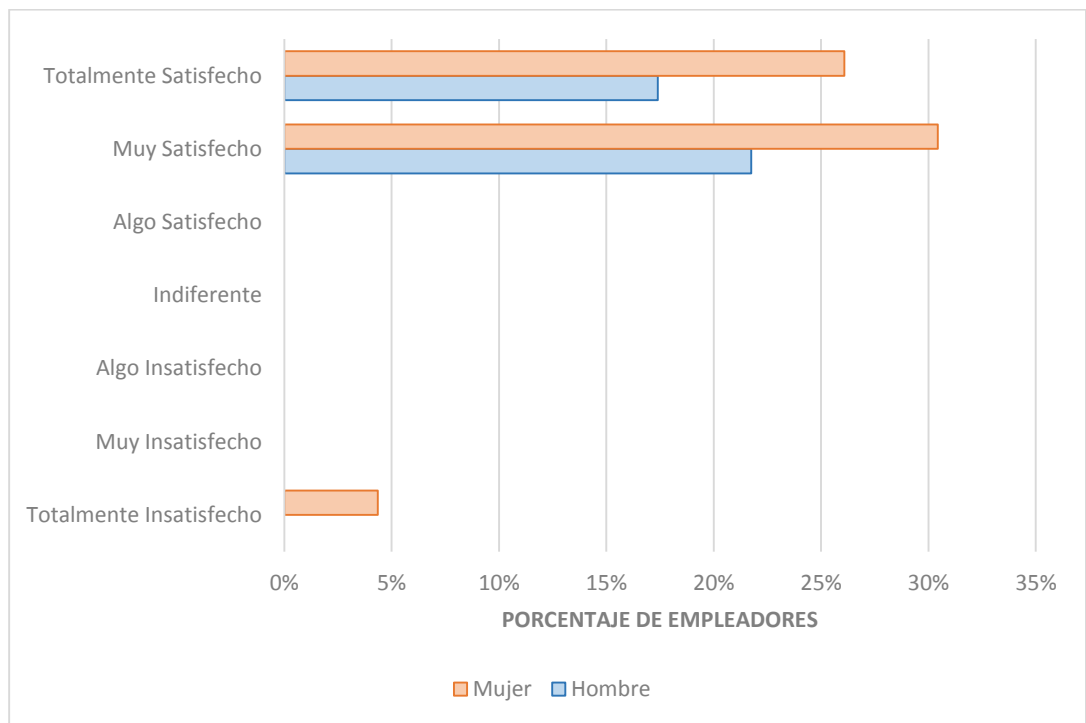
n= 23

Fuente: *Elaboración Propia*

Otro de los puntos en el estudio de mercado realizado a la población de empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC, es la comparación que existe en los graduados de esta carrera con egresados de la misma carrera de otras universidades. Este factor es relevante, ya que con este podemos observar la calidad que presentan nuestros egresados una vez que se enfrentan al mercado laboral.

Como se puede observar, los dos puntos más relevantes presentados en el análisis mediante el gráfico anterior, podemos ver a que los graduados de BAE del TEC-SSC son calificados como profesionales iguales al resto y como segundo punto que son muy superiores al resto. Dentro de estos dos, el punto que más predomina es el que los graduados son muy superiores al resto de egresados, con un total de un 39% de la población encuestada. Y como segundo puesto con un 30% de respaldo de la población, el factor de que esto son igual al resto de egresados de otras universidades. Por lo que se puede observar como la diferencia presentada es muy poca entre estos dos puntos, por lo que no es preciso decir un que un dato predomina sobre otro, pero si observamos los otros dos puntos calificados, podemos ver como los graduados del BAE del TEC-SSC si tienen un cierto nivel de superioridad en comparación con otros graduados de la misma carrera de otras universidades.

Gráfico 25. Nivel de satisfacción de los empleadores con los graduados del BAE del TEC-SSC según el género



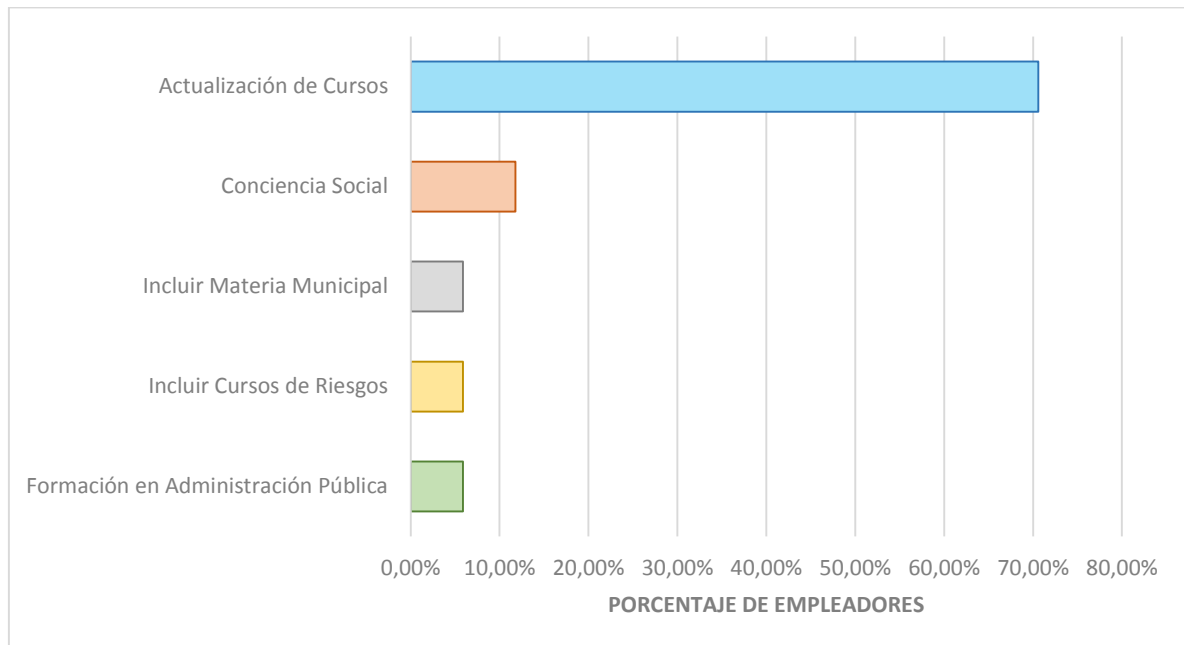
n= 23

Fuente: Elaboración Propia

El nivel de satisfacción presente en los empleadores de los graduados del BAE del TEC-SSC es el factor más relevante para su análisis en el proceso de recolección y análisis de resultados, esto debido a que este nos indica cómo los graduados realmente satisfacen tanto necesidades como deseos de los empleadores de dichos, por lo que podemos ver que el gráfico presentado anteriormente, nos indica el nivel de satisfacción presentado con respecto a los graduados tanto por hombres empleadores como por mujeres empleadoras.

Es importante analizar, que se ve cómo un 4% de la población femenina dice que se encuentra completamente insatisfecha con los graduados que han laborado en su organización, por lo que debe de ser considerado como relevante a la hora de plantear resultados o recomendaciones a la carrera, esto debido a que la carrera con el paso del tiempo ha sido considerada como una de las mejores por sus altos estándares a la hora de formar profesionales, por lo que se debe de ver en que se está fallando para así poder optar por las soluciones pertinentes. Además debemos ver cómo un 96% de la población encuestada se encuentra distribuida tanto en muy satisfecho como en totalmente satisfecho, y con esto poder observar como de verdad la escuela se encuentra realizando un excelente trabajo a la hora de formar profesionales en Administración de Empresas.

Gráfico 26. Recomendaciones por parte de los empleadores a la carrera del BAE del TEC-SSC



n= 17

Fuente: *Elaboración Propia*

Dentro de las recomendaciones planteadas tanto por hombres como por mujeres empleadoras y empleadores, se tienen 5 grades divisiones. Cada una de estas es de suma importancia tanto para la carrera como para los estudiantes, ya que estas nos dicen aquellos puntos en los cuales se tienen que reforzar para así poder formar profesionales de gran calidad y con estándares que se adecuen a las necesidades que presentan las organizaciones hoy en día.

El principal factor encontrado como un recomendación para el mejoramiento de la carrera tenemos a la actualizan de los cursos, ya que en muchos de los casos a la hora de la recolección de datos, se hacía mención a que los graduados una vez que se enfrentan al mercado laboral, tiene poco conocimiento sobre las distintas herramientas tecnológicas existentes, y debían de iniciar de cero a utilizar las herramientas proporcionadas por la organización. Además se considera importante crear y formar estudiantes con un poco de conciencia social, esto debido a que según los empleadores, se están formando profesionales sumamente preparados en la parte técnica, pero se deja de lado parte

humana de la organización, y con esto que la conciencia social sea uno de los factores a mejorar en los graduados. Los otros factores encontrados son enfocados en la parte técnica del egresado (incluir materia municipal, riesgo y de administración pública en la formación), pero que de igual forma se deben de considerar a la hora de tomar las decisiones pertinentes una vez analizados los datos recabados.

El análisis de este capítulo es importante para que la empresa conozca a través de los datos arrojados por la aplicación del cuestionario, cual es el perfil y cuáles son las debilidades que presentan los graduados del TEC según la percepción del empleador como del graduado.

CAPÍTULO V: Propuesta

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

En el presente capítulo de la investigación, se pretenden analizar los principales resultados obtenidos mediante los dos instrumentos aplicados tanto a la población de graduados del BAE del TEC-SSC así como a los empleadores de los mismos. Y mediante estos resultados, realizar planes de mejoras tanto para la carrera, los graduados y los estudiantes que se encuentran cursando la misma. Como parte de esto, se pretenden crear un plan de acción enfocado principalmente en la mejora de las debilidades establecidas por los graduados y empleadores, así como de las necesidades que los mismos presenten. Además se pretende establecer un plan formal de acercamiento tanto con graduados como con empleadores, esto con el fin de poder mantener un contacto continuo con estas dos poblaciones y mantener una actualización constante con ambos sectores.

5.1. Plan de Acción para Graduados y Empleadores

Objetivo a Cumplir: Establecer un plan de acción que contemple los resultados obtenidos del diagnóstico de graduados y empleadores.

Ya enfocándose en el plan de acción realizado como propuesta para la presente investigación, para la correcta formulación del mismo se debieron de seguir los siguientes pasos: se logró establecer un FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), basándose concretamente en cada uno de los problemas y ventajas encontradas durante el desarrollo de los estudios. Seguidamente, el FODA realizado funcionó como base esencial para poder determinar 8 de las principales desventajas arrojadas por el estudio, donde se pudieron establecer sus respectivas causas y por ende sus efectos, mediante el diagrama “causa-efecto”. Aunado a esto, se debió de ponderar cada una de las causas que contribuyen a que exista una desventaja por parte de la escuela, para así poder conocer sus niveles de impacto y de deseabilidad.

Finalmente para poder obtener el plan de acción, las iniciativas planteadas fueron sustentadas mediante acciones que ayudarán a que cada iniciativa se cumpla, además de sus respectivos lugares dentro de la cadena de valor, costos y periodo de implementación.

Todos estos pasos seguidos ayudaron a que el plan de acción fuese estipulado y que sirva de guía para que la carrera pueda solventar todo el conjunto de problemas detectados.

Dicho esto, a continuación se describe el plan de acción planteado para la carrera de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica en su Sede San Carlos:

5.1.1. Análisis FODA

Para poder lograr entender por la situación que la escuela actualmente se encuentra pasando, es necesario establecer un respectivo FODA, el cual nos arroje la problemática o ventaja en la que se encuentra la carrera, basado primordialmente por lo dicho en ambos estudios de mercados realizados a las poblaciones de graduados y de los empleadores de dichos. Por lo que a continuación se ilustran las cinco principales fortalezas y oportunidades identificadas para la carrera del BAE del TEC-SSC.

Ilustración 48. Fortalezas y Oportunidades del BAE del TEC-SSC basado en los estudios de mercado

FORTALEZAS	3,5	OPORTUNIDADES	2
Recurso humano altamente calificado	3	Avance tecnológicos para la actualización de las áreas de la administración	2
Se cuenta con recursos e instalaciones necesarias	3	Excelente reconocimiento de la carrera a nivel laboral	2
Grado de satisfacción elevado de empleadores	3	Las múltiples especialidades de la carrera	2
Acreditación de la Carrera	4	Actualización empresarial	2
Alto grado de empleo de los egresados	4	Acercamiento de la carrera con empresas	2

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Como se puede observar en esta parte del FODA establecido, las principales fortalezas encontradas se enfocan en aquellas ventajas que se lograron encontrar en ambas poblaciones encuestadas, siendo estas las formas más importantes del como la escuela puede solventar los problemas o desventajas por los que se encuentran pasando. Además

de las distintas oportunidades que esta y los distintos factores que la componen pueden aprovechar y que de una u otra manera no se están viendo como una oportunidad.

Ilustración 49. Debilidades y Amenazas del BAE del TEC-SSC basado en los estudios de mercado

DEBILIDADES	1,5	AMENAZAS	2,15
Falta de seguimiento a los graduados de la carrera y a los empleadores de estos	2	Los salarios de otras áreas no relacionadas a la administración son mayores.	1
Desactualización de cursos y profesores de la carrera	2	Surgimiento de profesionales de otras universidades altamente competitivos.	3
Debilidad en ciertos factores que componen la carrera	2	Grado de disconformidad con la carrera por parte de empleadores	2
Falta de formación en habilidades blandas de los estudiantes	1	Menor cantidad de empresas realizando funciones en el país	2
Falta de formación en habilidades técnicas de los estudiantes	1	Escasez de la demanda laboral en la sociedad.	2

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Ahora se analizan los factores más importantes dentro de la matriz FODA planteada, ya que en estos es donde se logra detectar los principales puntos débiles que posee la carrera de una forma directa como indirectamente. En el caso de las debilidades presentadas, tenemos el caso de que la mayoría de estas están enfocadas en problemáticas que enfrentan los graduados de la misma, por lo que se logra identificar que se debe de hacer mucho énfasis en todo lo que concierne al graduado. Además la carrera en sí, no se encuentra muy bien ya que existen debilidades significativas en el diario vivir de la misma que generan un mal desempeño de esta.

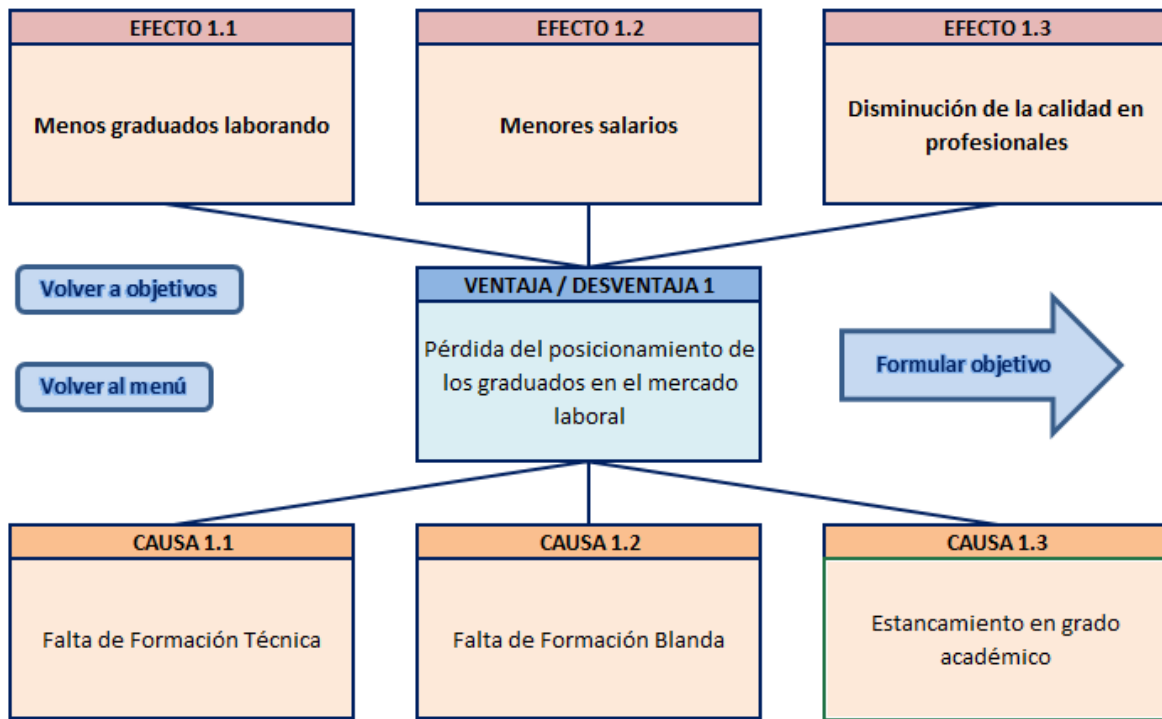
Finalmente, las amenazas identificadas surgen principalmente de las debilidades encontradas, ya que estas son consideradas como repercusiones directas de un mal desempeño tanto del graduado en el ambiente laboral, así como de la carrera en la forma en cómo se encuentra formando futuros profesionales; es por esto que esta ilustración

presentada anteriormente es considerada de suma importancia, ya que la misma nos refleja los factores en los cuáles se debe de hacer mucho más énfasis.

5.1.2. Desventajas del BAE del TEC-SSC

Seguidamente se presentan las distintas desventajas encontradas con base en el FODA presentado anteriormente, donde se lograron identificar cuáles son las principales razones por las cuales se están presentando las mismas y las distintas formas en las cuáles repercute a la carrera y a todo lo que rodea a dicha.

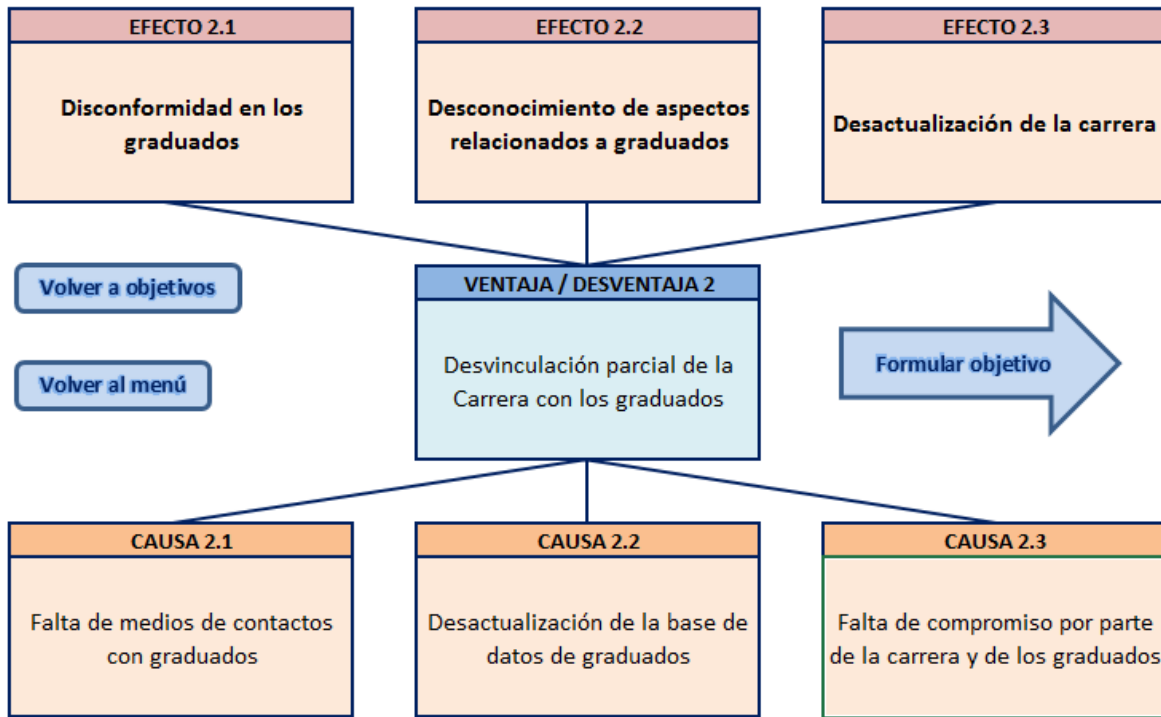
Ilustración 50. Diagrama causa-efecto sobre la pérdida de posicionamiento



Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

En el caso de esta primera desventaja, podemos ver que afecta directamente a la reputación que ha tenido la carrera de AE del TEC-SSC en general, esto debido a que el posicionamiento que la misma ha generado con el paso del tiempo ha hecho que cada graduado de la carrera sea reconocido en el mercado laboral con excelentes estándares acorde a los solicitado por el mercado laboral.

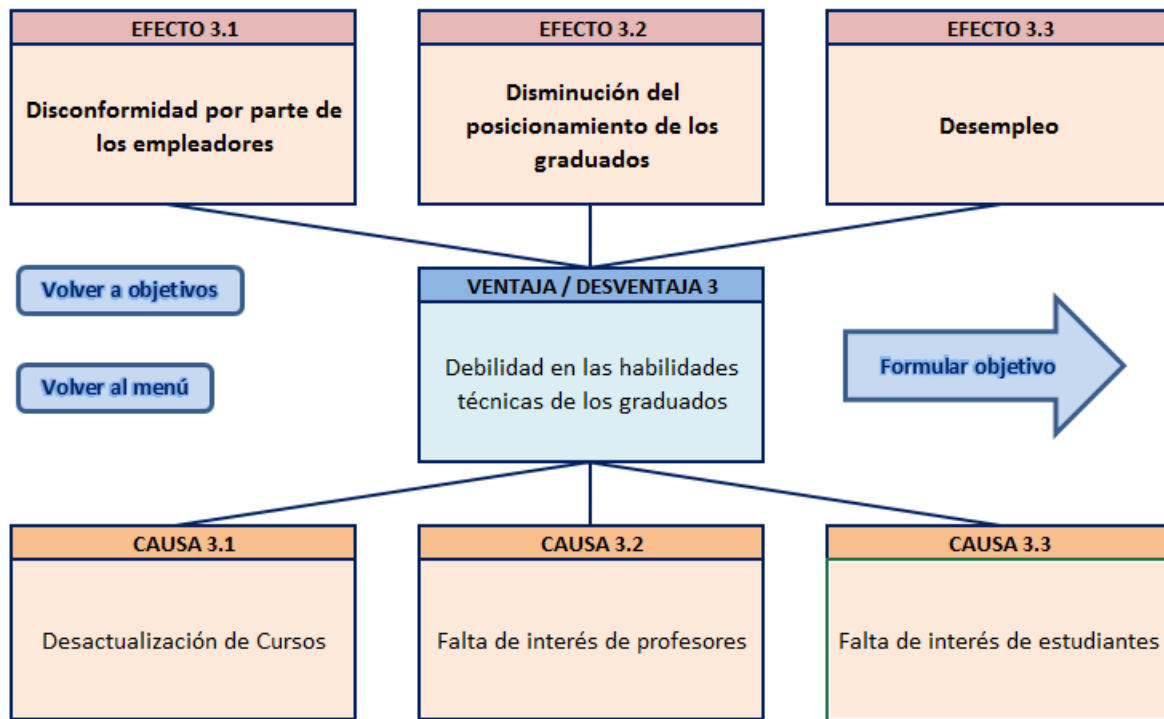
Ilustración 51. Diagrama causa-efecto sobre la desvinculación de la carrera con graduados



Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

La desvinculación parcial o total es considerada como una de las desventajas que más está afectando a la carrera, ya que fue identificado durante el proceso de acreditación, y mediante este estudio de mercado también fue el más importante de rescatar. Pero además debemos de hacer mucho énfasis en que esta debilidad no es solo provocada por la escuela, sino también contribuye en gran parte los mismos graduados. Debido a que no se tiene el compromiso por parte de estos para poder asistir, responder o demás, sobre las distintas actividades que la escuela se encuentra realizando periódicamente; y de ahí ambas partes solo contribuyan a un empeoramiento de la misma.

Ilustración 52. Diagrama causa-efecto sobre las debilidades en habilidades técnicas de los graduados

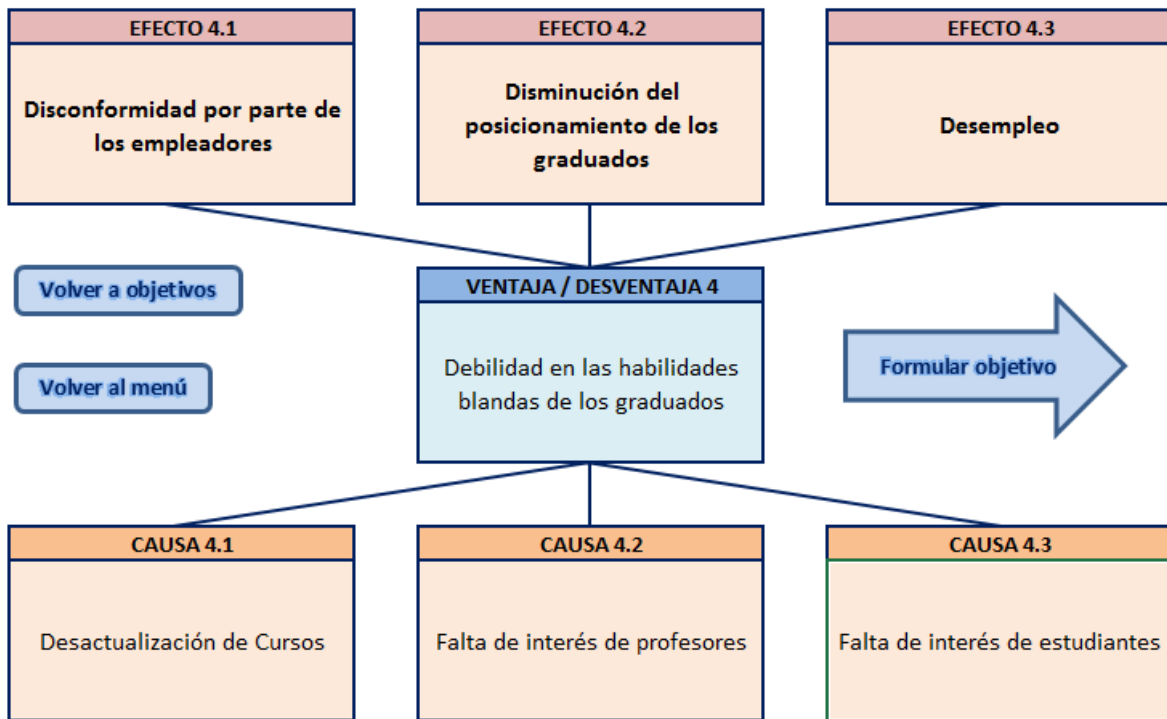


Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Seguidamente, la tercera desventaja identificada en este plan de acción es aquella que se encuentra relacionada al desenvolvimiento de los graduados acorde a sus habilidades técnicas. Esto debido a que durante el desarrollo del estudio de mercado a empleadores, estos calificaron de muy buena forma a la mayoría de las habilidades técnicas de los mismos, pero además existieron algunas que no fueron tan bien calificadas, y de ahí la necesidad que nace por reforzar a dichas.

Cabe rescatar, que esta desventaja es la base para que se desencadene un ciclo de desventajas para la carrera en sí; esto debido son factores primordiales en el diario vivir de cualquier egresado, y estás son los que hacen a los graduados del TEC estar por arriba de los otros graduados de otras universidades que se encuentran en el mercado laboral.

Ilustración 53. Diagrama causa-efecto sobre las debilidades en habilidades blandas de los graduados

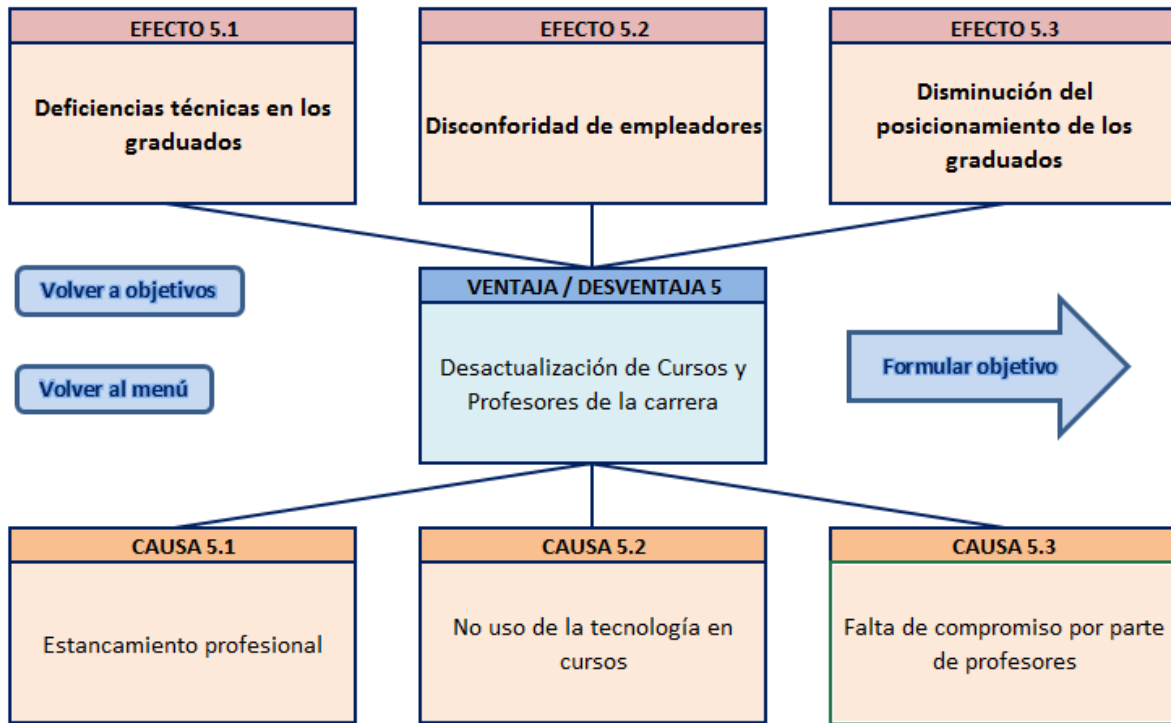


Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

La debilidad en las habilidades blandas de los graduados es la cuarta de este tipo, y cabe rescatar que no solo fue identificada en este estudio, sino también en el focus group desarrollado por la escuela a empleadores y que se encuentra adjunto en el capítulo anterior. En ambos, lo logran identificar grandes debilidades por parte de los graduados en cuanto al desenvolvimiento de los mismos en habilidades blandas.

Esto debido a que se presenta un grado de disconformidad elevado de empleadores a la hora de que se hizo la respectiva pregunta hacia esta punto, además de que en comparación con el desarrollo de los graduados acorde a las habilidades técnicas, éstas se encuentran muy encima que las calificaciones de la habilidades blandas.

Ilustración 54. Diagrama causa-efecto sobre la desactualización de cursos y profesores de la carrera

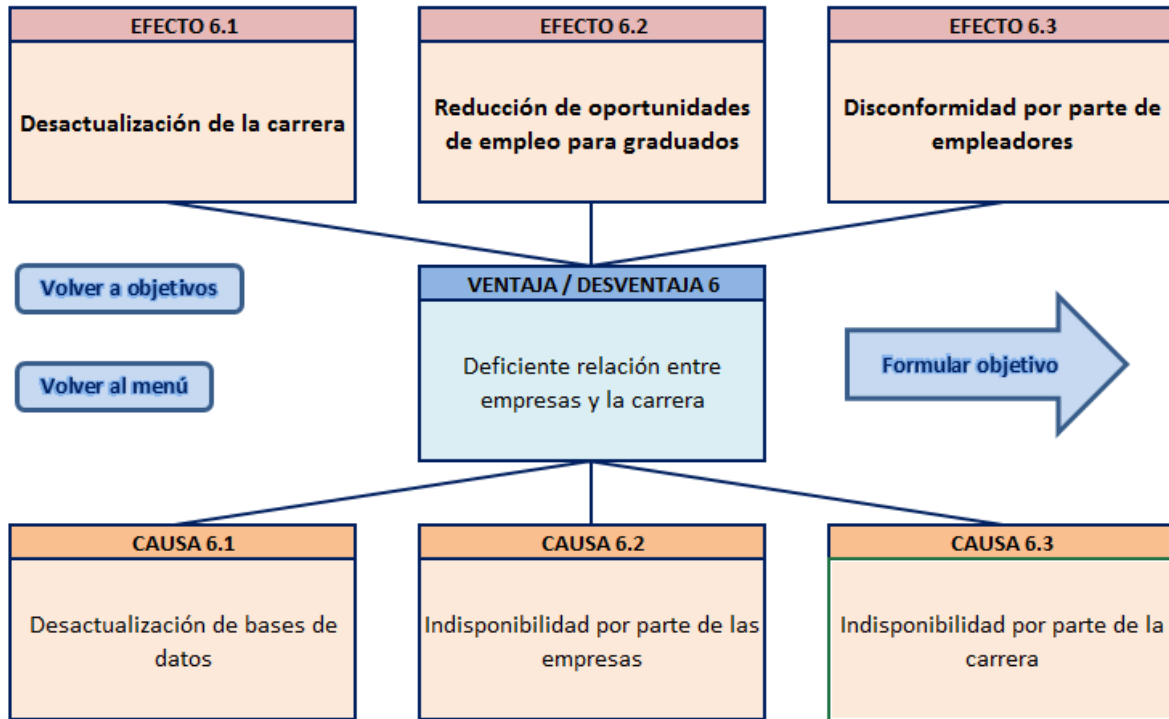


Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Como quinta desventaja identificada en ambos estudios de mercado, cabe rescatar la gran desactualización tanto de cursos como de profesores que existe en la carrera. Ambas partes se consideran como una gran desventaja, ya que son aspectos relevantes en el desarrollo de profesionales en administración de empresas.

Las bases de cualquier profesional en el mundo, ayudan a la persona a desenvolverse de la mejor forma en el mercado laboral, y cuando estas son débiles, el desarrollo de los mismos tiende a ser débil igualmente. De ahí que se identifique a esta como debilidad significativa presente en la carrera.

Ilustración 55. Diagrama causa-efecto sobre la baja relación entre la carrera y las empresas

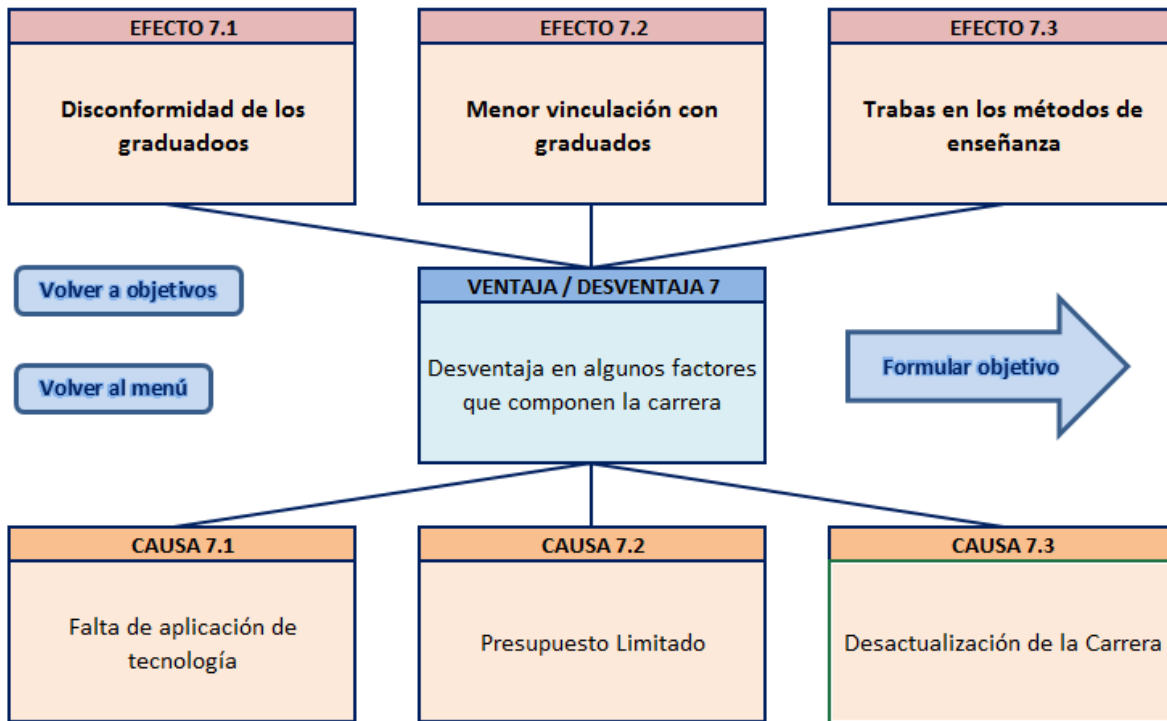


Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Como sexta debilidad encontrada, tenemos la deficiente relación que existe entre las empresas de la zona y la carrera de administración de empresas. Este factor fue considerado como de suma relevancia a que durante el estudio de mercado desarrollado a empleadores, se presentó la situación que las empresas se quejaban porque se dejaba de lado la realidad empresarial de las mismas, y solo se enfocaban en enseñar acorde a lo plantado en un libro.

Con esto es que surge la necesidad y con esto identificada como una debilidad de que la escuela cree una relación más sólida con las empresas, y así poder introducir a las mismas en el desarrollo profesional de los estudiantes, contribuyendo a que estos tengan una mejor percepción de lo que es la realidad laboral y se empapen un poco de experiencias y no solo de letras que vienen libros.

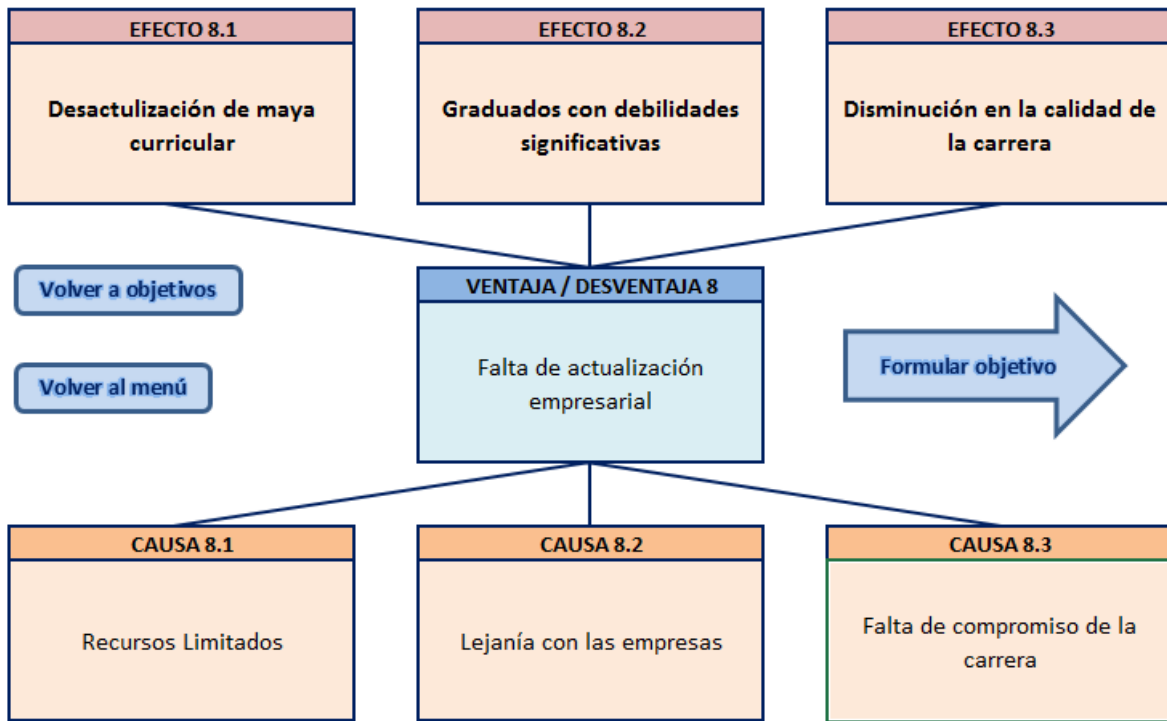
Ilustración 56. Diagrama causa-efecto sobre la desventaja en algunos factores que componen a la carrera



Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

En cuanto al tema de la desventaja que tiene la carrera en algunos aspectos relacionados a la misma, quiere decir que hay puntos débiles en el desarrollo profesional de estudiantes. Como lo son aquellos relacionados a las evaluaciones estudiantiles o simplemente en la falta de equipamiento necesario para poder fortalecer las bases que se encuentra inculcando la carrera sobre la población estudiantil. Cabe rescatar que estos factores fueron arrojados gracias al estudio de mercado realizado a graduados.

Ilustración 57. Diagrama causa-efecto sobre la falta de actualización empresarial de la carrera



Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Como última debilidad establecida para la carrera de administración de empresas, se logró detectar la falta de actualización empresarial existente en la formación de profesionales, esto debido a que muchos de estos se colocan en el mercado laboral con percepciones muy distintas de lo que realmente es. Y usualmente terminan por fracasar en la organización y no pueden salir adelante.

Es por esto que existe una gran franja entre lo que es la realidad y lo que usualmente uno analiza en clases, y se debe de hacer que los estudiantes caigan a esa realidad en la que se viven, principalmente mediante experiencias brindadas por profesores de la carrera.

5.1.3. Iniciativas propuestas para el BAE del TEC-SSC

Una vez identificadas las distintas problemáticas que fueron presentadas anteriormente, se deben de buscar soluciones específicas a cada una de estas, por lo que se crearon distintas iniciativas que se derivan de cada una de estas. Estas iniciativas ayudan a mejorar a la carrera, debido a que responden a una cierta debilidad y para poder solventar esto, se deben de crear una serie de acciones que repriman el impacto negativo de cada una de las desventajas encontradas. Con esto, se tiene el plan de acción sugerido para el BAE del TEC-SSC, con el fin de que se puedan ver mejoras en cada de la fallas detectadas en la carrera para que así se puedan seguir manteniendo los estándares en profesionales que a lo largo de los años ha venido caracterizando a esta carrera.

Es por esto, que a continuación se presentan las distintas iniciativas sugeridas con sus respectivas acciones, aunado a que se define un responsable a cada una de estas acciones, una cantidad específica de inversión requerida y su tiempo de duración.

Ilustración 58. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°1

Volver al menú		#	ACCIONES	ESLABÓN DE LA CADENA DE VALOR RELACIONADO	RESPONSABLE	INVERSIÓN REQUERIDA	MES DE INICIO	MES FINAL
1	Mejorar la aplicación tecnológica a nivel de carrera (Impacto: 71%) (Deseabilidad: 67%)	1	Crear una aplicación para mantener informados a los estudiantes	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	60
		2	Fomentar el uso de redes sociales con fines educativos	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		3	Mantener actualizados los métodos a desarrollar	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		4						
		5						

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Esta iniciativa se enfoca en el tema de la aplicación tecnológica que se debe de realizar por parte de la carrera, ya que la tecnología es una ayuda fundamental en el contacto y vinculación con graduados, aunado al beneficio creado en la actualización de cursos y de los mismos profesores.

Ilustración 59. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°2

Volver al menú INICIATIVAS		#	ACCIONES	ESLABÓN DE LA CADENA DE VALOR RELACIONADO	RESPONSABLE	INVERSIÓN REQUERIDA	MES DE INICIO	MES FINAL
2	Establecer relaciones cercanas con las empresas (Impacto: 29%) (Deseabilidad: 63%)	1	Realizar focus groups con empleadores	DIRECCIÓN	Coordinación de Mercadeo	70.000	6	12
		2	Mantener informados a empleadores sobre noticias de la carrera	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		3	Incluir la participación de más empresas en las actividades de la carrera	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		4	Fomentar charlas sobre realidad empresarial	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		5	Realizar estudios de mercado sobre satisfacción del empleador	DIRECCIÓN	Coordinación de Mercadeo	440.000	18	24

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Como segunda iniciativa se tiene el caso de que existe la necesidad de establecer relaciones cercas con las empresas, en respuesta a la gran falta de realidad empresarial por la cual están pasando los graduados de la carrera.

Ilustración 60. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°3

Volver al menú INICIATIVAS		#	ACCIONES	ESLABÓN DE LA CADENA DE VALOR RELACIONADO	RESPONSABLE	INVERSIÓN REQUERIDA	MES DE INICIO	MES FINAL
3	Aumentar el compromiso por parte de la carrera y graduados (Impacto: 58%) (Deseabilidad: 49%)	1	Inculcar a los graduados la importancia de mantenerse en contacto con la carrera	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		2	Realizar las actividades propuestas acorde los sugerido	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		3	Retroalimentar constantemente los resultados obtenidos	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		4						
		5						

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

El aumentar el compromiso de la carrera y de los graduados, no se debe de ver como algo insignificante en comparación con las otras iniciativas, esto debido a que esta es la base fundamental para que las demás puedan ser conseguidas de la mejor manera.

Ilustración 61. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°4

Volver al menú		#	ACCIONES	ESLABÓN DE LA CADENA DE VALOR RELACIONADO	RESPONSABLE	INVERSIÓN REQUERIDA	MES DE INICIO	MES FINAL
4	Actualizar los cursos de carrera (Impacto: 50%) (Deseabilidad: 71%)	1	Utilizar programas computarizados que faciliten la comprensión del curso	OPERACIONES	Profesores	0	1	6
		2	Adecuar cursos a la realidad empresarial	OPERACIONES	Profesores	0	1	6
		3	Introducir actividades prácticas a los cursos	OPERACIONES	Profesores	0	1	6
		4	Fortalecer la materia con charlas de empresarios	OPERACIONES	Profesores	0	1	6
		5	Capacitar a los profesores para que se desempeñen de la mejor forma	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	460.000	1	6

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

A lo que respecta la cuarta iniciativa mencionada anteriormente, se puede decir que es basada en la actualización de los cursos de carrera, esto debido a que es necesaria una actualización completa en la forma en cómo se les forma a los estudiantes y con esto en los distintos métodos de aprendizaje de los mismos.

Ilustración 62. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°5

Volver al menú		#	ACCIONES	ESLABÓN DE LA CADENA DE VALOR RELACIONADO	RESPONSABLE	INVERSIÓN REQUERIDA	MES DE INICIO	MES FINAL
5	Mejorar las Habilidades Blandas de los estudiantes (Impacto: 46%) (Deseabilidad: 69%)	1	Incluir casos prácticos que generen presión al estudiante	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		2	Realizar al dos presentaciones orales del estudiante en cada uno de los cursos	OPERACIONES	Profesores	0	1	6
		3	Fomentar seminarios de como hablar en público	OPERACIONES	Profesores	120.000	1	6
		4	Introducir actividades lúdicas donde el estudiante mejore habilidades blandas	OPERACIONES	Profesores	0	1	6
		5						

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Ilustración 63. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°6

Volver al menú INICIATIVAS		#	ACCIONES	ESLABÓN DE LA CADENA DE VALOR RELACIONADO	RESPONSABLE	INVERSIÓN REQUERIDA	MES DE INICIO	MES FINAL	
6	Mejorar la Formación Técnica de los estudiantes (Impacto: 38%) (Deseabilidad: 77%)	1	Incentivar la participación de estudiantes en actividades académicas	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0	1	6
		2	Desarrollar charlas impartidas por profesionales de la materia	OPERACIONES	Profesores		0	1	6
		3	Desarrollar casos que permitan la mejor comprensión de la materia	OPERACIONES	Profesores		0	1	6
		4	Realizar actividades lúdicas con fines explicativos de la materia	OPERACIONES	Profesores		0	1	6
		5	Unificar la cadena de cursos de los estudiantes a través de profesores	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	50.000	1	6	

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Como quinta y sexta iniciativa podemos encontrar las mejorar tanto en las habilidades blandas como en las habilidades técnicas de los estudiantes, esto con el fin de poder crear profesionales acorde a las necesidades de un mercado laboral tan exigente y que día con día se torna sumamente competitivo.

Ilustración 64. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°7

Volver al menú INICIATIVAS		#	ACCIONES	ESLABÓN DE LA CADENA DE VALOR RELACIONADO	RESPONSABLE	INVERSIÓN REQUERIDA	MES DE INICIO	MES FINAL	
7	Fomentar la actualización profesional de profesores (Impacto: 42%) (Deseabilidad: 77%)	1	Fortalecer el presupuesto designado a actualización profesional	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0	1	6
		2	Realizar más actividades de actualización profesional	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0	1	6
		3	Adecuar la formación a las necesidades del funcionario	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0	1	6
		4	Dar a conocer la importancia que tiene la actualización a los profesores	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0	1	6
		5							

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

En el caso de la séptima iniciativa, la actualización profesional de los profesores contribuye a que los estudiantes y la carrera misma cuenten con las bases fundamentales para una adecuada formación de futuros administradores de empresas.

Ilustración 65. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°8

Volver al menú INICIATIVAS		#	ACCIONES	ESLABÓN DE LA CADENA DE VALOR RELACIONADO	RESPONSABLE	INVERSIÓN REQUERIDA	MES DE INICIO	MES FINAL
8	Mejorar el desempeño de la carrera en determinados ámbitos (Impacto: 42%) (Deseabilidad: 71%)	1	Fortalecer metodologías de enseñanza mediante cursos prácticos y dinámicos	OPERACIONES	Profesores		0 1	6
		2	Fortalecer las metodologías de evaluación	OPERACIONES	Profesores		0 1	6
		3	Fomentar plataformas virtuales de contacto con lo que involucra a la carrera	OPERACIONES	Profesores		0 1	6
		4	Mejorar el equipamiento para desarrollar cada una de las actividades	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0 1	6
		5						

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

La carrera de administración de empresas debe de mejorar distintos ámbitos, con el propósito de beneficiar no solo a los distintos factores que rodean a la misma sino también a las diferentes formas de cómo esta logra transmitir todas las bases para sus estudiantes, y con esto formar mano de obra realmente calificada.

Ilustración 66. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°9

Volver al menú INICIATIVAS		#	ACCIONES	ESLABÓN DE LA CADENA DE VALOR RELACIONADO	RESPONSABLE	INVERSIÓN REQUERIDA	MES DE INICIO	MES FINAL
9	Mejorar la distribución de los recursos disponibles (Impacto: 38%) (Deseabilidad: 49%)	1	Asignar recursos para capacitaciones de graduados	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0 1	6
		2	Contribuir con la actualización profesional de profesores	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0 1	6
		3	Asignar recursos para vinculación con graduados	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0 1	6
		4	Contribuir con el mejoramiento técnico y blando de los estudiantes	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0 1	6
		5	Fortalecer la actualización tecnológica de la carrera	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera		0 1	6

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Como novena iniciativa, tenemos la de mejorar la distribución que actualmente posee la carrera sobre los recursos que esta posee, ya que se necesita de suficientes recursos para poner en marcha cada una de estas iniciativas propuestas.

Ilustración 67. Plan de Acción para el BAE del TEC-SSC- Iniciativa n°10

Volver al menú INICIATIVAS		#	ACCIONES	ESLABÓN DE LA CADENA DE VALOR RELACIONADO	RESPONSABLE	INVERSIÓN REQUERIDA	MES DE INICIO	MES FINAL
10	Establecer medios de contacto con graduados (Impacto: 21%) (Deseabilidad: 86%)	1	Actualizar la base de datos sobre graduados	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		2	Fomentar la actualización profesional de los graduados mediante capacitaciones	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	460.000	1	6
		3	Utilizar redes sociales para mantener informados a los graduados	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6
		4	Celebrar fechas importantes como lo son el día del graduado	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	360.000	1	6
		5	Mantener una actualizados los medios de vinculación	DIRECCIÓN	Coordinación de Carrera	0	1	6

Fuente: Elaboración propia, basado en plantilla estratégica de Rony Rodríguez

Como última iniciativa propuesta y para el plan de acción la más importante de todas, es la de establecer medios de contactos con los graduados. Esto debido a que es considerada como el principal factor que el BAE del TEC-SSC debe de resolver lo más pronto posible y debe de convertir a esta debilidad en una gran fortaleza para la organización.

5.2. Plan Formal de Acercamiento con Graduados y Empleadores

Objetivo a Cumplir: Establecer un plan formal de acercamiento a graduados y empleadores, donde se calendaricen grupos focales y actividades de retroalimentación con estos dos importantes grupos de interés.

Una vez establecido el plan de acción basado en los distintos factores o debilidades que fueron encontrados en los resultados arrojados por los dos estudios de mercado realizados a las poblaciones de graduados y empleadores, se plantea un plan formal de acercamiento tanto con graduados de la carrera como con los empleadores de los mismos. En este, se determinan una serie de actividades que son de suma relevancia para el correcto acercamiento de la carrera con ambas poblaciones y su debida forma de aplicación.

Para la elaboración del mismo, se desarrolló la siguiente metodología: en primera instancia, se lograron identificar las principales estrategias establecidas en el plan de acción realizado para la escuela. En este, se establecieron una serie de iniciativas las cuáles tenía actividades por cumplir. Del conjunto de las actividades por cumplir, se priorizaron las mismas y se eligieron las 20 actividades de mayor importancia dependiendo del objetivo estratégico al cual responda, ya que se existen objetivos que se deben de cumplir a un corto plazo y otros que la prioridad no es tan elevada.


Basado en esto, las 20 principales actividades fueron plasmadas en un documento de Excel, donde para cada una de estas fueron establecidos los siguientes criterios: estrategia, acción estratégica, objetivo estratégico, la descripción de la actividad, el tiempo de duración de la misma, así como sus debidos responsables, costos y por último un indicador para medir el cumplimiento de cada una de las actividades planteadas. Cabe rescatar que para una mejor comprensión de cada una de las actividades, se decidió establecer una plantilla o tabla en la cual se resume la actividad y cada uno de los puntos citados anteriormente, esto con el fin de otorgar un grado muy bajo de complejidad a la hora de que cada una de estas sean analizadas, ya que en una sola tabla se resumen todos los aspectos correspondientes a una misma tabla y se presentan de forma más ordenada.

A lo que respecta el plan formal establecido en la presente sección de la investigación, la finalidad del mismo es de responder a cada uno de los problemas obtenidos en los resultados analizados de cada una de las poblaciones. Además de esto cada una de estas se encuentran calendarizadas según a las problemáticas que estas respondan, por lo que existen unas en las cuales la periodicidad se torna semestralmente, anualmente o bianualmente.

Cabe rescatar que cada una estas actividades cumplen un rol muy importante dentro del plan de mejora que fue sugerido por el ente acreditador SINAES una vez finalizado el periodo de acreditación de la misma. Por lo que mediante el plan formal, se pretende dar solución a cada una de las sugerencias planteadas por esta organización, y que se deben de cumplir lo más rápido posible, debido a las constantes auditorias establecidas por SINAES para mantener un control sobre los estándares establecidos por la misma. Dicho esto, se presenta la recomendación de que cada una de estas actividades aunque por más insignificantes que parezcan, deben de ser cumplidas según lo establecido por el presente plan formal; no solo para cumplir con lo establecido por la acreditación, sino para el beneficio de la carrera Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica en todos sus ámbitos, y con esto lograr seguir manteniendo los altos estándares de calidad en mano de obra graduada de esta institución que se ha venido dando con el pasar del mismo y que ha sido característica única de esta carrera.


A continuación se presenta el plan formal sugerido en la presente investigación, y separado según las distintas actividades establecidas en el mismo:

Tabla 15. Plan de Acción-Actividad N°1

		Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 1	
ACTIVIDAD		Realizar al menos dos capacitaciones sugeridas por los graduados			
ESTRATEGIA		Establecer medios de contacto con graduados		ACCIÓN ESTRATÉGICA	
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Vincular a la carrera con los graduados			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD					
Contribuir con la mejora profesional de los graduados de la carrera, mediante la impartición de una capacitación que permita tanto la mejora profesional de los mismo, así como la vinculación de la carrera con los egresados.					
RESPONSABLE (ES)		Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC		FECHA DE INICIO	
COSTOS TOTALES		₡460000		FECHA DE FIN	
				Febrero y Junio de cada año	
				Julio y Noviembre de cada año	
INDICADOR					
Cantidad de capacitaciones impartidas al año; Verde: Al menos dos capacitaciones impartidas al año. Amarillo: Una capacitación impartida al año. Rojo: Ninguna capacitación impartida al año.					


Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. Plan de Acción-Actividad N°2

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 2	
ACTIVIDAD	Actualizar la base de datos de graduados		
ESTRATEGIA	Establecer medios de contacto con graduados	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Actualizar en su totalidad la base de datos de graduados
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Vincular a la carrera con los graduados		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Actualizar la base de datos de graduados, con el fin de tener la base principal de contacto con los mismos y con esto poder mantener informados y contacto con estos.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC; Estudiante (es); Asistente (es)	FECHA DE INICIO	I Semestre 2016
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	I Semestre 2016
INDICADOR			
Cantidad de graduados actualizados entre total de graduados por cien; Verde: actualización igual o mayor al 85% de la base de datos. Amarillo: actualización menor que 85% pero igual o mayor que 65% de la base de datos. Rojo: actualización menor que 65% de la base de datos.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. Plan de Acción-Actividad N°3

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 3	
ACTIVIDAD	Definir un mecanismo para el seguimiento de redes sociales que actualmente la carrera utiliza		
ESTRATEGIA	Establecer medios de contacto con graduados	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Definir un mecanismo de actualización constante de las redes sociales que son utilizadas por la escuela
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Vincular a la carrera con los graduados		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Definir un mecanismo de actualización constante (se recomienda un estudiante asistente) del conjunto de herramientas tecnológicas que son utilizadas por la carrera para mantener actualizados y comunicados a los graduados de la misma; por lo que se debe actualizar tanto las personas que forman parte de estos medios, como la forma en que se les hace llegar la información a los mismos.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC; Estudiante (es); Asistente (es)	FECHA DE INICIO	I Semestre 2016
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	I Semestre 2016
INDICADOR			
Tiempo en que se realice la actualización completa de los medios tecnológicos; Verde: actualización igual o menor a un mes de los medios. Amarillo: actualización mayor a dos meses pero igual o menor a tres meses de los medios. Rojo: actualización superior a tres meses de los medios.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. Plan de Acción-Actividad N°4

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 4	
ACTIVIDAD	Celebrar el día del egresado de la carrera AE del TEC-SSC		
ESTRATEGIA	Establecer medios de contacto con graduados	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Celebrar fechas importantes como lo son el día del graduado
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Vincular a la carrera con los graduados		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Contribuir con la vinculación de la carrera con el egresado, mediante la celebración del día del graduado. Donde se realice una celebración a fin de que los graduados puedan compartir con excompañeros, funcionarios y familiares, y además que se pueda brindar charlas e información sobre temas de actualización empresarial.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC; Funcionarios	FECHA DE INICIO	Tercer Semana de Julio de cada año
COSTOS TOTALES	₡360000	FECHA DE FIN	Tercer Semana de Julio de cada año
INDICADOR			
Cantidad de graduados presentes en la actividad entre los graduados invitados a la misma por cien; Verde: porcentaje de asistencia de graduados mayor o igual al 50%. Amarillo: porcentaje de asistencia de graduados menor al 50% pero mayor o igual al 30%. Rojo: porcentaje de asistencia de graduados menor al 30%.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. Plan de Acción-Actividad N°5

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 5	
ACTIVIDAD	Realizar al menos un focus group anual con los graduados de la carrera		
ESTRATEGIA	Establecer medios de contacto con graduados	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Realizar focus group con egresados
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Vincular a la carrera con los graduados		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Desarrollar al menos un focus group con los graduados de la carrera, con el fin de poder identificar cuáles son las necesidades que los mismos presentan y conocer las formas en cómo se pueden afrontar dichas necesidades.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC; Funcionarios; Coordinación de Mercadeo	FECHA DE INICIO	Cuarta Semana de Septiembre de cada año
COSTOS TOTALES	₡70000	FECHA DE FIN	Cuarta Semana de Septiembre de cada año
INDICADOR			
Cantidad de graduados que asisten a la actividad entre la cantidad de graduados invitados por cien; Verde: porcentaje de asistencia de graduados mayor o igual al 60%. Amarillo: porcentaje de asistencia de graduados menor que el 60% pero mayor o igual al 40%. Rojo: porcentaje de asistencia de graduados menor al 40%.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Plan de Acción-Actividad N°6

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 6	
ACTIVIDAD	Realizar un estudio de mercado bianual con los graduados de la carrera		
ESTRATEGIA	Establecer medios de contacto con graduados	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Realizar estudios de mercado sobre graduados
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Vincular a la carrera con los graduados		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Realizar estudios de mercado bianuales a los graduados, con el fin de poder conocer las necesidades, perfiles y demás factores que involucran a la carrera y a ellos mismos.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC; Funcionarios; Coordinación de Mercadeo	FECHA DE INICIO	II Semestre 2017, 2019, 2021..
COSTOS TOTALES	¢440000	FECHA DE FIN	II Semestre 2017, 2019, 2021..
INDICADOR			
Cantidad de estudios de mercado dirigido hacia los graduados; Verde: realizar un estudio de mercado cada dos años a los graduados. Rojo: realizar un estudio de mercado con una frecuencia mayor a dos años a los graduados.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. Plan de Acción-Actividad N°7

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 7	
ACTIVIDAD	Realizar al menos dos actividades de actualización profesional a los profesores al año		
ESTRATEGIA	Fomentar la actualización profesional de los profesores	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Realizar actividades de actualización profesional
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Actualizar cursos y profesores		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Realizar al menos dos actividades que involucren la actualización profesional de los profesores de la carrera, esto con el fin de poder mantener los estándares y regulaciones que mercado nacional e internacional se encuentra demandando.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC	FECHA DE INICIO	Cuarta Semana de Marzo y Cuarta Semana de Agosto de cada año
COSTOS TOTALES	₡320000	FECHA DE FIN	Cuarta Semana de Marzo y Cuarta Semana de Agosto de cada año
INDICADOR			
Cantidad de actividades realizadas al año; Verde: realizar al menos dos actividades de actualización profesional al año. Amarillo: realizar solamente 1 actividad de actualización profesional al año. Rojo: no realizar ninguna actividad de actualización profesional al año.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 22. Plan de Acción-Actividad N°8

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 8	
ACTIVIDAD	Desarrollar al menos una charla en cada uno de los cursos de la carrera impartida por profesionales de la materia		
ESTRATEGIA	Mejorar la formación técnica de los estudiantes	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Desarrollar charlas en todos los cursos impartidas por profesionales en la materia.
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reforzar las habilidades técnicas de los estudiantes		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Desarrollar al menos una charla en cada uno de los cursos que sean impartidos por la carrera, mediante profesionales de la materia y que puedan dar a conocer mayormente al estudiantes, la realidad a la que se enfrentan las compañías actualmente.			
RESPONSABLE (ES)	Profesores	FECHA DE INICIO	I Semestre y II Semestre de cada año
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	I Semestre y II Semestre de cada año
INDICADOR			
Cantidad de charlas realizadas por curso; Verde: realizar al menos una charla por curso. Rojo: no realizar ninguna charla por curso.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 23. Plan de Acción-Actividad N°9

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 9	
ACTIVIDAD	Realizar en cada curso de la carrera, actividades lúdicas para una mejor comprensión de la materia		
ESTRATEGIA	Mejorar la formación técnica de los estudiantes	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Realizar actividades lúdicas con fines explicativos de la materia
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reforzar las habilidades técnicas de los estudiantes		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Fomentar la realización de al menos 2 actividades lúdicas en cada uno de los cursos de carrera, con el fin de que el estudiante pueda comprender más fácilmente la materia vista en clases, mediante actividades desarrolladas por ellos mismos.			
RESPONSABLE (ES)	Profesores	FECHA DE INICIO	I Semestre y II Semestre de cada año
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	I Semestre y II Semestre de cada año
INDICADOR			
Cantidad de actividades realizadas al año; Verde: realizar al menos dos actividades lúdicas en cada uno de los cursos. Amarillo: realizar solamente 1 actividad lúdica en cada uno de los cursos. Rojo: no realizar ninguna actividad de actualización lúdica en cada uno de los cursos.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. Plan de Acción-Actividad N°10

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 10	
ACTIVIDAD	Desarrollar al menos cuatro casos por curso, donde se someta al análisis técnico del estudiante		
ESTRATEGIA	Mejorar la formación técnica de los estudiantes	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Desarrollar casos que permitan la mejor comprensión de la materia
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reforzar las habilidades técnicas de los estudiantes		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Fortalecer la comprensión técnica del estudiante mediante la aplicación de al menos cuatro casos prácticos preferiblemente de la editorial Harvard donde se necesite el conocimiento desarrollado en cada un de los cursos para poder resolver dichos.			
RESPONSABLE (ES)	Profesores	FECHA DE INICIO	I Semestre y II Semestre de cada año
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	I Semestre y II Semestre de cada año
INDICADOR			
Cantidad de casos prácticos realizados por curso de carrera; Verde: realizar al menos 4 casos en cada curso. Amarillo: realizar menos de 4 casos pero igual o mayor que 2 casos en cada curso. Rojo: realizar menos de 2 casos en cada curso.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 25. Plan de Acción-Actividad N°11

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 11	
ACTIVIDAD	Constituir reuniones semestrales de profesores, donde se unifique la cadena de cursos de los estudiantes		
ESTRATEGIA	Mejorar la formación técnica de los estudiantes	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Unificar la cadena de cursos de los estudiantes.
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reforzar las habilidades técnicas de los estudiantes		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Realizar reuniones semestrales donde se los profesores discutan entre ellos los puntos académicos vistos durante el desarrollo del curso, preferiblemente una al inicio del periodo lectivo y otra al finalizar cada periodo. Y con esto se pueda mejorar la formación técnica desarrollada por cada uno de los estudiantes.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC; Funcionarios	FECHA DE INICIO	I Semestre y II Semestre de cada año
COSTOS TOTALES	₡50000	FECHA DE FIN	I Semestre y II Semestre de cada año
INDICADOR			
Cantidad de reuniones realizadas al año; Verde: realizar al menos 4 reuniones al año. Amarillo: realizar menos de 4 reuniones pero mayor o igual a 2 reuniones al año. Rojo: realizar menos de 2 reuniones al año.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 26. Plan de Acción-Actividad N°12

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 12	
ACTIVIDAD	Realizar focus group anual con empleadores de los graduados		
ESTRATEGIA	Establecer relaciones cercanas con las empresas	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Realizar focus group con empleadores
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Constituir una actualización empresarial de la carrera		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Realizar al menos un focus group anual con los empleadores de los graduados de la carrera, esto con el fin de poder dar seguimiento a las mejoras implementadas por la escuela y conocer la percepción de los mismo al respecto.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC; Funcionarios; Coordinación de Mercadeo	FECHA DE INICIO	Cuarta Semana de Septiembre de cada año
COSTOS TOTALES	₡70000	FECHA DE FIN	Cuarta Semana de Septiembre de cada año
INDICADOR			
Cantidad de empleadores que asisten a la actividad entre la cantidad de empleadores invitados por cien; Verde: porcentaje de asistencia de empleadores mayor o igual al 60%. Amarillo: porcentaje de asistencia de empleadores menor que el 60% pero mayor o igual al 40%. Rojo: porcentaje de asistencia de empleadores menor al 40%.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Plan de Acción-Actividad N°13

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 13	
ACTIVIDAD	Fomentar la participación de empresas en las actividades de la escuela		
ESTRATEGIA	Establecer relaciones cercanas con las empresas	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Incluir la participación de más empresas en las actividades de la carrera
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Constituir una actualización empresarial de la carrera		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Fomentar una mayor participación de las empresas en las actividades que constantemente la escuela realiza, como lo son las ferias de negocio, charlas, seminarios, talleres y demás. Esto con el fin de tener una mayor participación de las mismas en la formación de los estudiantes.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC; Funcionarios	FECHA DE INICIO	I Semestre y II Semestre de cada año
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	I Semestre y II Semestre de cada año
INDICADOR			
Porcentaje de empresas que asisten a las actividades entre la cantidad de empresas invitadas por cien; Verde: porcentaje igual o mayor al 60%. Amarillo: porcentaje menor que 60% pero igual o mayor que 30%. Rojo: porcentaje menor que 30%.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 28. Plan de Acción-Actividad N°14

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 14	
ACTIVIDAD	Determinar la percepción de los empleadores mediante un estudio de mercado bianual		
ESTRATEGIA	Establecer relaciones cercanas con las empresas	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Realizar estudios de mercado sobre empleadores
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Constituir una actualización empresarial de la carrera		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Realizar estudios de mercado bianuales a los empleadores, con el fin de poder conocer la percepción que existe en los mismo hacia la carrera y los graduados de la misma.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC; Funcionarios; Coordinación de Mercadeo	FECHA DE INICIO	II Semestre 2017, 2019, 2021..
COSTOS TOTALES	₡440000	FECHA DE FIN	II Semestre 2017, 2019, 2021..
INDICADOR			
Cantidad de estudios de mercado dirigido hacia los empleadores; Verde: realizar un estudio de mercado cada dos años a los empleadores. Rojo: realizar un estudio de mercado con una frecuencia mayor a dos años a los empleadores.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Plan de Acción-Actividad N°15

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 15	
ACTIVIDAD	Actualizar la base de datos de empleadores.		
ESTRATEGIA	Establecer relaciones cercanas con las empresas	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Actualizar en su totalidad la base de datos de empleadores
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Constituir una actualización empresarial de la carrera		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Actualizar la base de datos de empleadores, con el fin de tener las bases principales de contacto con los mismos y con esto poder mantener informados y contacto con estos.			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC; Estudiante (es) Asistente (es)	FECHA DE INICIO	I Semestre 2016
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	I Semestre 2016
INDICADOR			
Cantidad de empleadores actualizados entre total de empleadores por cien; Verde: actualización igual o mayor al 85% de la base de datos. Amarillo: actualización menor que 85% pero igual o mayor que 65% de la base de datos. Rojo: actualización menor que 65% de la base de datos.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. Plan de Acción-Actividad N°16

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 16	
ACTIVIDAD	Implementar el uso de programas computarizados en los cursos de carrera		
ESTRATEGIA	Actualizar los cursos de carrera	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Utilizar programas computarizados que faciliten la comprensión del curso
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Actualizar cursos y profesores		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Implementar el uso de programas computarizados como lo son softwares gratuitos, en los distintos cursos de la carrera donde puedan ser aplicados los mismos. Basicamente en aquellos de índole cuantitativos.			
RESPONSABLE (ES)	Profesores	FECHA DE INICIO	I Semestre 2016
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	I Semestre 2016
INDICADOR			
Número de programas implementados entre el número de programas planificados por cien. Verde: porcentaje igual o mayor al 60%. Amarillo: porcentaje menor que 60% pero igual o mayor que 30%. Rojo: porcentaje menor que 30%.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 31. Plan de Acción-Actividad N°17

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 17	
ACTIVIDAD	Realizar por parte del estudiante dos presentaciones orales en cada uno de los cursos de carrera		
ESTRATEGIA	Mejorar las habilidades blandas de los estudiantes	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Realizar presentaciones orales por parte del estudiante en cada uno de los cursos
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reforzar las habilidades blandas de los estudiantes		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Fomentar el mejoramiento de las habilidades blandas del estudiante mediante la implementación de al menos dos presentaciones orales por parte de cada estudiante en cada uno de los cursos relativos a la carrera. Con el fin de que el estudiante se vea mejorado a la hora de expresarse.			
RESPONSABLE (ES)	Profesores	FECHA DE INICIO	I Semestre y II Semestre de cada año
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	I Semestre y II Semestre de cada año
INDICADOR			
Cantidad de presentaciones orales realizadas por los estudiantes en cada curso; Verde: realizar al menos dos presentaciones orales. Amarillo: realizar solo una presentación oral. Rojo: no realizar ninguna presentación oral.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. Plan de Acción-Actividad N°18

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 18	
ACTIVIDAD	Impartir al menos un seminario de cómo expresarse en público al año		
ESTRATEGIA	Mejorar las habilidades blandas de los estudiantes	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Fomentar la impartición de seminarios de como hablar en público
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reforzar las habilidades blandas de los estudiantes		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Reforzar la formación técnica de los estudiantes mediante la implementación de al menos un seminario al año que explote las cualidades blandas de cada uno de los estudiantes la carrera, y con esto poder ver mejoras de los mismo a la hora que ponen en práctica estas cualidades en los distintos cursos de la carrera.			
RESPONSABLE (ES)	Profesores	FECHA DE INICIO	II Semestre de cada año
COSTOS TOTALES	¢120000	FECHA DE FIN	II Semestre de cada año
INDICADOR			
Cantidad de seminarios impartidos al año; Verde: realizar al menos un seminario al año. Rojo: no realizar ningún seminario al año.			


Fuente: Elaboración propia

Tabla 33. Plan de Acción-Actividad N°19

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 19	
ACTIVIDAD	Realizar actividades lúdicas donde el estudiante se vea forzado a desarrollar sus habilidades blandas		
ESTRATEGIA	Mejorar las habilidades blandas de los estudiantes	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Introducir actividades lúdicas donde el estudiante desarrolle habilidades blandas
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reforzar las habilidades blandas de los estudiantes		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Implementar el uso de al menos dos actividades lúdicas en cada uno de los cursos de la carrera, que con lleven al mejoramiento de las habilidades blandas de los estudiantes como son la toma de decisiones, trabajo en equipo, liderazgo y demás.			
RESPONSABLE (ES)	Profesores	FECHA DE INICIO	I Semestre y II Semestre de cada año
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	I Semestre y II Semestre de cada año
INDICADOR			
Cantidad de actividades realizadas al año; Verde: realizar al menos dos actividades lúdicas en cada uno de los cursos. Amarillo: realizar solamente 1 actividad lúdica en cada uno de los cursos. Rojo: no realizar ninguna actividad de actualización lúdica en cada uno de los cursos.			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34. Plan de Acción-Actividad N°20

 Escuela de Administración de Empresas		Actividad N° 20	
ACTIVIDAD	Implementar el uso de una aplicación que vincule a los estudiantes actuales y graduados con la carrera		
ESTRATEGIA	Mejorar la aplicación tecnológica a nivel de carrera	ACCIÓN ESTRATÉGICA	Crear una aplicación para mantener informados a los estudiantes
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reforzar factores que componen la carrera		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
<p>Crear una aplicación por parte de la escuela, que permita estar en contacto y mantener informados a los graduados, estudiantes, funcionarios y demás. Con el fin de poder desarrollar aspectos relativos a la carrera con solo una aplicación y que los trámites actuales no resulten tan tediosos.</p>			
RESPONSABLE (ES)	Coordinación de la Carrera AE del TEC-SSC	FECHA DE INICIO	No definido
COSTOS TOTALES	₡0	FECHA DE FIN	No definido
INDICADOR			
<p>Porcentaje de satisfacción de los usuarios de la aplicación; Verde: porcentaje igual o mayor al 80%. Amarillo: porcentaje menor que 80% pero igual o mayor que 50%. Rojo: porcentaje menor que 50%.</p>			

Fuente: Elaboración propia

En síntesis, en este capítulo se analiza la situación actual de los graduados y empleadores y con base en esto se buscan soluciones a los distintos problemas que se están presentando. Por lo cual se propone un plan de acción para detectar cuales son los problemas que están afectando y un plan formal donde se detalla una serie de actividades para mitigar dichos problemas.

*CAPÍTULO VI:
Conclusiones y
Recomendaciones*

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

En el presente capítulo de la investigación, se resumen las principales conclusiones y recomendaciones encontradas durante el desarrollo de la investigación. Esto con el fin de dar respuestas clara a cada una de las interrogantes que han ido surgiendo en cada uno de los capítulos elaborados. Además estas sirven de guía fundamental para que se puedan tomar las mejores decisiones, siempre con el fin de velar por el bienestar no solo de la carrera como tal, sino también de los estudiantes, profesores, personal administrativo, graduados y empleadores que componen a la misma.

6.1. Conclusiones

6.1.1. Actualización de información de graduados y empleadores

- Los resultados obtenidos en el estudio de mercado a empleadores, no aseguran la correcta definición de un perfil de empleador acertado esto debido a que solo se obtuvieron respuestas del 75% de la población muestral. En este caso lo ideal hubiese sido obtener respuestas mayores o iguales al 90% de la población seleccionada.
- Se presenta un nivel de desactualización importante con respecto a la información de ambas poblaciones analizadas en el presente estudio.
- Existe una gran problemática a lo que concierne a las habilidades blandas y técnicas de los graduados del BAE del TEC-SSC.
- Los empleadores de los graduados de la carrera, se encuentran altamente satisfechos con los graduados de esta.
- Existe un grado de desvinculación elevado entre el BAE del TEC-SSC y los empleadores de los graduados de la misma.

6.1.2. Generación de plan de acción y plan formal

- Los temas de más predominancia en el plan de acción y el plan formal son lo que tienen que ver con actualización de cursos y profesores, sobre la vinculación de la carrera con los graduados y empleadores y por último de las habilidades blandas y técnicas de los graduados.

6.2. Recomendaciones

6.2.1. Actualización de información de graduados y empleadores

- Se recomienda seguir implementando estudio de mercado bianuales que contemplen la situación laboral y la condición en la que se encuentren los graduados y empleadores de la carrera.
- Se recomienda mantener actualizadas año con año tanto la base de datos de graduados como la de empleadores.
- Es recomendable mantener una vinculación estrecha de la carrera con los graduados y empleadores, a través de las actividades sugeridas por los mismos en ambos estudios realizados.
- Se recomienda fortalecer los aspectos relacionados a habilidades tanto blandas como técnicas de los estudiantes del BAE del TEC-SSC, mediante las actividades sugeridas por ambos estudios.
- Utilizar ambos instrumentos de recolección de información planteados en la presente investigación, con el fin de mantener una mejora continua de la carrera

6.2.2. Generación de plan de acción y plan formal

- Se recomienda tomar en cuenta cada una de las actividades sugeridas en el plan de acción, con el fin de poder fortalecer las debilidades identificadas en este.
- Es recomendable cumplir con las actividades sugeridas mediante el plan formal y sus respectivos periodos de cumplimiento, a fin de contribuir a la mejora de la carrera y cumplir con lo sugerido por SINAES en el informe final de mejoras.

CAPÍTULO VII: Referencias
Bibliográficas

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

Borda, M., Tuesca , R., & Navarro, E. (2014). *Métodos Cuantitativos: Herramientas para la investigación*. Barranquilla: Universidad del Norte.

Cultura S.A. (1999). *Diccionario de Marketing*. Cultura S.A.

David, F. (2011). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.

De Kluyver, C. (2001). *Pensamiento estratégico. Una perspectiva para los ejecutivos*. Buenos Aires: Pearson Educación.

DECLARACION MUNDIAL SOBRE LA EDUCACION SUPERIOR EN EL SIGLO XXI: VISION Y ACCIÓN. (9 de Octubre de 1998). Recuperado el 30 de Julio de 2013, de sitio Web de UNESCO: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

Fernández López, S. (2007). *Cómo gestionar la cominucación en organizaciones públicas y no lucrativas*. Madrid: NARCEA S.A.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Instituto Tecnológico de Costa Rica. (19 de 04 de 2010). *Estuto Orgánico del Instituto Tecnológico de Costa Rica*. Recuperado el 23 de 07 de 2013, de Sitio Web ITCR: <http://www.itcr.ac.cr/reglamentos/Consultas/consultarR1.asp?n=419>

Kerin, R. A., Hartley, S. W., & Rudelius, W. (2014). *Marketing* (Novena Edición ed.). México: McGraw Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management*. México: Mc Graw-Hill.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management*. México : McGraw Hill.

Orús, M. (2014). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Lulu.com.

Randall, G. (2003). *Principios de Marketing*. México: International Thomson Editores.

Saucedo, A. (2011). *Anécdotas de un trotamundo*. USA: Biblioteca de Congreso, USA.

SINAES. (29 de Julio de 2015). *SINAES*. Obtenido de SINAES: <http://www.sinaes.ac.cr/>

Tecnológico de Costa Rica. (2008). *Manual de Identidad Corporativa*. Cartago: Taller de Publicaciones del TEC.

Tecnológico de Costa Rica. (2013). *Acerca del TEC*. Recuperado el 23 de 07 de 2013, de Sitio web del ITCR: <http://www.tec.ac.cr/eltec/Paginas/acercaDelTec.aspx>

UNED. (2012). *Reglamento General Estudiantil*. San José: UNED.

Universidad Nacional de Educación a Distancia. (2013). *DICCIONARIO-GLOSARIO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. Madrid: UNED.

Valverde, A. (23 de 05 de 2012). *Administración Moderna*. Obtenido de Administración Moderna: <http://administracionmoderna.bligoo.es/funciones-de-la-administracion>

CAPÍTULO VIII: Apéndices

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

Apéndice 1. Cuestionario para Graduados de AE del TEC-SSC

Cuestionario de Graduados

Estimado(as) Graduados(as)

Es un gusto saludarles y a la vez comentarles que la Carrera de Administración de Empresas del Tecnológico de Costa Rica, en su Sede San Carlos; se encuentra realizando un estudio de mercado para conocer sobre las principales necesidades que presentan ustedes como graduados del Bachillerato en Administración de Empresas. La misma tiene como propósito conocer detalladamente la opinión, que usted posee al respecto de nuestra carrera, aunado al establecimiento de un perfil de egresado y la identificación de las necesidades que ustedes tienen en su ambiente laboral y profesional; todo esto con el fin de poder darles un seguimiento continuo y buscar siempre la superación laboral y personal de cada uno de ustedes. Cabe rescatar que el estudio se está desarrollando mediante una Práctica de Especialidad, por lo que se les agradece su valiosa colaboración al llenar el cuestionario adjunto.

Se le agradece de antemano la información.

Encuesta adjunta en el siguiente enlace: xxx

1. Género:

- Masculino
 Femenino

2. Lugar de residencia

<input type="checkbox"/> San José	<input type="checkbox"/> Alajuela	<input type="checkbox"/> Cartago	<input type="checkbox"/> Heredia	<input type="checkbox"/> Guanacaste	<input type="checkbox"/> Puntarenas	<input type="checkbox"/> Limón
<input type="checkbox"/> San José <input type="checkbox"/> Escazú <input type="checkbox"/> Desamparados <input type="checkbox"/> Puriscal <input type="checkbox"/> Tarrazú <input type="checkbox"/> Aserri <input type="checkbox"/> Mora <input type="checkbox"/> Goicochea <input type="checkbox"/> Santa Ana <input type="checkbox"/> Alajuelita <input type="checkbox"/> Coronado <input type="checkbox"/> Acosta <input type="checkbox"/> Tibás <input type="checkbox"/> Moravia <input type="checkbox"/> Montes de Oca <input type="checkbox"/> Turrubares <input type="checkbox"/> Dota <input type="checkbox"/> Curridabat <input type="checkbox"/> Pérez Zeledón <input type="checkbox"/> León Cortés	<input type="checkbox"/> Alajuela <input type="checkbox"/> San Ramón <input type="checkbox"/> Grecia <input type="checkbox"/> San Mateo <input type="checkbox"/> Atenas <input type="checkbox"/> Naranjo <input type="checkbox"/> Palmares <input type="checkbox"/> Poás <input type="checkbox"/> Orotina <input type="checkbox"/> San Carlos <input type="checkbox"/> Alfaro Ruiz <input type="checkbox"/> Valverde Vega <input type="checkbox"/> Upala <input type="checkbox"/> Los Chiles <input type="checkbox"/> Guatuso	<input type="checkbox"/> Cartago <input type="checkbox"/> Paraíso <input type="checkbox"/> La Unión <input type="checkbox"/> Jiménez <input type="checkbox"/> Turrialba <input type="checkbox"/> Alvarado <input type="checkbox"/> Oreamuno <input type="checkbox"/> El Guarco	<input type="checkbox"/> Heredia <input type="checkbox"/> Barva <input type="checkbox"/> Santo Domingo <input type="checkbox"/> Santa Bárbara <input type="checkbox"/> San Rafael <input type="checkbox"/> San Isidro <input type="checkbox"/> Belén <input type="checkbox"/> Flores <input type="checkbox"/> San Pablo <input type="checkbox"/> Sarapiquí	<input type="checkbox"/> Liberia <input type="checkbox"/> Nicoya <input type="checkbox"/> Santa Cruz <input type="checkbox"/> Bagaces <input type="checkbox"/> Carrillo <input type="checkbox"/> Cañas <input type="checkbox"/> Abangares <input type="checkbox"/> Tilarán <input type="checkbox"/> Nandayure <input type="checkbox"/> La Cruz <input type="checkbox"/> Hojancha	<input type="checkbox"/> Puntarenas <input type="checkbox"/> Esparza <input type="checkbox"/> Buenos Aires <input type="checkbox"/> Montes de Oro <input type="checkbox"/> Osa <input type="checkbox"/> Aguirre <input type="checkbox"/> Golfito <input type="checkbox"/> Coto Brus <input type="checkbox"/> Parrita <input type="checkbox"/> Corredores <input type="checkbox"/> Garabito	<input type="checkbox"/> Limón <input type="checkbox"/> Pococí <input type="checkbox"/> Siquirres <input type="checkbox"/> Talamanca <input type="checkbox"/> Matina <input type="checkbox"/> Guácimo

3. Último grado académico obtenido:

- Bachillerato
- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado
- Algún otro programa de capacitación formal

4. Grado académico que se encuentra cursando actualmente:

- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado
- Algún otro programa de capacitación formal
- Ninguno

5. ¿En qué año se graduó del Bachillerato en Administración de Empresas?

-
- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 2006 | <input type="checkbox"/> 2011 |
| <input type="checkbox"/> 2007 | <input type="checkbox"/> 2012 |
| <input type="checkbox"/> 2008 | <input type="checkbox"/> 2013 |
| <input type="checkbox"/> 2009 | <input type="checkbox"/> 2014 |
| <input type="checkbox"/> 2010 | <input type="checkbox"/> 2015 |
-

6. ¿Cuánto tiempo tardó cursando la carrera de Bachillerato?

- Menos de 4 años (Pase a la pregunta 28)
- 4 años (Pase a la pregunta 28)
- De más de 4 a 5 años (Continúa)
- De más de 5 a 6 años (Continúa)
- Más de 6 años (Continúa)

7. ¿Cuáles fueron los motivos para tardar más de cuatro años para cursar la carrera?

- Reprobación de cursos de Inglés

- Reprobación de cursos cuantitativos de servicio (matemática y cálculo)
- Reprobación de cursos de la carrera
- Trabajar y estudiar simultáneamente.
- Motivos económicos
- Otros: _____

8. ¿Posee trabajo remunerado actualmente?

- Sí (Pase a la pregunta 10)
- No (Continúa)

9. ¿Cuál es el principal motivo por el que no trabaja?

- No encuentra trabajo en su campo
- No encuentra trabajo en ningún campo
- Por asuntos personales (cuidado de la familia, salud, otros)
- Continúa estudiando
- No desea trabajar
- Otro: _____

***Fin de la Encuesta**

10. ¿Cuál es el grado de importancia que presenta el dominio de un segundo idioma a la hora de conseguir trabajo?

- Alto
- Medio
- Bajo
- Ninguno

11. ¿En cuáles de los siguientes tipos de empresa trabaja?

*En el caso de que sea más de una opción indique solamente la que le genere mayores ingresos

- Gobierno Central
- Autónoma o semiautónoma
- Empresa Privada Nacional
- Empresa Privada Transnacional
- Propia o familiar
- Otra _____

12. ¿En qué tipo de empresa según el tamaño trabaja usted?

- Micro (5 o menos empleados)
- Pequeña (Más de 5 a 30)
- Mediana (Más de 30 a 100)
- Grande (Más de 100)

13. ¿En cuál sector económico se ubica la empresa donde trabaja?

- Comercio
- Industrial
- Servicios
- Otro _____

14. ¿En qué cantón se ubica la empresa para la que trabaja?

-
- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Acosta | <input type="checkbox"/> Montes de Oro |
| <input type="checkbox"/> Aguirre | <input type="checkbox"/> Mora |
| <input type="checkbox"/> Alajuela | <input type="checkbox"/> Moravia |
| <input type="checkbox"/> Alajuelita | <input type="checkbox"/> Nandayure |
| <input type="checkbox"/> Alvarado | |
-

-
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Aserrí | <input type="checkbox"/> Naranjo |
| <input type="checkbox"/> Atenas | <input type="checkbox"/> Nicoya |
| <input type="checkbox"/> Bagaces | <input type="checkbox"/> Oreamuno |
| <input type="checkbox"/> Barva | <input type="checkbox"/> Orotina |
| <input type="checkbox"/> Belén | <input type="checkbox"/> Osa |
| <input type="checkbox"/> Buenos Aires | <input type="checkbox"/> Palmares |
| <input type="checkbox"/> Cañas | <input type="checkbox"/> Paraíso |
| <input type="checkbox"/> Carrillo | <input type="checkbox"/> Parrita |
| <input type="checkbox"/> Cartago | <input type="checkbox"/> Pérez Zeledón |
| <input type="checkbox"/> Corredores | <input type="checkbox"/> Poás |
| <input type="checkbox"/> Coto Brus | <input type="checkbox"/> Pococí |
| <input type="checkbox"/> Curridabat | <input type="checkbox"/> Puntarenas |
| <input type="checkbox"/> Desamparados | <input type="checkbox"/> Puriscal |
| <input type="checkbox"/> Dota | <input type="checkbox"/> San Carlos |
| <input type="checkbox"/> El Guarco | <input type="checkbox"/> San Isidro |
| <input type="checkbox"/> Escazú | <input type="checkbox"/> San José |
| <input type="checkbox"/> Esparza | <input type="checkbox"/> San Mateo |
| <input type="checkbox"/> Flores | <input type="checkbox"/> San Pablo |
| <input type="checkbox"/> Garabito | <input type="checkbox"/> San Rafael |
| <input type="checkbox"/> Goicoechea | <input type="checkbox"/> San Ramón |
| <input type="checkbox"/> Golfito | <input type="checkbox"/> Santa Ana |
| <input type="checkbox"/> Grecia | <input type="checkbox"/> Santa Barbara |
| <input type="checkbox"/> Guácimo | <input type="checkbox"/> Santa Cruz |
| <input type="checkbox"/> Guatuso | <input type="checkbox"/> Santo Domingo |
| <input type="checkbox"/> Heredia | <input type="checkbox"/> Sarapiquí |
| <input type="checkbox"/> Hojancha | <input type="checkbox"/> Siquirres |
| <input type="checkbox"/> Jiménez | <input type="checkbox"/> Talamanca |
| <input type="checkbox"/> La Cruz | <input type="checkbox"/> Tarrazú |
| <input type="checkbox"/> La Unión | <input type="checkbox"/> Tibás |
| <input type="checkbox"/> León Cortés | <input type="checkbox"/> Tilarán |
| <input type="checkbox"/> Liberia | <input type="checkbox"/> Turrialba |
| <input type="checkbox"/> Limón | <input type="checkbox"/> Turrubares |
| <input type="checkbox"/> Los Chiles | <input type="checkbox"/> Upala |
| <input type="checkbox"/> Matina | <input type="checkbox"/> Valverde Vega |
| <input type="checkbox"/> Montes de Oca | <input type="checkbox"/> Vázquez de Coronado |
| | <input type="checkbox"/> Zarcero (antiguo Alfaro Ruiz) |

15. ¿Cuánto tiempo tiene de trabajar para esa institución, empresa u organismo?

- Menos de un año
- De un año a menos de tres años
- De tres años a cinco años
- Más de cinco años

16. ¿En cuál área funcional trabaja?

- Administración General
- Finanzas y Contabilidad

- Investigación y desarrollo
- Mercadeo
- Producción/Operaciones/ Servicio
- Recursos Humanos
- Ventas
- Otra _____

17. ¿En cuál de las siguientes categorías se ubica su puesto dentro de su área funcional de trabajo?

- Alta gerencia o dirección
- Mandos medios o jefaturas
- Operativo

18. ¿En cuál de las siguientes categorías se ubica el salario bruto total (sin deducciones) que usted percibe por mes?

- Menos de ₡500 000
- De ₡500 000 a menos de ₡1 000 000
- De ₡1 000 000 a menos de ₡1 500 000
- De ₡1 500 000 a menos de ₡2 000 000
- ₡2 000 000 o más

*Si trabaja en actividades propias refiérase a su ingreso promedio mensual. Si trabaja en más de una institución refiérase a su salario total.

19. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con su salario?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con su trabajo actual?

- Muy satisfecho (Pase a la pregunta 19)
- Satisfecho (Pase a la pregunta 19)
- Ni satisfecho ni insatisfecho (Pase a la pregunta 19)
- Insatisfecho (Continúa)
- Muy insatisfecho (Continúa)

21. Principales razones de insatisfacción laboral:

- No hay crecimiento
- Ambiente laboral hostil
- Mucha carga de trabajo
- Debería tener mejor salario
- Merezco mejor puesto
- Quisiera algo diferente
- Otra: _____

22. Indíqueme de 0 a 10 ¿Cuál es el grado de relación que tiene el puesto que desempeña con su campo de formación profesional donde 10 representa total relación?

*Si contesta de 1 a 7 pasar a la pregunta 20 y si contesta de 8 a 10 pase a la pregunta 21.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
No existe relación <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Mucha relación

23. ¿Cuál es la razón principal por la que usted trabaja en actividades que tienen baja o ninguna relación con su campo profesional?

- No ha podido conseguir trabajo en su campo profesional
- El salario que percibe es mejor que el que perciben los profesionales en su campo
- Por los beneficios adicionales que le ofrece ese trabajo
- Ha realizado estudios en otro u otros campos
- Por trabajar en empresa propia
- Otro

24. ¿Señale el medio más importante por el cual encontró su trabajo actual?

- Recomendación de un amigo, profesor o familiar
- Envío Curriculum a empresa o bolsa de trabajo
- Vio anuncio de puesto en periódico
- Alguien le comentó del empleo
- Práctica profesional
- Ferias laborales
- Creó su negocio propio o se integró a negocio familiar
- Otro

25. ¿Cuánto tiempo tardó en encontrar trabajo luego de finalizar el Bachillerato en Administración de Empresas?

- Menos de un mes
- De un mes a menos de tres meses
- De tres meses a menos de seis meses
- De seis meses a un año
- Más de un año

26. ¿Ha laborado usted para el mismo patrono desde que se graduó de Bachillerato de Administración de Empresas?

- Sí
- No

27. Señale el medio más importante por el cual encontró su primer trabajo como profesional en Administración de Empresas

- Recomendación de un amigo, profesor o familiar
- Envió Curriculum a empresa o bolsa de empleo
- Anuncio de puesto en periódico
- Alguien le comentó del empleo
- Práctica profesional
- Ferias laborales
- Creó su negocio propio o se integró a negocio familiar
- Otro

28. ¿Cómo calificaría usted el Bachillerato en Administración de Empresas en el TEC?

*Con base en su experiencia como estudiante de Bachillerato en AE

	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Pésimo
Profesores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programas de Estudio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duración del Programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uso de Plataformas Virtuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios Administrativos de la Carrera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención al Estudiante de la Carrera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metodologías de Enseñanza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metodologías de Evaluación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalaciones Físicas (aulas, laboratorios y otros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Mencione los cursos de la carrera de Bachillerato de Administración de Empresas que le han sido de mayor utilidad en su ámbito laboral

_____, _____ y _____

30. Mencione los cursos de la carrera de Bachillerato de Administración de Empresas que le han sido de menos utilidad en su ámbito laboral

_____, _____ y _____

31. ¿Cuáles de las siguientes capacitaciones que ofrece el TEC son necesarias para usted cómo egresado? ¿Y en qué horario le gustaría recibirla?

	Lugar: TEC-SSC; Horario: Diurno	Lugar: TEC-SSC; Horario: Nocturno	Lugar: Cuidad Quesada; Horario: Diurno	Lugar: Cuidad Quesada; Horario: Nocturno	Lugar: TEC-SSC; Horario: Ejecutivo (Viernes por la noche y Sábados todo el día)	Lugar: Cuidad Quesada; Horario: Ejecutivo (Viernes por la noche y Sábados todo el día)
Formación en espíritu emprendedor (Trimestral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialista en impuesto (Semestral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialista en motivación y liderazgo (Semestral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialista en costos (Semestral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de servicio al cliente (Semestral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialista en responsabilidad social empresarial (Semestral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialista en estadística empresarial (Semestral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialista en administración de proyectos (4 Módulos-48 horas c/u)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialista en contratación administrativa (Semestral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialista en competencias (Semestral)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialista en marketing empresarial (7 Semanas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Técnico en administración de proyectos (6 Semanas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taller de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) (12 Sesiones)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. ¿Qué otros temas de educación continua le interesa que la carrera ofrezca?

Tema: _____

Lugar:

- TEC
- Ciudad Quesada

33. Alguna otra sugerencia o recomendación que nos pueda manifestar para mejorar el servicio que le brinda la Carrera de Administración de Empresas

Apéndice 2. Cuestionario para Empleadores de Egresados AE del TEC-SSC

Cuestionario para Empleadores

Como parte del proceso de retroalimentación con el entorno de la escuela de Administración de Empresas del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos; se necesita conocer su opinión acerca de varios aspectos relacionados con la Carrera. Esta encuesta tiene como objetivo conocer el desempeño laboral de nuestros egresados, así como las necesidades en cuanto a la formación en conocimientos y habilidades que distintos empleadores tienen. Cabe rescatar, que la información recaba tiene el único fin mejorar nuestra oferta educativa. Por eso, agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

Instituto Tecnológico de Costa Rica Escuela de Administración de Empresas Cuestionario para Empleadores		Cuestionario # _____
IG00	Nombre:	
IG01	Sexo:	2. Hombre 1. Mujer
IG02	Edad:	_____Años
IG03	¿Cuál es su grado académico más alto?	8. Doctorado 7. Maestría 6. Licenciatura 5. Bachillerato 4. Técnico 3. Secundaria 2. Primaria 1. Sin Instrucción Formal
IG04	¿Qué puesto ocupa usted dentro de la organización?	
IG05	Aproximadamente, ¿Cuántos años lleva usted trabajando para esta organización?	_____Años
IG06	¿En cuál de los siguientes sectores se ubica esta organización?	2. Sector privado 1. Sector público
IG07	¿Cuál es la principal actividad a la que se dedica esta organización?	
IG08	¿Cuántos colaboradores tienen en promedio esta organización?	
IG09	Aproximadamente, ¿Cuántos graduados de la carrera Administración de Empresas del TEC-SSC (Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos), laboran en la empresa?	
IG10	¿En qué año contrató al primer egresado de la Carrera de Bachillerato de Administración de Empresas del TEC?	

	De su opinión respecto a las siguientes afirmaciones:	Totalmente de acuerdo					Indiferente			Totalmente en desacuerdo	
HB01	Los graduados en Administración de Empresas del TEC tienen buenas capacidades de comunicación oral y escrita.	7	6	5	4	3	2	1			
HB02	La preparación que tienen, les permite trabajar en equipo.	7	6	5	4	3	2	1			
HB03	Son capaces de buscar soluciones a los problemas que enfrentan.	7	6	5	4	3	2	1			
HB04	Estos son capaces de manejar de la presión laboral	7	6	5	4	3	2	1			
HB05	Presentan un buen desempeño en el manejo y desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)	7	6	5	4	3	2	1			
HB06	Los graduados de Administración de Empresas se encuentran abiertos al aprendizaje.	7	6	5	4	3	2	1			
HB07	Cuentan con los conocimientos necesarios para el ejercicio de su profesión.	7	6	5	4	3	2	1			
HB08	Tienen visión de futuro.	7	6	5	4	3	2	1			
HB09	Son capaces de tomar decisiones adecuadas.	7	6	5	4	3	2	1			
HB10	Son reconocidos por ser líderes positivos dentro del ambiente laboral.	7	6	5	4	3	2	1			
HB11	Presentan una actitud proactiva en el trabajo.	7	6	5	4	3	2	1			

	Con respecto a la formación académica de sus colaboradores provenientes del TEC- Sede San Carlos, favor evaluarla acorde a los siguientes puntos:	Excelente			Regular			Pésima	NA
HT01	Contabilidad	7	6	5	4	3	2	1	
HT02	Mercadeo	7	6	5	4	3	2	1	
HT03	Recursos Humanos	7	6	5	4	3	2	1	
HT04	Finanzas	7	6	5	4	3	2	1	
HT05	Administración General	7	6	5	4	3	2	1	
HT06	Estrategia Empresaria	7	6	5	4	3	2	1	
HT07	Formulación y Evaluación de Proyectos	7	6	5	4	3	2	1	

OP01	Considero que el personal graduado de la Carrera de Bachillerato en Administración de Empresas del TEC, Sede San Carlos, responde a las necesidades de la empresa, de una manera....	5. Excelente 4. Bien 3. Regular 2. Mal 1. Pésimo ¿Por qué? _____
OP02	Considero que los graduados de la Carrera de Bachillerato en Administración de Empresas del TEC-SSC, en comparación con egresados de la misma carrera de otras universidades tienen su desarrollo profesional....	7. El mejor de todos 6. Muy superior al resto 5. Ligeramente superior al resto 4. Igual que el resto 3. Ligeramente inferior al resto 2. Muy inferior al resto 1. El peor de todos
OP03	¿Cuál es su grado de satisfacción con el personal graduado de la carrera Administración de Empresas del TEC con que cuenta la empresa?	7. Totalmente satisfecho 6. Muy satisfecho 5. Algo Satisfecho 4. Indiferente 3. Algo insatisfecho 2. Muy insatisfecho 1. Totalmente insatisfecho
OP4	¿Desea usted realizar algún comentario, o bien expresar alguna recomendación que contribuya al mejoramiento de la carrera?	
OP5	¿La empresa para la cual usted labora, estaría interesada en participar en la feria de empleo a desarrollarse por la Escuela de Administración de Empresas del Tecnológico de Costa Rica en su Sede San Carlos?	2. Sí Contacto: _____ Telf.: _____ 1. No
¡Muchas gracias por su colaboración!		

[Apéndice 3. Resultados del Instrumento aplicado a Graduados del BAE del TEC-SSC](#)

[Apéndice 4. Resultados del Instrumento aplicado a Empleadores de los Graduados del BAE del TEC-SSC](#)

[Apéndice 5. Plan de Acción Formulado para el BAE del TEC-SSC](#)

[Apéndice 6. Plan Formal de acercamiento con Graduados y Empleadores del BAE del TEC-SSC](#)

CAPÍTULO IX: Anexos

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

[Anexo 1. Base de Datos de Graduados del BAE del TEC-SSC](#)

[Anexo 2. Base de Datos de Empleadores de Graduados del BAE del TEC-SSC](#)

[Anexo 3. Focus Group realizado a Graduados](#)

[Anexo 4. Focus Group realizado a Empleadores](#)