



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica

Co-creando Excelencia



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Professional profile of the office manager: Requirements of companies in the Pérez Zeledón area

Lizeth Valverde-López¹
lizeth.valverde.lopez@una.cr
Universidad Nacional, Costa Rica

Mariam Ureña-Hernández²
murenapz15@gmail.com
Universidad Nacional, Costa Rica

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898](https://doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898)

Volumen 12, Número 1

30 de mayo de 2021

pp. 54 – 75

Recibido: 11 de mayo de 2020

Aprobado: 1 de noviembre de 2020

¹ Licenciada en Educación Comercial de la Universidad Nacional. Maestrante de la Maestría en Pedagogía con énfasis en Diversidad de los Procesos Educativos y actualmente funcionaria administrativa de la Universidad Nacional, Costa Rica. <https://orcid.org/0000-0002-4714-3776>

² Master en Administración Educativa de la Universidad Americana (UAM). Licenciada en Educación Comercial de la Universidad Nacional (UNA). Docente de enseñanza técnica secundaria en el Ministerio de Educación Costarricense. Y actualmente docente de educación superior de la Universidad Nacional (UNA).

<https://orcid.org/0000-0002-4100-2497>

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: [http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898](https://doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Resumen

Este trabajo expone los requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón en Costa Rica en relación con el perfil profesional del egresado de la carrera de Administración de Oficinas. Se trabajó mediante una estrategia metodológica mixta. Se obtuvo la información mediante entrevistas abiertas y grupos focales que permitieron a la población expresar sus sentimientos y emociones. Dentro de los resultados se encuentra que existe un alto acople del perfil de salida de la carrera y lo requerido por las empresas para los puestos administrativos. Para lo que se concluye que el estudiantado cumple con los requerimientos que solicitan las empresas y posee el dominio técnico para enfrentarse a los retos laborales.

Palabras clave: administración de oficinas, competencia laboral, educación superior, perfil profesional.

Abstract

This work present the requirement of companies in the Pérez Zeledón area in Costa Rica in relation to the professional profile of the graduate of Administración de Oficinas career. The type of research used was mixed. The information was obtained by open interviews and focus groups that allowed the population to express their feelings and emotions. The results indicate that there is a high grade of adjust of the graduate profile of the degree to the characteristics required by companies for administrative positions. It's concluded that the students meets the requirements request by companies and has the technical domain to confront job challenges.

Keywords: office administration, labor competence, higher education, professional profile.

Introducción

En la actualidad contar con las habilidades profesionales exigidas por el campo laboral es imprescindible para lograr el posicionamiento dentro de las empresas, de ahí que identificar las características técnicas que buscan los empleadores es una necesidad. Por lo anterior, analizar el perfil de salida de la carrera Administración de Oficinas es prioritario para la inserción de sus graduados en la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica, donde se imparte esta carrera específicamente en la Sede Regional Brunca de la Universidad Nacional (UNA).

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

De ahí que, el perfil del egresado es de primordial importancia para el posicionamiento laboral de los graduandos de una carrera, por esto a nivel internacional las autoras Mafla y Molina (2013) resaltan en su trabajo final de grado, el estudio del perfil de egreso del estudiantado de la carrera de secretariado ejecutivo en la ciudad de Ibarra, en relación directa con la opinión de los empleadores acerca de lo que requieren a nivel profesional, con la finalidad de lograr la actualización del currículo de formación.

En este sentido, Arce y Macías (2015) en su tesis de grado analizan el perfil profesional de las secretarías ejecutivas y su demanda por las empresas públicas de la Ciudad de Portoviejo en Ecuador. En adición, las autoras Escobar, Rodríguez y Mendoza (2017) estudiaron la inserción y desempeño laboral de la secretaría.

En cuanto al ámbito nacional, la autora Araya (2012) propone un estudio de los rasgos que facilitan la construcción de un perfil profesional por competencias para la Educación Comercial, en adición el Consejo Nacional de Rectores (2015) en adelante CONARE, realiza un estudio sobre el perfil de las personas graduadas en el 2013 de Universidades Estatales.

Referentes conceptuales

El perfil profesional suele referirse al resultado de una experiencia educativa, por ejemplo a las características profesionales, competencias, habilidades técnicas y blandas que desarrolla la persona durante su preparación académica para enfrentarse al mercado laboral (Moreno y Marcaccio, 2014).

Por esto, el desarrollo de un perfil profesional apto para enfrentarse a un mercado laboral cambiante y al pie de la cuarta revolución industrial es una competencia concerniente a las universidades, debido a que son las encargadas de formar el recurso humano con las capacidades y características que se adecuen a las necesidades del entorno profesional. El

currículo universitario debe comprender un planteamiento y diseño curricular que produzca un auténtica formación, en otras palabras, debe estar claramente pensado y diseñado (Yániz, 2008) para responder a las demandas del campo laboral mediante la formación de excelentes profesionales.

El séptimo Estado de la Nación (2019) resalta en su capítulo cinco, los significativos cambios que han ocurrido desde el último análisis realizado en 2017 acerca de la Educación Superior en Costa Rica. Existe una disminución en la cantidad de personas graduadas por año en las distintas áreas del conocimiento, así mismo plantea la dificultad de los egresados para obtener oportunidades de empleo.

La disminución del número de personas graduadas está relacionada con la situación económica que afecta a la población costarricense, principalmente en las zonas rurales del país, tal es el caso de Pérez Zeledón. Debido a que estas regiones presentan una baja proyección y crecimiento económico donde las oportunidades de desarrollo laboral se ven limitadas a un escaso repertorio de empresas locales.

En consecuencia, el estudiantado universitario se ve obligado a paralizar sus estudios para laborar y colaborar con la situación económica de sus familias, lo cual le impide continuar estudiando. También, en otros casos, deben migrar hacia el área metropolitana donde se presentan más opciones de empleo.

Aunado, el sector empresarial es cada vez más exigente en cuanto a las características del perfil profesional que requieren, la experiencia y las competencias con las que cuente el oferente del puesto son algunas de las variables que intervienen en una posible contratación de colaboradores, esto se suma a las causas que interfieren durante la inserción laboral de los posibles graduados de una carrera.

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

El perfil profesional determina las características que tendrá el egresado, mismas que le permitirán desempeñarse laboralmente en su área disciplinar. Son las aptitudes que demuestre al resolver problemáticas de su campo de trabajo y la capacidad que tendrá para aprender y afrontar las múltiples situaciones que se presentan en un entorno laboral (Martelo, Villabona y Jiménez, 2017). Así mismo, el perfil profesional de una carrera universitaria como lo es Administración de Oficinas requiere presentar de forma evidente las competencias y destrezas que deberá dominar y desarrollar el futuro profesional (Valencia, 2019).

En otras palabras, el perfil profesional de una carrera engloba las características, habilidades, aptitudes, destrezas y competencias que deberá poseer el futuro egresado/a. Lo cual es influenciado por el trabajo que desarrolla el personal docente desde el aula. Este desempeño docente repercute en la cantidad de graduados, debido a que la educación y la preparación académica son una llave para abrirse nuevas oportunidades y así lograr una mayor calidad de vida. Para alcanzarlo, estos profesionales en educación deben tener en cuenta que los aspectos teóricos son valorados únicamente si permiten comprender la realidad educativa y actuar sobre ella (Sánchez, 2016). Para esto, el educador debe tener las bases y los métodos pedagógicos que permitan acercar al estudiantado a la realidad laboral y a partir de esta, formular, innovar y proponer.

En concordancia, el perfil de los egresados de las universidades estatales de Costa Rica, fue analizado por CONARE (2016), identificando que las brechas con mayor predominancia entre la importancia y el desempeño de las personas graduadas que ejercen actividades dentro de una institución son: la organización del tiempo, capacidad para analizar datos y convertirlos en información para tomar decisiones, toma de decisiones y resolución de problemas, entre otros. Por el contrario, las brechas con menor preponderancia son: manejo de programas

informáticos propios de la disciplina, capacidad para aplicar los conocimientos en la práctica, en adición a la capacidad para investigar temáticas referentes a su profesión.

Por su parte, las investigaciones de Manpower (2018) indican que las organizaciones no pueden encontrar a lo interno el personal que necesitan, ya que el 30% de los empleadores menciona que su principal dificultad es la falta de habilidades técnicas de los candidatos. Otro 23% dice que carecen de la experiencia necesaria; debido a que, a medida que las empresas se digitalizan, automatizan y transforman, hay una mayor dificultad para encontrar la combinación correcta entre habilidades técnicas y profesionales.

Para subsanar estas brechas, la Escuela de Secretariado Profesional (2005), en adelante ESP, presenta dentro de la carrera Administración de Oficinas una malla curricular que, durante cuatro años, cubre las áreas de administración, servicio, tecnología y comercio, siendo una opción muy completa para las personas que deseen conocer de manera integral el funcionamiento de las empresas y por ende de la oficina y sus alcances.

Es importante recordar que, la administración de oficinas se centra en la oficina como el motor en el que se interactúa dentro de la empresa, donde se desarrollan los procesos y se administra la información, un administrador de oficinas puede desempeñarse como secretario/a, secretario/a ejecutivo/a o de actas, asistente administrativo/a y también puede trabajar en puestos a nivel ejecutivo y asistencias según la estructura de la institución (Centro de Gestión Tecnológica, 2020)

También, es importante plantearse que para el desarrollo de una carrera universitaria es requerido conocer el perfil de egreso que se busca solventar, debido a que es la base sobre la cual se plantea curricularmente, de manera tal que determina el plan de estudio y las temáticas a desarrollar (Martelo, Villabona, Jiménez, 2017). Por esta razón, se debe tener

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

claridad que el conjunto de rasgos que contempla un perfil profesional también puede estar presentes en personas que carecen de educación formal, pero manifiestan las competencias y conocimientos que les permiten desempeñarse eficientemente en las tareas (Moreno y Marcaccio, 2014).

Se resalta que el perfil profesional determina las capacidades, características y competencias del estudiantado y manifiestan aspectos que lo van a identificar durante su desempeño laboral como un profesional en el área disciplinar específica (Martelo, Villabona y Jiménez (2017), a raíz de esto, la ESP (2019), en su página web oficial estipula que la oferta de la carrera de Administración de Oficinas, en la que se centra este estudio, tiene el siguiente perfil profesional: formar profesionales que planifican, organizan y controlan procesos en la oficina administrativa de organizaciones públicas y privadas.

Además, la ESP en el último año de la carrera programa de forma obligatoria una práctica de 300 horas en la que el estudiantado ejecutará conocimientos teóricos-prácticos adquiridos a lo largo de los cuatro años de la carrera, misma que debe realizarse dentro de una organización pública o privada, lo cual permitirá evidenciar las capacidades del estudiantado, estableciendo responsabilidades como un colaborador/a más de la institución.

El perfil del administrador/a de oficinas se crea para que el estudiantado pueda enfrentar los retos laborales, de manera que tenga las bases de cómo administrar el funcionamiento de las diferentes áreas que componen las organizaciones. Por lo tanto, la ESP en el plan de estudios, establece el siguiente perfil de salida para la carrera:

Tabla 1 Perfil de salida carrera Administración de Oficinas.

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Teorías administrativas y su vinculación con el desarrollo de la oficina.	Capacidad para determinar características de los componentes del proceso administrativo.	Interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas.
Los fundamentos de la administración y su aplicación en la administración de oficinas.	Integrar conocimientos de administración, tecnología y comercio.	Manifestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión.
Desarrollo e implementación de procedimientos administrativos en el área de la administración de oficinas	Dominar, aplicar e integrar las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina.	Mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales, religiosas, ideológicas y políticas.
Formulación y diseño de estrategias para la comunicación eficaz en la oficina.	Interpretar y traducir documentos relativos a su trabajo, en idioma inglés	
Desarrollo intermedio de las cuatro habilidades básicas en el dominio del idioma inglés.		

Fuente: Elaboración propia (2020) con base en información suministrada por la Escuela de Secretariado Profesional (2019).

Según Campos (2019) el idioma presenta una de las principales barreras para la inserción laboral, por lo que aprender una segunda lengua eleva las posibilidades de obtener empleo, principalmente si es el inglés. En este sentido, la carrera de Administración de Oficinas brinda

cursos orientados a la interpretación y traducción de documentos de este idioma, generando una competencia que incrementa el atractivo de las personas graduadas.

Se debe recordar que las competencias laborales son la forma en la que se administran los recursos humanos, partiendo de una relación y articulación entre el desempeño de campo y el componente educativo (Escalante y Aguilar, 2008) siendo primordial para el planteamiento o reestructuración del currículo en busca de responder a las necesidades del mercado laboral. Según Yániz (2008) la incorporación de las competencias dentro de un currículo universitario implica la intensificación de la integralidad y responsabilidad social de la educación superior para con la sociedad y los profesionales que se preparan.

Por esto, el planteamiento de competencias laborales dentro de una carrera debe orientarse a cumplir cuatro elementos, estos según Rueda y Portilla (2020) son las competencias básicas, técnicas, sociales y transversales. La competencia básica manifiesta que la persona debe estar vinculada a su campo por medio de lecturas, entre otros métodos de actualización; las competencias técnicas deben plantearse con base en las características específicas de la profesión; la competencia social facilita el desarrollo dentro del entorno y la capacidad de trabajar con otras personas; y las competencias transversales son las habilidades que complementan el plan de estudio, como el idioma o conocimiento técnico en programas ofimáticos.

Además, el concepto de competencia laboral ha impulsado a la comunidad a replantearse la forma en la que se gestiona el recurso humano dentro de las organizaciones y de cómo lograr una mejor productividad (Díaz y Arancibia, 2002) para esto se deben establecer parámetros que comprendan los cuatro elementos identificados anteriormente, con la finalidad de que se asegure un desempeño laboral satisfactorio de la población preparada dentro de un currículo específico. Se resalta que el planteamiento incompleto de competencias dentro de un perfil

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

influye negativamente en el futuro desempeño profesional del egresado, lo cual implica una mayor dificultad para su inserción.

A raíz de esto, se han planteado distintos proyectos que permitan aumentar las competencias que tienen las personas jóvenes, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Costa Rica (2015), la Municipalidad de Pérez Zeledón y el Banco Popular y Desarrollo Comunal ejecutaron el primer reto Empléate que mediante una convocatoria abierta dirigida a jóvenes entre los 17 y 24 años en desempleo y condición socioeconómica desfavorable se les brindó la oportunidad de inscribirse a capacitaciones técnicas/ocupacionales en distintos centros de la zona. Lo cual buscaba crear competencias, habilidades y aptitudes de mejora dentro de la población en condición desfavorable para que tengan un mejor mañana.

Así mismo, en la Municipalidad de Pérez Zeledón por medio de la Oficina de Intermediación Laboral crean el programa Empléate del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en donde se reciben currículums para llenar vacantes de las empresas que los contactan, junto a esto, ayudan a jóvenes del cantón entre los 17 a 24 años, brindando capacitaciones en áreas técnicas como inglés y hotelería (Picado, 2019).

La definición de un perfil de egreso que se adecue a las necesidades de la población empleadora, tal como se ha indicado en párrafos anteriores es imprescindible, debido a esto el propósito de esta investigación es identificar las características del perfil profesional del administrador/a de oficinas que son requeridas en los puestos administrativos para las empresas públicas y privadas dedicadas al comercio y servicio de la zona de Pérez Zeledón. Lo cual, permitirá conocer las áreas de la carrera donde se deben realizar mejoras.

Ruta metodológica

El tipo de la investigación fue mixta, debido a que se fundamenta en el análisis cualitativo y cuantitativo que permite tener una visión más amplia del fenómeno estudiado en el contexto donde se desarrolla la investigación, siendo la zona de Pérez Zeledón.

Se trabajó con una población de 23 estudiantes del último año de bachillerato de la carrera Administración de Oficinas, que en el período 2019 se encontraban realizando por 300 horas de trabajo su práctica profesional supervisada. También, se laboró con personeros de las principales empresas públicas y privadas de la zona, catalogadas como comerciales y de servicio, entre ellas Coopealianza, Coopeagri R.L, Caja de Ande y la Municipalidad de Pérez Zeledón.

La recolección de información se llevó a cabo por medio de instrumentos como la entrevista, grupo de enfoque y observación, este proceso se ejecutó durante el segundo semestre del 2019, aplicándose al estudiantado hojas de cotejo y notas personales, recabadas durante las dos visitas de supervisión, en adición al acompañamiento que se brinda durante este tiempo.

En el grupo de enfoque conformado por estudiantes de cuarto año de la carrera de Administración de Oficinas, donde se aplicaron preguntas semiestructuradas cuya funcionalidad según Hernández, Fernández y Baptista (2014) consiste en la reunión de personas para trabajar con base en conceptos, experiencias personales, emociones y creencias de cada individuo. En este caso se consultó acerca de la ejecución de tareas, relaciones interpersonales, convivencia y comunicación asertiva.

Cabe resaltar que las hojas de cotejo y las notas personales utilizadas fueron para evaluar el desempeño profesional de los/as estudiantes de la carrera durante su práctica profesional supervisada en las empresas. De igual manera, para conocer la opinión de los empleadores

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

participantes, se realiza una entrevista semiestructurada en donde Hernández, et. al. (2014) menciona que está basada en preguntas guiadas, donde el entrevistador podrá incluir interrogantes adicionales para precisar los detalles que considere pertinentes.

Por esto, se planteó a los empleadores consultas sobre la ejecución de destrezas, conocimientos, habilidades y el desempeño laboral, así como la compatibilidad del perfil del egresado con respecto al perfil profesional requerido para ellos, asignándoles una escala de calificación de mucho, poco o nada a cada uno de los rubros establecidos y consultados.

Resultados

Inicialmente, se resalta que la percepción del estudiantado respecto a la terminología de perfil profesional es de suma relevancia para este proceso, por lo cual su interpretación se obtiene mediante preguntas abiertas. Para el 65% del estudiantado el perfil profesional es el conjunto de características (habilidades y capacidades) que posee una persona y que le permiten desempeñarse profesionalmente, según se detalla en la siguiente **figura**.

Tabla 2 Percepción del estudiantado acerca del término perfil profesional.

¿Qué entiende por perfil profesional?	Valor porcentual
Los requerimientos de una empresa a la hora de buscar talento humano	4%
Lo que nos hace diferentes de otras personas	4%
Es la profesión por la cual usted se preparó como profesional	4%
Aquello que define el nivel de educación (académico y humanístico) de una persona	9%
Datos que permiten informar a las personas mostrando imagen adecuada y profesional	14%
Es el conjunto de características (habilidades y capacidades) que posee una persona y que le permiten desempeñarse profesionalmente	65%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia (2019) con base en el instrumento aplicado a 23 estudiantes de la carrera.

Seguidamente, se consulta a la población empleadora acerca de lo que entienden por perfil profesional, resaltando como principal respuesta que es el nivel académico con el que se cuenta, ya sea por medio de títulos, certificados, calificaciones o grados obtenidos en un nivel superior, con los que se demuestra su conocimiento a través de la experiencia, madurez, adaptación al trabajo, ejecución de actividades. Se resaltan las habilidades y destrezas para afrontar con eficiencia y calidad los retos y situaciones laborales o personales que se presentan.

Situándose directamente en el perfil de egreso de la carrera Administración de Oficinas se consulta al colectivo empleador sobre la percepción que les deja la práctica estudiantil

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

respecto con lo que requieren de este perfil y su ejecución. Sobre los conocimientos básicos que el estudiantado debe poseer en el idioma inglés, los empleadores coinciden en que los practicantes si los aplican o ejecutan con un nivel alto. Además, indican que el conocimiento del idioma inglés en algunos casos no lo ejecutan con clientes externos, debido a que en la institución no se requiere la atención en este idioma.

Lo anterior, evidencia que en algunas empresas no es necesario el manejo instrumental del segundo idioma como requisito para la contratación, pero si es un aspecto valioso y atractivo que incrementa la posibilidad de contratación y ascenso a nuevas oportunidades de crecimiento profesional.

En cuanto a las actitudes que establece el perfil de salida (ver en la Tabla 1), las empresas de la zona resaltan que vienen acompañadas por la aptitud que muestra el estudiantado a la hora de realizar las tareas encomendadas por los superiores, manteniendo actitudes como la proactividad, trabajo en equipo y responsabilidad. El hecho sencillo de preguntar si se puede colaborar en algo más, el involucrarse en actividades relacionadas al desarrollo y convivencia del equipo de trabajo, la participación en actividades culturales, políticas y de interés para la compañía, hacen que se genere una estrecha relación y sentido de pertenencia con los valores y objetivos de la mayoría de las empresas consultadas.

Lo anterior, genera que el empleador observe y determine que las personas practicantes hacen un esfuerzo por formar parte del equipo de trabajo, dándole puntos extra para ser tomados en cuenta cuando exista la posibilidad de una contratación temporal o fija.

Con lo que respecta a las habilidades que se establecen dentro del perfil de la carrera (ver Tabla 1) y que deben poseer los estudiantes, el colectivo empleador indica que todas son requeridas por sus organizaciones y que los practicantes las ejecutan. Demostrando una gran

capacidad de identificar, integrar y dominar los procesos administrativos que demandan las oficinas, exponiendo un dominio de la información y formato de los diferentes tipos documentales que abarca la carrera y se requieren dentro del desempeño diario en las empresas. Independientemente del fin de la empresa, se evidencia que el estudiantado fue capaz de acoplarse al ambiente laboral y las funciones que se le encomendaron para que desarrollara durante su estancia.

Dentro de las funciones ejecutadas por el estudiantado se resalta el servicio al cliente, la elaboración de distintos tipos documentales en apoyo con los programas ofimáticos que ofrece cada empresa, así como la recepción de documentos. Otras actividades, desarrolladas en menor cuantía son la depuración de bases de datos y colaboración durante el proceso de inscripción de oferentes.

A pesar, de la fuerte colaboración del estudiantado en estas actividades y su desempeño calificado como excelente la población practicante, según se evidencia en la siguiente figura.

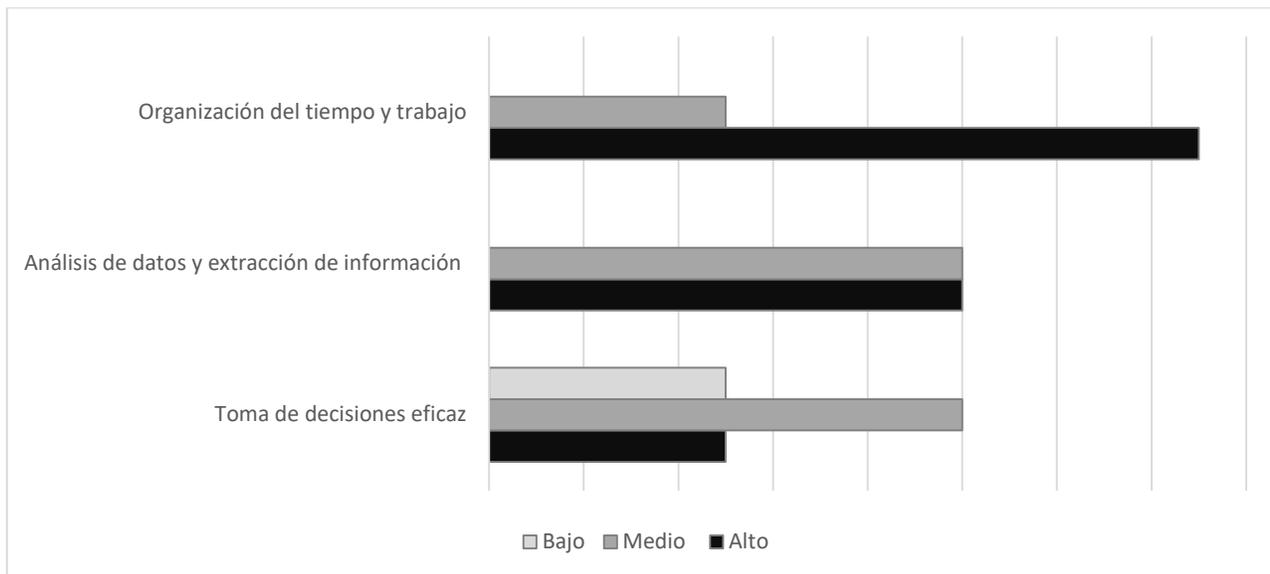


Figura 1. Debilidades en el desempeño de las personas practicantes dentro de las organizaciones.

Fuente: Elaboración propia (2019) con base en la consulta aplicada a cuatro empleadores de la zona

La organización del tiempo y trabajo es la actividad que obtiene una calificación alta respecto a las debilidades que presenta el estudiantado durante la ejecución de la práctica. Seguido del análisis de datos y la extracción de información requerida para brindar continuidad a distintos procesos.

Aunado a esto, el desarrollo de la práctica profesional supervisada del estudiantado de la carrera Administración de Oficinas, amerita el análisis integral de las opciones de empleo que existen en la zona y las principales razones a las que se debe su escasez. Debido a esto, se ha consultado a las empresas evidenciándose con el 55% que esto se debe a la carencia de habilidades por parte de las personas solicitantes, esto se da en perfiles con exigencia técnica y especializada, donde la empresa requiere contrataciones de personal experimentado y con un conocimiento elevado en el área, indican que las personas con estas características se

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

trasladan a la Gran Área Metropolitana (GAM), ya que ofrece mayor oportunidad laboral y salarios más competitivos, dejando a las zonas alejadas sin este tipo de perfil profesional.

Tabla 3 Variables que intervienen en la escasez de contrataciones laborales en Pérez Zeledón.

Variables que intervienen en la escasez de contratación laboral	Valor porcentual
Problema específico de la organización	1%
Falta de solicitantes	3%
Expectativa salarial superior a la capacidad de la empresa	8%
Otro*	10%
Falta de experiencia	23%
Carencia de habilidades requeridas dentro del puesto	55%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia (2019) con base en la escala Manpower (2018) y el instrumento aplicado a cuatro empleadores de la zona.

Seguidamente, se evidencia que la falta de experiencia obtiene un 23%, siendo uno de los rubros primordiales que es contemplado como requisito dentro de las ofertas de trabajo, aunque los empleadores rescatan que “a los oferentes sin experiencia se les da la oportunidad si demuestran actitud” y “los estudiantes son jóvenes, muy capaces, pero sin experiencia”. Respecto a la opción expresada “Otro” los empleadores dividen sus opiniones aludiendo a características específicas del perfil que requiere la empresa que no se adaptan al perfil de la persona oferente, disponibilidad de horario, entre otras.

Conclusiones

El concepto de perfil profesional sin duda alguna engloba el aspecto de la experiencia que forma parte primordial del proceso de inserción laboral de las personas egresadas de la carrera, por lo que va acorde con lo que indican las dos poblaciones seleccionadas para la

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

investigación, las cuales contemplan como parte de este, los estudios y títulos académicos, las competencias, costumbres, valores, actitud y aptitud laboral que se manifiesta en pro del cumplimiento de metas dentro de las organizaciones.

En adición, partiendo de que las empresas son cada vez más rigurosas en cuanto a las características que tienen que presentar las personas que ocuparan los puestos vacantes. Con base en ello, se evidencia que el perfil profesional de la carrera Administración de Oficinas va acorde y en función de los requerimientos que las empresas de Pérez Zeledón necesitan para cubrir vacantes administrativas. Dentro de estas características solicitan un servicio de calidad en cuanto al trato con clientes externos e internos, ejecución de las tareas, dominio técnico del puesto y manejo del idioma inglés, así como el acople al equipo de trabajo.

Así mismo, la práctica real frente a los distintos escenarios empresariales que se presentan, tanto en las organizaciones públicas y privadas de la zona, manifiesta la oportunidad de disminuir las debilidades de ejecución laboral que los/as empleadores de la zona de Pérez Zeledón denotan en áreas como organización del tiempo y trabajo, análisis de datos, toma de decisiones y otras habilidades fundamentales para el ejercicio y apropiación profesional. Una de las alternativas para solventar estas deficiencias es que la carrera de Administración de Oficinas impartida en Sede Regional Brunca, brinde mayores espacios de práctica que le permitan al estudiantado foguearse dentro de entornos laborales, una opción para ello es la implementación de programas de formación dual o desarrollo de pasantías.

Para los/as empleadores de dicha zona y las empresas que representan se requiere personal competente y altamente calificado en aspectos técnicos y propios del perfil del administrador de oficinas, en áreas como el idioma inglés, la tecnología y manipulación de documentos, para esto la malla curricular de la carrera ofrece variedad de cursos que contemplan el reforzamiento de estas áreas. Además, estas empresas requieren personas que contemplen

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

en su personalidad valores y actitudes como el trabajo en equipo, buena comunicación y proactividad junto con deseos de superación, crecimiento y disponibilidad para aprender y colaborar con la organización.

Respecto, al perfil de egresado de la carrera Administración de Oficinas es importante mencionar que va acorde con lo que solicitan los empresarios de la zona para los puestos administrativos que ofrecen dentro de las instituciones. Ya que dicha carrera, prepara al estudiantado para enfrentar el mercado laboral y sus retos mediante trabajos, investigaciones y prácticas profesionales, acercándolos al ambiente laboral, generando ese roce social que se requieren para formar poco a poco la experiencia profesional que las mismas entidades solicitan.

Aunque, como se mencionó aún existen falencias en las oportunidades que brinda la Sede en análisis, por ello se debe analizar a profundidad la proyección y la coordinación que se le dé al desarrollo de los cursos y aplicación de pasantías o formación dual desde la Sede Regional Brunca.

Referencias

- Araya, I. (2012) Construyendo el perfil por competencias para el profesional en Educación Comercial. *Revista Electrónica Educare* 16(3), pp. 203-226. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/4763/16028>
- Arce, J. y Macías, J. (2015) *El perfil profesional de las secretarías ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014*. Tesis de grado de licenciatura. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

Campos, M. (2019, 10 de agosto) Cómo aprender un segundo idioma para que aumenten sus posibilidades de conseguir empleo. *La Nación.com*. Consultado en <https://www.nacion.com/el-pais/educacion/como-aprender-un-segundo-idioma-para-que-aumenten/OIVJ4HTSDRATFCWGN2FYCSWTJU/story/>

CONARE (2015) *Perfil de las personas graduadas en el 2013 de universidades estatales*. OPES 41-2015. Recuperado de <http://olap.conare.ac.cr/images/Perfil-de-las-personas-graduadas-en-el-2013-de-universidades-estatales-CD.pdf>

CONARE (2016) *Proyecto empleadores 2013 de personas graduadas de universidades estatales*. OPES 19-2016. Recuperado de <http://olap.conare.ac.cr/images/Proyectos/Empleadores/2013/Empleadores-2013-de-las-personas-graduadas-de-las-universidades-estatales.pdf>

Díaz, R. y Arancibia, V. (2002) El enfoque de las competencias laborales: Historia, definiciones y generación de un modelo de competencias para las organizaciones y las personas. *Psykhé* 11(2), pp. 207-214. Recuperado de <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/view/433/412>

Escalante, R. y Aguilar, F. (2008) *Capítulo 1: Las competencias laborales*. En *Competencias laborales profesionales* (Escalante, R. y Druet, N.) pp.11-41. Eugenia Montalván Proyectos Culturales S.C.P., México.

Escobar, M., Rodríguez, L. y Mendoza, M. (2017) Inserción y desempeño laboral de la secretaria. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. 2 (3), pp. 14-20. Recuperado de <http://oaji.net/articles/2017/6747-1543940049.pdf>

Escuela de Secretariado Profesional (2005). *Perfil profesional del bachiller en Administración de Oficinas*. Plan de estudios de la carrera. Heredia.

Escuela de Secretariado Profesional (2019). *Finalidad de la carrera de Administración de Oficinas*. Consultado en <http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php>

Estado de la Nación (2019) *Estado de la Educación: Capítulo 5 Educación Superior en Costa Rica*, pp. 151-205. En CONARE.

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. (Sexta edición) McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.

Jiménez, J. (2017) Orientación laboral: Una revisión bibliográfica de su conceptualización y su aporte a la persona trabajadora y a las organizaciones laborales. *Revista Electrónica Educare* 21(2), pp.1-17. DOI: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-2.19>

Mafla, L. y Molina, S. (2013) *Estudio sobre la formación profesional y el perfil de egreso de los graduados de la carrera de secretariado ejecutivo en español de la universidad técnica del norte, dirigido a los empleadores de la ciudad de Ibarra. Año 2013” Propuesta computarizada*. Trabajo de grado previo a la obtención del título de licenciada en la especialidad de secretariado ejecutivo en español. Universidad Técnica del Norte, Ibarra.

Manpower (2018) *Resolviendo la escasez de talento Crear, adquirir, tomar prestado y construir puentes*. Recuperado de https://www.manpowergroup.com.mx/wps/wcm/connect/manpowergroup/aa6f1807-c1e7-456b-9aa4-6338619b678a/MG_EscasezdeTalentoCostaRica2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=aa6f1807-c1e7-456b-9aa4-6338619b678a

Martelo, R., Villabona, N. y Jiménez, I. (2017) Guía metodológica para definir el perfil profesional de programas académicos mediante la herramienta ábaco de régnier. *Formación Universitaria* 10(1), pp. 15-24. DOI: 10.4067/S0718-50062017000100003

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Costa Rica (2015) Comunicado de prensa CP 048-2015 MTSS: Primer reto empléate se llevó a cabo en Pérez Zeledón. Consultado en http://www.mtss.go.cr/prensa/comunicados/2015/octubre/Primer_Reto_EMPLEATE_e-llevo_a_cabo_en-Perez_Zeledon.html

Moreno, J. y Marcaccio, A. (2014) Perfiles profesionales y valores relativos al trabajo. *Prensa Médica Latinoamericana. Ciencias Psicológicas VIII*(2), pp. 129-138. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5052379>

Picado, C. (2019, 07 de marzo). Programa Empléate. CANAL 14 TV SUR. Consultado en <http://www.tvsur.co.cr/etiqueta/programa-empleate/>

Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica

Lizeth Valverde-López, Mariam Ureña-Hernández

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

Rueda, J. y Portilla, S. (2020) Formación en competencias laborales generales, desafío para la educación superior. *I+D Revista en Investigaciones* 15(1), pp.37-44. Recuperado de <http://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/232/284>

Sánchez, G. (2016) Relación teoría-práctica entre el campo de la formación inicial y el escenario del ejercicio profesional. *Revista Electrónica Educare* 20(2), pp. 1-25. DOI: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.20-2.17>

Valencia, E. (2019). La evaluación de la calidad educativa para el mejoramiento del perfil profesional de educación. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 2(2), 19-25.

Yániz, C. (2008). Las competencias en currículo universitario: implicaciones para diseñar el aprendizaje y para la formación del profesorado. *Revista de docencia universitaria*, 6 (1). DOI: <https://doi.org/10.4995/redu.2008.6281>