

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Sede Guanacaste

Licenciatura en Gestión Empresarial

**ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS PATENTADAS DEL  
CANTÓN DE LA CRUZ PARA LA DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE  
PERFILES DE PUESTO DE TRABAJO ADMINISTRATIVO Y EL DISEÑO DE UNA  
ESTRATEGIA DE INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO POR PARTE DE LA  
MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ EN EL AÑO 2023**

Anteproyecto del trabajo final de graduación como requisito para optar por el grado  
académico

LICENCIATURA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Sustentantes:

Angulo Alvarado Yirlary Pamela

Cruz Reyes Jamileth Del Socorro

Liberia 2025

## Tabla de contenido

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>3</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>4</b>
<b>Capítulo 1.....</b>	<b>5</b>
<b>Planteamiento del problema .....</b>	<b>5</b>
<i>Introducción .....</i>	<i>6</i>
<i>Antecedentes generales de la organización .....</i>	<i>8</i>
<i>Justificación .....</i>	<i>9</i>
<i>Delimitación del problema.....</i>	<i>11</i>
<i>Estado de situación del problema .....</i>	<i>12</i>
<i>Objetivos .....</i>	<i>20</i>
Objetivo general .....	20
Objetivos específicos .....	20
<b>Capítulo 2.....</b>	<b>22</b>
<b>Marco Teórico .....</b>	<b>22</b>
<i>El diagnóstico empresarial como herramienta para la determinación de perfiles de puestos administrativos .....</i>	<i>23</i>
<i>Líneas estratégicas para la intermediación de empleo .....</i>	<i>27</i>
<i>Pasos para la implementación de una estrategia organizacional para la resolución de problemáticas de empleo .....</i>	<i>32</i>
<i>Capacitaciones para fomentar la empleabilidad .....</i>	<i>37</i>
<b>Capítulo 3.....</b>	<b>43</b>
<b>Marco Metodológico .....</b>	<b>43</b>
<i>Paradigma asumido dentro del estudio.....</i>	<i>44</i>
<i>Tipo de investigación .....</i>	<i>45</i>
<i>Variables o categorías de análisis .....</i>	<i>46</i>
<i>Participantes de la investigación (población y muestra).....</i>	<i>47</i>
<i>Técnicas e instrumentos de investigación.....</i>	<i>48</i>
<i>Procedimiento para el análisis de datos.....</i>	<i>50</i>
<i>Cuadro de variables.....</i>	<i>51</i>
<b>Capítulo 4.....</b>	<b>56</b>
<b>Análisis e Interpretación de Resultados .....</b>	<b>56</b>

<i>Análisis e Interpretación de Resultados</i> .....	57
1. Análisis del cuestionario .....	57
<i>Cronograma de actividades</i> .....	92
<b>Capítulo 5</b> .....	<b>95</b>
<b>Evidencia sobre el diseño y la implementación del proyecto realizado</b> .....	<b>95</b>
<i>Página web del nuevo diseño de intermediación de empleo</i> .....	96
<i>Fotografías de la Capacitación a Personas</i> .....	97
<i>Correo de información a empresas</i> .....	101
<i>Correo de información a instituciones académicas</i> .....	102
<b>Capítulo 6</b> .....	<b>103</b>
<b>Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	<b>103</b>
<i>Conclusiones</i> .....	104
<i>Recomendaciones</i> .....	106
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	<b>109</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>115</b>
<i>Carta del profesor-tutor avalando el anteproyecto del Trabajo Final de Graduación</i> .....	115
<i>Carta de autorización de la institución, empresa u organización que acepta el desarrollo del proyecto</i> .....	116
<i>Carta del filólogo avalando el desarrollo del proyecto</i> .....	117
<i>Carta del lector avalando el Trabajo Final de Graduación</i> .....	118
<i>Carta del tutor avalando el Trabajo Final de Graduación</i> .....	119
<i>Carta de lectora avalando el Trabajo Final de Graduación</i> .....	120
<i>Acta de tribunal evaluador Trabajo Final de Graduación</i> .....	121

**Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía inquebrantable y darme la fortaleza y sabiduría necesarias en cada paso de este camino.

A mi compañero, quien ha sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración. Gracias por tus palabras de aliento en los momentos difíciles.

A mis padres y hermanas(o), por su amor incondicional y su apoyo constante, que me han enseñado el verdadero valor del esfuerzo y la perseverancia, y por ello les agradezco de todo corazón.

A mis amigas, por estar siempre a mi lado, por su motivación y por compartir risas y momentos inolvidables que hicieron de esta travesía un viaje mucho más motivador.

A mis profesores, por su dedicación y por abrirme las puertas del conocimiento. Su orientación y sabiduría han dejado una huella imborrable en mi formación.

A La Municipalidad de La Cruz, por brindarnos un entorno propicio para desarrollar esta investigación.

**Jamileth Cruz reyes**

## **Dedicatoria**

Primeramente, este presente trabajo está dedicado a Dios, por brindarme las fuerzas y la fe necesaria para persistir en el camino.

A mi abuelita, quien con su amor y sabiduría sembró en mí el valor para esforzarme cada día a día.

A mi tía Alicia, por su apoyo incondicional y ser siempre mi inspiración para la perseverancia.

A mi madre, por su apoyo incondicional en todos estos años, por sus palabras de aliento y amor que inspiran siempre avanzar cada día y por enseñarme que no hay límites para perseguir y cumplir los sueños.

A mi Nana que en vida fue una mujer luchadora, bondadosa, humilde y que inspira a muchas personas a nunca desistir, en especial a mi persona, que por más de 24 años me impulsó a seguir adelante y sé que desde el cielo me ayuda para concluir mi carrera universitaria y poder llegar a ser la profesional que deseo.

Y culminando esta dedicatoria no puede faltar nombrar a mi universidad técnica nacional y a todos los profesores que fueron parte de este trayecto universitario, los cuales con amor y sabiduría impulsaron a seguir y persistir con su sabiduría y amor hacia sus estudiantes y profesión.

**Yirlary Angulo Alvarado**

## **Capítulo 1**

### **Planteamiento del problema**

## **Introducción**

A lo largo de los últimos años en nuestro país Costa Rica se ha evidenciado que el desempleo es una problemática que ha generado constante afectación para los habitantes de este país, siendo un impacto más directo en la clase baja, familias de bajos recursos que necesitan una fuente de ingreso para poder subsistir con sus necesidades. En este sentido, los gobiernos han implementado ciertas estrategias para reducir esta problemática sin embargo el objetivo no se ha cumplido, ya que esto sigue afectando hasta en la actualidad.

Este trabajo analiza el desempleo en el cantón de La Cruz, con énfasis en las empresas patentadas. A través de la colaboración con la municipalidad, se identifican las necesidades de contratación y los perfiles de puestos más demandados, que le permita al gobierno local desarrollar junto con los sustentantes de este proyecto diseñar una estrategia de intermediación de empleo para la población de la localidad.

Considerando la relación que existe entre este proyecto y la gestión empresarial es que permite aplicar fases administrativas de preanálisis, planificación, ejecución, comprobación y finalmente la acción o implementación, este trabajo permitirá reconocer además de esto, las áreas de gestión de diversas empresas patentadas del cantón de La Cruz de manera directa y la determinación de perfiles de puesto de trabajos administrativos que estas requieren.

La problemática de la investigación implica conocer cuáles son las necesidades más relevantes de los perfiles de puestos administrativos que exigen o buscan las empresas de este cantón a la hora de contratar a su personal y así tener una

comprensión si las instituciones educativas de esta localidad brindan los cursos o carreras óptimas para cubrir esas necesidades de las empresas.

Lo que se pretende con esto es ayudar al gobierno local en este caso a la municipalidad del cantón de La Cruz a obtener información actualizada de las necesidades de estas organizaciones de perfiles de puesto, con la finalidad de que esta institución gubernamental pueda introducir mejoras en su base de datos y el diseño de la estrategia de intermediación de empleo con datos relevantemente nuevos que les permita construir o fortalecer las estrategias entre la demanda y oferta laboral con los empresarios y la población de este cantón.

Al final, el documento del trabajo final de graduación (TFG) se estructurará por capítulos, que son necesarios para el desarrollo eficaz del mismo, los cuales se mencionaran seguidamente con una breve descripción:

En el capítulo uno se determina el planteamiento del problema, incluyendo la introducción del trabajo, los antecedentes de la organización a la cual se le estará realizando el trabajo, la justificación donde se desarrollará la importancia en diferentes ámbitos que tiene la elaboración de este trabajo, seguidamente delimitación del problema que se abarcara la pregunta problematizada e información importante, posteriormente, la situación actual del conocimiento del tema donde se especificará acerca de similitudes de otros trabajos y los aportes que han brindado a las organizaciones entre otros y en este capítulo se concluye finalmente con los objetivos buscados en la investigación.

El capítulo dos incluye el marco teórico, en esta sección se plasmará en citas, investigaciones, conceptos importantes entre otros que van directamente relacionados

con el tema desarrollado, además de la creación de títulos compuestos que faciliten la lectura del documento.

Posteriormente, se incluye un capítulo tres con el marco metodológico donde se abordará el paradigma asumido dentro del estudio que explicara el enfoque de la investigación, tipo de investigación, se analizan las variables, se determina la población y muestra, además de las técnicas e instrumentos que conlleva la investigación, análisis de los datos obtenidos, cuadro de variables y finalmente se muestra un cronograma de las actividades realizadas.

Seguidamente, en el capítulo cuatro con el análisis e interpretación de los resultados se presentará la derivación de la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos necesarios.

En el capítulo cinco, se evidencia sobre el diseño y la implementación del proyecto realizado.

Finalmente, se incluye el capítulo seis con las conclusiones y recomendaciones donde se validará el alcance de los propósitos y sugerencias del trabajo final de graduación.

### **Antecedentes generales de la organización**

Se desarrollará el trabajo final de graduación (TFG) con modalidad proyecto en la municipalidad del cantón de La Cruz. En Costa Rica, “es el gobierno local del cantón número 10 de la provincia de Guanacaste, ejerce la regencia de los distritos de La Cruz, La Garita, Santa Cecilia y Santa Elena; y su jurisdicción abarca una extensión de 1383,90 km<sup>2</sup>”. (Poder judicial, 2020)

Desde 1970 que se realizó la primera sesión del Concejo Municipal de La Cruz, este gobierno local se ha encargado de velar por estos cuatro distritos y su población ofreciendo entre ellos los servicios de recolección de basura, limpieza pública, administración de permisos públicos, mantener y mejorar las vías públicas, ayudar en obras sociales entre otras funciones.

La Municipalidad de La Cruz, mediante su portal brinda los servicios de comunicación de manera más eficaz para la atención de dudas, sugerencias o quejas que posea los habitantes de este cantón.

Los medios informativos de la municipalidad de La Cruz tienen a su disposición avisos o noticias de importancia sobre la institución y para los visitantes del portal web. Además, se cuenta con redes sociales, para realizar anuncios para que la ciudadanía se encuentre informada de los acontecimientos del cantón y del país. (Municipalidad de La Cruz, s.f)

Además, esta municipalidad cuenta con el apartado sobre publicaciones periódicas. Esto incluye medios o canales informativos adicionales como las diversas redes sociales, el chat municipal, formularios en línea. Además, el Municipio mantiene una continua interacción en la atención al público por medio de sus redes sociales y el chat (herramientas de comunicación). En ellas se visualizan y atienden las consultas de la ciudadanía con el objetivo de colaborar con las aclaraciones, opiniones o quejas en relación con tema municipal. (Municipalidad de La Cruz, s.f)

### **Justificación**

Este proyecto de investigación es importante debido a que facilitará la realización de un análisis de las características de las empresas patentadas del cantón de La Cruz,

para la determinación de necesidades de perfiles de puesto de trabajo y el diseño de una estrategia de intermediación de empleo por parte de la Municipalidad de La Cruz en el año 2023.

Se pretende incentivar la empleabilidad del cantón de La Cruz para mejorar su economía, con este proyecto se realizará procesos de reclutamiento y de selección de ofertas de trabajo, así como asesorías que les permitan obtener información real de la situación de desempleo en cantón de La Cruz, Guanacaste.

Así mismo, les traerá beneficios como posibilidad de alianzas estratégicas con empresas patentadas que podrían contribuir al crecimiento económico del cantón. Además, se indagará sobre las instituciones educativas en el desempeño profesional que se brindan en el cantón, de esta manera podemos hacer una relación si las profesiones de los centros educativos locales son lo que buscan las organizaciones.

Por consiguiente, se realizará capacitaciones a los demandantes de empleo sobre los hallazgos que se obtuvieron en la investigación y también se generará un informe detallado a la Municipalidad del Cantón de La Cruz, Guanacaste, acerca del tema investigado para que pueda obtener una base de datos actualizados que les permita registrar la información de los oferentes.

El trabajo de investigación tiene expectativa de tener un impacto positivo en el cantón de La Cruz, para así poder contribuir con la desinformación del desempleo y con la ayuda de la unidad técnica de empleo de la Municipalidad de La Cruz, poder llevar a cabo investigaciones que pueda profundizar acerca del tema investigado o así mismo ser relacionado.

## **Delimitación del problema**

Dentro del proyecto de investigación se desea conocer sobre la oferta y demanda laboral del cantón de La Cruz, Guanacaste mediante el análisis de las empresas patentadas de esta localidad y en conjunto con el departamento de intermediación de empleo del Cantón de La Cruz.

Se realizará el trabajo final de graduación con modalidad de proyecto en el transcurso con la finalidad de obtener resultados positivos y relevantes en lo que conlleva la investigación, esto con la ayuda de la información obtenida por parte de las funcionarias que laboran en la Municipalidad de La Cruz, además de aplicar técnicas de investigación apropiadas para conocer la demanda de perfiles de puestos de trabajo administrativos que posean las empresas patentadas de este lugar.

Por lo tanto, el planteamiento del problema se refiere a ¿cuáles son las necesidades de puestos de trabajos administrativos de las empresas patentadas del cantón de La Cruz? Esto a través de un análisis de las características de las empresas patentadas del cantón que permitirá el diseño de una estrategia de intermediación de empleo por parte de la municipalidad.

Una limitación sería la cantidad de personas que se encuentran desempleadas, debido a que la Oficina de Intermediación de Empleo de la municipalidad no cuenta con los datos actualizados y también el cantón tiene un bajo nivel de desarrollo humano debido a falta de fuentes de trabajo y características necesarias que las organizaciones desean para su función laboral.

Como menciona Parra (2023)

Los cantones de Matina, La Cruz, Talamanca, Buenos Aires y Hojanca, ubicados fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM), obtuvieron los menores índices de desarrollo humano cantonal del país en el año 2020. Así lo revela el Atlas de Desarrollo Humano Cantonal 2022, el cual fue dado a conocer este martes 13 de junio por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en alianza con la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica (EES-UCR) y el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (Sinirube).

En resumen, la delimitación del problema en una investigación es importante para enfocar y clarificar el estudio, evaluar su viabilidad, optimizar recursos, obtener resultados más precisos y aplicables, y abordar problemas relevantes. Esto ayuda a mantener el enfoque y la claridad en el estudio, evitando desviaciones y asegurando que la investigación se centre en la problemática específica que se quiere abordar.

### **Estado de situación del problema**

El término “estado del arte” o estado de situación del problema en el campo de la investigación, hace referencia al estado actual y más avanzado de investigación sobre un tema, los investigadores deben hacer una exploración preliminar sobre el estado del arte del tema que desea investigar, esto incluye proyectos e investigaciones previas y trabajos relacionados, así como aportes tanto literarios, científicos y documentales que existen sobre el asunto en cuestión, todo ello permitirá contar con los antecedentes del tema y orientará en la investigación. (García, 2014)

Esta cita, expone que abordar el estado del arte permite hacer exploraciones de investigaciones nacionales e internacionales de temas referentes al tema principal del Trabajo Final de Graduación.

Sobre el avance de la situación del conocimiento del tema a nivel nacional, cabe iniciar explicando el papel de la Municipalidad del Cantón de La Cruz con su departamento de intermediación de empleo y cómo se ha estado constituyendo. Seguidamente se explica sobre los procedimientos de transformación que ha tenido el departamento de intermediación de empleo del Cantón de La Cruz, esto con la necesidad de brindarle a la comunidad un mejor desarrollo socio económico.

Según explicó M. Hurtado (comunicación personal, 22 mayo de 2023) desde el año 2016 se creó una plaza con el nombre de “Oficina de la Mujer e intermediación de empleo municipal”, sin embargo, correspondía a labores de medio tiempo cada oficina lo que limitaba las labores relacionadas a empleo específicamente.

Para finales del año 2021 en convenio con OIM (Organización Internacional para las Migraciones), se creó una unidad que se enfocó en la atención a personas migrantes y consultas relacionadas, esta oficina se llamaba “Centro Municipal para Migrantes”. Dicho convenio tenía validez únicamente por un periodo de un año. (M. Hurtado, comunicación personal, 22 mayo de 2023)

Ante estas necesidades se trabaja durante el año 2022 para la justificación de contar con una oficina que pueda atender de forma completa el tema de empleo, capacitación y otras gestiones relacionadas a la gestión municipal, ante la respuesta afirmativa de la población cruceña y solicitud y convenio con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) es que se promueve la apertura para el año 2023 de una oficina

que atendiera estos temas en conjunto con la administración, esta oficina corresponde a “Unidad de Empleo y Centro Municipal para Migrante”, con el objetivo de atender a la población cruceña y promover espacios que mejoren en el desarrollo del cantón, calidad de vida de la población cruceña a través de estrategias en áreas laborales, capacitación y otras que permitan que el Gobierno Local pueda ser un intermediario entre la población y las empresas. (M. Hurtado, comunicación personal, 22 mayo de 2023)

La función de intermediación de empleo es poder guiar, asesorar y orientar a las personas en busca de trabajo, y la atención a temas migrante esto con el fin de disminuir el desempleo y regularizar a las personas indocumentadas. (M. Hurtado, comunicación personal, 22 mayo de 2023)

La idea nace con el fin de poder ayudarles a las personas que no tienen una orientación o guía sobre como buscar empleo y temas migratorios. Actualmente se acuerda con el Concejo Municipal de La Cruz Guanacaste, aprueba el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y la Municipalidad de La Cruz para la formalización de Unidad de Empleo en el Marco del Sistema Nacional de Empleo. Esta oficina actualmente está por un periodo de un año por servicios especiales con posible tiempo de prórroga. (M. Hurtado, comunicación personal, 22 mayo de 2023).

A nivel del departamento gubernamental de la Municipalidad de La Cruz, Guanacaste, se obtiene información de un documento de trabajo final de graduación por parte de un estudiante de la Universidad Técnica Nacional titulado Guía para abordar los factores de riesgo psicosociales laborales en el personal administrativo de la Municipalidad de La Cruz, Guanacaste, Costa Rica, donde exponen:

Los factores de riesgo psicosociales laborales en la actualidad se derivan de las deficiencias en el diseño de la organización y la gestión del trabajo que se realiza, que puede influir de forma negativa psicológica, física, mental y socialmente, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Las características sociodemográficas son ampliamente utilizadas en la formación de perfiles poblacionales y también para resaltar ciertos grupos de personas. Esta investigación se enfoca en determinar los factores de riesgo psicosociales laborales y la forma en que se relacionan las condiciones de trabajo. Es por eso por lo que en esta investigación se consideran asociar los factores de riesgos psicosociales con las variables sociodemográficas de la población administrativa de La Municipalidad de Las Cruz. A partir de los resultados obtenidos la salud auto percibida es buena con una prevalencia del 78% en la población general de los colaboradores del área administrativa, logrando resultados importantes, en tres dimensiones psicosociales como: Exigencias psicológicas 64%, Inseguridad 92%, Doble presencia 72%, y con un nivel de riesgo alto y prevalencias con un nivel de riesgo bajo en las dimensiones como: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo 72%, Apoyo social y calidad de liderazgo 32% y Estima 66% con un nivel riesgo medio. Al finalizar este estudio, se brindan recomendaciones por medio Guía para abordar los factores de riesgo psicosociales laborales en el personal administrativo de la Municipalidad de La Cruz, Guanacaste, Costa Rica. (Pacheco, G., & de Jesús, R. 2021)

Otra fuente de información a nivel nacional fue una tesis realizada en la Universidad Nacional en el año 2021 titulada Análisis de los programas de intermediación

laboral públicos y su vinculación con el mercado de trabajo en Costa Rica, 2011-2019 mediante datos de Internet; fue una tesis sometida a consideración del tribunal examinador de la Maestría en Política Económica para Centroamérica y el Caribe para optar por el título de Magister Scientiae en Política Económica con Énfasis en Economía Laboral a cargo de la estudiante: Silvia Sáenz León, señala:

En el año 2021 se realiza investigación sobre el desempleo en los años 2011-2019, abordando el problema del desempleo en Costa Rica durante los años 2011-2019, y en el potencial de los programas intermediación laboral públicos para mejorar el encuentro de la oferta y demanda de trabajo, como medio para fortalecer la colocación de trabajadores en los puestos disponibles que demandan los empleadores. Si lo anterior se logra, se obtiene un doble efecto en la economía, por un lado, se logra aumentar la generación de riqueza en el nivel país y, por el otro se incide en la satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias. Se realizará un análisis del mercado laboral y su vinculación con los programas de intermediación laboral que ofrece el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), con el fin de arribar a conclusiones y brindar recomendaciones y aportes a la formulación de políticas económicas orientadas al ámbito laboral. (Silvia, 2021)

Respecto a los datos que brinda el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) sobre la Encuesta Continua de Empleo del último trimestre de 2024 muestran que la tasa de desempleo a nivel nacional en Costa Rica se ha mantenido estable en comparación con años anteriores. Sin embargo, hay un aspecto muy positivo, donde la cantidad de personas empleadas ha crecido, y la contratación son mujeres brindándoles

mayor oportunidad a ellas. Aun así, la diferencia entre hombres y mujeres en el mercado laboral sigue siendo evidente, ya que la tasa de ocupación femenina continúa siendo considerablemente menor.

El INEC Costa Rica presenta los principales resultados de la Encuesta Continua de Empleo, correspondientes al cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) de 2024. (INEC, 2025)

**Población desempleada:** A nivel nacional, la población desempleada se estimó en 165 mil personas, de estas 95 mil son hombres y 70 mil son mujeres. Este indicador tanto a nivel nacional como por sexo no presentó variación interanual estadísticamente significativa.

**Tasa de desempleo:** La tasa de desempleo nacional fue 6,9 %, en el caso de los hombres 6,5 % y para las mujeres 7,4 %. Este indicador tanto a nivel nacional como por sexo no presentó variación interanual estadísticamente significativa.

**Población ocupada:** La población ocupada nacional fue 2,23 millones de personas, compuesta por 1,36 millones de hombres y 875 mil mujeres. Este indicador presentó un aumento estadísticamente significativo de 149 mil personas a nivel nacional y 101 mil mujeres con respecto al mismo trimestre del año 2023.

**Tasa de ocupación:** A nivel nacional, el porcentaje de personas ocupadas con respecto a la población de 15 años o más fue 52,8 %. Por sexo, la tasa de ocupación de los hombres fue 64,1 %, y la de mujeres 41,5 %. La estimación presentó un aumento interanual estadísticamente significativo a nivel nacional de 2,9 p.p. y para las mujeres de 4,3 p.p.

**Empleo informal:** Se estimó que la población ocupada con empleo informal para el trimestre octubre, noviembre y diciembre 2024, fue cerca de 845 mil personas, de las cuales 521 mil correspondieron a hombres y 324 mil a mujeres. Se presentó un aumento interanual estadísticamente significativo de 68 mil personas a nivel nacional y 46 mil mujeres.

Del total del empleo informal, se estimó que 491 mil personas desempeñaron labores de manera independiente, mientras que 355 mil trabajaron como asalariadas o auxiliares familiares.

**Fuerza de trabajo:** La población en la fuerza de trabajo nacional fue 2,40 millones de personas, de las cuales, 1,45 millones son hombres y 945 mil son mujeres. Este indicador presentó un aumento estadísticamente significativo de 150 mil personas a nivel nacional y 102 mil para la población de mujeres, con respecto al mismo trimestre del año anterior.

No obstante, el aumento del empleo informal es un desafío que no se puede ignorar, especialmente porque afecta mucho a las mujeres, además, este crecimiento pone sobre la mesa la urgencia de implementar estrategias que ayuden a mejorar la calidad del empleo y brinden mayor estabilidad a todos los trabajadores. Si bien, el aumento es considerable, el verdadero reto es asegurarse de que estas oportunidades sean seguras, dignas y sostenibles en todo el año.

Como anteriormente se menciona, la economía en lo que se refiere al sector laboral ha disminuido por falta de formación académica y oferta laboral en el país, es así como las instituciones buscan una intermediación para encontrar la manera de

capacitarle y guiarle para una mejor formación profesional en los puestos de trabajo vacantes que ofrece el país.

Seguidamente se encuentra una fuente de información a nivel internacional de la revista de Economía del Rosario. En el año 2015 se aprobó la publicación del siguiente tema: Metodología para el análisis de demanda laboral mediante datos de Internet: el caso colombiano en la Revista de Economía del Rosario, vol. 18, núm. 1, páginas 93-126, 2015 a cargo de Jeisson Arley Cárdenas Rubio, Juan Carlos Guataquí Roa y Jaime Mauricio Montaña Doncel. Los autores señalaron:

La coyuntura laboral reciente del desempleo en Colombia muestra que su componente cíclico se ha reducido a su mínima expresión y que, por ende, la mayor parte del desempleo actual hace referencia a las tipologías friccional y estructural del desempleo, y puede ser explicado en gran parte por el “mis match” existente entre la demanda y la oferta de trabajo. La carencia de información sobre las necesidades y requerimientos del sector productivo ahondan y mantiene, aún más, las brechas existentes entre ambos componentes del mercado laboral. (parr.1)

De acuerdo con la información anterior, se comprende que existe un desequilibrio lógico de la demanda laboral y oferta de trabajo, esto según los autores expresan que falta mucha información relevante, real y actualizada de información donde brinde y proporcione de cuáles son los requisitos que solicitan las organizaciones para sus labores y cual formación poseen las personas para satisfacer eso que solicitan.

Finalmente se evidencia que han existido trabajos realizados a nivel nacional e internacional afines al tema establecido, además de un trabajo final de graduación

aplicado a la Municipalidad de La Cruz, Guanacaste en donde se hace relación que se considera vital al trabajo actual acerca de factores laborales, esto evidencia resultados tanto internamente como a las organizacionales sobre la ayuda brindada a la población cantonal de La Cruz, Guanacaste.

Se considera que el presente trabajo final de graduación se diferencia a los expuestos anteriormente porque permitirá que la organización obtenga información real y actualizada de las características laborales en puestos administrativos más fuertes que las empresas patentadas del cantón desean y de esta manera poder ayudar a la población de La Cruz, Guanacaste.

## **Objetivos**

### ***Objetivo general***

Analizar las características de las empresas patentadas del cantón de La Cruz para la determinación de necesidades de perfiles de puesto de trabajo administrativo y el diseño de una estrategia de intermediación de empleo por parte de la Municipalidad de La Cruz en el año 2023.

### ***Objetivos específicos***

1. Identificar el perfil de puestos administrativos requeridos por las empresas patentadas en el cantón de La Cruz, por medio de un diagnóstico, para la determinación de la oferta de empleo que mantienen y las características de formación necesarias para la selección de los candidatos ideales para cada uno de los puestos disponibles.

2. Determinar las líneas estratégicas para la intermediación de empleo, por medio de la información dada por las empresas patentadas, la municipalidad e instituciones académicas para el diseño de un plan de trabajo municipal.
3. Exponer los hallazgos de la investigación a las autoridades municipales a través de sesiones de trabajo con el fin de la implementación de la estrategia municipal para la promoción del empleo.
4. Aplicar un conjunto de capacitaciones dirigido a las personas que utilizarán la herramienta diseñada por la municipalidad para que incorporen sus datos de acuerdo a los requerimientos necesarios de perfiles de puestos solicitados por los empleadores.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

Para iniciar, es importante la comprensión de los marcos teóricos para las investigaciones, Hernández (2008) señala que un marco teórico es “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio”. A continuación, se desarrollará el marco teórico aplicable a este proyecto mediante fuentes confiables que respalden lo expuesto.

En la investigación se resaltan características de las empresas y de esta manera conocer las necesidades de perfiles de puestos administrativos que las mismas necesiten, con el objetivo diseñar la estrategia de intermediación de empleo por parte del gobierno local que beneficie a los demandantes de empleo. Inicialmente se detalla acerca del diagnóstico empresarial.

### **El diagnóstico empresarial como herramienta para la determinación de perfiles de puestos administrativos**

Los diagnósticos son procesos para conocer la situación actual de un fenómeno o problema, además de cómo funciona una compañía o un grupo de organizaciones en el momento actual para recabar la información necesaria para diseñar las intervenciones del cambio. La Revista Espacios (2020) menciona “Estos procesos le sirven al profesional del desarrollo organizacional y a los empleados para determinar juntos, problemas en los cuales concentrarse, así como la manera de colaborar para tomar medidas a partir del diagnóstico”. (Trigueros, 2014, p. 7)

La administración en las diferentes organizaciones ayuda a poder conseguir los objetivos claves que las empresas tanto anhelan, pero para que esto sea posible siempre es necesario tener personal, colaboradores o trabajadores calificados que puedan brindar el mayor esfuerzo en las organizaciones y en este enunciado nos enfocamos de

manera más explícita en aquellos puestos administrativos o perfiles profesionales. Basado en el concepto de Chiavenato (2001) indica “la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia”

Por otra parte, un perfil o puesto administrativos es aquel que se encarga de velar y gestionar los trámites administrativos y de velar por el buen uso o funcionamiento de los recursos de una organización mediante las etapas claras de la administración que son planear, organizar, dirigir y controlar, entre algunos puestos podemos mencionar, contadores, gerentes, asistentes administrativos, contables, recepcionistas, entre otros.

Los perfiles profesionales se basan en los requerimientos y exigencias que el puesto de trabajo impone a quien lo desempeña, por tanto, la información sobre el puesto seguirá siendo un referente inevitable para llevar a cabo una selección de personal. El análisis del puesto de trabajo ayuda a generar una cantera de candidatos de mayor calidad mediante la descripción del puesto, orientada a captar individuos con las cualificaciones adecuadas, ayudando a los responsables del reclutamiento a seleccionar candidatos aptos al cargo, ya que especifica las tareas, cometidos y responsabilidades del puesto. A través de la descripción del cargo podemos obtener el perfil profesional que nos servirá de guía en la selección. (López, 2017, p. 27)

Seguidamente, se evidenciará un ejemplo de cómo una institución educativa pública, en este caso ejemplarizaremos a la Universidad de Costa Rica, postea las clasificaciones y explica de manera clara el procedimiento que conlleva o integran en

esta organización a la hora de ascender o seleccionar a un puesto de trabajo administrativos.

Primeramente, se debe de comprender que el proceso de selección o ascenso de todas organizaciones son diferentes y por lo tanto no hay una guía única de que es lo que buscan en los candidatos sin embargo con esta investigación lo que se busca es tener una estadística de cómo son más a menudo estos procesos y de cuáles son las necesidades de puestos administrativos que requieren, en este caso esta universidad posee de un sistema con un enfoque sistemático que les permitirá llevar una mejor orientación en el proceso a realizar y determinar si un funcionario puede ascender a un puesto administrativo o se necesita colaboradores externos para posiblemente llenar esa plaza vacante.

Para la clasificación, valoración y asignación de los puestos administrativos de la Universidad de Costa Rica, se utiliza un sistema basado en el enfoque sistémico, visión de procesos de trabajo, la estructura organizacional, clases anchas y la gestión por competencias, mismo que está integrado por el Manual Descriptivo de Clases y el Manual de Cargos Institucional.

Con dicho sistema, se logra ubicar a cada uno de los puestos de trabajo del sector administrativo en la clasificación ocupacional correcta, acorde al grado de responsabilidad, complejidad y propósito de ésta, dentro de la estructura salarial Institucional. Asimismo, el Sistema de clasificación y valoración de puestos, permite revisar y analizar de forma permanente aquellos casos en los cuales se determina que el puesto de trabajo varió sustancial y permanentemente sus actividades y responsabilidades. (Universidad de Costa Rica, 2018)

Por otra parte, se considera importante conocer sobre las áreas funcionales de una empresa y como este conocimiento puede ayudar a encontrar o establecer puestos administrativos.

Las áreas funcionales de la empresa se pueden definir según Pérez (2016) como “El conjunto de actos de especialización, más o menos homogéneos, que se ponen bajo la responsabilidad de una persona, al tender a un fin unitario”. En la práctica, cada función, constituida por diversos actos empresariales, está organizada en un departamento.

Se distinguen dentro de una empresa las siguientes áreas funcionales: a) Económica-financiera Esta actividad existe desde el momento en que se utiliza el dinero como valor e instrumento de cambio de cualquier tipo de transacción, b) Comercial y Marketing El marketing es el estudio de las relaciones de intercambio de valores, cómo se inician, facilitan y consumen, c) Producción Un sistema de producción es, fundamentalmente, un sistema de transformación de unos bienes iniciales en otros finales. Es el mecanismo para convertir los inputs (entradas) en outputs (salidas de productos), d) Organización y Recursos Humanos Dentro de la planificación estratégica general, debe tener un lugar destacado la planificación estratégica de los recursos humanos. Para su máxima eficacia se deben gestionar bajo una misma responsabilidad, las funciones de organización y recursos humanos, e) Investigación y Desarrollo Puede tratarse tanto de desarrollo de productos como de procesos de fabricación, f) Administración y Dirección La función de administración es una función de carácter general, que tiene como objetivo conseguir la coordinación de todas las áreas de la empresa. (Pérez, 2016)

De acuerdo con la información anterior, se considera importante conocer las áreas funcionales de las organizaciones para tener un orden claro y ejemplificado de las necesidades, características, habilidades, entre otros de los perfiles de puestos de trabajo administrativos, además de tener definido las líneas estratégicas que orientan alcanzar los objetivos.

### **Líneas estratégicas para la intermediación de empleo**

Las líneas estratégicas según, Romero (2010) “son las orientaciones para poder alcanzar la visión y la misión, en el marco de los valores y signos culturales, y teniendo en cuenta la capacidad competitiva y las previsiones y escenarios futuros”

Las líneas estratégicas permiten establecer una dirección clara y definida para brindar servicios de intermediación efectivos y eficientes, ayudan a alinear los esfuerzos de las entidades encargadas de la intermediación de empleo con los objetivos generales del mercado laboral y los involucrados en este proceso. Así mismo, nos permiten desarrollar y promover programas y servicios que fomentan la empleabilidad de los individuos, brindando herramientas y capacitación adecuada para mejorar sus habilidades y competencias laborales.

Así como, las organizaciones de las empresas se refieren a la estructura y disposición de los recursos disponibles para lograr los objetivos empresariales. Poseen funciones administrativas clave que permite la coordinación efectiva de los recursos humanos, financieros y materiales de la empresa para lograr sus objetivos y metas.

Chiavenato (2017) relaciona el comportamiento organizacional como un campo de estudio que trata de prever, explicar, comprender y modificar el comportamiento humano en el contexto de las empresas. El CO se enfoca en los comportamientos

observables (conversar, trabajar) y en las acciones internas (pensar, percibir y decidir); también estudia el comportamiento de las personas (como individuos o como miembros de unidades sociales mayores) y analiza el comportamiento de esas unidades mayores (grupos y organizaciones).

Por otra parte, Aseyacovi (2021) da a entender que una alianza estratégica empresarial significa la unión entre dos o más empresas para desarrollar conjuntamente una cooperación en los negocios, considerando un horizonte de tiempo de largo plazo. Este paradigma se hace más necesario que nunca en la actualidad empresarial, debido a que, si un negocio no cuenta con unos pilares sólidos, difícilmente podrá mantenerse, y no digamos crecer.

Seguidamente se mencionan ventajas y desventajas que tiene una empresa para formar parte de una alianza empresarial. Como ventajas, la implementación de las tecnologías propias de las empresas, como forma de mejorar las ventajas competitivas, acceso a nuevos canales de distribución y mercados, como forma de aumentar las ventas, reducción o eliminación gradual las confrontaciones entre proveedores, competidores, clientes y productores, compartir información clave sobre experiencias, procesos o clientes y promoverse conjuntamente.

Por otra parte, las desventajas incluyen que uno o más aliados pueden perder el control de algunos procesos o funciones, lo cual puede repercutir negativamente en todas las compañías, el uso y manejo de información confidencial compartida, puede generar un ambiente de desconfianza que merme el proceso de crecimiento, la falta de habilidades comunicativas entre los miembros de la alianza, puede traer graves conflictos

de intereses y los cambios de dirección agresivos pueden generar desconfianza entre las partes, lo que trae como consecuencia un recelo informativo.

Cuando una empresa quiera dar el paso a sumergirse en el entorno de las alianzas empresariales es importante que tenga en cuenta algunas cuestiones que definan cómo será dicha alianza. Es importante dejar claro el rol que desempeñará cada una de las empresas que formen parte del acuerdo. Aspectos como posibles desacuerdos, métodos de gestión o toma de decisiones han de quedar claras desde el inicio.

Elegir un buen aliado empresarial es fundamental para que la colaboración se convierta en un éxito, es esencial seleccionar a aquellas compañías que más convengan a cada negocio, buscar que el crecimiento entre ambas partes sea paralelo, el beneficio siempre debe de ser mutuo, si no es así, y llega el desequilibrio, la alianza no funcionará, ten en cuenta la calidad, siempre se debe anteponer ante la cantidad, benefíciate de los productos y servicios que te pueda aportar tu socio en este acuerdo, cuanto más implementes tu negocio con este impulso comercial, mejor le irá a tu empresa, amplía tu radio de acción para lograr un beneficio mutuo a través de promociones cruzadas. Esta iniciativa logrará dar mayor visibilidad al conjunto de empresas aliadas y el consumidor llegará a conocer mayor número de productos y recomendar servicios o productos complementarios de empresas aliadas a través de tus canales de comunicación te harán llegar más lejos y captar a un mayor número de clientes.

Tener alianzas empresariales es fundamental para el éxito de los negocios, ya que permiten a las empresas compartir recursos y conocimientos, mejorar la eficiencia operativa y acceder a nuevos mercados y canales de distribución. Además, las alianzas estratégicas pueden ayudar a las empresas a reducir costos, aumentar la competitividad

y desarrollar nuevos productos o servicios. En resumen, las alianzas estratégicas son una herramienta importante para que las empresas puedan maximizar su potencial y alcanzar el éxito en un mercado cada vez más competitivo.

La relación entre los gobiernos locales y las empresas es fundamental para el desarrollo económico y social de una región. A través de la colaboración y la cooperación, los gobiernos locales pueden apoyar el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas facilitando el acceso a financiamiento y la promoción de la innovación y el emprendimiento.

De acuerdo con la Revista de Investigación en Ciencias Sociales (2016) “Los gobiernos locales costarricenses enfrentan el reto de mejorar su gestión para responder a la necesidad de elevar la calidad de vida de la ciudadanía y atender los problemas sociales y económicos”.

Los gobiernos locales pueden beneficiarse de las patentes al proteger la propiedad intelectual creada por sus empleados y atraer empresas innovadoras a su región. Las empresas pueden beneficiarse de las patentes al proteger sus invenciones y obtener una ventaja competitiva en sus respectivas industrias.

Las patentes en Costa Rica, nos define que las empresas patentadas son aquellas que han registrado sus patentes ante la Oficina de Propiedad Intelectual del país, conocida como Registro de la Propiedad Industrial (RPI). El registro de patentes permite a las empresas proteger sus invenciones y obtener derechos exclusivos sobre su uso y comercialización en el territorio costarricense.

El registro de patentes es fundamental para fomentar la innovación y el desarrollo tecnológico en el país, ya que permite a las empresas proteger sus invenciones y obtener

beneficios económicos por su explotación comercial. Además, el registro de patentes también contribuye a la protección de los derechos de propiedad intelectual y la promoción de la competencia leal en el mercado costarricense.

Quintero y Castro (s.f.) mencionan que el Registro de la Propiedad Industrial es la autoridad administrativa, adscrita al Registro Nacional, responsable de la inscripción y el registro de los derechos en materia de Propiedad Industrial. A su cargo tiene la inscripción de todo lo relacionado con marcas de ganado, patentes de invención, dibujos, modelos industriales, modelos de utilidad, nombres comerciales, marcas comerciales, expresiones o señales de publicidad comerciales, y otros signos distintivos.

Al patentar ideas de negocios de innovaciones, las instituciones pueden asegurar nuevas fuentes de financiamiento, con habilidades de conocimiento para lograr el desarrollo de la sociedad.

Así mismo, se da a conocer la relación entre patentes y educación puede ser variada y relevante en diferentes aspectos. En primer lugar, las instituciones de educación superior pueden realizar investigaciones y desarrollar invenciones que pueden ser patentadas. Estas patentes pueden generar ingresos para las instituciones y fomentar la transferencia de tecnología a las organizaciones.

La educación es el proceso mediante el cual se transmite conocimiento, habilidades, valores y hábitos. Así mismo es un derecho fundamental que todos los niños, niñas y adolescentes que les proporciona las herramientas necesarias para desarrollarse como adultos y ejercer sus derechos para el desarrollo de las sociedades, ya que permite la formación de individuos capaces de contribuir al progreso económico,

social y cultural de sus comunidades, Además, es un factor clave para la reducción de la pobreza, la desigualdad y la exclusión social.

La educación es un proceso humano y cultural complejo. Para establecer su propósito y su definición es necesario considerar la condición y naturaleza del hombre y de la cultura en su conjunto, en su totalidad, para lo cual cada particularidad tiene sentido por su vinculación e interdependencia con las demás y con el conjunto. (León, 2007)

Seguidamente, la educación puede proporcionar programas de formación especializada en áreas con alta demanda laboral. Esto permite a los individuos adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para acceder a empleos específicos y en sectores con oportunidades de crecimiento económico con la implementación de estrategias organizacionales.

### **Pasos para la implementación de una estrategia organizacional para la resolución de problemáticas de empleo**

Las sesiones de trabajo, entendidas también como reuniones formales son ideales para comprender de una manera más adecuada y formal el contexto de las situaciones, se evidencia que hay que llevar un orden y una adecuada manera de realizar estas sesiones, es importante tener claro los objetivos de dicha sesión y una guía de pasos a seguir que ayuda a la orientación para realizar estas actividades inculcando siempre una buena comunicación, que es la clave para un mejor entendimiento.

Según La Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación (2006) indica “Las reuniones formales generalmente, las reuniones formales se estructuran a partir de intereses o necesidades de la institución”

Para lograr promover reuniones de personal eficientes el o la administradora se debe tratar de planear adecuadamente la reunión (tener definidos los objetivos, contenidos y procedimientos que se van a desarrollar), determinar con precisión el día, la hora y el lugar donde se realizará la reunión, desarrollar información que sea tanto de interés del personal, como de la administración, exponer claramente los mensajes y dar las aclaraciones adecuadas de la información que se suministra, entablar un proceso de diálogo constante entre la dirección y el personal, verificar la comprensión de las informaciones transmitidas y evaluar el nivel de percepción de las mismas, valorar el grado de aceptación y la reacción de los y las asistentes, mostrarse abierto a comentarios, sugerencias y opiniones de las y los asistentes, disposición al trabajo en equipo que conlleve a una labor de carácter interdisciplinario y potenciar el liderazgo de la dirección. (p.9)

La comunicación es un componente importante en todo dialogo, además se debe de tener en cuenta que a la hora de expresarse se debe tener un léxico adecuado que permita el entendimiento de este, que haya un mensaje entendible y se logren los objetivos que tienen las reuniones o sesiones.

La comunicación ha sido calificada como una ciencia: por tener una larga historia, esta nace en el momento en la que el hombre fue consciente de su capacidad de comunicarse con otros seres humanos, para más de uno es considerada como un arte que involucra aspectos psicológicos y emocionales durante las relaciones interpersonales. (Mercado, 2023)

Según la perspectiva propia de tres autores conceptualizan la comunicación de la siguiente forma:

Chiavenato (2006) indica “Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social, en el que se intercambia información entre personas, significa volver común un mensaje o una información”

Por otra parte, Casas (2003) señala “Resultado de un enriquecimiento mutuo de quienes participan, donde existe las realidades individuales que son intercambiadas, con lo que se mitigan las deficiencias individuales de los comunicantes”

Finalmente, Lasswell (1948) menciona “Proceso por el cual una fuente emite mensajes que producen un efecto en quien va a recibirlo y puede enunciarse bajo quién dice, qué; en qué canal; a quién; con qué efecto”

Una vez comprendido la importancia de realizar sesiones o reuniones con una adecuada comunicación, para que se logren los objetivos principales que se requieren, posterior a esto se deben de implementar estrategias para continuar con los procesos requeridos, una estrategia se puede referir a todos los ámbitos como político, económico, social, entre otros. Además, se menciona que no siempre resulta de manera fácil implementar estas estrategias en las organizaciones.

Una implementación de una estrategia lleva su serie de pautas a seguir y cuáles son las que se van a implementar, esto es muy importante ya que en esta se tomarán decisiones que puedan generar cambios en las organizaciones y se pretende que estos sean positivos y que ayude a un mejor funcionamiento de esta. Una vez entendido que es implementar una estrategia, cuál será el resultado que se espera obtener en la investigación.

El concepto de estrategia ha tenido a través del tiempo muchos usos y aplicaciones diversas, desde el campo militar –en el cual se dice que tuvo su

origen– pasando por el político, administrativo, económico, religioso, cultural y social; en cada uno de ellos se ubica como un referente por la forma en que ha sido utilizado. La estrategia se constituye en un aspecto muy importante en las decisiones que deben tomar las personas que tienen a cargo la gestión de una organización, en la que hay recursos de todo tipo que deben ser utilizados en forma óptima para cumplir con las políticas y metas trazadas. (Contreras, 2013)

Una planificación estratégica se deriva toda organización necesita tener un norte, directrices o políticas que la guíen, que faciliten a través del análisis, tanto interno como externo, saber cuáles son los objetivos que se espera obtener en el futuro y es allí cuando surge la planeación estratégica. Definir el alcance, lo que se quiere ser y establecer, y cuál es la razón de ser de la empresa son algunos de esos aspectos importantes que van a permitir plantear las estrategias necesarias para cumplir con lo que se espera. La planeación estratégica requiere que las personas encargadas de tomar las decisiones en una empresa tengan claro qué clase de estrategias van a utilizar y cómo las van a adecuar. (Contreras, 2013)

Por otra parte, continuando con el documento de Contreras (2013) se exponen conceptos de estrategias por diferentes autores

Para Jackson (2011)

Afirma “Me estremezco de solo pensar que muchas estrategias empresariales se diseñan cada año – encerrados en salas de juntas y salas de conferencia – y que en la realidad nunca pueden ponerse en uso” (p. 61)

Se suele creer que la implementación de la estrategia en el entorno corporativo es algo fácil. Los “titanes” en las oficinas de la esquina simplemente establecen el

plan, y el resto de la organización se pone en línea, ¿no? En realidad, esto no funciona así. Por un lado, la mayoría de los líderes empresariales se resisten a adoptar cambios en las organizaciones. La gente odia el cambio –¡sobre todo el planeado! – Y lo más dramático es que el inicio de una nueva estrategia muy probablemente genere resistencias en la organización que, incluso, socaven la idea. Es fácil ver el mismo comportamiento en las organizaciones empresariales, que se resisten al cambio, a pesar de la evidencia que muestra la evolución del mundo. (Contreras, 2013)

Para Chandler (2003) “La estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas”. Además, se entiende que si no se logra el objetivo de resoluciones de problemas en el implemento de estrategias puede conllevar a perjudicar los puestos de trabajo.

El empleo es fundamental en la vida de las personas, se centra en que el empleo formal es el que recae más el peso ya que este les brinda a sus colaboradores sus derechos de ley, además de que ayuda a disminuir la pobreza y en el crecimiento económico.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) entiende el “pleno empleo” como el escenario donde a) hay trabajo para todas las personas que quieren trabajar y están en busca de él; b) tal empleo es tan productivo cómo es posible; y c) los individuos tienen la libertad de elegir el empleo. Las situaciones que no satisfagan el punto a) son consideradas como desempleo, las que no satisfagan b) y c) se refieren a subempleo. Existen dos tipos de empleo: formal e informal. El empleo

formal incluye a los trabajadores que tienen una relación laboral reconocida y que hacen cumplir sus derechos laborales (tales como seguridad social, beneficios no salariales de liquidación o finiquito al término de la relación de trabajo). A la inversa, el empleo informal engloba a los trabajadores que, aunque reciben un pago por su trabajo, no tienen una relación laboral reconocida y no pueden hacer cumplir sus derechos laborales.

De acuerdo con la OCDE, el empleo formal es el que más impacto tiene en el crecimiento económico y en la reducción de la pobreza (OECD, 2009). La generación de empleos productivos es clave para fomentar el crecimiento económico, reducir la pobreza e incrementar la cohesión social (OECD, 2014). Al ser uno de los factores de producción, el empleo es una de las fuentes de crecimiento, es decir, para que un país produzca es necesario el trabajo. Esto se puede expresar algebraicamente como:  $PIB = Productividad * f(\text{capital}, \text{trabajo})$  donde el Producto Interno Bruto (PIB) es una función  $f$  del capital y trabajo, y de la productividad (Hulten, 2000). En otras palabras, si una economía puede emplear más trabajo en actividades productivas va a producir más. (Enríquez, et al, p. 2)

Por consiguiente, se considera relevante fomentar capacitaciones que ayuden a conocer detalles básicos e importantes que serán de gran vitalidad para la obtención de empleo.

### **Capacitaciones para fomentar la empleabilidad**

Las capacitaciones laborales son fundamentales para el desarrollo profesional de los trabajadores y el éxito de las organizaciones. Permite a los empleados adquirir

nuevas habilidades, conocimientos y competencias que les permitan mejorar su desempeño laboral, aumentar su productividad, eficiencia y estar preparados para enfrentar los desafíos del mercado laboral.

Según López (2011) Indica que la capacitación es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma.

En resumen, las capacitaciones laborales son esenciales para el desarrollo del éxito de las organizaciones. Por lo tanto, es significativo que las empresas inviertan en la capacitación de sus empleados y ofrezcan programas de capacitación adecuados y efectivos para el desarrollo profesional y personal.

En la actualidad las Organizaciones según González & Cornejo (2011) indica “Buscan Profesionales creativos, con iniciativa y altamente capacitados para desarrollar las diferentes actividades que se les presenten, e debido a esto los postulantes deben ser Profesionales competitivos y con altos rendimientos de eficacia y eficiencia”

Además, las capacitaciones ayudan a la formación digital y permite el uso de elementos dinámicos e interactivos que hacen que el proceso de aprendizaje sea más atractivo, aumentando así la motivación y la participación.

El aprendizaje digital se refiere al uso de tecnologías digitales para facilitar el aprendizaje y la enseñanza. En la actualidad se ha convertido en una herramienta importante para la educación y el desarrollo profesional, debido a que permite a los

estudiantes acceder a materiales de aprendizaje en línea, participar en discusiones en línea, recibir retroalimentación en tiempo real y trabajar en colaboración con otros estudiantes de todo el mundo.

La importancia del aprendizaje digital radica en su capacidad para aumentar el acceso a la educación y la formación en todo el mundo, especialmente en áreas remotas o de bajos recursos. Además, puede ser más flexible y personalizado que la educación tradicional, lo que permite a los estudiantes avanzar a su propio ritmo y adaptar el aprendizaje a sus necesidades y preferencias individuales mejorando la calidad de la educación y la formación siendo una herramienta valiosa para la educación y el desarrollo profesional en el siglo XX.

Carrasco (2017) considera el aprendizaje digital, como parte de los procesos socioformativos que se caracteriza por formar parte del aprendizaje mediado y distribuido, principalmente a través de dispositivos computacionales con conexión a internet. Su objetivo fundamental se asocia al fomento de estrategias de aprendizaje en red que garanticen el desarrollo de las competencias genéricas y disciplinares de los alumnos.

El uso de tecnologías digitales puede aumentar la motivación de las personas en el proceso de aprendizaje, con oportunidades para interactuar, que pueden hacer que la experiencia de aprendizaje sea más atractiva en una organización.

La motivación laboral es fundamental para el éxito de una organización y para el bienestar de sus empleados. ayuda a aumentar la productividad, la calidad del trabajo, la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados con la organización. Además,

puede ayudar a reducir la rotación de personal y el absentismo, lo que puede ahorrar costos a la organización.

También puede mejorar la salud mental y física de los empleados, lo que puede resultar en menos días de enfermedad y menos accidentes laborales puede aumentar la productividad, la calidad del trabajo, la satisfacción laboral y el compromiso de los individuos con la organización.

La motivación laboral según, Estudio & Merino (s.f.) “Será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo” aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un a veces es una liberación emocional.

De acuerdo con el documento de Paulina et al (s.f.)

Hace referencia al actor Chiavenato (2000) que cada motivación varía de acuerdo con el comportamiento del individuo, y este comportamiento depende de factores internos, externos propios, los cuales permiten desarrollar y materializar metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción van en dependencia del esfuerzo, que determinen aplicar a futuras acciones.

El Grado Académico hace énfasis sobre:

La motivación laboral se ha convertido en uno de los trascendentales objetivos de estudio para las organizaciones. La aportación de disciplinas como la psicología, la sociología, la administración, han consentido el desarrollo de estudios investigativos que indican que “la motivación de la persona con su

trabajo es uno de los condicionantes básicos para la productividad de dichas organizaciones y por ende el desempeño laboral”.

Como anteriormente hacen referencia los autores, la motivación impulsa a las personas a participar activamente en la exploración de carreras y perseguir sus objetivos profesionales, mientras que los programas de orientación laboral brindan orientación y apoyo que pueden mejorar la motivación de las personas y promover el éxito de su carrera.

La orientación laboral es un proceso que ayuda a los individuos a tomar decisiones informadas sobre su carrera y a desarrollar habilidades y estrategias para alcanzar sus objetivos profesionales, también puede ayudar a reducir la tasa de desempleo y mejorar la calidad de vida de las personas al ayudarles a encontrar trabajos que se ajusten a sus habilidades y preferencias. Además, nos puede ayudar a desarrollar habilidades de búsqueda de empleo, como la elaboración de currículums y la preparación para entrevistas, lo que puede mejorar sus posibilidades de éxito en el mercado laboral.

Ulate (2017) define la orientación laboral, como rama de la Orientación interviene en los sistemas humanos inmersos en el contexto de las organizaciones: empresas, cooperativas, asociaciones o cualquier otra forma de organización laboral humana. De esta manera centra su interés profesional en el desarrollo de la autonomía y la efectiva funcionalidad de la persona en sus roles laborales en consonancia con los objetivos de la organización para la cual presta sus servicios.

En el desarrollo de este capítulo del trabajo de investigación, se plantearon conceptos muy objetivos y precisos que pueden ayudar con las necesidades de las

personas desempleadas, a que puedan informarse y capacitarse para el logro de estrategias y orientación para ser parte de una organización.

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

En este capítulo 3 se detalla el paradigma asumido dentro del estudio, tipo de investigación, variables de análisis, participantes de la investigación, técnicas e instrumentos, procedimiento para el análisis de datos y cuadro de variables.

Sobre la formulación del marco metodológico en una investigación, Azuero (2019) explica que:

Permite descubrir los supuestos del estudio para reconstruir datos, a partir de conceptos teóricos habitualmente operacionalizados. Significa detallar cada aspecto seleccionado para desarrollar dentro del proyecto de investigación que deben ser justificados por el investigador. Respaldado por el criterio de expertos en la temática, sirviendo para responder al “como” de la investigación. Se expone el tipo de datos que se requiere buscar para dar respuesta a los objetivos, así como la debida descripción de los diferentes métodos y técnicas que se emplearan para obtener la información necesaria.

### **Paradigma asumido dentro del estudio**

El paradigma se entiende que es un modelo o ejemplo que debe seguirse de acuerdo a la situación expuesta, En la Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo el autor Kuhn (1962) define paradigma como “un conjunto de suposiciones interrelacionadas respecto al mundo social que proporciona un marco filosófico para el estudio organizado de este mundo” (p. 82)

El paradigma asumido dentro de la investigación es el positivista y se centra en la explicación de aquellas teorías o leyes.

Según el autor Flores (2004) analiza cómo desde el positivismo se opta por una postura ontológica que posiciona a la realidad dentro del dominio de leyes naturales y

mecanismos. “El conocimiento de estas leyes y mecanismos es convencionalmente resumido en la forma de tiempo y generalizaciones independientes del contexto. Algunas de estas generalizaciones toman la forma de leyes causa-efecto”

El enfoque mixto en una investigación ayuda a un mejor entendimiento debido a que se utiliza la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos. En el documento de Ortega (2018) se evidencian conceptos de autores acerca el enfoque mixto.

Surge como consecuencia de la necesidad de afrontar la complejidad de los problemas de investigación planteados en todas las ciencias y de enfocarlos de una manera holística. Aquí el investigador utiliza técnicas de los enfoques cuantitativos y cualitativos. Ortega (2018)

Para Hernández, et al (2010) “La investigación mixta no tiene como meta reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”.

Jick (1979) Introdujo los términos básicos de los diseños mixtos al recurrir a técnicas e instrumentos proporcionados por paradigmas positivistas y naturalistas para la recolección de datos, dando un lugar prioritario a la triangulación de estos.

### **Tipo de investigación**

La presente investigación es de diseño no experimental debido a que no se realizará manipulaciones en las variables, de corte transversal con alcance descriptivo, porque se describen las características de las empresas patentadas del cantón de La Cruz y las necesidades de perfiles de puesto de trabajo y luego se relaciona con las

instituciones académicas y la formación educativa que brinda con respecto a capacidades necesarias para un puesto administrativo en el cantón.

En la tesis de Rivera (2020) el autor Kerlinger (1979) expresa “La investigación no experimental o Ex-Post-Facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. (pp. 46-47)

### **Variables o categorías de análisis**

Las variables expuestas ayudaran a un mejor contexto y medición de la investigación realizada, considerando su problema y los objetivos, se indican las siguientes variables de estudio.

Con la variable perfil de las empresas Recursos de investigación, hace referencia “Se puede definir la empresa como una organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”. Entonces, para esta variable se considera como perfil de empresa el conjunto de características que la identifican.

Es importante destacar que un perfil de empresa puede variar dependiendo del tamaño y tipo de empresa, así mismo, como su tamaño, la misión, visión, valores, productos o servicios ofrecidos, ubicación, horario, entre otros. En general, con el fin de generar interés y atraer a públicos relevantes.

Seguidamente se considera la variable perfil de puesto administrativo el cual su concepto es muy amplio sin embargo se encargan de realizar tareas administrativas desde las más simples hasta las más complejas debido al grado académico que posean los postulantes a estos puestos.

El área administrativa está compuesta por aquellos miembros que asumen la responsabilidad general del manejo de la organización y todos aquellos que suministran apoyo directo. Desde esta área hay una perspectiva amplia y abstracta de la organización. El trabajo a este nivel se caracteriza por un mínimo de repetición y estandarización, considerable discreción y ciclos relativamente largos de tomas de decisiones. El ajuste mutuo es el mecanismo coordinador preferido entre los gerentes de esta área estratégica. Sus funciones son: formular y asegurar el cumplimiento de objetivos de la manera más efectiva, satisfacer las necesidades de quien controlan o ejercen influencia sobre la organización, implementar el mecanismo coordinador de la supervisión directa cuando designa a los responsables de las distintas áreas, diseñar la estrategia global (Plan de Negocios), administrar las relaciones con el contexto etc. (Sánchez, s.f.)

Como ultima variable se considera la determinación de líneas estratégicas con la información obtenida por parte de las entidades correspondientes.

Para Romero (2010) menciona que “Las líneas estratégicas son las orientaciones por seguir para poder alcanzar la visión y la misión, en el marco de los valores y signos culturales, y teniendo en cuenta la capacidad competitiva y las previsiones y escenarios futuros”

### **Participantes de la investigación (población y muestra)**

El cantón de La Cruz, Guanacaste cuenta con cuatro distritos, arrojando un total de 792 empresas patentadas a nivel cantonal de los cuales, por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se estima que se estudiará alrededor de 15 empresas patentadas de los cuatro distritos del cantón de La Cruz.

Lo que se pretende con este tipo de muestreo es abarcar aquellas empresas patentadas del cantón, que puedan brindar una mayor posibilidad de empleo en puestos administrativos a la población.

Entre los criterios de selección para tener en cuenta serán aquellas empresas que van desde las micro, pequeñas, medianas y grandes con una cantidad de colaboradores entre los 10 a más y de estar en el mercado con más de 3 años.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

La técnica que se implementa en el trabajo de investigación será por medio de cuestionario y entrevistas debido a que nos permite la recopilación eficiente de datos, es objetiva, es flexible y permite un análisis de datos más preciso y rápido.

Muñoz (2003) menciona que el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo.

Así mismo, el cuestionario debe incluir instrucciones claras sobre cómo responder a las preguntas y cómo completar el cuestionario, se realizará de manera auto administrado, compuesto por 21 preguntas donde se incluirán diferentes tipos de preguntas, como preguntas abiertas, cerradas, de opción múltiple. Donde se les indica que tipos de habilidades y experiencia debe de tener el personal que desean contratar en los puestos de trabajo, los datos se harían de manera confidencial y para fines académicos.

La relación entre cuestionarios y entrevistas en una investigación es esencial. Los cuestionarios brindaron datos estadísticos y cuantitativos, mientras que las entrevistas permiten una comprensión más profunda y detallada de las perspectivas y experiencias de los participantes. Al combinar estos métodos, se obtiene una visión más completa y enriquecedora del tema de investigación

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. El principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre, participan –como mínimo- dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio. (La entrevista, s.f.)

En resumen, las entrevistas a municipalidades e instituciones educativas son importantes, debido a que brindan acceso a información privilegiada desde las perspectivas de expertos, validación de datos, identificación de necesidades y desafíos, y conocimientos locales. Estas entrevistas enriquecen la investigación al proporcionar una visión más completa de la investigación.

Así mismo, estará compuesto por un instrumento, que constara de 21 preguntas que pueden ser adaptadas y personalizadas para abordar las necesidades y objetivos específicos de investigación. Es importante ser claro y conciso al hacer las preguntas, y estar preparado para escuchar a los entrevistados.

### **Procedimiento para el análisis de datos**

Tanto Google Forms, como Excel son herramientas fáciles de usar y muy accesibles, lo que hace que sea más fácil de analizar datos, funciones de análisis de datos incorporados, permiten la colaboración en tiempo real, tienen capacidad de almacenamiento y permiten la personalización de los informes.

En esta investigación se abordará temas significativos por medio de cuestionarios y entrevistas.

## Cuadro de variables

Seguidamente, se despliega el cuadro de variables que muestra los elementos conceptuales, operacionales, dimensionales, indicadores e ítems que se desarrollara en él trabajo de investigación.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Perfil de las empresas	Con la variable perfil de las empresas Recursos de investigación (s.f.) hace referencia a que: “Se puede definir la empresa como una organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”. Entonces, para esta variable se considera como perfil de empresa el	Cuestionarios	Tamaño de la empresa.	Cantidad de colaboradores	PE- 6
		suministrados con	Localización	Ubicación geográfica de las empresas	PE-3
		21	Actividad económica	patentadas	PE- 2
		preguntas a las	Actividad económica	Tipo de actividad que realiza la empresa.	PE- 4
		15	Obtención de talento Humano.		PE-5
		empresas			PE-9
		patentadas del Cantón			PE-10
					PE-12

	conjunto de características que la identifican.	de La Cruz, Guanacaste.		Frecuencia de contratación.  Estrategias o procedimientos para reclutamiento y selección.  Nivel de percepción de procesos de reclutamiento y selección.  Tipos de perfiles administrativo buscados por la empresa.  Percepción de líneas estratégicas para promover	PE-13  PE-11  PE-7 PE-8
--	---	-------------------------	--	--	--

				la empleabilidad en el cantón.	
<b>Perfil de puestos administrativos</b>	El área administrativa está compuesta por aquellos miembros que asumen la responsabilidad general del manejo de la organización y todos aquellos que suministran apoyo directo. (Sánchez, s.f.) Así mismo, para esta variable se considera como perfil de puestos administrativos donde se identificará conocimientos, experiencias y habilidades.	Cuestionarios suministrados por 21 preguntas a las 15 empresas patentadas del Cantón de La Cruz, Guanacaste.	Grado académico Edad Experiencia Conocimiento informático Conocimiento del inglés	Nivel de importancia de grado académico Medición de edad Nivel de experiencias Nivel de importancia de conocimiento informático Nivel importancia del	PA-14 PA-15 PA-16 PA-17 PA-18 PA-19 PA-20 PA-21

				<p>conocimiento del inglés.</p> <p>Tipo de habilidades técnicas buscadas en los puestos administrativos.</p> <p>Tipo de habilidades blandas buscadas en los puestos administrativos.</p>	
<b>Líneas Estratégicas</b>	Las líneas estratégicas según, Romero (2010) “son las orientaciones para poder alcanzar la visión y la misión,	Entrevistas Institucionales	Promoción de la empleabilidad.	Frecuencia de capacitaciones.	

<p><b>s</b> <b>para</b> <b>la</b> <b>empl</b> <b>eabili</b> <b>dad</b></p>	<p>en el marco de los valores y signos culturales, y teniendo en cuenta la capacidad competitiva y las previsiones y escenarios futuros”. Por consiguiente, para esta variable se considera estrategias para la empleabilidad, donde se identificará la promoción de la empleabilidad.</p>	<p>Educativas (INA, CTP Irvin y UNED) y Municipalidad del Cantón de La Cruz, Guanacaste.</p>		<p>Frecuencia de actividad para la promoción del empleo. Tipos de actividades para la promoción del empleo. Nivel la percepción del desarrollo del empleo en la zona. Líneas estratégicas para la intermediación del empleo.</p>	
--	--	--	--	--	--

## **Capítulo 4**

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

## **Análisis e Interpretación de Resultados**

En este apartado y concluido el proceso de la aplicación del instrumento, se procede a la separación de los datos obtenidos para su análisis, los cuales darán respuesta a las variables contempladas en esta investigación. Para una mayor comprensión de los datos, se realiza gráficos con valores porcentuales que darán mayor y mejor claridad en los resultados.

### 1. Análisis del cuestionario

#### **Encuesta para la determinación de necesidades de perfiles de puesto de trabajo administrativos.**

La presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la determinación de necesidades de perfiles de puestos de trabajo administrativos en la organización. Los resultados de esta investigación permitirán ayudar al gobierno local del cantón de La Cruz, Guanacaste a implementar un diseño de intermediación de empleo para los habitantes.

#### **Lea atentamente las indicaciones**

Este cuestionario cuenta con 21 preguntas, lea atentamente cada una de ella, revise todas las opciones y elija la alternativa que más le identifique. Sus repuestas serán estrictamente utilizadas para fines de mejora en el departamento de intermediación de empleo de la Municipalidad de La Cruz. Le tomará aproximadamente 24 minutos responder el cuestionario. En caso de dudas puede contactar a los siguientes correos electrónicos: [yanguloal@est.utn.ac.cr](mailto:yanguloal@est.utn.ac.cr)/ [jcruzr@est.utn.ac.cr](mailto:jcruzr@est.utn.ac.cr)

## Variable: Perfil de las Empresas

Tabla 1. Empresas encuestadas.

1. Tinoco Obregón S. A
2. Constructora Agica S. A
3. Mundo Upala S. A
4. GMG Comercial Costa Rica S. A
5. Hacienda El Cenizaro Tours & Adventures
6. CM Barre Precios S. A
7. CM Barre Precios S. A
8. Agropecuaria La Carreta La Cruz
9. Hotel Dreams Las Mareas
10. Centro de formación policial murciélagos
11. Área de Salud de La Cruz
12. Del Oro S.A.
13. Banco Nacional La Cruz.
14. Banco Popular y desarrollo Comunal agencia La Cruz.
15. Municipalidad de La Cruz

**Fuente:** Estudiantes Universitarias, 2024.

Interpretación: En la información anterior muestra que se aplicó una encuesta a 15 empresas del cantón de La Cruz, Guanacaste, con el propósito de conocer el perfil

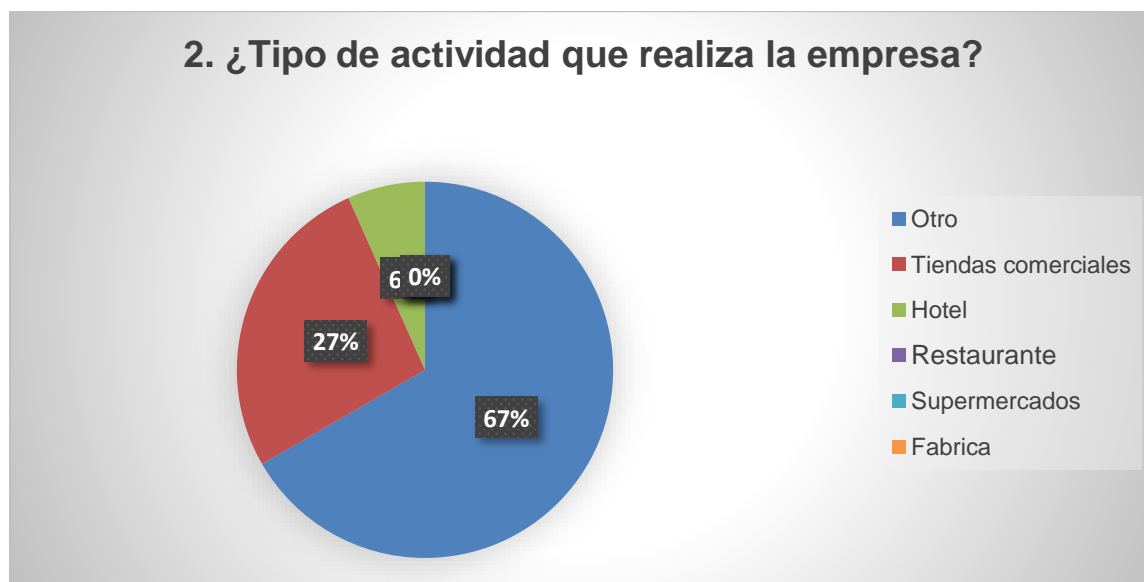
de puestos de trabajos administrativos que las empresas consideran más adecuado a la hora de reclutar personal.

## CUADRO 2. TABULACIÓN PREGUNTA N°2

Ítem	Criterios	
	FA	FR
<b>2. ¿Tipo de actividad que realiza la empresa?</b>	FA	FR
Otro	10	67,00%
Tiendas comerciales	4	27,00%
Hotel	1	6,00%
Restaurante	0	0%
Supermercados	0	0%
Fabrica	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 1



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

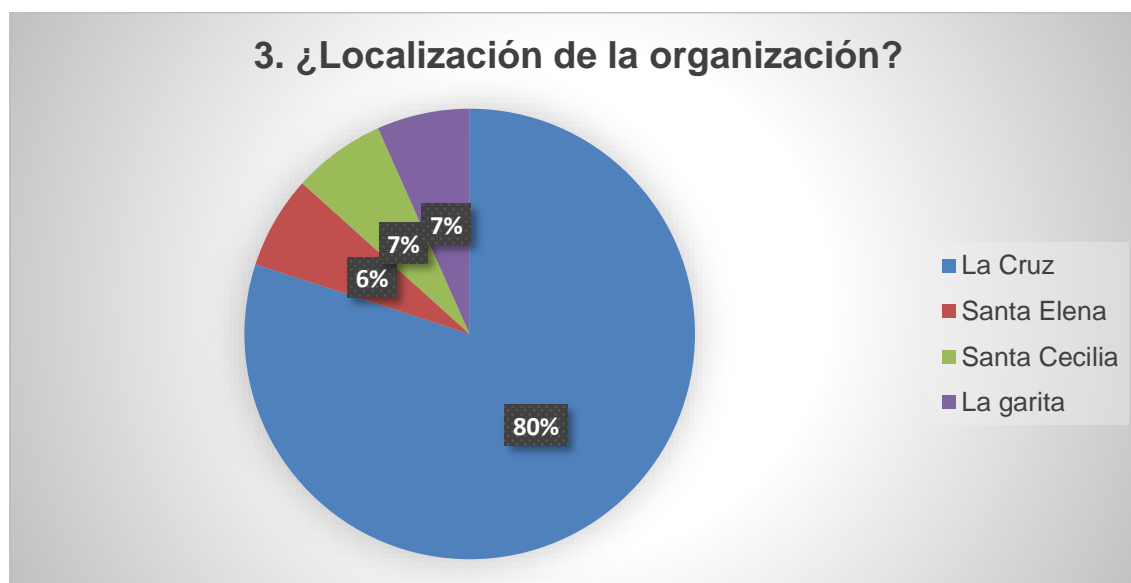
Interpretación: En la pregunta número dos, se consulta el tipo de actividad que realizan las empresas encuestadas. El 66,7% indica que realizan otros tipos de actividades y el otro 26,7% trabaja con tiendas comerciales y el 6,7% labora en hotel.

### CUADRO 3. TABULACIÓN PREGUNTA N°3

Ítem	Criterios	
	FA	FR
<b>3. ¿Localización de la organización?</b>	FA	FR
La Cruz	12	80,00%
Santa Elena	1	6,00%
Santa Cecilia	1	7,00%
La garita	1	7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 2



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms. 2024.

Interpretación: Expuesto el grafico anterior, se analizó la localización de las organizaciones y el 80% se localiza en el distrito de La Cruz y el 20% se distribuye en los 3 distritos (Santa Cecilia, Santa Elena y La Garita).

#### CUADRO 4. TABULACIÓN PREGUNTA N°4

Ítem	Criterios	
	FA	FR
<b>4. ¿Existen temporadas de mayor reclutamiento en el año?</b>		
Sí	13	87,00%
No	2	13,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 3



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024

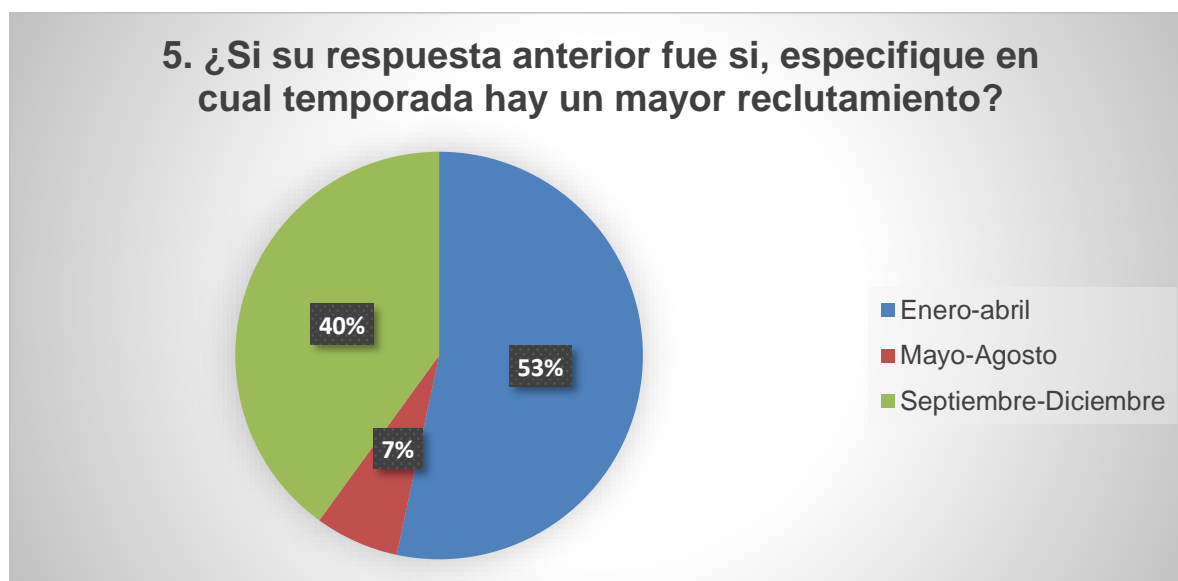
Interpretación: Con base en la pregunta número tres, se consulta si en temporada alta existe un mayor reclutamiento de personal, indican que el 86,7% si y el 13,3% no. Esto quiere decir, que efectivamente en temporada alta se requiere mayor contratación.

#### CUADRO 5. TABULACIÓN PREGUNTA N°5

Item	Criterios							
	Enero - Abril		Mayo - Agosto		Septiembre - Diciembre		TOTAL	
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
5- ¿Si su respuesta anterior fue si, especifique en cual temporada hay un mayor reclutamiento?	8	53,3%	1	6,7%	6	40%	15	100%

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024

#### GRÁFICO 4



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

Interpretación: En la pregunta número 5, se investiga en cual temporada se requiere mayor demanda de personal. El 53,3% indica que enero - abril, el otro 40% se refiere septiembre – diciembre y el otro 6,7% a mayo- agosto.

#### CUADRO 6. TABULACIÓN PREGUNTA N°6

Ítem	Criterios	
<b>6- ¿Cantidad de colaboradores que desempeñan labores administrativas?</b>	FA	FR
1	2	13,30%
2	2	13,30%
3	4	26,50%
4	1	6,70%
8	1	6,70%
11	1	6,70%
25	1	6,70%
35	1	6,70%
53	1	6,70%
62	1	6,70%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 5



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

Interpretación: En la pregunta número 6, se consulta la cantidad de empleados que tienen las empresas encuestadas. Se puede observar en la gráfica anterior que solo una empresa de las 15 encuestadas cuenta con una mayor demanda de 62 colaboradores en el área administrativa, seguidamente de 4 empresas que tienen tres.

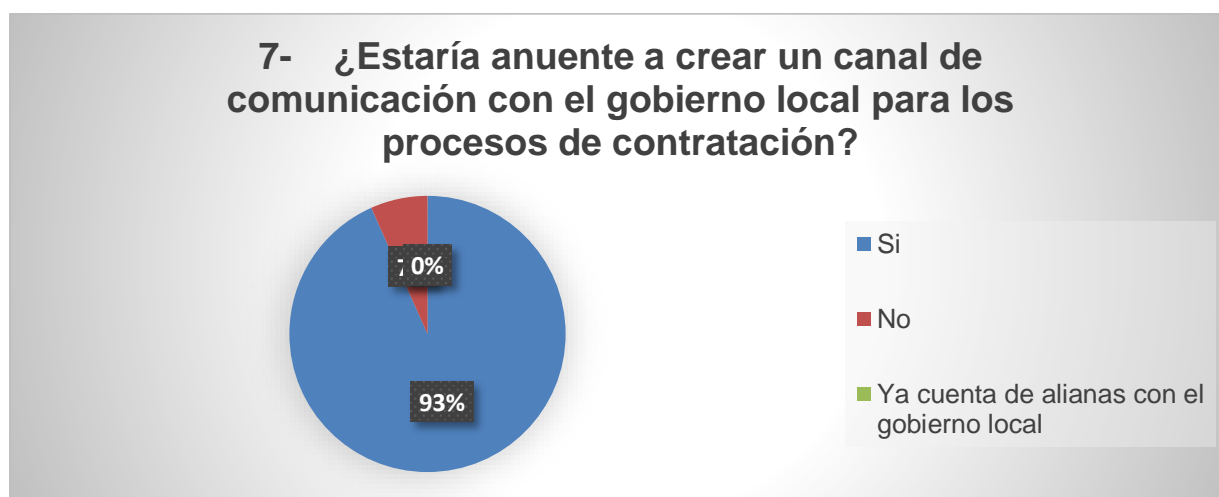
#### CUADRO 7. TABULACIÓN PREGUNTA N°7

Ítem	Criterios	
<b>7- ¿Estaría anuente a crear un canal de comunicación con el gobierno local para los procesos de contratación?</b>	FA	FR
Si	14	93,00%
No	1	7,00%
Ya cuenta de alianzas con el gobierno local	0	0,00%

<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>
--------------	-----------	----------------

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 7



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024

Interpretación: En la gráfica anterior, se pregunta a las empresas encuestadas si estarían dispuestas a tener una alianza con el gobierno local a pesar de ser instituciones autónomas o privadas. El 93,3% de las empresas opinan que si están dispuestas debido a que mejorarían los procesos de contratación y el otro 6,7% equivalente a una empresa indica que no.

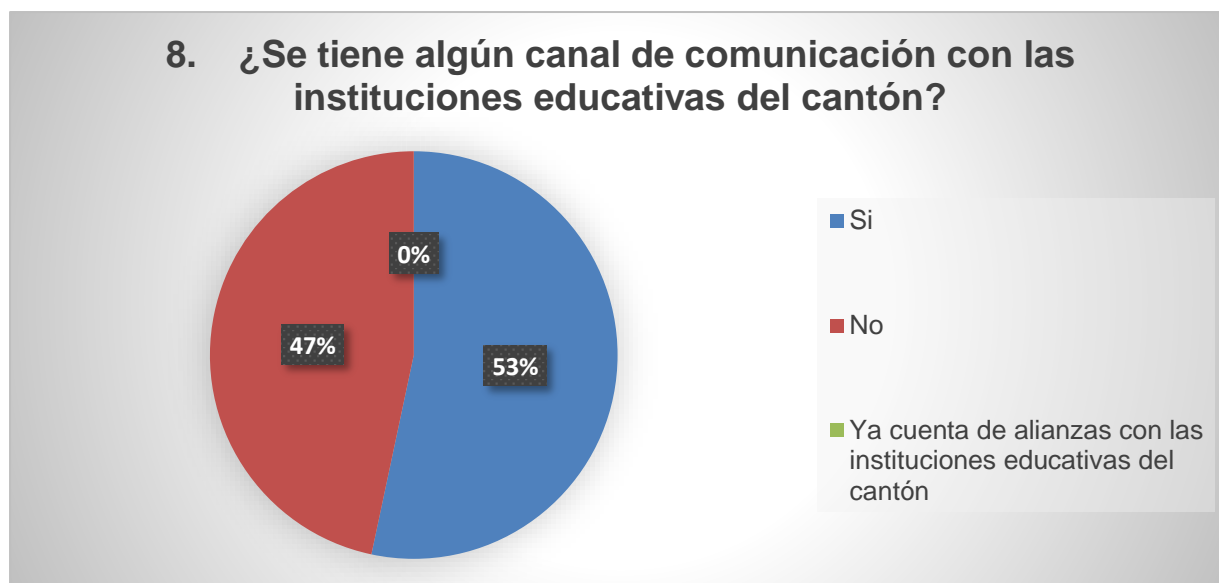
**CUADRO 8. TABULACIÓN PREGUNTA N°8**

Ítem	Criterios	
<b>8. ¿Se tiene algún canal de comunicación con las instituciones educativas del cantón?</b>	FA	FR
Si	8	53,00%

No	7	47,00%
Ya cuenta de alianzas con las instituciones educativas del cantón	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 8



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

Interpretación: En la pregunta número 8, se indica si se tiene canales de comunicación con las instituciones educativas específicamente UNED, INA, Colegio Técnico Barrio Irvin en el cantón de la Cruz, el 53,3% indica que sí y el otro 46,7% considera que no es procedente.

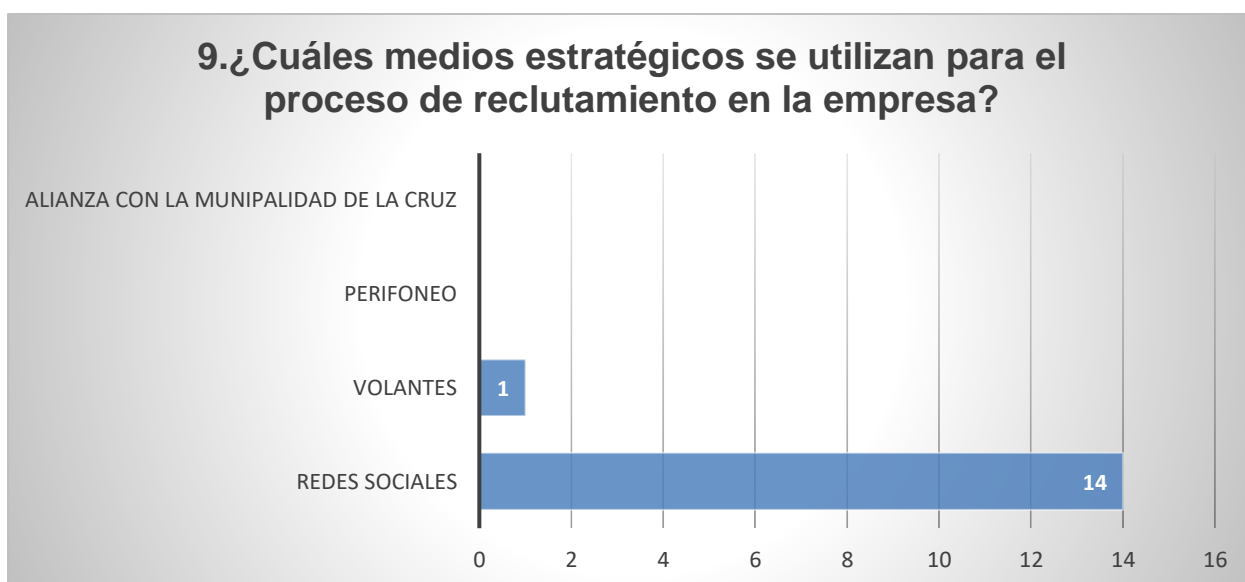
#### CUADRO 9. TABULACIÓN PREGUNTA N°9

Ítem	Criterios	
9. ¿Cuáles medios estratégicos se utilizan para el proceso de reclutamiento en la empresa?	FA	FR

Redes sociales	14	93,00%
Volantes	1	7,00%
Perifoneo	0	0,00%
Alianza con la municipalidad de La Cruz	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 9



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms.

Interpretación: Con base a la información anterior, se puede indicar que las empresas utilizan las redes sociales en un 93,3% y su segundo método más relevante con un 6,7% por volantes. Cabe destacar que hoy en día es más común el uso de redes sociales para darse a conocer como empresa.

### CUADRO 10. TABULACIÓN PREGUNTA N°10

Ítem	Criterios	
	FA	FR
<b>10. ¿La empresa cuenta con alguna política, para lograr un proceso de reclutamiento adecuado?</b>		
Si	14	93,00%
No	1	7,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRAFICO 10



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

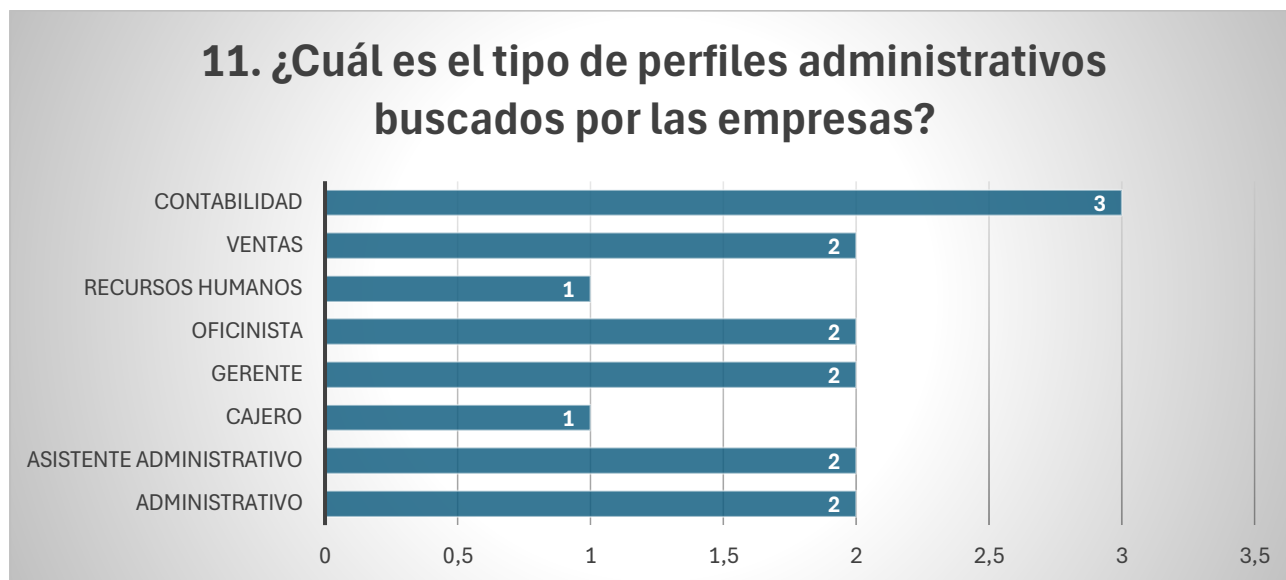
Interpretación: Con base a lo anterior, se indica por parte de las empresas encuestadas arrojando un 73,3% que para lograr un proceso de reclutamiento adecuado si es necesario el uso de políticas y un 26,7% de las empresas indican que no es necesario.

CUADRO 11. TABULACIÓN PREGUNTA N°11

Ítem	Criterios	
<b>11. ¿Cuál es el tipo de perfiles administrativos buscados por las empresas?</b>	FA	FR
Administrativo	2	14,00%
Asistente Administrativo	2	13,00%
Cajero	1	7,00%
Gerente	2	13,00%
Oficinista	2	13,00%
Recursos humanos	1	7,00%
Ventas	2	13,00%
Contabilidad	3	20,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 11



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

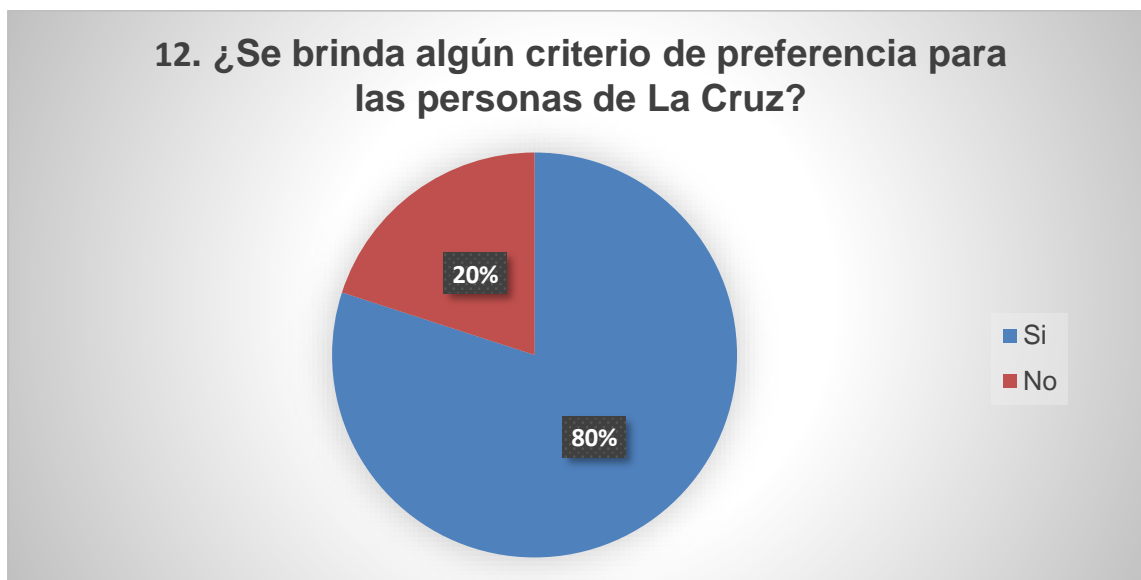
Interpretación: En la pregunta 11, se consulta por el tipo de perfiles de puestos administrativos que buscan las empresas en el área administrativa un 13,3% con la asistencia 13,3%, el cajero 6,7% el otro gerente 13,3% con el oficinista 13,3% luego en el área de recursos humanos 6,7% en ventas 13,3% y para finalizar en contabilidad 20,1%. Es importante destacar la preparación para dichos puestos administrativos.

**CUADRO 12. TABULACIÓN PREGUNTA N°12**

Ítem	Criterios	
	FA	FR
<b>12. ¿Se brinda algún criterio de preferencia para las personas de La Cruz?</b>		
Si	12	80,00%
No	3	20,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 12



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024

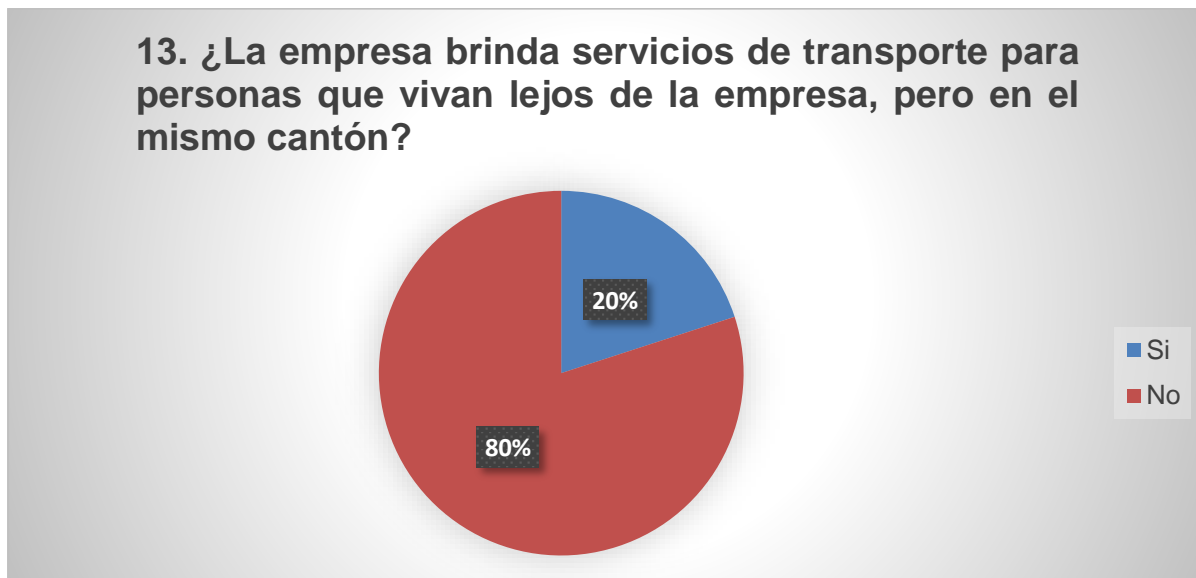
Interpretación: Dicho lo anterior, el 80% de las empresas encuestadas muestran que sí se brindan criterios de preferencia para las personas de La Cruz, en el proceso de reclutamiento y el otro 20% hace referencia que no poseen criterios de preferencias.

**CUADRO 13. TABULACIÓN PREGUNTA N°13**

Ítem	Criterios	
	FA	FR
<b>13. ¿La empresa brinda servicios de transporte para personas que vivan lejos de la empresa, pero en el mismo cantón?</b>		
Si	3	20,00%
No	12	80,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRAFICO 13



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

Interpretación: Referente a la pregunta número 13, solo el 20% de las empresas brindan servicios de transporte y el 80% restante no cuentan con transporte para sus colaboradores.

#### **Variable. Perfil de puesto administrativo**

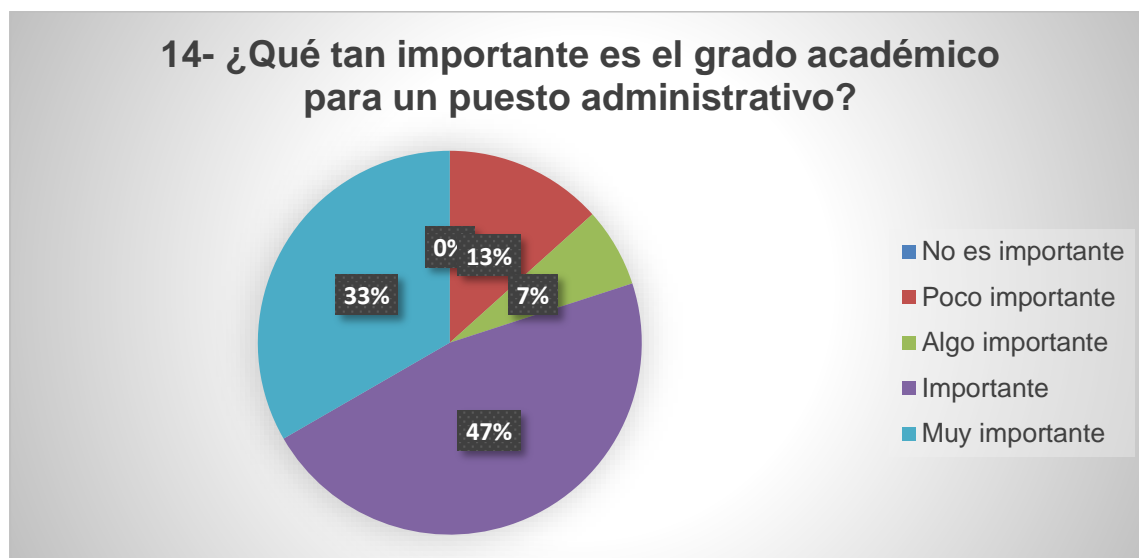
**CUADRO 14. TABULACIÓN PREGUNTA N°14**

Ítem	Criterios	
	FA	FR
<b>14- ¿Qué tan importante es el grado académico para un puesto administrativo?</b>		
No es importante	0	0,00%
Poco importante	2	13,00%
Algo importante	1	7,00%
Importante	7	47,00%

Muy importante	5	33,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 14



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

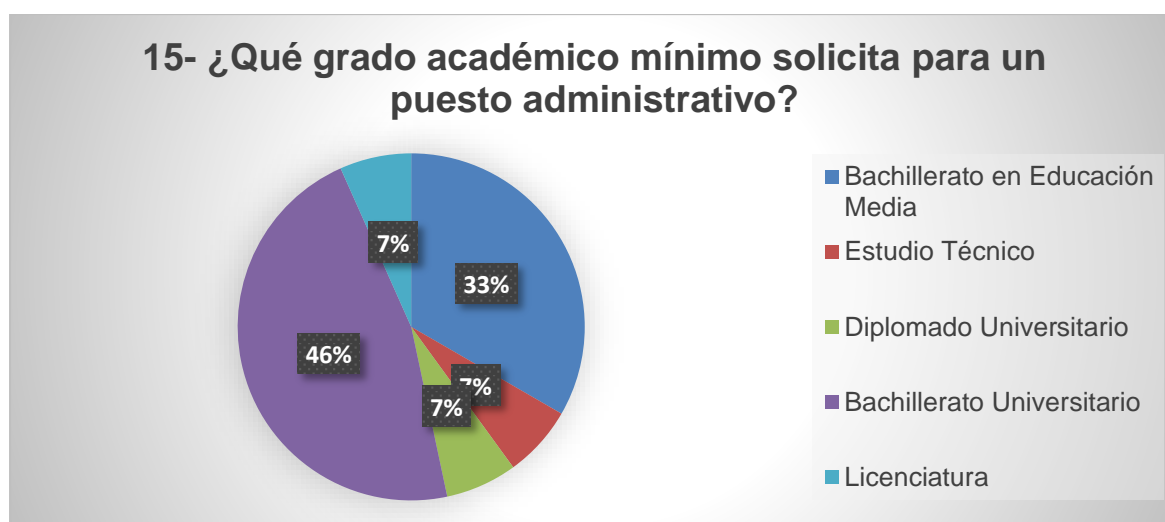
Interpretación: En la pregunta 14, se consulta a las empresas encuestadas que tan importante es el grado académico para un puesto administrativo el 13,3% indica que es poco importante, el 6,7% indica que es algo importante, el 46,7% es importante y el otro 33,3% refiere que es muy importante. Se menciona que actualmente es importante tener un grado académico relevante.

### CUADRO 15. TABULACIÓN PREGUNTA N°15

Ítem	Criterios	
15- ¿Qué grado académico mínimo solicita para un puesto administrativo?	FA	FR
Bachillerato en Educación Media	5	33,00%
Estudio Técnico	1	7,00%
Diplomado Universitario	1	7,00%
Bachillerato Universitario	7	46,00%
Licenciatura	1	7,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 15



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

Interpretación: Observando lo anterior, el grado mínimo para solicitar puestos de trabajos administrativos en las empresas encuestadas se indica con un 46,7% es tener

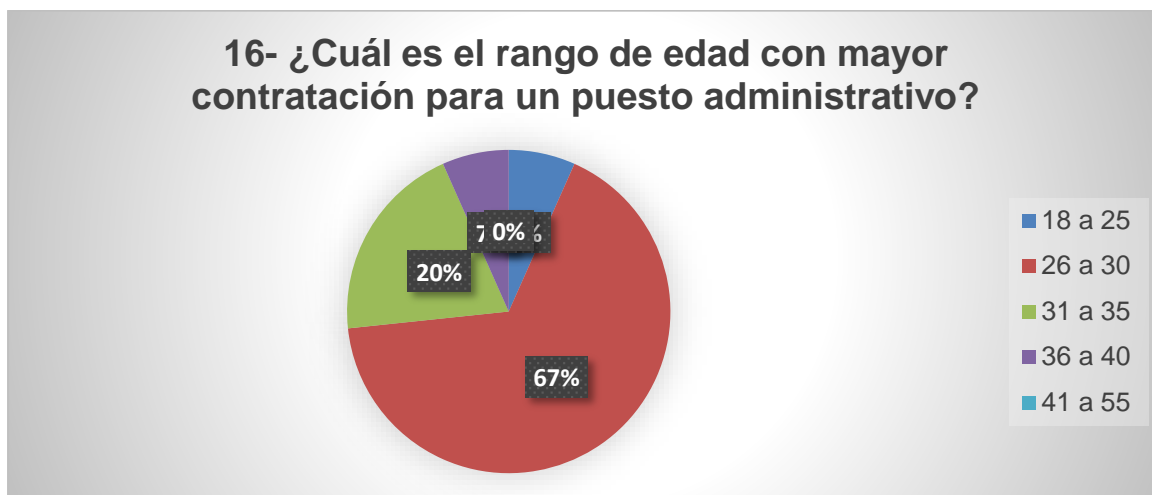
un grado académico como bachillerato universitario por consiguiente con un 33,3% tener bachillerato en educación media y posterior se obtiene que el otro 20% restante se distribuye en los títulos de estudio técnico, diplomado universitario y finalmente una licenciatura universitaria en el área relacionada.

#### **CUADRO 16. TABULACIÓN PREGUNTA N°16**

Ítem	Criterios	
	FA	FR
<b>16- ¿Cuál es el rango de edad con mayor contratación para un puesto administrativo?</b>		
<b>18 a 25</b>	1	6,00%
<b>26 a 30</b>	10	67,00%
<b>31 a 35</b>	3	20,00%
<b>36 a 40</b>	1	7,00%
<b>41 a 55</b>	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 16



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

Interpretación: Dicho lo anterior, el rango con mayor contratación por parte de las empresas encuestadas es de 26 a 30 años con 66,7%, seguidamente con un 20% se indica que el mejor rango de edad sería de 31 a 35, estos datos estadísticos son relevante debido a que las instituciones consideran que es una edad optima de experiencia y aprendizaje por parte del futuro colaborador.

#### CUADRO 17. TABULACIÓN PREGUNTA N°17

Ítem	Criterios	
<b>17. ¿Cuántos son los años mínimos de experiencia laboral que solicitan en un puesto administrativo?</b>	FA	FR
6 meses a 1 año	9	60,00%
2 a 3 años	5	33,00%
4 a 5 años	1	7,00%
6 años o mas	0	0,00%

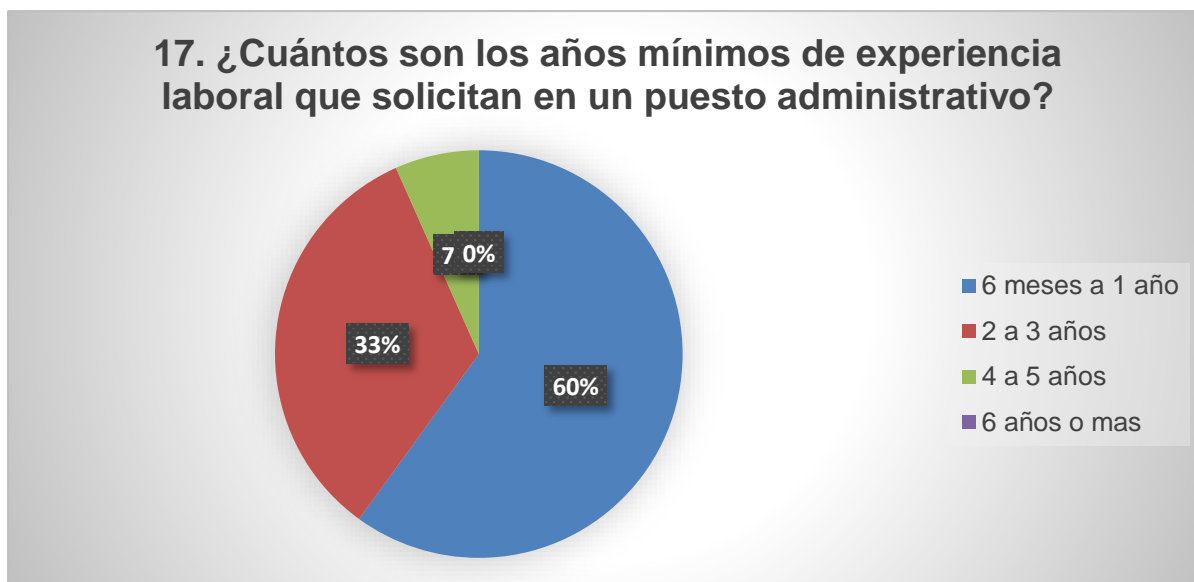
---

<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>
--------------	-----------	----------------

---

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 17



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

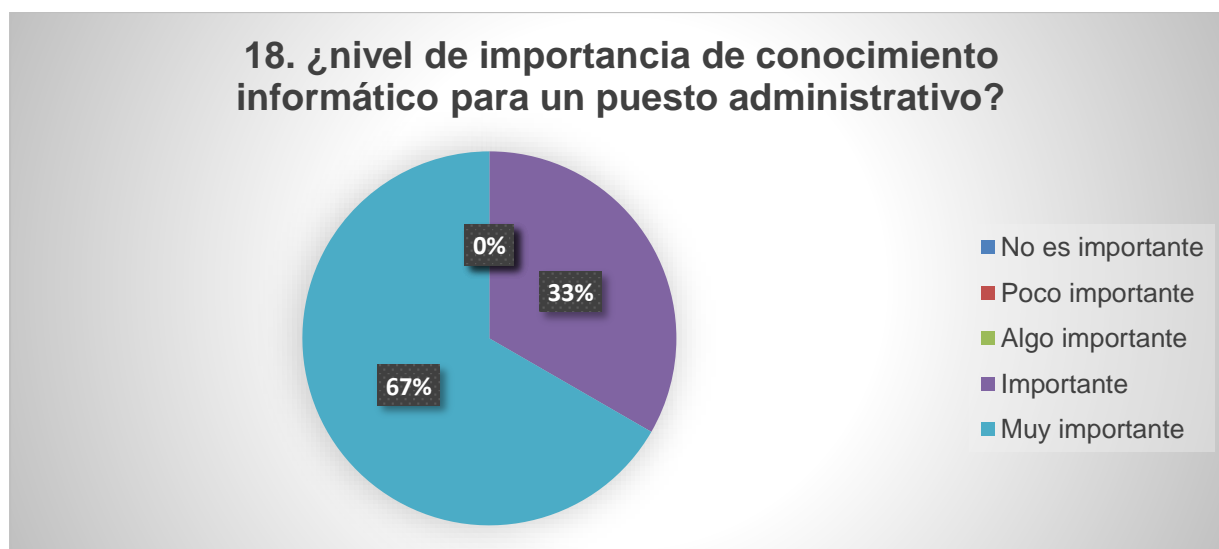
Interpretación: en la pregunta número 17 se les interroga a las empresas encuestadas qué cuántos son los años mínimos de experiencia laboral que debe de tener los posibles candidatos para optar por un puesto administrativo, se arroja el resultado de que el 60% considera optimo una experiencia laboral de 6 meses a 1 año, seguidamente del 33,3% de 2 a 3 años y finalmente el 6,7% de 4 a 5 años.

### CUADRO 18. TABULACIÓN PREGUNTA N°18

Ítem	Criterios	
	FA	FR
<b>18. ¿nivel de importancia de conocimiento informático para un puesto administrativo?</b>		
No es importante	0	0,00%
Poco importante	0	0,00%
Algo importante	0	0,00%
Importante	5	33,00%
Muy importante	10	67,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 18



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

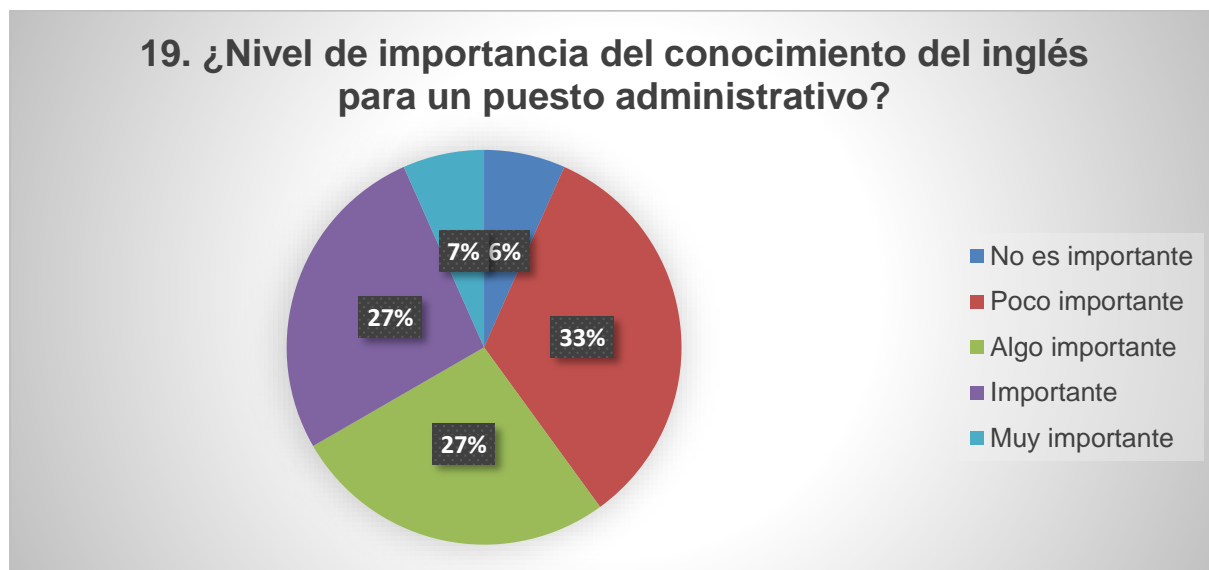
Interpretación: Dicho lo anterior, el nivel de conocimiento informático para puestos administrativos hace referencia en un 66,7% consideran las empresas que es muy importante y el otro 33,3% es importante.

#### CUADRO 19. TABULACIÓN PREGUNTA N°19

Ítem	Criterios	
<b>19, ¿Nivel de importancia del conocimiento del inglés para un puesto administrativo?</b>	FA	FR
No es importante	1	6,00%
Poco importante	5	33,00%
Algo importante	4	27,00%
Importante	4	27,00%
Muy importante	1	7,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 19



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024

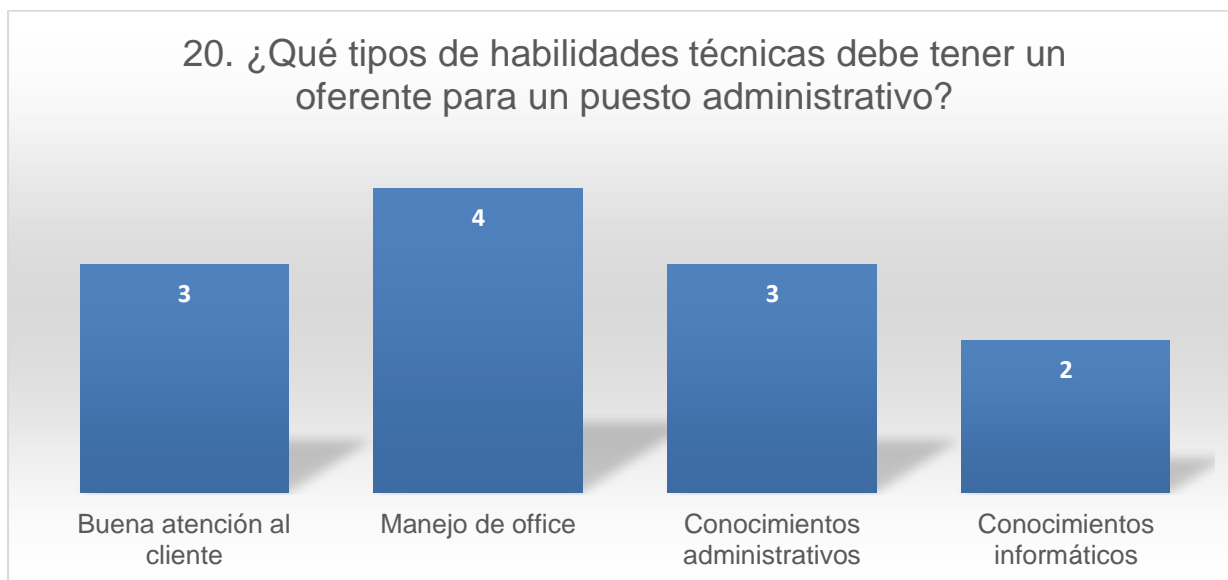
Interpretación: En la pregunta 19, se consulta la importancia del dominio o conocimiento del inglés, el 33,3% de las empresas consideran que es poco importante este factor en puestos de trabajos administrativos

CUADRO 20. TABULACIÓN PREGUNTA N°20

Ítem	Criterios	
<b>20. ¿Qué tipos de habilidades técnicas debe tener un oferente para un puesto administrativo?</b>	FA	FR
Buena atención al cliente	3	25,00%
Manejo de office	4	33,00%
Conocimientos administrativos	3	25,00%
Conocimientos informáticos	2	17,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 20



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms, 2024.

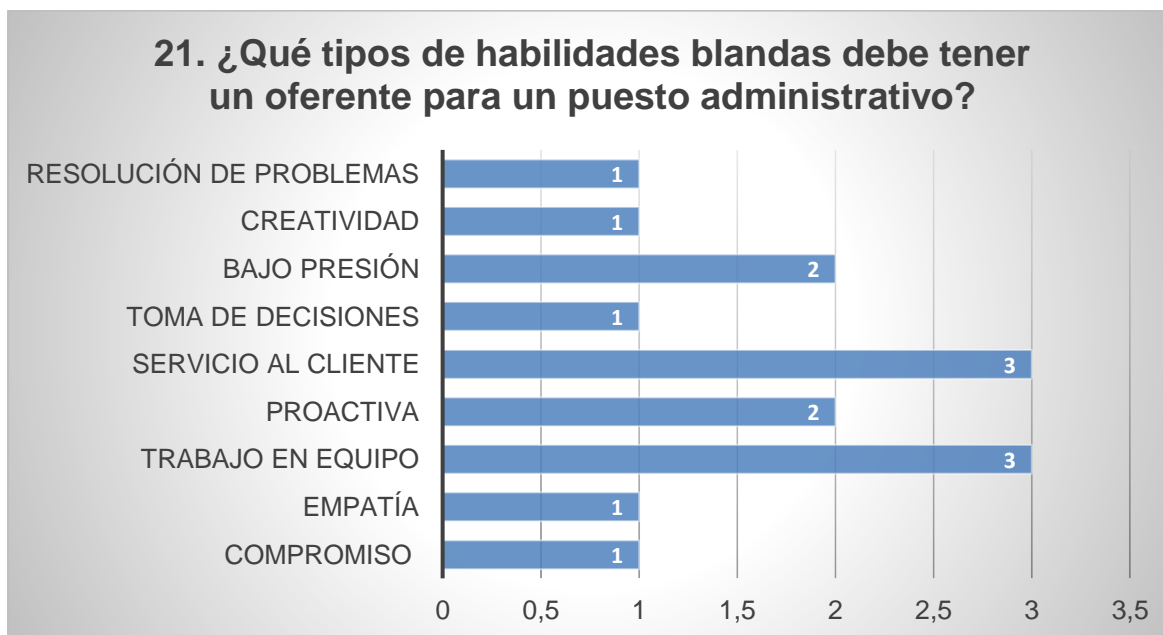
Interpretación: En la pregunta número 20, se menciona las habilidades técnicas deber tener los oferentes. El 20,1% indica la importancia en una buena atención al público, 26,8% el manejo de office como Word, Excel, Project entre otras, el 20,1% conocimientos administrativos ya que con esto nos ayuda a un manejo en las áreas administrativas y el otro 20,1% nos indica los conocimientos informáticos como lo es un buen manejo del uso de computadoras para una mejor atención a los clientes con el manejo de información.

### CUADRO 21. TABULACIÓN PREGUNTA N°21

Ítem	Criterios	
	FA	FR
<b>20. ¿Qué tipos de habilidades blandas debe tener un oferente para un puesto administrativo?</b>		
Compromiso	1	6,00%
Empatía	1	7,00%
Trabajo en equipo	3	20,00%
Proactiva	2	13,00%
Servicio al cliente	3	20,00%
Toma de decisiones	1	7,00%
Bajo presión	2	13,00%
Creatividad	1	7,00%
Resolución de problemas	1	7,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2024.

GRÁFICO 21



Fuente: Cuestionario aplicado por Google Forms.

Interpretación: Finalmente en la pregunta número 21, se consulta sobre aquellas habilidades blandas que deben de poseer las personas para ser contratados en un puesto administrativo, el 20% indicó que el trabajo en equipo seguidamente con un equivalente igualitario del 20% se indicó que tener un buen servicio al servicio al cliente, con un 26,8% se divide igualitario en ser una persona proactiva y que tenga la habilidad de trabajar bajo presión, mientras el 33.2% restante se distribuye en habilidades minoritarias para las empresas.

## 2. Análisis de la entrevista

### **Nombres de las instituciones:**

Instituto Nacional de Aprendizaje

Universidad Estatal a Distancia de La Cruz

Colegio Técnico Profesional Barrio Irvin

**Objetivo**

Determinar las líneas estratégicas para la intermediación de empleo, por medio de la información dada por las empresas patentadas, la municipalidad e instituciones académicas para el diseño de un plan de trabajo municipal.

**Introducción**

Los resultados de esta investigación permitirán ayudar al gobierno local del cantón de La Cruz, Guanacaste a implementar un diseño de intermediación de empleo para los habitantes.

Sus repuestas serán estrictamente utilizadas para fines de mejora en el departamento de intermediación de empleo de la Municipalidad de La Cruz.

## Cuadro 22. Preguntas

<b>INSTITUCIONES</b>	<b>INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE LA CRUZ (INA)</b>	<b>UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA DE LA CRUZ (UNED)</b>	<b>COLEGIO TECNICO PROFESIONAL DE BARRIO IRVIN</b>
<b>Fecha de entrevista:</b>  <b>07/04/2024</b>	Nombre: Rocío Villegas Lacayo  Puesto: Administradora de servicios de capacitación	Nombre: Alejandra Chacón Peña  Puesto: Administradora del Centro Universitario La Cruz.	Nombre: Ana Graciela Alarcón Castillo  Puesto: Oficina de coordinación con las empresas.
<b>1. ¿Cuáles cursos, capacitaciones o carreras relacionadas a</b>	Las carreras técnicas relacionas con puestos administrativos serían	Las carreras universitarias serian como la Escuelas de administración y de Empresas como contaduría,	En el colegio brinda la especialidad de Contabilidad y secretariado ejecutivo para áreas administrativas.

---

**labores** con Contabilidad, mercadeo, recursos humanos y  
**administrativas** Informática e inglés. gestión secretarial de la oficina.  
**se brindan en la**  
**institución?**

---

**2. ¿Con qué** Todo el año habilitan Son cuatrimestral y la U brinda A inicio de Cada curso lectivo  
**frecuencia se** cursos para los curso gratis y talleres  
**habilitan estos** estudiantes  
**cursos,**  
**capacitaciones o**  
**carreras?**

---

---

**3. ¿Cómo centro educativo, cómo describiría el desarrollo del empleo en esta zona en los últimos años?**

Las personas se preparan más para profesionales no se quedan en el Cantón por falta de capacitación. Es incipiente donde los puestos Incremento de desempleo por falta de capacitación.

---

**4. ¿Cuáles tipos de actividades realizan para la promoción de empleo?**

Promociones por medio de Redes Sociales Se realizan ferias de empleo de manera virtual y presencial. Se realizan pasantías laborales, prácticas profesionales, de uso de la plataforma ANE y bolsa de empleo.

---

---

5. **¿Qué tan frecuente realizan promociones de empleo?** De manera continua se realizan publicaciones de empleo. Cada año publican en la plataforma oficial que se necesita. Es indefinido debido a que se da todo el tiempo que se necesario.

---

6. **¿Tiene alguna recomendación o sugerencia sobre cómo se podrían mejorar las oportunidades de empleo en la zona?** Realizar capacitaciones abiertas al público. Brindar estrategias de comunicación para vincular experiencia información entre instituciones. Dar oportunidades a estudiantes egresados sin experiencia.

---

---

7. **¿Cree que los empleos creados en la zona ofrecen un salario justo y un buen equilibrio entre vida laboral y personal?**

En los hoteles por lo general ofrecen horarios de trabajos no son aptos para los empleados.

En algunos casos los salarios y los horarios de trabajos no son aptos para los empleados.

No tienen equilibrio debido a que los salarios no son competitivos.

en cambio otros lugares son muy poco.

---

---

8. **¿Cuáles cree** El Turismo con los El autoempleo y las microempresas. El turismo por el mayor auge de visitas de  
**usted que son las** hoteles, lugares nacionales e internacionales.  
**principales** atractivos y paisajes  
**fuentes de** además de las  
**trabajo que están** industrias.  
**impulsando el**  
**crecimiento**  
**laboral en el**  
**Cantón de La**  
**Cruz?**

---

---

9. **¿Estaría anuente a crear un canal de comunicación de comunicación con la municipalidad de La Cruz, para promocionar de manera directa vacantes de empleos disponibles que haya en la zona?** Contamos con el canal de comunicación como es la Agencia Nacional de Empleo (ANE) Si, estuvieran dispuesto. No hay interés de parte de la Municipalidad.

---

Fuente: Estudiantes universitarias.



intermediación

de empleo

Segunda sesión

de reunión para

determinar el

nuevo diseño

de

intermediación

de empleo

Implementación

del nuevo

diseño de

intermediación

de empleo

Reunión para

acordar

términos de la

capacitación

Capacitación

Envío de correo

electrónico a

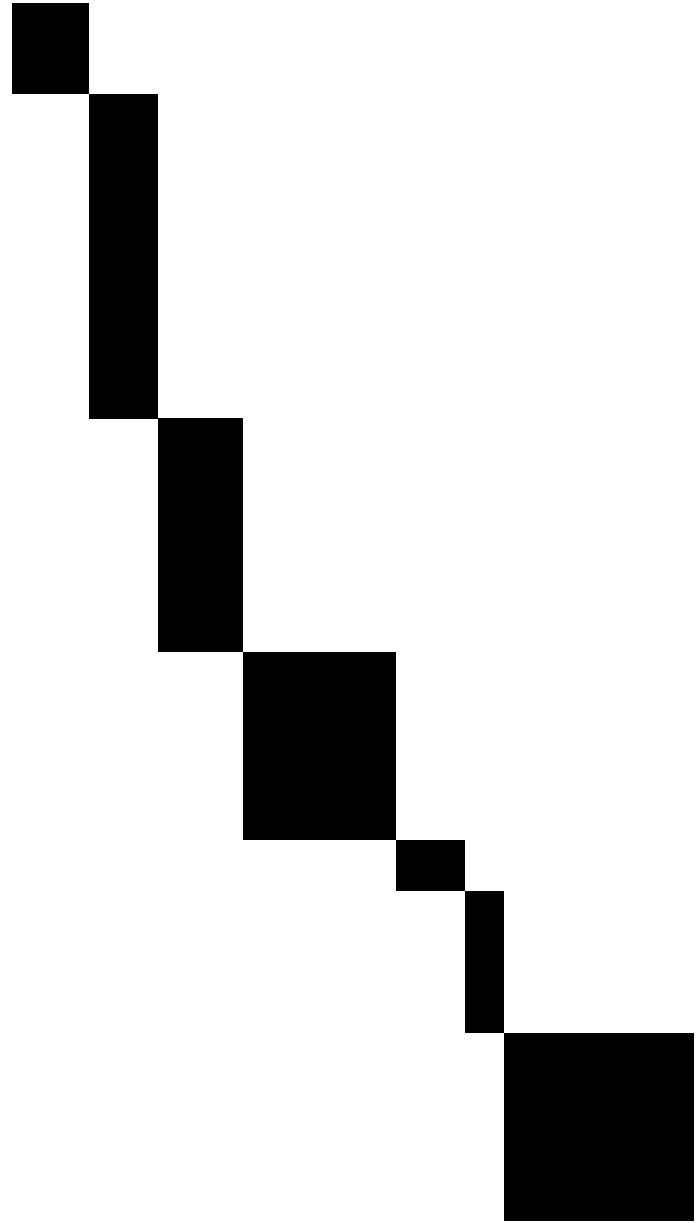
empresas

Determinar

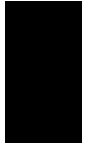
conclusiones y

recomendaciones

es



Exposición final  
de la  
investigación



## **Capítulo 5**

**Evidencia sobre el diseño y la implementación del proyecto  
realizado**

## Página web del nuevo diseño de intermediación de empleo

Imagen Ilustrativa. Página de la Municipalidad de La Cruz

The screenshot shows the website interface for 'Intermediación Empleo' in La Cruz. At the top, there is a green navigation bar with a menu icon, the 'LA CRUZ' logo, and links for 'Inicio', 'Conozcanos', 'Gestión Municipal', 'En Línea', 'Transparencia', 'Descarga', and 'Enlaces de Interés'. The main heading is 'Intermediación Empleo'. Below it, a paragraph explains the service's goal: to facilitate the hiring process by maintaining a database of job seekers and employers. It lists two types of forms available for registration.

**Beneficios**

1. Registro de curriculum vitae por medio de un formulario en línea.

**Requisitos**

1. Residir en el cantón de La Cruz.
2. Ser mayor de edad.
3. Para persona extranjeras, contar con permiso laboral vigente o cédula de residencia.
4. Registrarse mediante el formulario en línea

[Registro candidatos](#)

---

**Beneficios**

1. Reclutar oferentes de la zona de La Cruz.
2. Publicidad de anuncios de empleo.

**Requisitos**

1. Registrarse mediante el formulario en línea

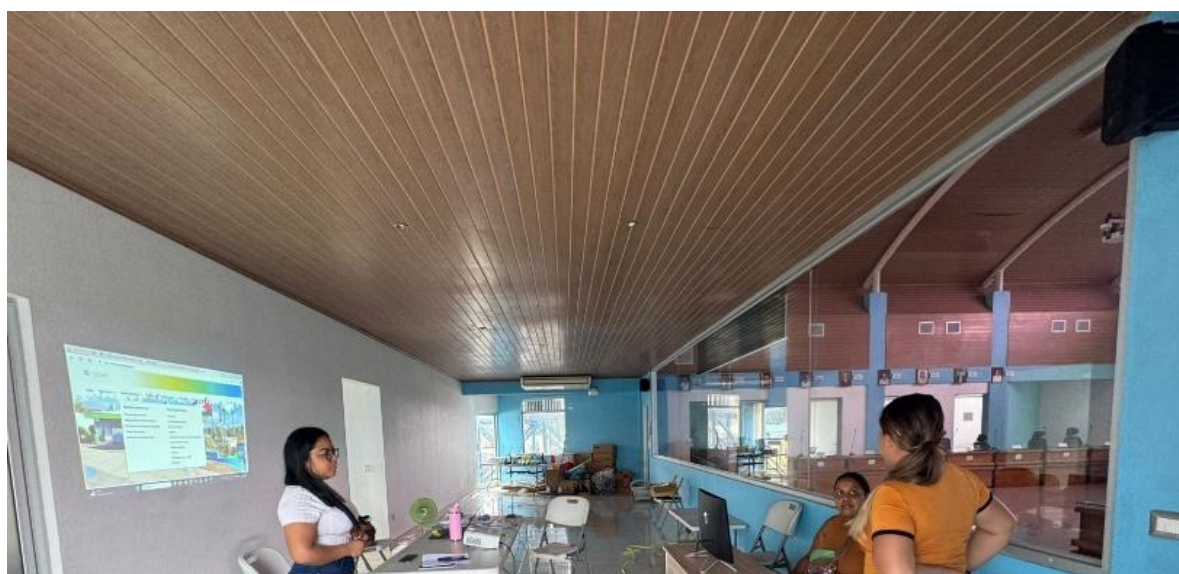
[Registro empresas](#)

Nota: <https://www.munilacruz.go.cr/index.php/gestionmunicipal/area-administrativa/intermediacion-de-empleo.html>

Se ha creado un nuevo diseño de intermediación de empleo, en línea mediante la página web oficial de la Municipalidad de La Cruz, dirigido tanto a empresas como a personas,

con el objetivo de agilizar el proceso de selección de personal para las empresas privadas del cantón. Esta herramienta busca facilitar la intermediación laboral, optimizando la conexión entre contratantes y candidatos, promoviendo el acceso a oportunidades de empleo en la región.

### Fotografías de la Capacitación a Personas





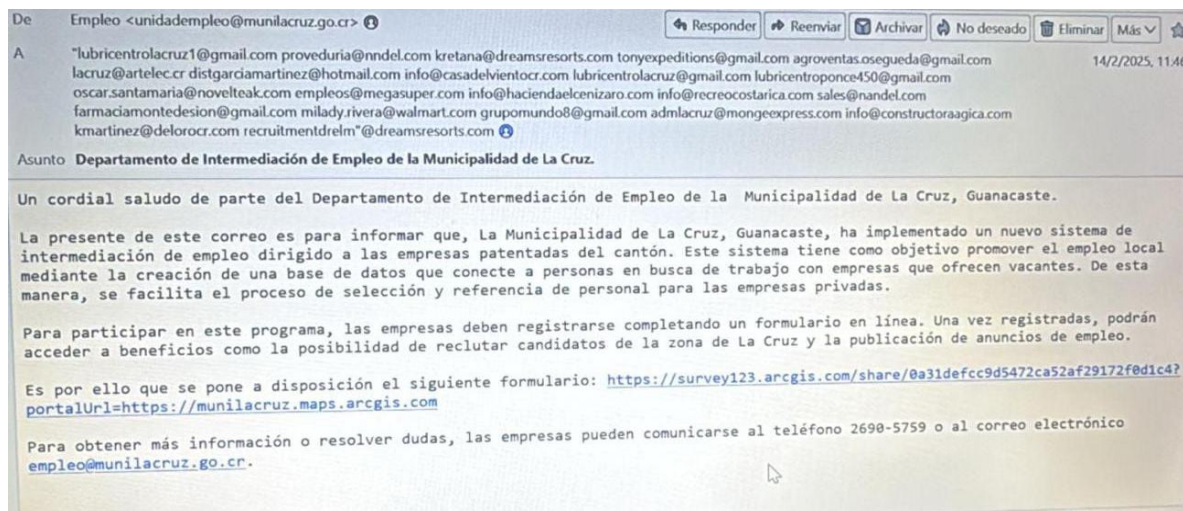




Fuente: Las fotografías tomadas son de las estudiantes universitarias de la UTN, 2025.

Se lleva a cabo una capacitación dirigida a personas del cantón de La Cruz para guiarles en el proceso de llenado del formulario en línea. Este formulario facilitará su postulación a oportunidades laborales en empresas de la zona. Esta iniciativa cuenta con el apoyo del servicio de Intermediación de Empleo de la Municipalidad de La Cruz, con el objetivo de fortalecer el empleo local.

## Correo de información a empresas



Fuente: Estudiantes Universitarias, 2025.

Se envía un correo a empresas del cantón de La Cruz, para invitarlas a que conozcan el nuevo diseño de intermediación de empleo que se realizó en conjunto con estudiantes de Lic. De la universidad técnica nacional e incitarlos a completar un formulario en línea cuando posean una plaza vacante, que les permita unir alianzas con la municipalidad de La Cruz y así mismo optimizar y brindar oportunidades de empleo a la población.

## Correo de información a instituciones académicas

### Departamento de Intermediación de Empleo de la Municipalidad de La Cruz



To [ana.alarcon.castillo@mep.go.cr](mailto:ana.alarcon.castillo@mep.go.cr) 2 más... 

 Detalles  Sólo texto

Un cordial saludo de parte del Departamento de Intermediación de Empleo de la Municipalidad de La Cruz, Guanacaste.

La presente de este correo es para informar que, La Municipalidad de La Cruz, Guanacaste, ha implementado un nuevo sistema de intermediación de empleo dirigido a las empresas patentadas del cantón, instituciones educativas y personas demandantes de empleo. Este sistema tiene como objetivo promover el empleo local mediante la creación de una base de datos que conecte a personas en busca de trabajo con empresas que ofrecen vacantes e instituciones que brinden carreras o capacitaciones necesarias para suplir las necesidades demandantes de empleo. De esta manera, se facilita el proceso de selección y referencia de personal.

Para participar en este programa, se deben de registrar completando un formulario en línea. Una vez registradas, podrán acceder a beneficios como la posibilidad de reclutar candidatos de la zona de La Cruz y la publicación de anuncios de empleo. Así mismo por medio del correo electrónico: [empleo@munilacruz.go.cr](mailto:empleo@munilacruz.go.cr) pueden hacer llegar sus anuncios de capacitaciones, cursos o carreras que dispongan en el momento, con esto se pretender fomentar alianzas estratégicas entre instituciones educativas, empresas patentadas del cantón y personas demandantes de empleo.

Es por ello que se pone a disposición el siguiente formulario:  
[https://survey123.arcgis.com/share/0a31defcc9d5472ca52af29172f0d1c4?](https://survey123.arcgis.com/share/0a31defcc9d5472ca52af29172f0d1c4?portalUrl=https://munilacruz.maps.arcgis.com)

portalUrl=<https://munilacruz.maps.arcgis.com>

Para obtener más información o resolver dudas, pueden comunicarse al teléfono 2690-5759 o al correo electrónico [empleo@munilacruz.go.cr](mailto:empleo@munilacruz.go.cr).

--



Mónica Hurtado González  
 Encargada  
 Centro Municipal para migrantes e  
 Intermediación de empleo

Fuente: Estudiantes Universitarias, 2025.

Se envía un correo a las instituciones educativas del cantón de La Cruz, para que conozcan de la nueva implementación del diseño de intermediación de empleo, que se realizó en conjunto con estudiantes de Lic. De la universidad técnica nacional e incitarlos a completar un formulario en línea cuando posean una plaza vacante, o enviar un correo electrónico cuando dispongan de cursos o capacitaciones, que les permita unir alianzas con la municipalidad de La Cruz y así mismo optimizar y brindar oportunidades educativas y de empleo a la población.

## **Capítulo 6**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

## Conclusiones

Las investigaciones muestran la necesidad de realizar diagnósticos empresariales que permitan identificar las necesidades específicas de cada empresa u organización en cuanto a perfiles administrativos, ya que brinda bases sólidas para que las instituciones gubernamentales desarrollen estrategias de intermediación laboral adecuadas para el cantón.

La Cruz es un cantón que cuenta con tres instituciones públicas que brindan capacitaciones, cursos o carreras técnicas para puestos administrativos sin embargo no es definido los periodos de apertura de los mismos como lo es el INA, la UNED se realizan cada cuatrimestre y carreras cada año, así mismo como el CTP de barrio Irvin que brinda técnicos medios cada año, lo que obliga a ajustar los programas educativos locales para satisfacer la demanda, equipar mejor a las personas y más a menudo en el aprendizaje, para afrontar las demandas del mercado laboral en el cantón de La Cruz.

Podemos mencionar, el 80% por ciento de las empresas que buscan demandantes de empleo priorizan a la población del cantón, tomando en cuenta que es vital para cada organización el desarrollo académico profesional y además el desarrollo de habilidades blandas enfocadas en un buen servicio al cliente y trabajo en equipo de cada residente dispuesto a ser postulante.

Las temporadas en las que aumentan las contrataciones, principalmente son de enero a abril, el cual es un factor importante para los demandantes de empleo.

El 93% de empresas encuestadas están dispuestas a colaborar con el gobierno local en el proceso de contratación, lo que abre oportunidades para futuras colaboraciones que mejoren la intermediación laboral en la región de La Cruz.

Respecto a la plataforma 'intermediación laboral'.

La Cruz, Guanacaste tiene una oferta de empleo en su sitio web oficial, es una forma práctica de conectar a jóvenes y adultos desempleados con empresas locales y agilizar el proceso de búsqueda de empleo y contratación, asegurando que otros puedan comunicarse directa y eficazmente. El plan tiene dos secciones para que empresas y personas agreguen vacantes y carguen su currículum bien estructurado. Además, las organizaciones pueden especificar sus requisitos particulares, mientras que los individuos tienen la opción de cargar su hoja curricular.

Las empresas deben dar información completa sobre el puesto vacante, incluyendo requisito académico, experiencia, idiomas, entre otras exigencias. Para hacer la selección más fácil y transparente, facilitando la comunicación entre el gobierno local, solicitantes y empresas del cantón. Los controles de seguridad en el curriculum vitae son una parte vital para proteger la información de los solicitantes y las empresas.

Respecto a los perfiles de las empresas

Aunque la mayoría de las empresas encuestadas, a pesar de su pequeño tamaño, tienen una gran demanda de personal especificando: Hotel Dreams Las Mareas, Municipalidad de La Cruz, Del Oro S.A, especialmente durante determinadas temporadas. Sin embargo, se descubren un 7% de deficiencias en la actualización de sus métodos de contratación, lo que puede obstaculizar su capacidad para atraer a los candidatos adecuados. La mayoría de las empresas están abiertas a asociarse con el gobierno local para implementar estrategias de empleo, lo que indica una voluntad de trabajar en asociaciones público-privadas para impulsar las oportunidades de empleo en la zona.

La calidad del personal administrativo que contratan, además de su formación académica y experiencia de seis a un año, es un factor crucial para las empresas. Pero se observó que la mayoría de las empresas valoraban más las habilidades prácticas, como el uso de programas informáticos ya que es fundamental el conocimiento de utilizar una computadora.

En relación con las rutas estratégicas de oportunidades laborales.

Plataformas como estas pueden ayudar a comunicar entre las empresas, los demandantes de empleo y las instituciones académicas, lo que en última instancia puede mejorar a disminuir el desempleo local.

## **Recomendaciones**

Un canal de comunicación y colaboración entre la Municipalidad de La Cruz y el gobierno local, ya que muchas empresas están interesadas en colaborar con ellos, los colegios e instituciones educativas de la zona de La Cruz, UNED e INA, deben revisar las hojas de vida de los estudiantes y ofrecer programas que satisfagan las demandas de las empresas locales, habilidades técnicas como informática, manejo de paquetes office, preparación en técnicos de contabilidad que fueron identificadas como competencias clave en el estudio.

Los Programas de formación estacional durante la contratación para preparar a los solicitantes de empleo para los períodos de temporada alta en la contratación y mantener su colaboración durante la temporada baja. Asimismo, las empresas encuestadas destacaron el potencial de las redes sociales para mejorar la contratación. Si quieres conseguir una vacante laboral, debes recurrir a la bolsa de trabajo de la

municipalidad y otras organizaciones de apoyo que buscan una mejor relación entre empresas y colaboradores.

El 80% de las empresas no proporciona transporte a sus empleados por lo que buscar soluciones de transporte alternativo o negociar con el gobierno del cantón para facilitar el acceso a empleos en áreas remotas podría ser un enfoque valioso.

La bolsa de empleo en línea es recomendable brindar tutorías o sesiones de capacitación para quienes utilizan el sistema de bolsa de trabajo o un breve video de introducción a la plataforma para quienes tienen poca experiencia tecnológica, asegurando una mayor y más efectiva participación de la comunidad La Cruz y alrededores.

La municipalidad de La Cruz debe promover activamente la bolsa de empleo a través de redes sociales, medios locales y asociaciones empresariales para que la nueva plataforma sea accesible tanto para empleadores como para candidatos. Además, introducir un sistema de sugerencias que sea beneficioso tanto para las empresas como para los usuarios, permitiéndoles evaluar el rendimiento de la plataforma e introducir mejoras a medida que avanzan, también retroalimenta para ajustar la plataforma a las demandas del mercado laboral local.

Respecto a los perfiles de las empresas, las empresas locales deberían establecer procedimientos de contratación más formales y sistemáticos, adoptando plataformas digitales, como la bolsa de empleo propuesta para fomentar las alianzas estratégicas. La optimización del proceso de selección garantiza que los perfiles contratados estén alineados con las necesidades del puesto, al tiempo que permite a las empresas u organizaciones autoevaluar las habilidades y competencias necesarias para el puesto.

Esto generará más empleos para la población local. Además, las empresas deberían realizar sesiones de capacitación para su personal administrativo para mantenerse al día con las últimas tecnologías y prácticas administrativas, ya sea en persona o en línea, para crear oportunidades para todos.

En relación con las rutas estratégicas de oportunidades laborales. Próximamente se introducirá una bolsa de trabajo digital con funciones como cargar llenar datos y subir la hoja curricular. Además, busca facilitar la conexión entre empresas y solicitantes de empleo. La municipalidad debe trabajar con instituciones como el INA y universidades locales, aunque ya cuenta con una plataforma similar y brindarles capacitación tanto en habilidades duras como blandas, acorde a las necesidades de las empresas. Promover estas capacitaciones durante todo el año para prepararse para momentos de mayor demanda laboral. Las empresas y los solicitantes de empleo deben conocer las plataformas digitales de bolsa de empleo y utilizarlas para un resultado a la hora de conseguir una buena propuesta laboral.

## Referencias bibliográficas

- Alianzas empresariales, la clave del éxito de tu negocio (2021). ASEYACOVÍ.  
<https://www.aseyacovi.org/2021/12/alianzas-empresariales-la-clave-del-exito-de-tu-negocio/>
- Azuero, Á. E. A. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110-127.
- Cárdenas R. J. A., J. A., Guataquí R. J. C., J. C., & Montaña D. J. M., J. M. (2015). Metodología para el análisis de demanda laboral mediante datos de Internet: el caso colombiano. *Revista de Economía del Rosario*, 18(1), 93–126.  
<https://doi.org/10.12804/rev.econ.rosario.18.01.2015.03>
- Chiavenato, I. (2001). Administración. *Proceso Administrativo*. Editorial McGraw-Hill, 3.
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. En I. Chiavenato, *comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (págs. 9-465). México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Contreras Sierra, E. R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & gestión*, (35), 152-181.
- Granados, J. M. A. (2006). Las reuniones de personal: una alternativa de comunicación, entre la administración y el personal docente de una escuela/The staff meetings:

- an alternative for communication between administrative and teaching personnel at a public school. *Actualidades Investigativas en Educación*, 6(3).
- Enríquez, Alejandra y Mariana Galindo (2015) "Empleo" en Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, agosto 2015. México DF: México ¿cómo vamos?
- El Grado Académico De: TPO (s/f). *Motivacion laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. Edu.pe. Recuperado el 3 de agosto de 2023, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estudio, D., & Merino Tejedor, E. (s/f). *LA MOTIVACIÓN LABORAL*. Uva.es. Recuperado el 3 de agosto de 2023, de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1144/TFG-B.60.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, A. y Cornejo, F. (2011). *La importancia de las capacitaciones laborales*. <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/14875>
- Henderson García, A. (2014). *El arte de elaborar el estado del arte en una investigación. Serie técnica de manuales prácticos para el investigador*. Costa Rica: CIADEG-TEC. Recuperado a partir de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/9145>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- HUILCAPI, S. I., & GALLEGOS, D. N. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. *Revista ESPACIOS. ISSN, 798, 1015*.

- León, A. (2007). Qué es la educación. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 596.
- López, F. F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. UF0345. Tutor Formación.*
- Carrasco, M. Á. L. (2017). *Aprendizaje, competencias y TIC.* Pearson Educación.
- López, J. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*, 12, 1-18.
- Miranda Beltrán, Sorangela, & Ortiz Bernal, Jorge Alexander. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), e064. Epub 23 de abril de 2021. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Mercado Morales, C. M. (2023). Estrategias para el desarrollo de habilidades de comunicación en el personal de salud: escucha activa, asertividad e inteligencia emocional. *Orbis Tertius UPAL*, 7(13), Pág. 13-33. ISSN Ver. Impresa 2520-9981 ISSN Ver. Digital 2709-8001. doi: <https://doi.org/10.59748/ot.v7i13.125>
- Muñoz, T. G. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Centro Universitario Santa Ana*, 1(1), 1-47.
- Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico*, 1.

- Paulina, M., Henao, M., Felipe, J., & Acevedo, V. (s/f). Motivación laboral en conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín en el año 2019. Uniminuto.edu. Recuperado el 3 de agosto de 2023, de [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10898/1/T.P\\_MontoyaHenaoMar%c3%adaPaulina\\_2019.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10898/1/T.P_MontoyaHenaoMar%c3%adaPaulina_2019.pdf)
- Pacheco, G., & de Jesús, R. (2021). Guía para abordar los factores de riesgo psicosociales laborales en el personal administrativo de la Municipalidad de La Cruz, Guanacaste, Costa Rica. <https://repositorio.utn.ac.cr/handle/20.500.13077/728>
- Parra, M. C. (2023). *Matina, La Cruz, Talamanca, Buenos Aires y Hojancha obtuvieron los menores índices de desarrollo humano del país en 2020*. Semanario Universidad. <https://semanariouniversidad.com/pais/matina-la-cruz-talamanca-buenos-aires-y-hojancha-obtuvieron-los-menores-indices-de-desarrollo-humano-del-pais-en-2020/>.
- Pérez Gregorio, M. G. (2016). Las áreas funcionales de la empresa. *Publicaciones Didácticas*, 288-291.
- Poder judicial. (2020). *Municipalidad de La Cruz*. Obtenido de Diccionario Usual del Poder Judicial: Recuperado a partir de <https://dictionariusual.poderjudicial.go.cr/index.php/diccionario/43546:municipalidad-de-la-cruz>
- Quintero, G. A. D., & Castro, M. F. N. (s/f). Usos de marcas extranjeras inscritas en el registro de la propiedad industrial de la Dirección General de Propiedad Intelectual. Recuperado el 30 de julio de 2023, de <https://repositorio.unitec.edu/handle/123456789/11575>

Recursos de investigación. (s/f). Elogim.com. Recuperado el 3 de agosto de 2023, de <https://elibro.utn.elogim.com/es/ereader/biblioutn/52804>

Rivera Mateo, A. (2020). Propuesta de mejora de los factores relevantes del financiamiento y rentabilidad de la Mype Comercial Paredes del distrito de Huanuco, 2019.

Román Sánchez, L. A. Propuesta de estructura organizacional con la descripción de puestos y perfil del recurso humano requerido para las áreas administrativas y operativas de la empresa Veragua Rainforest. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/80284>

Romero, A. F. (2010). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Ediciones Díaz de Santos.

Servicios y procesos institucionales. (s/f). Municipalidad de La Cruz. Recuperado el 9 de junio de 2023, de <https://www.munilacruz.go.cr/index.php/transparencia/acceso-a-la-informacion/servicios-y-procesos-institucionales>

Silvia, L. S. (2021). *Análisis de los programas de intermediación laboral públicos y su vinculación con el mercado de*. Obtenido de Análisis de los programas de intermediación laboral públicos y su vinculación con el mercado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20FINAL.pdf>

Técnica de recogida de información: La entrevista 2. (s/f). Diposit.ub.edu. Recuperado el 9 de agosto de 2023, de <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Tesis doctoral Revista de Investigación en Ciencias Sociales. (2016). <https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3376/2106>

Ulate, J. J. (2017). Orientación laboral. *Revista Electrónica Educare*, 10-17.

Universidad de costa Rica. (2018). *Estudios de Clasificación y Valoración de Puestos*.

Obtenido de Oficina de recursos humanos: <https://orh.ucr.ac.cr/clasificacion-y-valoracion-de-puestos-5/>

## Anexos

### Carta del profesor-tutor avalando el anteproyecto del Trabajo Final de Graduación



Liberia, 10 de agosto 2023

MBA. Julio Esquivel González  
Director de Carrera Licenciatura en Gestión Empresarial  
Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Licenciatura en Gestión Empresarial  
Universidad Técnica Nacional sede Guanacaste

Estimados señores:

**Asunto:** Carta de aceptación por parte de persona tutora

Por este medio, yo Jorge Antonio Avendaño Mejía, acepto ser tutor del Trabajo Final de Graduación (TFG) para optar por el grado de Licenciatura en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Nacional Sede Guanacaste denominado **ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS PATENTADAS DEL CANTÓN DE LA CRUZ PARA LA DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE PERFILES DE PUESTO DE TRABAJO ADMINISTRATIVO Y EL DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ EN EL AÑO 2023.**

El trabajo anteriormente mencionado está siendo desarrollado por las personas estudiantes Yirlary Angulo Alvarado 5-0422-0549, Jamileth Cruz Reyes 8-0142-632.

Manifestando mi conocimiento sobre el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional y mis funciones en este proceso de TFG, atentamente se suscribe,

JORGE  
ANTONIO  
AVENDAÑO  
MEJIA (FIRMA)

Firmado digitalmente  
por JORGE ANTONIO  
AVENDAÑO MEJIA  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.08.10  
14:03:35 -06'00'

## Carta de autorización de la institución, empresa u organización que acepta el desarrollo del proyecto



Licenciatura en Gestión Empresarial

22 de mayo del 2023

MBA. Julio Esquivel González

Director de Carrera Licenciatura en Gestión Empresarial

Universidad Técnica Nacional sede Guanacaste

Estimado señor,

Por este medio, yo Mónica Hurtado González número de cédula 503780488, en representación de Municipalidad de La Cruz, manifiesto mi compromiso para apoyar a las personas estudiantes de la carrera Licenciatura en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Nacional sede Guanacaste con nombres: Yirlary Pamela Ángulo Alvarado y Jamileth del Socorro Cruz Reyes, para que realicen su Trabajo Final de Graduación (TFG) titulado: ANALISIS DE LAS CARACTERISTICAS DE LAS EMPRESAS PATENTADAS DEL CANTÓN DE LA CRUZ PARA LA DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE PERFILES DE PUESTO DE TRABAJO ADMINISTRATIVO Y EL DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ EN EL AÑO 2023.

Doy el consentimiento para que se utilice la información de la organización, como plataforma para generar conocimiento ya que permitirá mejorar nuestra gestión a través del esfuerzo académico de las personas estudiantes, comprendo que los objetivos del trabajo final de graduación conllevan la comunicación con colaboradores, clientes y otros aliados de nuestra organización, por lo cual implica aplicarles instrumentos de investigación que incluyen entrevistas, encuestas, entre otros métodos que facilitan la consecución del trabajo.

Finalmente, entendiendo que las personas investigadoras se comprometen al finalizar el estudio, y programar una reunión con la organización para respectiva devolución de resultados alcanzados.

Mónica Hurtado G.

Firma

Cedula 503780488

## Carta del filólogo avalando el desarrollo del proyecto

### UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

San José, Costa Rica, 20 de marzo de 2025

Señores, de comisión de Trabajo Tribunal de Graduación

Estimados Tribunal.

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, titulado **“ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS PATENTADAS DEL CANTÓN DE LA CRUZ PARA LA DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE PERFILES DE PUESTO DE TRABAJO ADMINISTRATIVO Y EL DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ EN EL AÑO 2023”**, elaborado por los estudiantes, **Yirlary Pamela Angulo Alvarado cedula: 504220549** y **Jamileth Cruz Reyes cedula : 801420632**, para optar por el grado de **Licenciatura en Gestión Empresarial**.

Corregí el trabajo en aspecto tales como aspectos gramaticales, construcción de párrafos gramaticales, lenguajes, que se trasladan lo escritos, ortografía signos de puntuación y otros aspectos en el campo filológicos y desde mi punto de vista considero por lo tanto cumple con los requisitos requeridos.

Se suscribe, cordialmente.

LUIS ROBERTO CERDAS JIMENEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por LUIS ROBERTO CERDAS JIMENEZ (FIRMA)  
Fecha: 2025.03.20 05:29:43 -06'00'

Lic. Luis Roberto Cerdas Jiménez

Código 26411

Cédula, 603020073

## Carta del lector avalando el Trabajo Final de Graduación



Liberia, 28 de marzo del 2025

MBA. Julio Esquivel González  
 Director de Carrera Licenciatura en Gestión Empresarial  
 Licenciatura en Gestión Empresarial  
 Universidad Técnica Nacional sede Guanacaste

Estimados señores:

**Asunto:** Aprobación de Trabajo Final de Graduación

El suscrito Jesús Gerardo González Herrera, cédula 1-1125-0551 en mi condición de lector y conforme lo establece el Artículo 19 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, formalmente extendiendo el AVAL para someter a aprobación el proyecto de Trabajo Final de Graduación, de la propuesta de investigación denominada:

**“Análisis de las características de las empresas patentadas del cantón de La Cruz, para la determinación de necesidades de perfiles de puesto de trabajo administrativo y el diseño de una estrategia de intermediación de empleo por parte de la Municipalidad de La Cruz en el año 2023”**

Modalidad: Proyecto.

Sustentantes: Angulo Alvarado Yirlary Pamela portadora de la cédula 5-0422-0549 y Cruz Reyes Jamileth del Socorro portadora de la cédula 8-0142-0632

Manifiesto que el trabajo supra citado cumple con los requisitos formales que se indican en Anexo II del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, para que sea sometido a su aprobación por parte del Tribunal Evaluador, conforme lo indica el Artículo 12 y 23 del Reglamento antes citado.

Sin otro particular, se suscribe

JESUS GERARDO GONZALEZ HERRERA (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por JESUS GERARDO GONZALEZ HERRERA (FIRMA)  
 Fecha: 2025.03.28 16:01:29 -0600'

Jesús Gerardo González Herrera, cédula: 1-1125-0551  
 Lector

## Carta del tutor avalando el Trabajo Final de Graduación



Liberia, 27 de marzo del 2025

MBA. Julio Esquivel González  
Director de Carrera Licenciatura en Gestión Empresarial  
Licenciatura en Gestión Empresarial  
Universidad Técnica Nacional sede Guanacaste

Estimados señores:

**Asunto:** Aprobación de Trabajo Final de Graduación

El suscrito Jorge Antonio Avendaño Mejía, cédula 1-0693-0585 en mi condición de tutor y conforme lo establece el Artículo 19 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, formalmente extendiendo el AVAL para someter a aprobación el proyecto de Trabajo Final de Graduación, de la propuesta de investigación denominada:

**“Análisis de las características de las empresas patentadas del cantón de La Cruz, para la determinación de necesidades de perfiles de puesto de trabajo administrativo y el diseño de una estrategia de intermediación de empleo por parte de la Municipalidad de La Cruz en el año 2023”**

Modalidad: Proyecto.

Sustentantes: Angulo Alvarado Yirlary Pamela portadora de la cédula 5-0422-0549 y Cruz Reyes Jamileth del Socorro portadora de la cédula 8-0142-0632

Manifiesto que el trabajo supra citado cumple con los requisitos formales que se indican en Anexo II del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, para que sea sometido a su aprobación por parte del Tribunal Evaluador, conforme lo indica el Artículo 12 y 23 del Reglamento antes citado.

Sin otro particular, se suscribe

JORGE ANTONIO  
AVENDAÑO  
MEJIA (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
JORGE ANTONIO AVENDAÑO  
MEJIA (FIRMA)  
Fecha: 2025.03.27 19:54:29  
-06'00'

Jorge Antonio Avendaño Mejía, cédula: 1-0693-0585  
Tutor

## Carta de lectora avalando el Trabajo Final de Graduación

Señor  
Julio Esquivel González  
Director Carrera  
Gestión y Administración Empresarial  
Universidad Técnica Nacional  
Respetable señor:

**ASUNTO:** Aval Trabajo Final de Graduación.

La suscrita Karina Herrera López, portadora de la cédula de identidad número 503980480, en mi condición de LECTORA, y conforme lo establece el artículo 23 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, formalmente extendiendo AVAL para someter a defensa el Trabajo Final de Graduación, la propuesta de investigación denominada **"ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS PATENTADAS DEL CANTÓN DE LA CRUZ PARA LA DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE PERFILES DE PUESTO DE TRABAJO ADMINISTRATIVO Y EL DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DE LA CRUZ EN EL AÑO 2023"** cuyas sustentantes son: Angulo Alvarado Yirlary Pamela Y Cruz Reyes Jamileth Del Socorro.

Sin otro particular, se suscribe

KARINA  
HERRERA  
LOPEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente  
por KARINA HERRERA  
LOPEZ (FIRMA)  
Fecha: 2025.08.27  
12:14:30 -06'00'

Karina Herrera López  
Lectora

## Acta de tribunal evaluador Trabajo Final de Graduación



**Universidad Técnica Nacional**  
Carrera Licenciatura en Gestión Empresarial

### ACTA DE TRIBUNAL EVALUADOR TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Mediante la presente los miembros del Tribunal Evaluador del proyecto final de graduación, denominado: "Análisis de las características de las empresas patentadas del cantón de La Cruz, para la determinación de necesidades de perfiles de puesto de trabajo administrativo y el diseño de una estrategia de intermediación de empleo por parte de la Municipalidad de La Cruz en el año 2023"

elaborado por las personas estudiantas: Angulo Alvarado Yirlany Pamela portadora de la cédula 5-0422-0549 y Cruz Reyes Jamileth del Socorro portadora de la cédula 8-0142-0632, hace constar que posterior a la revisión del documento y la defensa final, este proyecto cumple con lo establecido en el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en la carrera de Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Nacional, con una calificación final de 90, y sin observaciones adicionales el trabajo es aprobado.

Para constancia de lo mencionado anteriormente, se aprueba el día 28 de abril del año 2025, y firman los miembros del Tribunal Evaluador presentes en la defensa.

MBA. Julio Esquivel González  
Director de Carrera

Yirlany Angulo Alvarado

Dr. Jorge Avendaño Mejía  
Tutor

Jamileth Cruz Reyes

Lic. Karina Herrera  
Lector

MBA. Jesús González  
Lector