

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE PUNTARENAS**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN GERENCIA**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN GERENCIA**

**OPORTUNIDADES DE INSERCIÓN LABORAL
QUE TIENEN LAS PERSONAS GRADUADAS EN
LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN
PROFESIONAL DEL SECTOR ELÉCTRICO, DEL
INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE, INA,
EN LA UNIDAD REGIONAL PACÍFICO
CENTRAL, 2017.**

Melissa Dalorso Álvarez

TUTORA: MBA. Milena Sotela Ramírez

Octubre, 2019

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE IMÁGENES	viii
INDICE DE CUADROS	ix
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRÁFICOS	xiii
DECLARACIÓN JURADA	xvi
CARTA DE APROBACIÓN TUTORA	xvii
CARTA DE APROBACIÓN LECTOR.....	xviii
CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO	xix
CARTA AUTORIZACIÓN	xx
AGRADECIMIENTO	xxii
RESUMEN	22
CAPITULO I	24
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	24
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	25
1.1.1 Antecedentes del problema.....	25
1.1.1.1 Evolución histórica	25
1.1.2 Antecedentes Investigativos.....	27
1.1.3 Problematización	29
1.1.3 Justificación del problema.....	30
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	31
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	31
1.3.1. Objetivo general	31
1.3.2. Objetivos específicos.....	32
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	32

1.4.1. Alcances	32
1.4.2. Limitaciones.....	33
1.4.3 Aporte del investigador	33
CAPITULO II	35
MARCO TEÓRICO	35
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	36
2.1.1 Antecedentes de la organización.....	36
2.1.1.1 Misión Instituto Nacional de Aprendizaje.....	36
2.1.1.2 Visión del Instituto Nacional de Aprendizaje.....	36
2.1.1.3 Valores	36
2.1.1.4 Pilar estratégico.....	38
2.1.1.5 Políticas Institucionales	39
2.1.1.6 Organigrama del Instituto Nacional de Aprendizaje	43
2.1.1.7 Organigrama del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.....	44
2.1.2 Imágenes Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central	
45	
2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL	50
2.2.1 Inserción laboral	50
2.2.1.1 Definición.....	50
2.2.1.2 Factores que influyen en la inserción laboral	51
2.2.1.3 La teoría del capital humano	51
2.2.1.4 Mercado de trabajo	52
2.2.1.5 Factores que condicionan el mercado de trabajo.....	53
2.2.2. Reclutamiento	54

2.2.2.1	Proceso de reclutamiento.....	55
2.2.2.2	Reclutamiento interno	55
2.2.2.3	Ventajas del reclutamiento interno	56
2.2.2.4	Desventajas del reclutamiento interno	57
2.2.2.5	Reclutamiento externo	58
2.2.2.6	Ventajas del reclutamiento externo	59
2.2.2.7	Desventajas del reclutamiento externo	61
2.2.2.8	Reclutamiento mixto.....	62
2.2.3	Selección.....	62
2.2.3.1	Pasos para el proceso de selección.....	63
2.2.3.2	Bases para la selección de talento.....	66
2.2.3.3	Entrevistas de selección.....	69
2.2.3.4	Capacitación de los entrevistadores.....	69
2.2.3.5	Etapas de la entrevista de selección.....	70
2.2.3.6	Pruebas o exámenes de conocimientos o habilidades.....	73
2.2.3.7	Test psicológicos.....	73
2.2.3.8	Test de personalidad.....	74
2.2.3.9	Técnicas de simulación	74
2.2.4.	Entrevista de selección.....	74
2.2.4.1	Capacitación de los entrevistadores.....	75
2.2.4.2	Tipos de entrevista	75
2.2.4.3	Entrevista estructuradas y no estructuradas	77
2.2.4.4	Contenido de la entrevista.....	77
2.2.4.5	Preguntas situacionales	77
2.2.4.6	Preguntas conductuales.....	78

2.2.4.7 Otros tipos de preguntas	78
2.2.5 Como se debe de realizar una entrevista	79
2.2.5.1 Entrevista secuencial no estructurada.....	79
2.2.5.2 Entrevista secuencial estructurada.....	80
2.2.5.3 Entrevista de panel.....	80
2.2.5.4 Entrevistas telefónicas.....	80
2.2.5.5 Entrevistas por computadoras.....	80
2.2.5.6 Entrevistas de caso de bain & company	81
2.2.6 Concepto de puesto	81
2.2.6.1 Diseño de puesto	83
2.2.6.2 Modelos de diseño de puesto.....	83
2.2.6.3 Descripción y análisis de puesto	84
2.2.6.4 Estructura del análisis de puesto.....	85
2.2.6.5 Métodos para la descripción y análisis de puesto	85
2.2.6.6 La entrevista.....	86
2.2.6.7 Ventajas de la entrevista directa	87
2.2.6.8 Desventajas de la entrevista directa.....	87
2.2.7 El cuestionario.....	88
2.2.7.1 Ventajas del cuestionario	88
2.2.7.2 Desventajas del cuestionario.....	89
2.2.8 La observación	89
2.2.8.1 Ventajas de la observación	90
2.2.8.2 Desventaja de la observación	90
2.3 Antecedentes del tema	91
CAPITULO III	93

MARCO METODOLÓGICO	93
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	94
3.1.2 Dimensión temporal de la investigación (transversal / longitudinal) ...	95
3.1.3 Marco (mega-macro-micro)	95
3.1.4 Naturaleza (cuantitativa, cualitativa o mixta)	97
3.1.5 Carácter (descriptivo, exploratorio, explicativo o correlacional)	98
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	100
3.2.1 Unidades de análisis (objetos o sujetos de estudio)	100
3.2.2 Fuentes primarias	100
3.2.3 Fuentes secundarias	101
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO	101
3.3.1 La población	101
3.3.2 La muestra	102
3.3.3 Probabilística	102
3.3.4 No probabilística	102
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR	103
3.4.1 Cuestionario	103
3.4.2 Observación	103
3.4.3 Entrevista	103
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	104
3.5.1. Definición conceptual, operativa e instrumental	104
CAPÍTULO IV	109
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	109
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	110

4.2 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	110
4.3 TIPOS DE GRÁFICOS	110
4.4 ANÁLISIS DE DATOS	111
CAPÍTULO V.....	161
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	161
5.1 Conclusiones y recomendaciones	162
CAPÍTULO VI.....	169
PROPUESTA.....	169
6.1 INTRODUCCION	170
6.2 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.....	171
6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	172
6.3.1 Objetivo General.....	172
6.3.2 Objetivos específicos.....	172
6.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	173
6.4.1 Alcances	173
6.4.2 Limitaciones.....	173
6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	174
6.5.1 Parte I: Implementación modelo curricular.....	175
6.5.2 Parte II: Habilidades sociales	178
6.5.3 Parte III: Intermediación de empleo	180
BIBLIOGRAFIA	182

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Organigrama del Instituto Nacional de Aprendizaje	43
Imagen 2. Organigrama del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.....	44
Imagen 3. Entrada principal del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.....	45
Imagen 4. Recepción de la Unidad Regional Pacífico Central	46
Imagen 5. Proceso Financiero Contable, Unidad Regional Pacífico Central	47
Imagen 6. Dirección Regional, Instituto Nacional de Aprendizaje	48
Imagen 7. Staff de Recursos Humanos, Unidad Regional Pacífico Central	49
Imagen 8. Tendencias en el mercado cambiante.....	54
Imagen 9. Ventajas y desventajas del Reclutamiento interno	58
Imagen 10. Ventajas y desventajas del Reclutameinto exteno	61
Imagen 11. Pasos en los procesos de seleccion de talentos	66
Imagen 12. Clasificación de las técnicas de selección.....	68
Imagen 13. Pasos de procesos de análisis de puestos	84
Imagen 14. Información para el análisis de puesto	86

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de las variables	105
Cuadro 2. Presupuesto actividad: "Adecuación modelo curricular"	176
Cuadro 3. Presupuesto actividad: "Fomación dual"	177
Cuadro 4. Presupuesto actividad: "Capacitación"	179
Cuadro 5. Presupuesto actividad: "Trabajo en equipo"	180
Cuadro 6. Presupuesto actividad: "Oficina de intermediación de empleo"	181

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género	111
Tabla 2. Edad.....	112
Tabla 3. Nacionalidad	113
Tabla 4. Nivel académico	114
Tabla 5. Graduados del programa	115
Tabla 6. Primordial responsabilidad para ejercer un puesto de trabajo	116
Tabla 7. Trabajo en equipo importante para alcanzar el éxito	117
Tabla 8. Mal manejo de las emociones puede afectar en la toma de decisiones.	118
Tabla 9. Dificultad para interactuar con otras personas	119
Tabla 10. Son los valores fundamentales para la vida	120
Tabla 11. Acepta con facilidad nuevas oportunidades	121
Tabla 12. El orden es indispensable para la ejecución de tareas	122
Tabla 13. La comunicación asertiva es clave para el logro de los objetivos de una organización	123
Tabla 14. Disposición para colaborar con otras personas	124
Tabla 15. La inteligencia emocional nos permite ser mejores personas	125
Tabla 16. Para crecer profesionalmente es necesario ser creativo y proactivo	126
Tabla 17. Trabaja actualmente.....	127
Tabla 18. Luego de graduarse del INA, logro emplearse en el mercado laboral .	128
Tabla 19. Dificultad para conseguir empleo en la Región Pacífico Central.....	129
Tabla 20. Implementa el INA las habilidades y conocimientos necesarios para emplearse en el mercado laboral	130

Tabla 21. Estudiar en el INA facilita la inclusión en el mercado laboral	131
Tabla 22. La ejecución de la práctica supervisada contribuye a insertarse en el mercado laboral.....	132
Tabla 23. Graduarse del INA mejoro con su condicion socioeconómcia	133
Tabla 24. La formacion en el INA le ha sido satisfactora para su desempeño laboral	134
Tabla 25. Conoce la plataforma de busco empleo del INA	135
Tabla 26. Ha logrado emplearse por medio de la plataforma de busco empleo del INA	136
Tabla 27. Cual de los siguientes servicios de capacitación impartidos por el INA es graduado	137
Tabla 28. Tienen los servicios de capacitacion del sector eléctrico mayor demanda laboral.....	138
Tabla 29. Le fue dificil matricular el servicio de capacitación	139
Tabla 30. Los requisitos para matricular los servicios de capacitacion son accesibles.....	140
Tabla 31. Horario del servicio de capacitación.....	141
Tabla 32. Ha logrado emplearse en la Región Pacífico Central de acuerdo con lo estudiado en el INA	142
Tabla 33. Cuenta la Región Pacífico Central con empresas que puedan generar empleo a través de la formación en el INA.....	143
Tabla 34. Es la experiencia laboral un factor elemental para emplearse en el mercado laboral.....	144
Tabla 35. Influye la edad en la contratación del mercado laboral	145

Tabla 36. Necesidad del sector empresarial es acorde con la oferta el INA	146
Tabla 37. Contribuyen los servicios de capacitación del sector eléctrico con la empleabilidad de la Región Pacífico Central.....	147
Tabla 38. El servicio al cliente brindado por el personal del INA.....	148
Tabla 39. La adecuada presentación personal de los colaboradores del INA	149
Tabla 40. Jornada de trabajo accesible en el INA.....	150
Tabla 41. Es bueno el lenguaje verbal de los colaboradores del INA	151
Tabla 42. Ante dudas o dificultades planteadas al personal del INA, estas Fueron abordadas de manera satisfactoria	152
Tabla 43. Promoción efectiva de los servicios de capacitación en el INA.....	153
Tabla 44. Ubicación de las instalaciones del INA Región Pacífico Central, fácil acceso.....	154
Tabla 45. Atiende el INA de forma rápida y oportuna	155
Tabla 46. Son de calidad los servicios de capacitación que brinda el INA.....	156
Tabla 47. Son las instalaciones del INA, Región Pacífico Central adaptables y seguras	157
Tabla 48. Cuenta el INA Región Pacífico Central con las herramientas idóneas para impartir los servicios de capacitación.....	158
Tabla 49. Fueron entregados a tiempo los materiales para llevar a cabo el servicio de capacitación	159
Tabla 50. El material didáctico que facilita el INA, Región Pacífico Central es acorde al mercado laboral.....	160

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género.....	111
Gráfico 2. Edad	112
Gráfico 3. Nacionalidad.....	113
Gráfico 4. Nivel academico	114
Gráfico 5. Graduado del programa.....	115
Gráfico 6. La responsabilidad es primordial para ejercer un puesto de trabajo ...	116
Gráfico 7. Trabajo en equipo.....	117
Gráfico 8. Mal manejo de las emociones puede afectar la toma de decisiones...	118
Gráfico 9. Dificultad para interactuar con otras personas	119
Gráfico 10. Valores fundamentales	120
Gráfico 11. Acepta con facilidad nuevas oportunidades	121
Gráfico 12. El orden es indispensable para la ejecución de tareas.....	122
Gráfico 13. La comunicación asertiva es clave para el logro de los objetivos de una organizacion	123
Gráfico 14. Disposición para colaborar con otras personas.....	124
Gráfico 15. Manejo de la inteligencia emocional nos permite ser mejores personas	125
Gráfico 16. Para crecer profesionalmente es necesario ser creativo y proactivo.	126
Gráfico 17. Trabaja actualmente	127
Gráfico 18. Luego de graduarse del INA, logro emplearse en el mercado laboral	128
Gráfico 19. Dificultad para conseguir empleo en la Región Pacífico Central	129

Gráfico 20. Implementa el INA las habilidades y conocimientos necesarios para emplearse en el mercado laboral	130
Gráfico 21. Estudiar en el INA facilita la inclusión en el mercado laboral.....	131
Gráfico 22. La ejecución de la práctica supervisada contribuye a insertarse en el mercado laboral.....	132
Gráfico 23. Graduarse del INA mejoro con su situación socioeconómica.....	133
Gráfico 24. La formación en el INA le ha sido satisfactoria para su desempeño aboral	134
Gráfico 25. Conoce la plataforma en busco empleo del INA.....	135
Gráfico 26. Ha logrado emplearse por medio de la plataforma de busco empleo del INA	136
Gráfico 27. Graduado del servicio de capacitación impartido por el IN.....	137
Gráfico 28. Tienen los servicios de capacitación del sector eléctrico mayor demanda laboral	138
Gráfico 29. Le fue difícil matricular el servicio de capacitación	139
Gráfico 30. Los requisitos para matricular los servicios de capacitacion son accesibles.....	140
Gráfico 31. Horario del servicio de capacitación	141
Gráfico 32. Ha logrado emplearse en el Región Pacífico Central de acuerdo con lo estudiado en el INA	142
Gráfico 33. Cuenta la Región Pacífico Central con empresas que puedan generar empleo a traves de la formación en el INA.....	143
Gráfico 34. Es la experiencia laboral un factor elemental para emplearse en el mercado laboral.....	144

Gráfico 35. Influye la edad en la contratación del mercado laboral.....	145
Gráfico 36. Necesidad del sector empresarial es acorde con la oferta del INA ...	146
Gráfico 37. Contribuye los servicios de capacitación del sector eléctrico con la empleabilidad de la Región Pacífico Central.....	147
Gráfico 38. El servicio al cliente brindado por el personal del INA.....	148
Gráfico 39. Adecuada presentación personal de los colaboradores del INA	149
Gráfico 40. Jornada de trabajo accesible en el INA	150
Gráfico 41. Es bueno el lenguaje verbal de los colaboradores del INA.....	151
Gráfico 42. Ante dudas o dificultades presentadas al personal del INA fueron estas abordados satisfactoriamente	152
Gráfico 43. Promoción efectiva de los servicios de capacitación del INA	153
Gráfico 44. Ubicación de las instalaciones del INA Región Pacífico Central facil acceso.....	154
Gráfico 45. Atiende el INA Región Pacífico Central de forma rápida y oportuna .	155
Gráfico 46. Son de calidad los servicios de capacitación que brinda el INA	156
Gráfico 47. Son las instalaciones del INA Región Pacífico Central adaptables y seguras	157
Gráfico 48. Cuenta el INA Región Pacífico Central con las herramientas idóneas para impartir los servicios de capacitación.....	158
Gráfico 49. Fueron entregados a tiempo los materiales para llevar a cabo el servicio de capacitación	159
Gráfico 50. El material didáctica que facilita el INA, Región Pacífico Central es acorde al mercado laboral.....	160

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Melisso Dalazo Álvarez mayor de edad, portador de la cedula de identidad número 6034180243 egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibo y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura

juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

Oportunidades de inserción laboral que tienen las personas graduadas en los programas de formación profesional del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA, en la Unidad Regional Pacífico Central, 2017

es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicadas en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguido, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Así mismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protagonizar este documento ante Notario Público, en fe de lo anterior, firmado en la ciudad Puntarenas, a los 16 días del mes de Septiembre del año 2019.

Melisso Dalazo A

Firma estudiante

Cédula

CARTA DE APROBACIÓN TUTORA

CARTA DEL TUTOR

Señores :
 Universidad Hispanoamericana
 Sede Puntarenas
 Carrera Administración de Negocios.
 Énfasis en Gerencia

La estudiante , Melissa Dalorso Alvarez, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado " **Oportunidades de Inserción Laboral que tienen las personas graduadas de los programas de Capacitación y de Formación del Sector Eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje , Región del Pacífico Central del año 2017**" Lo anterior para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



MBA. Milena Sotela Ramírez
Cédula identidad Número 1-573-526

CARTA DE APROBACIÓN LECTOR

CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE PUNTARENAS

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, **M.Sc. Susana Araya Zamora**, cédula de identidad 4-0140-0573, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesis para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia, presentada por el estudiante **Melissa Dalorso Álvarez**, titulada **“Oportunidades de Inserción Laboral que tienen las personas graduadas en los programas de formación profesional del sector eléctrico, Instituto Nacional de Aprendizaje, “INA” en la Unidad Regional Pacífico Central 2017”**, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

En mi calidad de lectora metodológica, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas.

Se extiende la presente en la Ciudad de San José, el día lunes 21 de octubre del 2019.

Atentamente,



M.Sc. Susana Araya Zamora
Lectora Metodológica
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO

4 de Noviembre del 2019

Universidad Hispanoamericana

Presente

Estimados señores:

La suscrita María del Rocío Calvo Alfaro, con cédula de identidad número 1-1614-0447, profesional en Filología Española, con camé número 80867 asociado a Colypro, hace constar que revisó el documento denominado: "OPORTUNIDADES DE INSERCIÓN LABORAL QUE TIENEN LAS PERSONAS GRADUADAS EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL SECTOR ELÉCTRICO, DEL INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE, INA, EN LA UNIDAD REGIONAL PACÍFICO CENTRAL, 2017". De la estudiante Melissa Dalorso Álvarez, al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionada con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción entre otros.

Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones solicitadas de conformidad con lo pactado.

Atentamente

MARIA DEL
ROCIO CALVO
ALFARO (FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARIA DEL ROCIO
CALVO ALFARO (FIRMA)
Fecha: 2019.11.04
08:18:10 -06'00'

María del Rocío Calvo Alfaro. Camé 80867

CARTA AUTORIZACIÓN

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACION DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE
LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

Puntarenas, 04 de noviembre del 2019

Señores
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados señores:

El suscrito (a) **Melissa Dalorso Álvarez** con número de identificación **603480243** autor (a) del trabajo de graduación titulado **“Oportunidades de inserción laboral que tienen las personas graduadas de los programas de formación profesional del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA, en la Unidad Regional Pacífico Central, 2017”** presentado y aprobado en el año **2019** como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia; si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

Melissa Dalorso Álvarez A-603480243.

Firma y documento de identidad

DEDICATORIA

Principalmente a Dios por darme las fuerzas, la sabiduría y la cordura necesaria para seguir adelante a pesar de las adversidades que en ocasiones se me presentaron.

A mi madre Rosa Álvarez Araya por ser un pilar fundamental en mi vida, por su amor, entrega, comprensión y apoyo incondicional para culminar con este proyecto de investigación

Finalmente, a Leonora Quirós por ser ese motor fundamental que encendió mis ánimos para culminar este proyecto de manera satisfactoria.

Melissa Dalorso Álvarez

AGRADECIMIENTO

Al Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central por permitirme realizar mi proyecto de investigación en tan prestigiosa institución.

Gracias, Mónica Álvarez Mejías por toda la a ayuda y el apoyo incondicional brindado en los momentos que acudí a ti para obtener información necesaria para me permitiera continuar con este proyecto de investigación.

Seguidamente a agradecer a Thomas Leal Ruíz por motivarme a seguir adelante y no flaquear en algunos momentos, por su paciencia, escucha y entrega en los momentos que más lo necesite.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación lo que se pretende es analizar las oportunidades de inserción laboral que tienen las personas graduadas en los programas de formación del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central.

Actualmente el sector eléctrico presenta cambios producto de las nuevas tendencias del mercado, lo cual, despierta interés en la población costarricense por adquirir estos conocimientos y la contratación de personal calificados en estas áreas.

Tal situación, provoca un aumento en la oferta académica de la institución, y, la necesidad de los usuarios de obtener empleo a través de esas especialidades.

A continuación, se dará una breve explicación sobre los seis capítulos que conforman el trabajo de investigación:

Capítulo I: En este capítulo se presentan los antecedentes históricos del Instituto Nacional de Aprendizaje, antecedentes investigativos, problematización, justificación del problema, formulación del problema, los objetivos de investigación, alcances y limitaciones.

Capítulo II: Se presenta el marco teórico, el cual se divide en dos: en el contexto histórico y el contexto teórico – conceptual, el cual comprende conceptos relacionados con las oportunidades de inserción laboral.

Capítulo III: En este capítulo se encuentra el marco metodológico del trabajo, el cual comprende el tipo de investigación, sujetos y fuentes de información, la selección del

muestreo, las técnicas e instrumentos para la recolección de información y el cuadro de operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Se presenta el análisis e interpretación de datos. Incluye la tabulación y lo respectivos gráficos de los datos obtenidos con el propósito de mostrar la interpretación de cada uno de los resultados.

Capítulo V: Este capítulo se conforma por las conclusiones obtenidas y las recomendaciones que surgieron a partir de la elaboración del trabajo de investigación.

Capítulo VI: A partir del análisis y las conclusiones obtenidas se procede a elaborar una propuesta para realizar alianzas con el sector empresarial de manera que garantice la empleabilidad de los graduados en los programas de formación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se lleva a cabo con los estudiantes graduados de los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central, con edades comprendidas entre los 18 a los 65 años de edad, en la provincia de Puntarenas, durante el periodo 2017.

1.1.1 Antecedentes del problema

1.1.1.1 Evolución histórica

En la página web oficial del Instituto Nacional de Aprendizaje (www.ina.ac.cr) se indica la evolución de los antecedentes históricos de la institución.

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) es una entidad autónoma creada por la Ley N^o.3506 del 21 de mayo de 1965, reformada por su Ley Orgánica N^o. 6868 del 6 de mayo de 1983. Su principal tarea es promover y desarrollar la capacitación y formación profesional de los hombres y mujeres en todos los sectores de la producción para impulsar el desarrollo económico y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del pueblo costarricense, mediante acciones de formación, capacitación, certificación y acreditación para el trabajo productivo, sostenible, equitativo, de alta calidad y competitividad.

La Unidad Regional Pacífico Central inicio su trabajo de capacitación y formación profesional del ciudadano Puntarenense no solo en áreas relacionadas con el sector pesquero, sino también en áreas relacionadas con el sector industrial, agropecuario, administración, comercio y servicios en los inicios de los años 70, con la puesta en marcha del Centro Náutico Pesquero, ubicado en el antiguo rastro en el

Barrio las playitas de Puntarenas, aquí es donde el I.N.A. inició el desarrollo de la formación profesional del ciudadano Puntarenense.

Posteriormente en los inicios de los años 80, se creó lo que hoy es el Núcleo Náutico Pesquero en el Cocal de Puntarenas, el cual se ha dedicado a la formación del pescador artesanal regional en áreas de tales como: Construcción Naval, Mecánica Naval, Procesos de Recursos Pesqueros, Pesca y navegación.

Inicialmente en este mismo edificio se encontraba como un todo, el Náutico Pesquero y la Unidad Regional Pacífico Central, ésta última es la encargada de llevar capacitación a todos los cantones del Pacífico Central.

En el mes de junio de 1995 debido a la transformación institucional, se optó por separar el Núcleo Náutico Pesquero de la Unidad Regional Pacífico Central, la cual fue trasladada donde se encuentra hoy en día, contiguo a la zona franca en Barranca de Puntarenas. Desde aquí se ha iniciado un proceso de concertación en cuanto a capacitación se refiere, la sociedad civil, las instituciones públicas y privadas, comercio, asociaciones, comités, empresas, etc., para lograr un desarrollo regional, tomando en cuenta las diferentes opciones de capacitación que una institución como el I.N.A. puede brindar. (Instituto Nacional de Aprendizaje, 2018).

La Unidad Regional Pacifico Central se encuentra ubicada en el distrito de Barranca, ciudad de Puntarenas, Costa Rica. La Región Pacífico Central se ubica entre los 10° 09' 28" y 09° 19' 54" latitud norte y los 83° 57' 36" y 85° 06' 20" longitud oeste.

Tiene una: Población: 201.352 habitantes, cabecera de Región: Ciudad de Puntarenas, Altitud: de 0 m.s.n.m. hasta 1200 m.s.n.m., clima: caliente, promedio temperatura 28 °C en la costa, en las alturas con un promedio de 22°C, división

territorial: Compuesta por la zona norte de la provincia de Puntarenas y los cantones del área Pacífica de la provincia de Alajuela.

Cuenta con una extensión territorial de 4.108.61 Km², la cual constituye un 8.04% del territorio nacional. Limita al norte con la Región Chorotega (provincia de Guanacaste), al suroeste con el Océano Pacífico y la Región Brunca (Cantón de Osa), al este con la Región Central (provincia de Alajuela y provincia de San José) y Región Huetar Norte (provincia de Alajuela). Comprende a los cantones de Aguirre, Garabito, Esparza, Montes de Oro, Central de Puntarenas y los de Orotina y San Mateo de la provincia de Alajuela.

1.1.2 Antecedentes Investigativos

La presente investigación busca analizar las oportunidades de inserción laboral que tienen las personas graduados de los programas del sector eléctrico y, que nivel de empleabilidad genera en la provincia de acuerdo a la necesidad del sector empresarial de requerir recurso humano calificado en estas especialidades.

En el Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central donde se aplicará la investigación sobre las oportunidades de inserción laboral que tienen las personas graduadas del sector eléctrico no tiene antecedentes sobre el tema, sin embargo, la institución actualmente se encuentra realizando estudios de detección de necesidades de capacitación y formación profesional de los distintos sectores productivos que abarca la región, y las nueve unidades regionales.

Montenegro (2016) en su tesis de “Análisis de la situación socioeconómica para la inserción laboral de los jóvenes profesionales egresados de la FAREM Estelí, periodo 2015-2016” en su justificación hace mención sobre la importancia de realizar

estos estudios, los cuales permiten al gobierno determinar las debilidades existente en el mercado de trabajo, a fin de optar por buscar soluciones, e incentivar con nuevos programas o proyectos, los cuales aumenten las oportunidades de empleo, esto por cuanto, la juventud en ocio nos es provechosa y su empleabilidad es significativa para contribuir al crecimiento económico de la sociedad. Además, permite determinar el nivel de empleabilidad que los egresados, las dificultades obtenidas en la búsqueda del empleo, como se desenvuelve el mercado, de igual forma, a estar al tanto de las nuevas ofertas académicas y a la creación de estrategias para el apoyo de los egresados una vez que pasan al proceso de inserción laboral.

Por otra parte, Padilla (2017) en su tesis “La inserción al mercado laboral de los egresados de los programas de licenciaturas administrativas de Centro Universitario de Los Altos” coincide en su justificación al igual que Montenegro, en que los estudios son de gran importancia en la incidencia del mercado laboral, a través de la oferta de trabajo, la formación de técnicos, de profesionales e investigadores que integran el mercado, permitiendo a través de estas investigaciones una mayor clarificación o caracterización de lo que requiere el mercado actual y al mismo tiempo adecuar la oferta académica hacia las tendencias que demande el mercado laboral.

Anudado a esto el periódico la nación (2018) refleja en que la mayor parte de los egresados del INA no consigue trabajo, y, solo un porcentaje significativo logra emplearse de acuerdo a la especialidad estudiada, esto demuestra que la institución debe trabajar en la adecuación de su oferta académica, para mejorar las posibilidades de obtener trabajo y garantizar que el país cuente con mano de obra técnica. Por tal razón, se procura buscar maneras innovadoras de acelerar, no solo los procesos

curriculares, sino, también la formación de personas, a través del apalancamiento con el sector público-privado en el corto plazo.

Los representantes del sector empresarial coinciden con la administración en la formación de alianzas con los sectores público-privado, esto como vía para garantizar el empleo de los graduados del INA, a través de nuevos planes de estudios o rediseñar los actuales, entre ellos la formación dual. Para ello, la anterior administración aprobó el Plan de modernización del INA, con el fin de mejorar los servicios y los índices de gestión a la respuesta ante las necesidades del sector productivo y laboral.

1.1.3 Problematización

Como parte de la propuesta planteada para optar por el grado de licenciatura, el propósito es poder determinar el nivel de empleabilidad en la región, de acuerdo a la oferta académica que tiene la Unidad Regional Pacífico Central, en el sector eléctrico.

Por lo que, esta investigación lo que busca es dar una respuesta oportuna a la necesidad de capacitación de la región basada en:

¿Si efectivamente las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico se logran insertar en el mercado laboral en la Región Pacífico Central?

Los resultados de esta interrogante implicarían a la institución asumir el reto de la investigación por medio del análisis de las capacidades y actitudes que cuenta la región, de modo que debe adaptarse a herramientas adecuadas para cumplir las expectativas del sector empresarial.

Es importante mencionar, como institución rectora de los servicios de capacitación y formación que requiere el país, es necesario que el Instituto Nacional de Aprendizaje mantenga una constante supervisión y seguimiento de esta modalidad de modo que los objetivos institucionales sean orientados hacia las necesidades que manifiestan los sectores empresariales y, por ende, contribuya al desarrollo de la economía en la región por medio de la empleabilidad de las personas graduadas.

Por consiguiente, la recopilación de estos insumos son parte fundamental para implementar una estrategia integral, permitiendo fortalecer el vínculo entre la oferta de los servicios que brinda la institución y la demanda de personal calificado que requiere sector empresarial.

1.1.3 Justificación del problema

A raíz, de las nuevas tendencias del mercado en el sector eléctrico, este ha despertado un interés particular en la población costarricense, producto del incremento en la contratación de personal calificado en estas carreras. Además, esto se refleja en el aumento en la oferta académica de los servicios de capacitación y formación profesional que tiene la Institución en el sector eléctrico, despertando interés en las personas usuarias para conseguir empleo por medio de estas carreras.

Dentro de este marco, datos de la a revista suma (2018) expone que el índice de desempleo juvenil en Costa Rica es casi tres veces la tasa de desempleo total; sumado a la urgencia de cubrir un faltante de 13 mil profesionales en tecnologías de información, por mencionar, solo como ejemplo, las necesidades de un sector. Estos números, dejan al descubierto la necesidad de que la educación general básica, así como la formación técnica profesional se adapten a las demandas del mercado laboral,

a través de la adecuación de prácticas profesionales y pasantías. Según la Encuesta Trimestral de Negocios de UCCAEP, el 85 % de los empleadores califican estas prácticas como excelentes o muy buenas para sus empresas”, destacó Gonzalo Delgado, presidente de UCCAEP.

De ahí la importancia que el Instituto Nacional de Aprendizaje trabaje de la mano con los sectores empresariales unificando esfuerzos para implementar estrategias o alianzas como la formación dual, la programación carreras técnicas y la inclusión de mujeres en área no tradicionales.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Logran las personas graduadas de los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico insertarse en el mercado laboral en la Región Pacífico Central?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos de la investigación son los que “Señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (Hernández, 2014, p. 37).

1.3.1. Objetivo general

Analizar las oportunidades de inserción laboral que tienen las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central, en el año 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar el perfil de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional en el sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA, en la Unidad Regional Pacífico Central.
2. Determinar la cantidad de personas que logran insertarse en el mercado laboral en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA, en la Unidad Regional Pacífico Central.
3. Investigar cuál de los subsectores pertenecientes al sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA, en la Unidad Regional Pacífico Central tiene mayor inserción laboral.
4. Investigar el grado de satisfacción de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional en el sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central.
5. Elaborar una propuesta para realizar alianzas con el sector empresarial de manera tal que garantice la empleabilidad de los graduados en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances

La investigación abarca al Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central, en donde se busca investigar sobre las oportunidades de inserción laboral que

tienen las personas graduadas de los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico.

Se pretende que la investigación sirva de insumo a la institución para determinar si las personas graduadas de los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico consiguen insertarse en el mercado laboral a través de la capacitación y la formación recibida.

Con base a, los resultados obtenidos la administración deberá determinar los planes de acción a seguir para cumplir a cabalidad con los objetivos institucionales y las exigencias del sector empresarial en la respuesta oportuna de las necesidades de mano de obra calificada en la región.

1.4.2. Limitaciones

La presente investigación se inicia con una muestra de 60 personas; sin embargo, solo se logró aplicar a 50 personas graduadas de los programas de capacitación y formación profesional del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.

1.4.3 Aporte del investigador

En el presente trabajo de investigación lo que se pretende es realizar un análisis acerca de las oportunidades de inserción laboral que tienen las personas graduadas de los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico y, como estas capacitaciones influyen en el mercado laboral a través del requerimiento de mano de obra técnica calificada.

Según el diagnóstico de los resultados obtenidos mediante esta investigación, se podrá determinar las oportunidades de inserción laboral de las personas graduadas de los servicios de capacitación y formación profesional en la región.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes de la organización

2.1.1.1 Misión Instituto Nacional de Aprendizaje

El INA forma, capacita y certifica a personas físicas y jurídicas, para contribuir al crecimiento personal, movilidad social, productividad y competitividad; que permita al país adaptarse a los cambios que el entorno exige.

2.1.1.2 Visión del Instituto Nacional de Aprendizaje

Ser una institución educativa que responda oportunamente, de forma inclusiva, con servicios innovadores, flexibles y pertinentes, que contribuyan al desarrollo del talento humano requerido, a la movilidad social y al crecimiento económico de la nación.

2.1.1.3 Valores

La Institución posee un conjunto de acciones y estrategias que permite desarrollar una gestión ética basada en valores, los cuales son fundamentales para el logro de los objetivos institucionales, son el resultado de la consulta participativa y el consenso expresado por el personal y la Junta Directiva de la Institución; cada uno cuenta con valores asociados y se encuentran en el Manual de Ética y Conducta del INA.

Compromiso

“El compromiso es el motor, el combustible y el detonante para cumplir a cabalidad con la Visión y Misión del INA. Requiere estar en sintonía con los valores institucionales y tener bien puesta la camiseta” (Isabel Quesada Campos).

“... se refiere a una obligación contraída que se asume como una obligación moral que nos impone el honor. Ser comprometido es identificarse con la Institución, es trabajar por el logro de la misión y los objetivos del INA, teniendo plena conciencia que el trabajo que realizamos contribuye a este fin”. (Manual de Ética y Conducta del INA, 2018).

Responsabilidad

“Cuando somos responsables, nos sentimos personas contentas y satisfechas porque sabemos que damos lo mejor en todo lo que hacemos” (John C. Maxwell).

“Significa saber responder con hechos y acciones a los deberes encomendados. Ser responsable es siempre hacer lo correcto y conlleva a una reputación por serlo”. (Manual de Ética y Conducta del INA, 2018).

Excelencia

“La excelencia es esa milla extra, hay que recorrerla”. (Isabel Quesada Campos).

“La excelencia en los procesos institucionales como atributo ético está asociado con la capacidad para hacer bien las labores asignadas, ser una persona virtuosa y procurar los mejores resultados, considerando los parámetros establecidos por la Institución y el logro de los fines encomendados”. (Manual de Ética y Conducta del INA, 2018).

Respeto

“Respeto a las ideas y aportes de otras personas en los diversos temas, aunque sean diferentes a las propias, siendo en todo momento una persona cordial, empática y proactiva en el trabajo. Procurar con acciones diarias lograr un ambiente de trabajo agradable y armonioso. Respetar el cuidado del medio ambiente”. (Manual de Ética y Conducta del INA, 2018).

Transparencia

“La honestidad es la forma de actuar, si pierdo mi honor, me pierdo a mí mismo”.

“Requiere rendir cuentas y garantizar el libre acceso a la información de interés público de la Institución, utilizando los medios tecnológicos que faciliten el acceso a la información, con el fin de que la ciudadanía pueda ejercer un control de las acciones que realiza la Institución”. (Manual de Ética y Conducta del INA, 2018).

2.1.1.4 Pilar estratégico

Refiere a los conceptos claves y transversales que se convierten en la piedra angular de las acciones dentro de la institución y alinean las diferentes temáticas para el logro de los objetivos institucionales.

Alianzas Estratégicas: Relación con entes públicos y privados (las empresas y las cámaras empresariales) y organizaciones laborales (sindicatos, asociación solidaritas y cooperativas) Sector académico y comunales, en el ámbito nacional e internacional, que dé soporte para potenciar la mejora del quehacer institucional.

Modelo Curricular: Innovar los SCFP en el contexto de la Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP) de Costa Rica, que propicie la empleabilidad y a su vez potencie la productividad, la competitividad del sector empresarial y la sociedad en general.

Talento Humano Interno Capacitado: Gestión interna que permita fortalecer las capacidades de los individuos, aumentar su productividad en el tiempo, así como evaluar su desempeño para determinar oportunidades de mejora.

Sistema Nacional de Empleo: Sistema compuesto por diversas organizaciones mediante el cual se realizan análisis periódicos del mercado laboral, se analiza la oferta de servicios vigente o se adecua según las dinámicas del mercado de trabajo para mejorar la empleabilidad de las personas, haciéndose énfasis en aquellas que presenten condiciones de vulnerabilidad y desarrollar servicios de intermediación de empleo promoviendo la inserción laboral de las personas y el desarrollo de las organizaciones en términos de capital humano y competitividad.

2.1.1.5 Políticas Institucionales

Las políticas son un importante marco de orientación para el accionar del Instituto Nacional de Aprendizaje, marcan el inicio de la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2019-2025.

- a) Ejecución de SCFP, para formar, capacitar y certificar el talento humano con las competencias que requieren los sectores productivos, en el ámbito nacional e internacional, mejorando su empleabilidad.

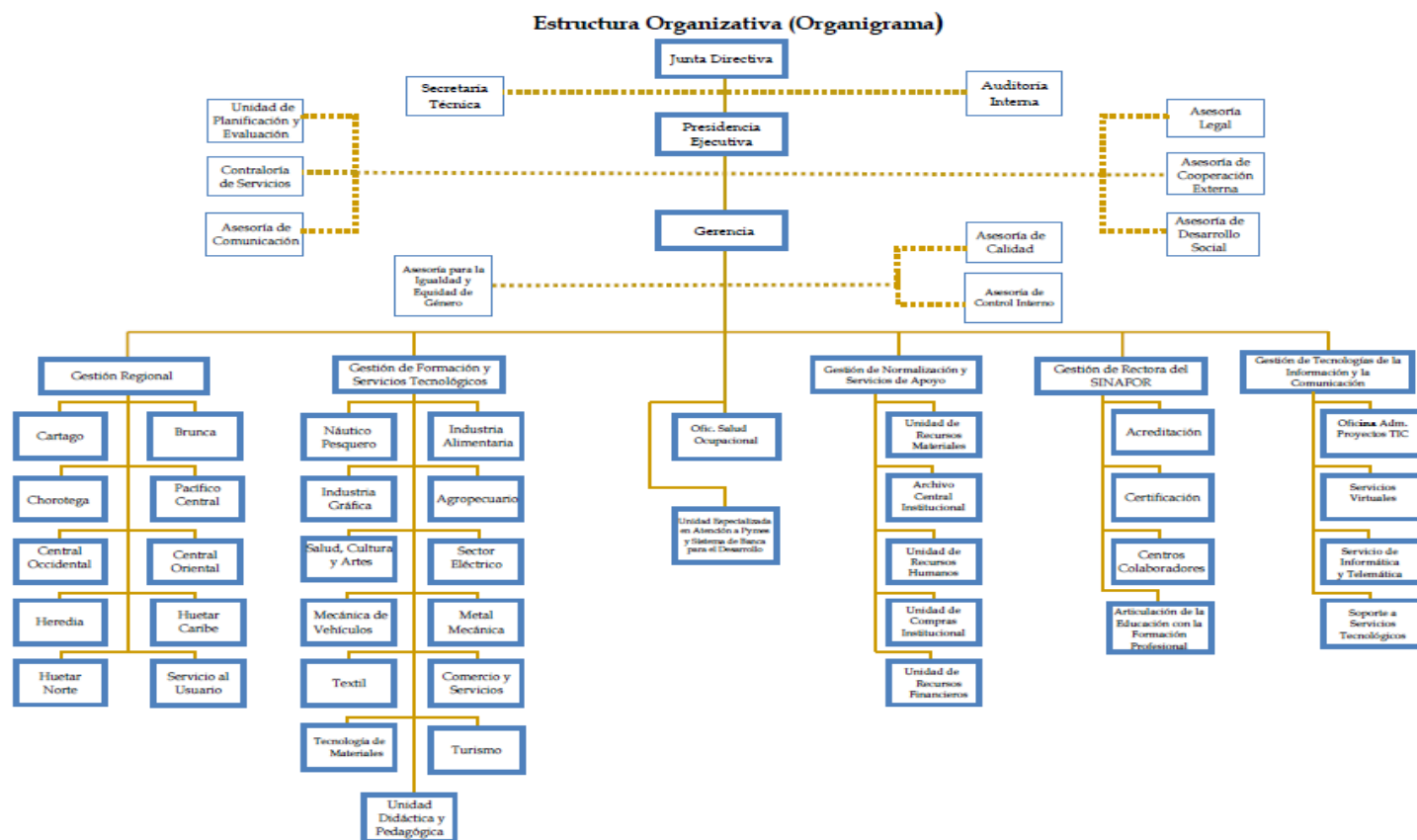
- b) Fortalecimiento de la atención de los beneficiarios del Sistema Banca para el Desarrollo, mediante SCFP y acompañamiento empresarial, acordes a las necesidades puntuales.
- c) Consolidación de una cultura de servicio al cliente con excelencia, para satisfacer sus necesidades.
- d) Acceso de la población en desventaja social a los servicios de capacitación, formación profesional y certificación, con equidad e igualdad de oportunidad, coadyuvando en la movilidad social ascendente.
- e) Fortalecimiento de los procesos de investigación para el diseño e innovación en los SCFP, la adopción, adaptación y el desarrollo de nuevas tecnologías, para la optimización de la calidad de los SCFP y la transferencia tecnológica hacia la economía del futuro.
- f) Diseño y actualización permanente de la oferta de Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), pertinente, innovadora, flexible e inclusiva, que desarrolle en las personas las capacidades actitudinales requeridas e integradora de las perspectivas de derechos, género y sostenibilidad ambiental; de acuerdo con el modelo curricular.
- g) Capacitación permanente al personal docente en habilidades técnicas y pedagógicas para garantizar servicios de calidad y acordes a las necesidades del país.
- h) Participación activa en el desarrollo del Sistema Nacional de Educación y Formación Técnica Profesional para la integración del Sistema Nacional de Formación Profesional y su relación con el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación Técnica Profesional (MNC-EFTP-CR).

- i) Contribución en el desarrollo del Sistema Nacional de Empleo, para la inserción laboral de las personas y la concordancia de la oferta y la demanda del mercado laboral.
- j) El Instituto Nacional de Aprendizaje realiza Servicios de Capacitación y Formación Profesional en el territorio nacional, consciente de la importancia de un mejor desempeño ambiental se compromete a proteger, prevenir, reducir y mitigar continuamente los impactos ambientales negativos que se generen de las actividades que realiza a mantener y mejorar los impactos positivos, para ello implementa estrategias a nivel institucional, en todos los ámbitos de acción, aplicando el enfoque de mejora continua y prevención de la contaminación, el compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y los suscritos por el INA relacionados con los aspectos ambientales, promoviendo la utilización eficiente de los recursos naturales, para contribuir al desarrollo nacional en armonía con el ambiente.
- k) Promoción de un entorno institucional libre de toda forma de violencia y discriminación y fortalecer las condiciones de seguridad para garantizar que se prevenga, se desaliente y se sancione el hostigamiento sexual.
- l) Promoción de la igualdad de género entre mujeres y hombres, cerrando brechas en la formación profesional y en el marco de la mejora continua del Sistema de Gestión de Igualdad y Equidad de Género, desde un enfoque de derechos humanos; en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables y suscritos por el INA, mediante la transversalización del enfoque de género en el Sistema Nacional de Capacitación y Formación Profesional, aportando al cambio cultural y al desarrollo nacional.

- m) El quehacer institucional se fundamenta en los valores y principios éticos acordados por el personal del INA, procurando y promoviendo en las personas y la población estudiantil, una actitud y comportamiento ético en el ejercicio de sus deberes y responsabilidades, que contribuyan al fortalecimiento de una cultura ética organizacional.
- n) Consolidación de una cultura de planificación con base en resultados; con disposición de indicadores útiles, asignación eficiente de los recursos, procedimientos específicos y sistemas necesarios para el logro de los objetivos institucionales.

2.1.1.6 Organigrama del Instituto Nacional de Aprendizaje

Imagen 1. Organigrama del Instituto Nacional de Aprendizaje

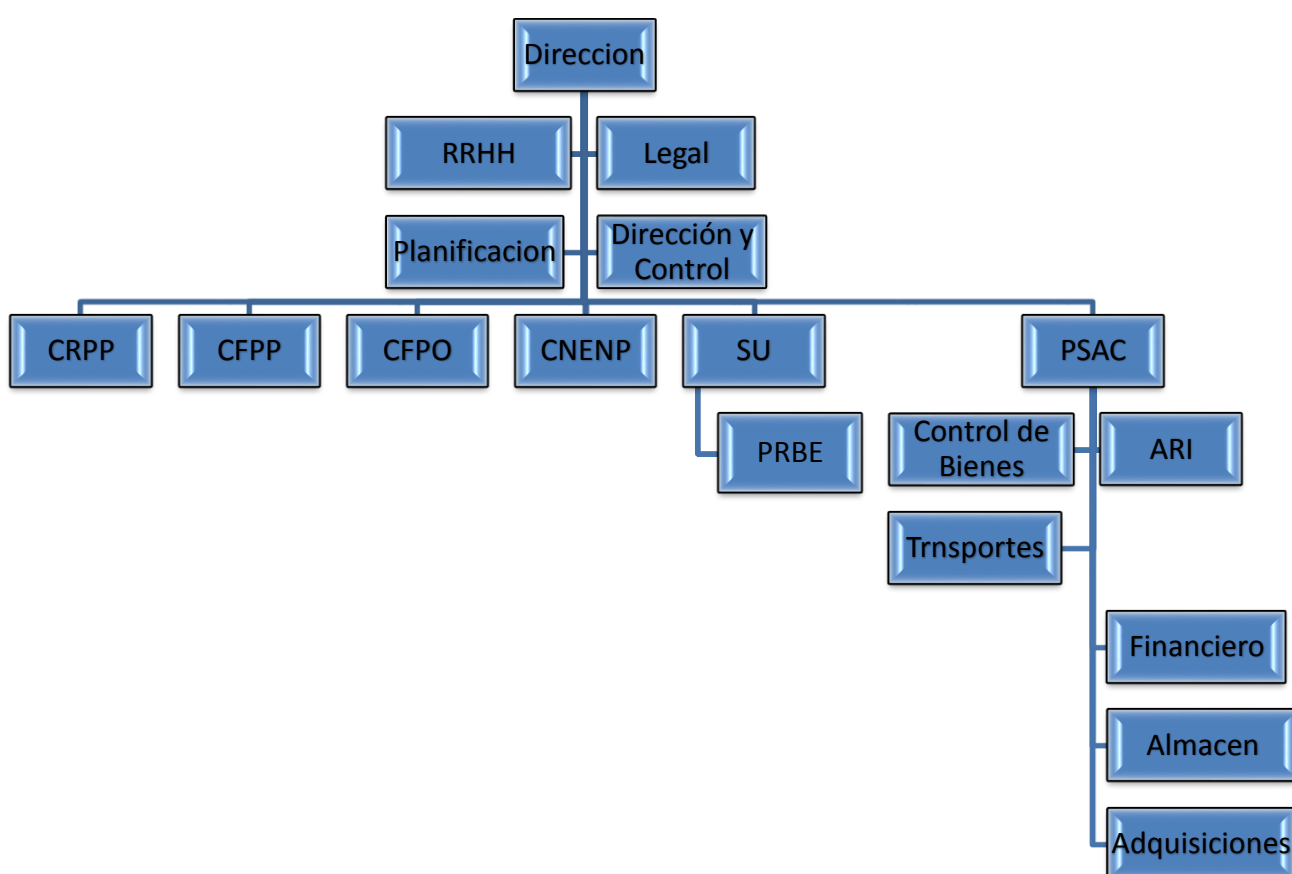


Fuente: Sitio Web del Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica, 2019.

2.1.1.7 Organigrama del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central

Se elaboró la siguiente imagen la cual permite conocer las dependencias que conforman el Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central

Imagen 2. Organigrama del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central



Fuente: Elaboración propia, 28 de febrero 2019.

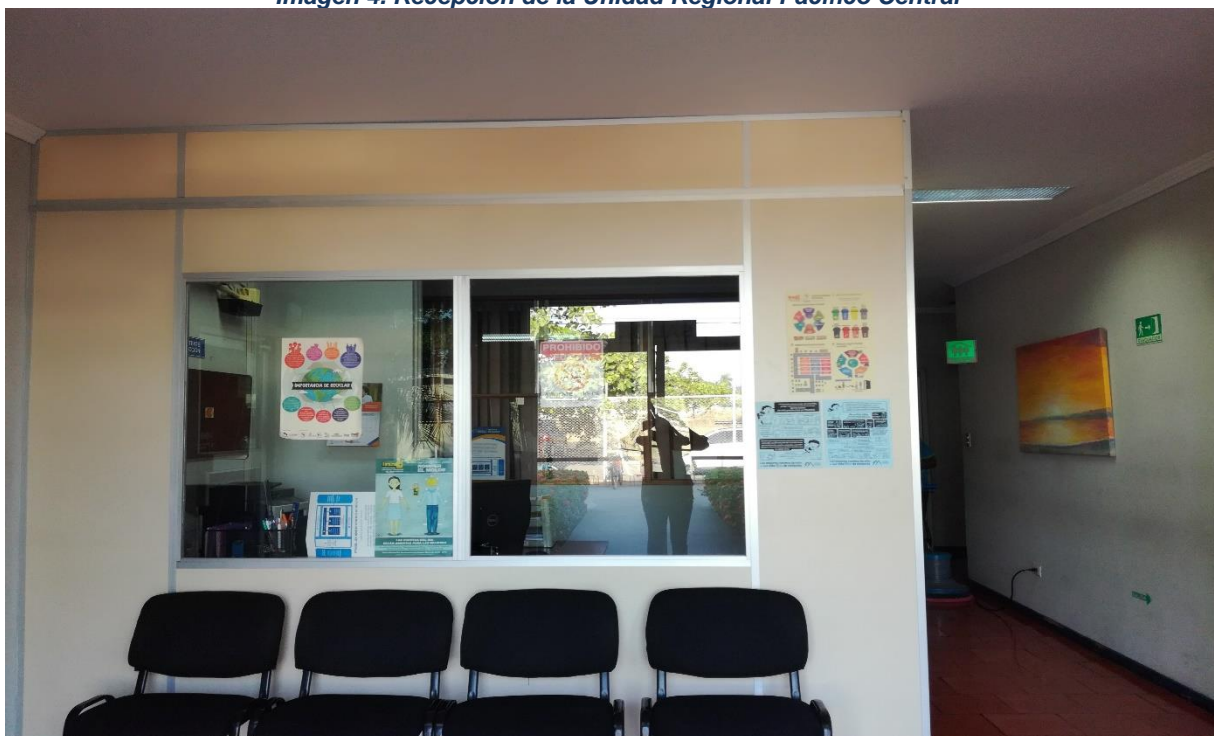
2.1.2 Imágenes Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central

Imagen 3. Entrada principal del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central



Fuente: Elaboración propia, 28 de febrero 2019.

Imagen 4. Recepción de la Unidad Regional Pacífico Central



Fuente: Elaboración propia, 28 de febrero 2019.

Imagen 5. Proceso Financiero Contable, Unidad Regional Pacífico Central



Fuente: Elaboración propia, 28 de febrero 2019.

Imagen 6. Dirección Regional, Instituto Nacional de Aprendizaje



Fuente: Elaboración propia, 28 de febrero 2019.

Imagen 7. Staff de Recursos Humanos, Unidad Regional Pacífico Central



Fuente: Elaboración propia, 28 de febrero 2019.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.2.1 Inserción laboral

2.2.1.1 Definición

De acuerdo a García y Cárdenas (2018) define el termino de inserción laboral está relacionada con la vida de las personas y su aspiración a lograr un empleo, siempre entendido como proceso, transición y trayectorias establecidas en cada mercado laboral, con una clara incidencia en el desarrollo personal (p.329)

Es decir, la inserción laboral es un proceso complejo que tiene injerencia con las características y aptitudes de las personas en busca de la obtención de un empleo que favorezca al desarrollo socioeconómico individual, y al mismo tiempo contribuye con la economía de la región o país.

Por otro lado, Cravero (2016-2017) expresa que existen diferentes modelos que se han aproximado al fenómeno de la inserción para explicar este proceso; por un lado, encontramos el modelo empírico, el cual cuenta con un análisis de la realidad y por lo tanto con la comprobación de las variables que incluye. Además, se incluyen modelos teóricos, los cuales surgen de concepciones sobre cómo y por qué ocurren las cosas. (p.18).

Este modelo hace referencia a la experiencia de factores y análisis basados en el proceso de incorporación a la actividad económica de los individuos, los cuales abarca desde la formación y la capacidad empírica para el manejo de tareas incluyentes de razonamiento que demanda el mercado laboral.

2.2.1.2 Factores que influyen en la inserción laboral

De acuerdo con Pelayo (2012), los factores que impactan en la inserción laboral son la empleabilidad y la ocupabilidad cada una de acuerdo a características específicas que enmarca un contexto macroeconómico de factores condicionantes esenciales en inciden de una forma directa o indirecta en cada individuo.

La empleabilidad está basada en la persona y en su educación considerando elementos claves como aptitudes, autoestima, competencias, básicas, profesionales, formación académica, entre otros necesarios para acceder a un empleo.

Por otro lado, la ocupabilidad va relacionada a la oferta y demanda, índices económicos, demográficos, edad, sexo, nacionalidad, entre otros. Es decir, se enfoca en un contexto socioeconómico.

2.2.1.3 La teoría del capital humano

Apaza (2018) manifiesta que el capital humano empieza a tomar importancia para el año 1950, de esta manera diferentes teóricos le han dado importancia a la educación, como la variable que incrementa las posibilidades de los trabajadores de encontrar puestos de trabajo mejor remunerados. (p. 29)

Es decir, entre más formación y capacitación tengan las personas, mayores serán las oportunidades para encontrar una vacante y, por ende, aumentan las posibilidades de insertarse en el mercado de acuerdo a la oferta y demandas que este requiere.

Finalmente, Vallejos (2016) define el capital humano como el incremento en la capacidad de producción en el trabajo es alcanzado con las capacidades de

trabajadores; estas capacidades se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia; se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas que hacen que desempeñe o realice bien su trabajo. Es la calidad del trabajo la que incrementa la productividad; para ello es necesario la inversión en la educación y entrenamiento de la mano de obra para lograr los objetivos corporativos. (p 29)

En otras palabras, se debe de reconocer la importancia que este activo tiene para la organización, ya que por medio del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas contribuye al logro de los objetivos de esta.

2.2.1.4 Mercado de trabajo

Montenegro (2016) define el mercado de trabajo la manera sencilla como el espacio donde se desenvuelve la oferta y la demanda laboral. Quienes ofrecen su fuerza de trabajo y quienes la demandan conforman el *mercado de trabajo*. Se observa cada día a un sin número de profesionales sin experiencia y sin empleo, de ahí surge la necesidad de aplicar eficazmente las políticas públicas de empleo o bien el diseño adecuado de un plan de acción que no son más que las acciones necesarias en procedimientos y actividades que determinan las funciones en la unidad básica de ejecución que operacionaliza la estrategia a través de tácticas lo cual conlleven al ingreso al mercado laboral (p. 29).

No obstante, para Chiavenato (2017) el mercado de trabajo se compone de las ofertas de empleo que ofrecen las organizaciones en determinado lugar o época. Se define sobre todo por las organizaciones y sus oportunidades. Cuanto mayor es el número de organizaciones en determinada región, tanto mayor el mercado de

trabajo y su potencial de disponibilidad de plazas vacantes y de oportunidades de empleo. (p. 113)

En otras palabras, el mercado funciona a través del conjunto de elementos que se rigen por la Ley de la oferta y la demanda., los cuales giran en torno a un crecimiento económico para una determinada región o país. La oferta está conformada por los individuos dispuestos a la obtención de un empleo y, por ende, la demanda incluye a las organizaciones comprometidas a contratar a estas personas en un puesto de trabajo.

2.2.1.5 Factores que condicionan el mercado de trabajo

Existen muchos factores que determinan las condiciones del mercado de trabajo: el crecimiento económico, la calidad de los puestos de trabajo, la productividad y la inserción en el mercado internacional. El crecimiento tiene que ver con el volumen del empleo, mientras que la calidad y productividad tiene que ver con la intensidad del empleo. (Vallejos, 2016, p. 50).

Imagen 8. Tendencias en el mercado cambiante

Tendencias en el mercado cambiante	
<p>Reducción del nivel del empleo industrial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor producción industrial, con menos personas gracias a las nuevas tecnologías y procesos. • Oferta de empleo en expansión en el sector de servicios. • Migración del empleo industrial al empleo terciario. 	<p>El conocimiento como recurso más importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • El capital financiero es importante, pero el conocimiento y saber cómo aplicarlo y hacerlo rentable es importante. • El conocimiento es innovación, creatividad, novedad, siendo la parte central del cambio.
<p>Complejidad gradual del empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo industrial es cada vez más intelectual y menos físico. • Aportación de la tecnología de la información a la industria. • Mayor automatización y robotización de los procesos industriales. 	<p>Tendencias de la globalización</p> <ul style="list-style-type: none"> • La globalización de la economía y la creación de un mercado global. • La globalización del mercado de trabajo, cada vez más mundial y menos local.

Fuente: Luz, V, Gestión del talento humano, 2016.

2.2.2. Reclutamiento

Chiavenato (2017) menciona: “El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos cuya función es atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización”.

Según lo anterior podemos entender que el reclutamiento, es un base de datos que tienen las organizaciones en la cual parten de las necesidades de atraer candidatos para que lleguen a futuro a formar parte de la organización.

2.2.2.1 Proceso de reclutamiento

El proceso de reclutamiento según Chiavenato (2017) “Es un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea.” (p. 147).

Además, menciona que, su funcionalidad es de staff basado en medidas que dependen de una especie de orden de servicio, llamada requisición de empleo o requisición de personal. Este documento es llenado y firmado por la persona responsable de cubrir una vacante en algún departamento.

2.2.2.2 Reclutamiento interno

Chiavenato (2017) manifiesta que el reclutamiento interno ocurre cuando la persona trata de llenar determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos (movimiento vertical) o transferencias (movimiento horizontal) o transferencias con ascensos (movimiento diagonal). Así, el reclutamiento interno de personal implica:

- Transferencia
- Ascenso
- Transferencia con ascenso
- Programas de desarrollo
- Planes de carrera. (p 149)

Por otra parte, Dessler (2015) expresa Muchas compañías están realizando su propio reclutamiento de ejecutivos. Aún contratan a reclutadores de ejecutivos como Heidrick and Struggles y Korn/Ferry International para realizar la colocación de altos

ejecutivos (del director general y presidente) y de los miembros del consejo, así como para realizar búsquedas confidenciales. (p. 106)

2.2.2.3 Ventajas del reclutamiento interno

Las ventajas del reclutamiento interno según Chiavenato (2017) es un procedimiento o movilización interna de recursos humanos. Las ventajas principales del reclutamiento interno son:

- *Es más económico:* evita gastos en anuncios de periódicos u honorarios a empresas de reclutamiento, costos de atención a candidatos, de admisión, gastos de integración del nuevo candidato, etc.
- *Es más rápido:* Evita las demoras frecuentes del reclutamiento externo, la espera del día en que se publique el anuncio en el periódico, la espera a que lleguen los candidatos, la posibilidad de que el candidato elegido tenga que trabajar en su actual empleo durante un periodo previo a su separación y la demora natural del propio proceso de ingreso, entre otras tardanzas.
- *Presenta un índice mayor de validez y de seguridad:* ya se conoce al candidato, ya se le evaluó durante tiempo y sometió a la valoración de los jefes; la mayoría de las veces no necesita un periodo experimental ni de integración e inducción.
- *Es una fuente poderosa de motivación para los empleados:* vislumbran la posibilidad de crecimiento dentro de la organización gracias a las oportunidades de ascenso.

- *Aprovecha las inversiones de la empresa en la capacitación de personal: esto es útil cuando el empleado llega a ocupar puestos más elevados y complejos.*
- *Desarrolla un saludable espíritu de competencia entre el personal: los empleados están conscientes de las oportunidades que se presentan a quienes demuestran aptitudes para merecerlas. (p. 134-135).*

2.2.2.4 Desventajas del reclutamiento interno

Para Chiavenato (2017) las desventajas del reclutamiento interno son:

- Exige que los nuevos empleados tengan cierto potencial de desarrollo para ascender a un nivel superior al del puesto al que ingresan, además de motivación suficiente para llegar ahí.
- Puede generar conflicto de intereses, pues, al ofrecer la oportunidad de crecimiento, crea una actitud negativa en los empleados que no son contemplados.
- Cuando se administra incorrectamente, se puede llegar a una situación que Lawrence Peter denomina “principio de Peter”: al promover continuamente a sus empleados, la empresa los eleva hasta el nivel en el que demuestran su máximo de incompetencia.
- Cuando se realiza continuamente, lleva a los empleados a limitarse cada vez más a las políticas y estrategias de la organización.
- No se puede hacer en términos globales en toda la organización. La idea de que cuando el presidente se separa, la organización puede tomar a un oficinista aprendiz y promover a todo mundo ya fue enterrada hace mucho. (p. 135-136)

Según lo anterior podemos entender que este reclutamiento interno puede ocasionar en el personal de la organización un estado de confort en las aspiraciones de crecimiento de las personas, provocando un bloque de ideas en la adquisición de nuevas experiencias.

Por otra parte, Vallejos (2016) expresa las ventajas y desventajas del reclutamiento interno de la siguiente manera:

Imagen 9. Ventajas y desventajas del Reclutamiento interno

Reclutamiento interno	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar el potencial humano interno de la organización. • Motiva y fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores actuales. • Incentiva la permanencia de los trabajadores y su fidelidad a la organización. • Ideal para situaciones estables y de poco cambio en el contexto. • Conoce ya la cultura organizacional. • Probabilidad de mejor selección, porque los candidatos son bien conocidos. • Costos financieros menores al reclutamiento externo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativas. • Facilita el conservadurismo y favorece la rutina actual. • Mantiene casi inalterado el patrimonio humano actual de la organización. • Ideal para empresa burocrática y mecanizada. • Mantiene y conserva la cultura organizacional existente. • Existe la posibilidad de bloquear ideas nuevas, o personas más idóneas. • Funciona como un sistema cerrado de reciclaje continuo.

Fuente: Luz, V, Gestión del talento humano, 2016

2.2.2.5 Reclutamiento externo

En el libro de Chiavenato (2017) “Administración de recursos humanos” menciona que el reclutamiento externo incide en candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones, mediante una o más de las técnicas de reclutamiento siguientes:

- Archivos de candidatos que se presentan espontáneamente o en reclutamiento anteriores.
- Recomendación de candidatos por parte de los empleados de la empresa.
- Carteles o anuncios en la puerta de la empresa.
- Contactos con sindicatos o asociaciones de profesionales.
- Contacto con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación expresa-escuela.
- Conferencias y feria de empleo en universidades y escuelas.
- Convenios con otras empresas que actúan en el mismo mercado, en términos de cooperación mutua.
- Anuncios en periódicos y revistas.
- Agencias de colocación o empleo.
- Viajes de reclutamiento en otras localidades.
- Reclutamiento por internet. (p. 137)

Estas técnicas de reclutamiento mencionadas son los medios de comunicación a través de la cual las organizaciones dan a conocer la existencia de una oportunidad de trabajo en las fuentes de recursos humanos más pertinentes.

2.2.2.6 Ventajas del reclutamiento externo

De igual forma que el reclutamiento externo ofrece las siguientes ventajas:

- *Lleva sangre y experiencia fresca a la organización:* la entrada de recursos humanos ocasiona una importación de ideas novedosas, con diferentes

enfoques a los problemas internos de la organización y, casi siempre, una revisión de la manera en la que los asuntos se conducen dentro de ella.

- *Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización:* sobre todo cuando la política es admitir personal de categoría igual o mayor a la que existe en la empresa.
- *Aprovecha las inversiones en capacitaciones y desarrollo de personal de otras empresas o de los mismos candidatos:* Eso significa que la empresa deje de hacerlas, sino que aprovecha de inmediato la ganancia de las inversiones ajenas.

Por otra parte, Vallejos (2016) considera que las ventajas del reclutamiento externo son más enriquecedoras en cuanto al talento humano se refieren. A continuación, en la siguiente imagen se puede observar ventajas y desventajas del reclutamiento externo según este autor:

Imagen 10. Ventajas y desventajas del Reclutamiento externo

Reclutamiento externo	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Introduce gente nueva a la organización: talentos habilidades y expectativas. • Enriquece el patrimonio humano, en razón de la aportación de nuevos talentos y habilidades. • Aumenta el capital intelectual porque incluye nuevos conocimientos y destrezas. • Renueva la cultura organizacional y la enriquece con nuevas aspiraciones. • Incentiva la interacción de la organización con el mercado de candidatos. • Es apropiado para enriquecer el capital intelectual de forma más intensa y rápida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Afecta negativamente la motivación de los trabajadores actuales de la organización. • Reduce la fidelidad de los trabajadores porque ofrece oportunidades a extraños. • Requiere aplicar técnicas de selección para elegir a los candidatos externos y eso significa costos de operación. • Exige esquemas de socialización organizacional para los nuevos trabajadores. • Es más costoso, excesivo, demorado e inseguro que el reclutamiento interno.

Fuente: Luz, V. *Gestión del talento humano*, 2016.

2.2.2.7 Desventajas del reclutamiento externo

A continuación, las desventajas del reclutamiento externo:

- *Por lo general es más tardado que el reclutamiento interno:* el tiempo que se invierte en la elección y puesta en marcha de las técnicas más adecuadas para influir en las fuentes de reclutamiento (atracción y presentación de candidatos, recepción y selección inicial, desarrollo de la selección, exámenes médicos, documentación, liberación del candidato del empleado anterior e ingreso).
- *Es más caro y exige inversiones y gastos inmediatos:* Se pagan anuncios en periódicos, honorarios de agencias de reclutamiento, gastos operativos relativos a salarios y prestaciones sociales del equipo de reclutamiento, material de oficina, formularios, etc.

- *En principio es menos seguro que el reclutamiento interno:* Los candidatos externos son desconocidos, tienen orígenes y trayectorias profesionales que la empresa no puede verificar y confirmar con exactitud.
- *Puede provocar barreras internas:* cuando se monopolizan las vacantes y las oportunidades dentro de la empresa, esto puede frustrar al personal que ve barreras para su crecimiento profesional.
- *Suele afectar a la política salarial de la empresa:* Así mismo, puede influir en los niveles salariales interno, en especial cuando la oferta y la demanda de recursos humanos no están en equilibrio. (p. 139-140)

2.2.2.8 Reclutamiento mixto

Por las ventajas y desventajas de los reclutamientos interno y externo, la mayoría de las empresas prefieren una solución ecléctica: el reclutamiento mixto, es decir, el que emplea fuentes tanto internas como externas de recursos humanos. (Chiavenato 2017, p. 140).

En tal sentido, el reclutamiento mixto aborda mediante técnicas a seguir que son al principio, el reclutamiento externo seguido del reclutamiento interno y viceversa y finalmente, el reclutamiento externo e interno son simultáneos.

2.2.3 Selección

Para Dessler (2015) El objetivo de la selección de empleados es lograr un ajuste entre el individuo y el puesto, lo cual implica lograr una coincidencia entre los conocimientos, habilidades, capacidades y otras competencias (CHCC) que se

requieren para realizar el trabajo (según un análisis del puesto) con los conocimientos, habilidades, capacidades y otras competencias del aspirante. (p.124).

Por otra parte, Vallejos (2016) expresa que el éxito en las organizaciones es la calidad de las personas que trabajan en ellas, quienes generan productividad, calidad y competitividad; sin personas, las organizaciones no funcionan. La competitividad de las organizaciones depende de las competencias de las personas, el capital humano de las empresas. La selección es el proceso de escoger al mejor candidato para el puesto, bajo criterios de selección del perfil del puesto disponibles.

Sin embargo, para Chiavenato (2017) la selección busca entre los candidatos reclutados a lo más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización desde este punto de vista, la selección pretende solucionar tres problemas básicos:

- Adecuación de la persona al trabajo
- Adecuación del trabajo a la persona
- Eficiencia y eficacia de la persona en el puesto. (p. 144)

En síntesis, podemos decir que el proceso de selección inicia bajo una necesidad y a partir de ahí se despliegan una serie de pasos fundamentales para obtener las postulaciones más idóneas para un cargo.

2.2.3.1 Pasos para el proceso de selección

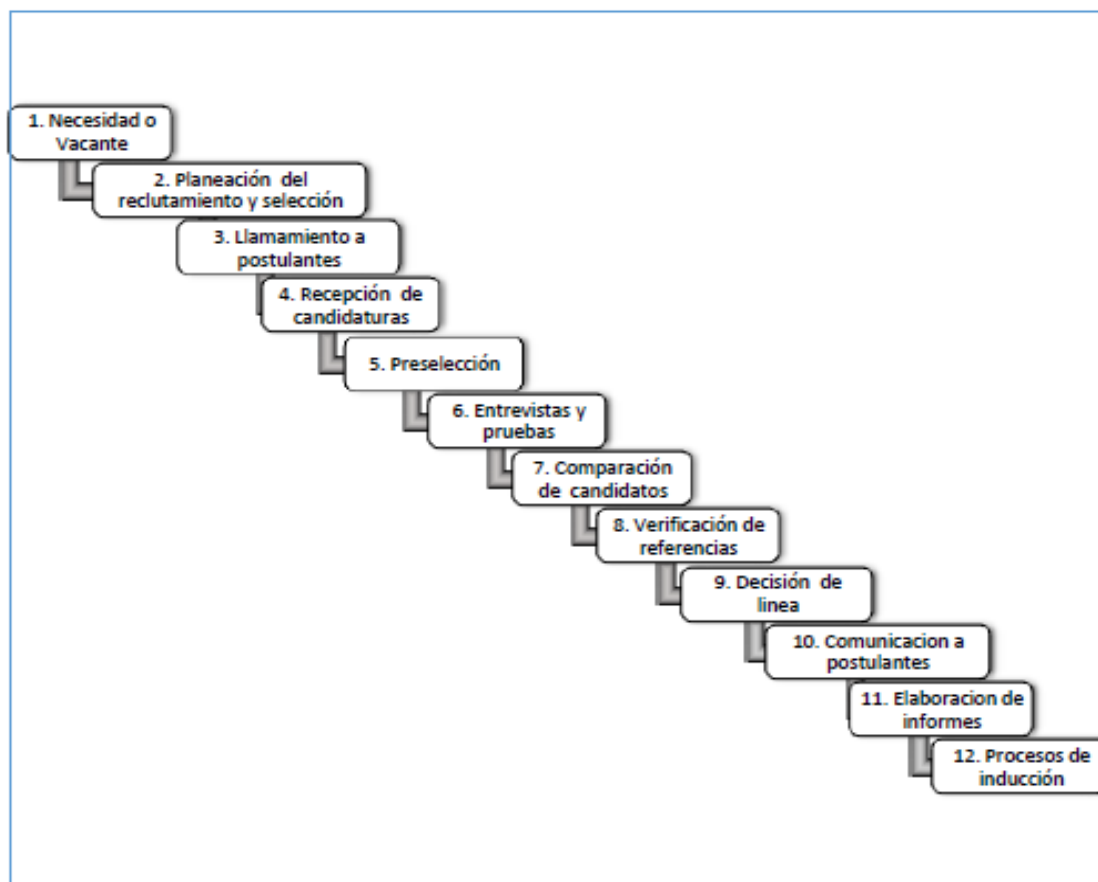
De acuerdo con Armas, Llanos, y Traverso (2017) definen los pasos en los procesos de selección de talentos:

- *Necesidad o vacante:* el proceso de selección inicia con una necesidad organizacional, esta puede ser identificada en procesos de planeación estratégica o bien surgir en el día a día de la empresa fruto de desvinculaciones laborales programadas o no.
- *Planeación del reclutamiento y selección:* Para una adecuada planeación del reclutamiento y selección, es vital que se consideren aspectos como: validación de la necesidad; definición de parámetros del proceso; recursos para el proceso; perfil actualizado; tipo de pruebas; mediciones objetivas del proceso; tiempos de ejecución, entre otros.
- *Llamamiento a postulantes:* Una vez que han sido definidos los parámetros anteriormente expuestos, el próximo paso es la elaboración del anuncio que abra la convocatoria a los candidatos, considerando las necesidades de contratación y los canales de difusión establecidos.
- *Recepción de candidaturas:* Este proceso comienza con una cita entre empresa y potencial colaborador o con la petición de empleo, por parte del colaborador.
- *Preselección:* Es por ello que, conociendo las posibles múltiples postulaciones al cargo ofertado, es necesario realizar una selección previa basada en lo que algunos autores denominan *requisitos excluyentes*; estos, son los requisitos mínimos indispensables que deben cumplir los candidatos al cargo para mantenerse en el proceso.
- *Entrevistas y pruebas:* Dependiendo de las necesidades a cubrir, pueden haberse planeado diferentes tipos de pruebas o evaluaciones, entre las que se pueden considerar las de tipo: psicológico, técnico, de potencial, entre otras.

- *Comparación de candidatos:* Obtenida la información requerida tanto de pruebas como de entrevista/s, sumado al análisis objetivo de la paridad del perfil; es necesario, generar instrumentos que permitan condensar y medir objetivamente los resultados obtenidos por los aplicantes al proceso.
- *Verificación de referencias:* Siempre en cada proceso es importante verificar las referencias que se indican en las hojas de vida y que se entregan los certificados. En este momento que requiere de cuidado porque está atado a subjetividades, sobre todo de parte de quienes proporcionan información.
- *Decisión de línea:* La decisión de contratar al candidato más idóneo, es lo que marca el final del proceso de selección y el comienzo de los siguientes.
- *Comunicación a postulantes:* Para mantener la buena imagen de la organización, en general, es importante comunicarse con los solicitantes que no fueron seleccionados, agradecerles por el tiempo invertido y explicarles la situación.
- *Elaboración de informes:* Una herramienta clave para evidenciar la transparencia de los procesos son los informes de selección, en los cuales el responsable o responsables del proceso, deberán evidenciar todo lo relativo al tema, de modo que sea fácilmente comprensible y observable la ruta seguida y el porqué de las decisiones tomadas por la organización.
- *Procesos de inducción:* Los procesos de inducción deben ser holísticos e ir de lo general a lo particular. Usualmente los temas contemplados en los mismos son: normativa legal, uso del uniforme, planes de emergencia organizacional, planes estratégicos, estructura jerárquica, línea de mandos, planificación, toma

de exámenes médicos, recorrido institucional, acercamiento con directivos y futuros compañeros, entre otros. (p. 76-88)

Imagen 11. Pasos en los procesos de selección de talentos



Fuente: Armas, Llanos, Traverso, Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales, 2017.

2.2.3.2 Bases para la selección de talento

Cabe mencionar, que para Vallejos (2016) Las bases de la selección de personal: La selección es un sistema de comparación y elección para tomar decisiones. (p. 56).

Como la selección de recursos humanos es un sistema de comparación y elección, para tener validez necesita algún estándar o criterio, el cual se obtiene de los

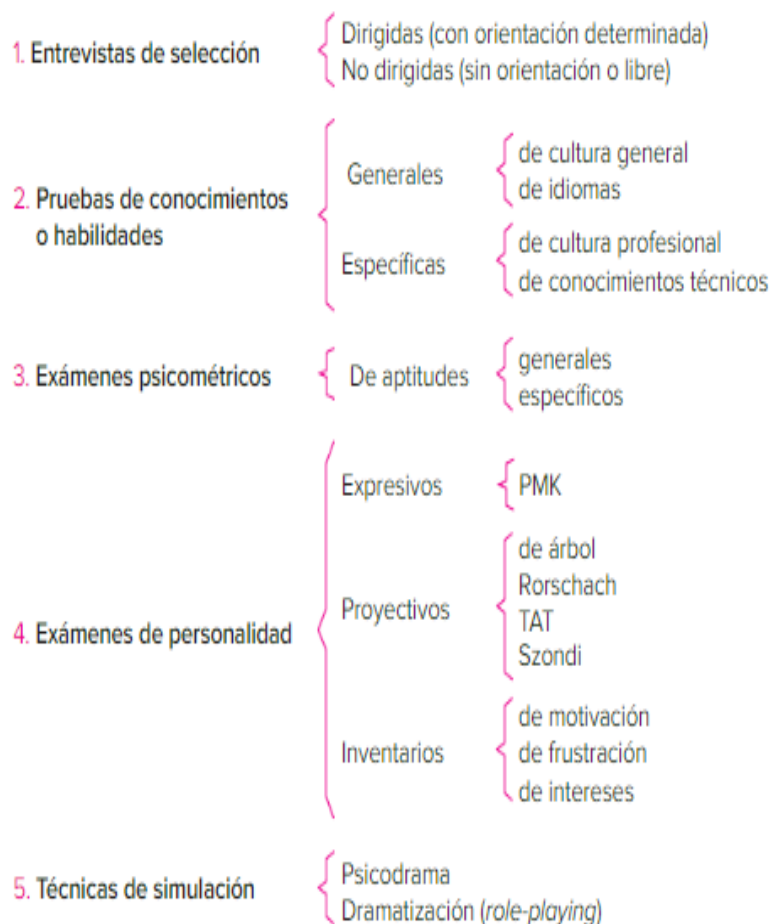
requisitos del proceso vacante; así, el punto de partida es la información sobre el puesto o sobre las competencias individuales que se requieren. (Chiavenato, 2017, p.148). Dentro de este proceso Chiavenato (2017) menciona que hay dos tipos de condiciones:

- Obtención de la información sobre el puesto: La información del puesto vacante se recopila de seis maneras:
 1. Descripción y análisis de puestos: Es la presentación de los aspectos intrínsecos (contenido del puesto) y extrínsecos (requisitos que se exigen al candidato-especificaciones particulares) del puesto.
 2. Aplicación de la técnica de los incidentes críticos: Consiste en la anotación sistemática y prudente, a cargo del jefe inmediato sobre las habilidades y comportamiento que debe tener la persona que ocupe el puesto considerado, lo que tendrá como consecuencia un mejor o peor desempeño del trabajo.
 3. Requisición de personal: Consiste en verificar los datos que lleno el jefe directo en la requisición de personal, con la especificación de los requisitos y características que el candidato al puesto debe tener.
 4. Análisis de puestos en el mercado: Cuando se trata de algún puesto nuevo sobre el cual la empresa no tiene ninguna definición a priori, la alternativa es verificar en empresas similares puestos equiparables, su contenido, los requisitos y características de quienes los desempeñan.
 5. Hipótesis de trabajo: En el caso de que no se pueda utilizar ninguna de las opciones anteriores, solo queda la hipótesis de trabajo, es decir, una idea aproximada del contenido de puesto y sus exigencias para quien lo desempeñe como simulación inicial.

6. Competencias individuales requeridas: Son las habilidades y competencias que la organización exige del candidato para ocupar determinada posición. (p. 148-149)

➤ Elección de las técnicas de selección: Una vez que se tiene la información de los puestos vacantes, el paso siguiente es elegir las técnicas de selección convenientes para escoger a los candidatos adecuados. En la siguiente imagen se puede observar la clasificación de las técnicas de la selección:

Imagen 12. Clasificación de las técnicas de selección



Fuente: Chiavenato, I, *Administración de recursos humanos*, 2017.

En conclusión, la información recopilada por el departamento de selección sobre las vacantes y sus ocupantes se convierte en una tarjeta de descripción del puesto o ficha profesiográfica, con los caracteres y físicos que debe satisfacer la persona que desempeñe el puesto calificado.

2.2.3.3 Entrevistas de selección

Es la técnica de selección más común en las empresas grandes, medianas y pequeñas. A pesar de carecer de bases científicas y considerarse la técnica más imprecisa y subjetiva, es la que mayor influencia tiene en la decisión final respecto del candidato. (Chiavenato, 2017, p. 150).

No obstante, para Armas et al. Llano y Traverso (2017) La entrevista, es la técnica más común utilizada en los procesos de reclutamiento, la cual permite a los evaluadores tener un acercamiento con los candidatos y percibir tanto las competencias como la adaptabilidad de los mismos a la filosofía y objetivos organizacionales. (p. 85).

2.2.3.4 Capacitación de los entrevistadores

Muchas organizaciones investigan la capacitación de los gerentes y sus equipos para entrevistar candidatos. El primer paso es eliminar barreras personales y de prejuicios para permitir la autocorrección y transformar así la entrevista en un instrumento objetivo de evaluación. (Chiavenato, 2017, p. 151).

2.2.3.5 Etapas de la entrevista de selección

“La entrevista de selección merece cuidados especiales que favorezcan su perfeccionamiento. Su desarrollo atraviesa cinco etapas”. (Chiavenato, 2017, p. 153).

- La preparación de la entrevista.
- El ambiente.
- Desarrollo de la entrevista.
- Cierre de la entrevista.
- Evaluación del candidato. (p. 153-154).

Etapa I- Preparación de la entrevista

En esta primera etapa de preparación de “la entrevista no debe improvisarse ni apurarse. Con cita o sin ella, necesita cierta preparación o planeación que permita determinar los siguientes aspectos”. Chiavenato, 2017).

- Los objetivos específicos de la entrevista: lo que se pretende con ella.
- El tipo de entrevista (estructurada o libre) adecuada a los objetivos.
- Lectura preliminar del curriculum vitae del candidato.
- La mayor cantidad posible de información del candidato.
- La mayor cantidad posible de información del puesto vacante y de las características personales esenciales que el puesto exige. (p.153).

Etapa II- Ambiente

En esta II etapa “La preparación del ambiente es un paso que merece una atención especial en el proceso de la entrevista para neutralizar posibles ruidos o interferencias externas que la perjudiquen”. (Chiavenato, 2017).

El ambiente del que hablamos debe enfocarse desde dos puntos de vista:

- Ambiente físico: El lugar físico de la entrevista debe ser privado y confortable, sin ruido, sin interrupciones y de carácter particular. Lo ideal es una sala pequeña, aislada y sin la presencia de otras personas que interfieran en su desarrollo.
- Ambiente psicológico: El clima de la entrevista debe ser ameno y cordial, sin celos ni temores, sin presiones de tiempo, coacciones ni imposiciones. (p. 154).

Esto quiero decir, que el ambiente para llevar a cabo una entrevista debe de cumplir con elementos esenciales para que este pueda ser efectuada de manera satisfactoria, un ambiente acogedor, privado, discreto, sin distracciones que puedan afectar a las personas interesadas en adquirir un puesto de trabajo en una organización.

Etapas III- Desarrollo de la entrevista

Para Chiavenato (2017) el desarrollo de la entrevista “en sí es la etapa fundamental del proceso, en la cual se intercambia la información que desean los dos participantes: el entrevistador y el entrevistado”.

En este proceso es importante que la entrevista inicio con una relación de tipo interpersonal, cuyo nivel de interacción debe ser de un nivel alto y muy dinámico. Esta interacción permite al entrevistador hacer preguntas al candidato con el objetivo de estudiar sus respuestas y comportamiento para de esta formar seguir elaborando nuevas preguntas que sustenten el proceso y así repetidamente.

El proceso de la entrevista debe tomar en cuenta dos aspectos, el material y el formal, íntimamente relacionados:

- *Contenido de la entrevista:* Constituye la entrevista en sí. Representa el conjunto de información que el candidato proporciona sobre sí mismo, su formación, escolaridad, experiencia profesional, situación familiar, condición socioeconómica, conocimientos e intereses, aspiraciones personales, etc. Toda la información en la solicitud de empleo o en el curriculum vitae del candidato se aclara y profundiza en la entrevista.
- *Comportamiento del candidato:* Constituye el aspecto formal, es decir, la manera en que el candidato se comporta y reacciona en determinada situación, su manera de pensar, actuar, sentir, su grado de agresividad, de asertividad, sus motivaciones y ambiciones, etc. Lo que se pretende es tener una imagen de las características personales del candidato, independientemente de su calificación profesional. (p. 154).

Etapas IV-Cierre de la entrevista

La entrevista debe iniciarse y fluir con libertad, sin timidez ni embarazo. Es una conversación amable y controlada. Su cierre debe ser elegante: el entrevistador debe hacer una señal clara que indique que la entrevista terminó; asimismo, se le proporciona al candidato algún tipo de información respecto de las acciones futuras, por ejemplo, si se le contactará para conocer el resultado, y cómo será ese contacto. (Chiavenato, 2017, p. 154).

Etapa V-Evaluación del candidato

Inmediatamente después que el entrevistado abandone la sala, el entrevistador debe empezar con la tarea de evaluarlo. Si no hizo anotaciones, debe poner por escrito los aspectos más importantes. Si utilizó alguna hoja de evaluación, debe revisarla y llenarla.

Por último, es necesario tomar decisiones respecto del candidato: si debe rechazarse o aceptarse, y cuál es su posición en relación con los demás candidatos que se disputan la plaza. (Chiavenato, 2017, p. 154).

2.2.3.6 Pruebas o exámenes de conocimientos o habilidades

Para Chiavenato (2017) las pruebas de conocimientos o habilidades son instrumentos objetivos para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, la práctica o el ejercicio. Buscan medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto (nociones de contabilidad, de informática, de ventas, de tecnología, de producción, etc.) o el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas (destreza como chofer de camión, capturista, telefonista, operario de máquina, para utilizar una calculadora, etc.). (p. 155).

2.2.3.7 Test psicológicos

Chiavenato (2017) define El término test designa un conjunto de pruebas que valoran el desarrollo mental, aptitudes, habilidades, conocimientos, etc. En realidad, el test es una medida de desempeño o de realización por medio de operaciones mentales o manuales, de elecciones o de lápiz y papel. (p. 156)

2.2.3.8 Test de personalidad

Sirven para analizar los distintos rasgos de la personalidad, sean determinados por el carácter (adquirido o fenotípico) o por el temperamento (innato o genotípico). Un rasgo de personalidad es una característica señalada del individuo capaz de distinguirlo de los demás. (Chiavenato, 2017, p. 159).

2.2.3.9 Técnicas de simulación

De acuerdo a Chiavenato (2017) “Las técnicas de simulación pasan del estudio individual y aislado al estudio en grupo, y del método exclusivamente verbal o de realización a la acción social” (p. 159).

2.2.4. Entrevista de selección

Es la técnica de selección más común en las empresas grandes, medianas y pequeñas. a pesar de carecer de bases científicas y considerarse la técnica más imprecisa y subjetiva, es la que mayor influencia tiene en la decisión final respecto del candidato. (Chiavenato, 2017, p. 150).

Por otra parte, Armas et al. Ilano y Traverso (2017) expresan que las entrevistas y pruebas de los procesos de selección de talentos, se basan en una combinación de técnicas e instrumentos orientados a verificar la idoneidad entre el perfil requerido y los aspirantes al cargo. Dependiendo de las necesidades a cubrir, pueden haberse planeado diferentes tipos de pruebas o evaluaciones, entre las que se pueden considerar las de tipo: psicológico, técnico, de potencial, entre otras. (p. 80).

En síntesis, la entrevista es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan, en donde se aplican determinados elementos para identificar sus reacciones y constituir así las posibles relaciones de causa y efecto o verificar su comportamiento ante contextos específicas.

2.2.4.1 Capacitación de los entrevistadores

Según Chiavenato (2017) “para lograr la transformación, todo entrevistador debe observar los aspectos siguientes”:

- Examinar sus prejuicios personales y eliminarlos.
- Evitar preguntas capciosas.
- Escuchar con atención al entrevistado y mostrar interés.
- Formular preguntas que proporcionen respuestas narrativas.
- Evitar emitir opiniones personales.
- Motivar al entrevistado para que pregunte hacer de la organización o del empleo.
- Evitar la tendencia a clasificar globalmente a los candidatos (efecto de halo o de generalización) como bueno, regular o pésimo.
- Durante la entrevista, evitar tomar muchas notas para dar más atención al candidato y no a las anotaciones. (p. 152)

2.2.4.2 Tipos de entrevista

Las entrevistas se clasifican en cuatro tipos, en función del formato de las preguntas y de las respuestas requeridas. (Chiavenato, 2017, p. 152).

- *Entrevista totalmente estandarizada:* Es la entrevista estructurada, cerrada y directa, con un guion, que pide respuestas a preguntas estandarizadas y ya elaboradas. A pesar de su aparente limitación, las preguntas estandarizadas asumen diversas formas: elección múltiple, verdadero o falso, sí o no, agradable o desagradable, identificación de formas, etc.
- *Entrevista estandarizada sólo respecto de las preguntas:* las preguntas ya están laboradas, pero permiten repuestas abiertas, es decir, libres.
- *Entrevista dirigida:* No se especifican las preguntas, sino sólo el tipo de respuestas deseadas. Se aplica únicamente para conocer ciertos aspectos espontáneos del candidato.
- *Entrevista no dirigida:* No se especifican las preguntas ni el tipo de respuestas requeridas. (p. 152-153).

Sin embargo, para Dessler y Varela (2017) Los gerentes utilizan varios tipos de entrevistas en el contexto laboral, como las entrevistas de evaluación del desempeño y las entrevistas de salida. Una entrevista de selección, que es el tema de este capítulo, es un procedimiento de selección diseñado para predecir el desempeño laboral futuro, a partir de las respuestas orales de los candidatos a preguntas también orales. (p. 121). Existen varias formas de realizar una entrevista de selección. Por ejemplo, las entrevistas de selección se clasifican según:

- Su grado de estructura.
- Su “contenido”, es decir, el tipo de preguntas que incluyen.
- La manera como la empresa aplica las entrevistas (por ejemplo, de uno a uno o a través de un comité). (p.121).

2.2.4.3 Entrevista estructuradas y no estructuradas

En las entrevistas no estructuradas o no dirigidas, el gerente no sigue un formato establecido. Es posible especificar de antemano algunas preguntas, aunque por lo general no se hace, pues no hay una guía formal para calificar las respuestas como “correctas” o “incorrectas”.

“En las entrevistas estructuradas o dirigidas, el empleador especifica con anticipación las preguntas relevantes para el puesto, e incluso podría considerar y calificar cuáles serían las respuestas adecuadas.” (Dessler y Varela, 2017, p. 121)

2.2.4.4 Contenido de la entrevista

“También es posible clasificar las entrevistas con base en el “contenido” o los tipos de preguntas que incluyen”. (Dessler y Varela, 2017, p. 123). Aunado a esto, la mayoría de los entrevistadores tienden a formular preguntas relacionadas acerca de los gustos en un lapso de cinco años. No obstante, estas preguntas no revelan información acerca del desempeño de cada individuo en los puestos de trabajo. En tal sentido, Dessler y Varela (2017) manifiestan que “las mejores preguntas son las situacionales, las conductuales y las relacionadas con el puesto”. (p. 131).

2.2.4.5 Preguntas situacionales

Para Dessler y Varela (2017) “En una entrevista situacional se pregunta al candidato cuál sería su conducta en una situación determinada. Por ejemplo, al aspirante a un cargo de supervisión se le pregunta cómo actuaría si un subalterno llegara tarde al trabajo tres días consecutivos.” (p. 124).

2.2.4.6 Preguntas conductuales

De acuerdo a Dessler y Varela (2017) las preguntas conductuales solicitan que describan cómo reaccionaron ante situaciones reales en el pasado. Las preguntas situacionales inician con frases como: “Suponga que se enfrenta a la siguiente situación... ¿Qué haría?”. Las preguntas conductuales comienzan de la siguiente manera: “Recuerda si alguna vez... ¿Qué hizo al respecto?”

Los gerentes de esta empresa formulan preguntas a los entrevistados acerca de una situación (S) o tarea (T) específica que hayan enfrentado, para conocer las acciones (A) que tomaron los candidatos, así como el resultado (R) de esas acciones. Las entrevistas conductuales están ganando cada vez mayor aceptación. (p. 124)

2.2.4.7 Otros tipos de preguntas

Dessler y Varela (2017) determinan que existen otros tipos de preguntas que se utilizan con menor frecuencia.

En una entrevista bajo presión, el entrevistador trata de provocar que el aspirante se sienta incómodo al incluir ocasionalmente preguntas bruscas. Se supone que el objetivo es detectar a los candidatos sensibles y a quienes tienen poca (o mucha) tolerancia a la presión. (p. 124)

En otras palabras, el aplicar este tipo de entrevistas a los posibles candidatos para un puesto, permite determinar si esta persona logra actuar de manera ecuánime ante situaciones específicas o, al contrario, muestra una aptitud de intolerancia enfocada en el enojo o la ira. Por tal razón, para emplear la entrevista bajo presión es

primordial contar con un entrevistador experimentado, seguro de elegir al candidato idóneo para trabajar bajo situaciones de presión sin que este pierda el manejo de las emociones y logre mantener las emociones bajo control.

Por otra parte, se encuentran “las preguntas de acertijo gozan de gran aceptación. En ocasiones los reclutadores las utilizan para ver cómo piensan los candidatos bajo presión”. (p.124).

2.2.5 Como se debe de realizar una entrevista

De acuerdo a Dessler y Varela (2017) “Las entrevistas se aplican de varias formas: de uno a uno o mediante un panel de entrevistadores, de forma secuencial o en un solo momento, así como por computadora o personalmente”. (p.124)

La mayoría de las entrevistas son de uno a uno y secuenciales. En una entrevista de uno a uno, dos personas se reúnen y una entrevista a la otra buscando respuestas orales a preguntas orales. Al mismo tiempo, el empleador planea que las entrevistas al candidato sean secuenciales.

2.2.5.1 Entrevista secuencial no estructurada

“En una entrevista secuencial no estructurada, los entrevistadores formulan diferentes preguntas, según se les ocurra en el momento”. (Dessler y Varela, 2017, p. 124-125).

2.2.5.2 Entrevista secuencial estructurada

Para Dessler y Varela (2017) En una entrevista secuencial estructurada, cada entrevistador califica a los aspirantes en un formato estandarizado de evaluación, con preguntas preestablecidas. Luego, el gerente contratante revisa y compara las evaluaciones antes de seleccionar al candidato más idóneo. (p. 125).

2.2.5.3 Entrevista de panel

Una entrevista de panel, también conocida como entrevista con sinodales o jurado, se define como una entrevista realizada por un equipo (por lo general, dos o tres personas), que interrogan en conjunto a cada aspirante y, después, combinan sus puntuaciones para obtener una evaluación final. (Chiavenato, 2017, p. 125).

2.2.5.4 Entrevistas telefónicas

Dessler y Varela (2017) manifiestas que algunas entrevistas se realizan por teléfono y, en realidad, pueden ser más convenientes que las que se llevan a cabo cara a cara al juzgar la escrupulosidad, la inteligencia y las habilidades interpersonales de un candidato. (p. 125).

2.2.5.5 Entrevistas por computadoras

Una entrevista de selección por computadora es aquella en la que se obtienen respuestas orales y por computadora ante situaciones o preguntas orales,

visuales o escritas. La mayoría de las entrevistas por computadora presentan al candidato una serie de preguntas acerca de los antecedentes, la experiencia, la formación académica, las habilidades, los conocimientos y las actitudes laborales que se relacionan con el puesto vacante. (Dessler y Varela 2017, p. 126).

2.2.5.6 Entrevistas de caso de bain & company

Bain & Company utiliza entrevistas de caso como parte de su proceso de selección de candidatos. Al solicitar a los aspirantes que expliquen cómo enfrentarían los problemas de caso del “cliente”, la entrevista de caso combina elementos de preguntas conductuales y situacionales para lograr una evaluación más realista de las habilidades consultivas del candidato. (Dessler y Varela 2017, p. 126).

2.2.6 Concepto de puesto

Vallejos (2016) manifiesta que el puesto se compone de todas las actividades que desempeña una persona, que se engloban en un todo unificado y que aparece en cierta posición formal en el organigrama de la compañía. La posición del puesto define su nivel jerárquico, la subordinación, es decir ante quien es responsable, los subordinados sobre quienes ejerce autoridad y el departamento al cual pertenece. (p.70).

Por otra parte, Chiavenato (2017) expresa: El concepto de puesto se basa en las nociones de tarea, obligación y función:

- *Tarea*: Es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Por lo general es la labor que se atribuye a los puestos simples y repetitivos (por hora o de empleados), como montar una pieza, hacer la rosca de un tornillo, tallar un componente, inyectar una pieza, etc.
- *Obligación*: Es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Suele ser la actividad atribuida a puestos más diferenciados (asalariados o empleados), como llenar un cheque, emitir una requisición de material, elaborar una orden de servicio, etc. Una obligación es una tarea un poco más compleja, más mental y menos física.
- *Función*: Es un conjunto de tareas (puestos por hora) o de obligaciones (puestos de asalariados) ejercidas de manera sistemática o reiterada por el ocupante de un puesto. Pueden realizarse por una persona que, sin ocupar el puesto, desempeñe provisional o definitivamente una función. Para que un conjunto de obligaciones constituya una función es necesario que haya reiteración en su desempeño.
- *Puesto*: Es un conjunto de funciones (tareas u obligaciones) con una posición definida en la estructura organizacional, es decir, en el organigrama. La posición define las relaciones entre un puesto y los demás. En el fondo son relaciones entre dos o más personas. (p. 172).

En conclusión, podemos definir que el puesto de trabajo está integrado por una serie de actividades y funciones que debe cumplir un individuo, de acuerdo a un perfil definido por un orden jerárquico.

2.2.6.1 Diseño de puesto

“Diseñar un puesto significa establecer cuatro condiciones fundamentales”.
(Chiavenato, 2017, p. 172).

- El conjunto de tareas u obligaciones que desempeña el ocupante (contenido del puesto).
- Cómo efectuar ese conjunto de tareas u obligaciones (métodos y procedimientos de trabajo).
- A quién reporta el ocupante del puesto (responsabilidad), es decir, relación con su jefatura.
- A quién supervisa o dirige el ocupante del puesto (autoridad), es decir, relación con sus subordinados.

Sin embargo, Vallejos (2016) El diseño de puestos (job design) especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y relaciones con los demás. Cada puesto exige ciertas competencias de su ocupante para que se desempeñe bien”. (p. 70).

2.2.6.2 Modelos de diseño de puesto

“Existen tres modelos de diseño de puestos: el clásico, el humanista y el contingente”. Vallejos, (2016)

- *Modelo clásico:* Establece una separación rígida entre pensar (gerencia) y el ejecutar (obrero). El gerente manda, el obrero obedece y ejecuta las tareas más simples y repetitivas. Ejemplo: estructura orgánica rígida.

- *Modelo humanista*: También conocido como modelo de relaciones humanas, del modelo autocrático e impositivo, al modelo participativo.
- *Modelo de las contingencias*: Considera tres variantes: las personas, las tareas y la estructura de la organización. (p.72).

2.2.6.3 Descripción y análisis de puesto

La descripción del puesto relaciona tareas, obligaciones y las responsabilidades; es narrativa y explicativa y se ocupa de los aspectos intrínsecos del puesto, es decir, de su contenido. Una vez realizada la descripción del puesto el siguiente paso es el análisis, ¿cuáles son los requisitos y exigencias que el ocupante debe cumplir para desempeñar el puesto? (Vallejos, 2016, p.73).

Imagen 13. Pasos de procesos de análisis de puestos

Paso 1: examinar la estructura de la organización y de cada puesto.	Paso 4: reunir datos necesarios para el análisis de puestos (fichas de puestos).
Paso 2: definir la información que se requiere para el análisis de puestos.	Paso 5: preparar las descripciones de los puestos.
Paso 3: escoger los puestos que se van a analizar.	Paso 6: Preparar especificaciones de los puestos.
Se utiliza los seis pasos para: planificación de los RH; diseño de puestos; reclutamiento y selección; entrenamiento, evaluación del desempeño; remuneración y beneficios; evaluación de resultados.	

Fuente: Luz M, Vallejo, 2016, Gestión talento humano. Pasos de proceso de análisis de puesto

2.2.6.4 Estructura del análisis de puesto

El análisis de puestos es la revisión comparativa de las exigencias (requisitos) que imponen esas tareas o responsabilidades; es decir, cuáles son los requisitos intelectuales y físicos que debe tener el ocupante para desempeñar exitosamente el puesto, cuáles son las responsabilidades que el puesto le impone y en qué condiciones debe desempeñarse. (Chiavenato, 2017, p. 196).

Por lo general, el análisis de puestos se concentra en cuatro tipos de requisitos que se aplican a todo tipo o nivel de puesto:

- Requisitos intelectuales.
- Requisitos físicos.
- Responsabilidades que adquiere.
- Condiciones de trabajo

2.2.6.5 Métodos para la descripción y análisis de puesto

De acuerdo a Chiavenato (2017) la descripción y el análisis de puestos constituyen una responsabilidad de línea y una función de staff. La responsabilidad de proporcionar la información sobre el puesto es sólo de línea, mientras que la prestación de los servicios para recopilar y organizar la información es responsabilidad de la función de staff, representado por el analista de puesto. (p. 197).

Para Vallejo (2016) “Existen tres métodos para obtener datos relativos a los puestos: la entrevista, el cuestionario y la observación. información para el análisis de puesto

Imagen 14. Información para el análisis de puesto

Función	Información	Resultados
Diseño de puestos	Tareas, calificaciones, resultados esperados y recompensas	Estructura organizacional de los puestos
Reclutamiento y selección	Calificación requerida	Normas de selección y promoción
Entrenamiento y desarrollo	Tareas, habilidades, comportamientos y actitudes	Programas de entrenamiento
Evaluación del desempeño	Normas de comportamiento o resultados esperados	Criterios de evaluación del desempeño
Remuneración	Tareas, habilidades, comportamientos, premios e incentivos	Descripción de puestos, evaluación y clasificación y monto de los salarios

Fuente: Luz M, Vallejo, 2016, Gestión talento humano.

2.2.6.6 La entrevista

“Es el método más utilizado para reunir datos del puesto, determinar sus obligaciones y responsabilidades. Ejemplo de preguntas que se realizan en la entrevista”. (Vallejos, 2016, p. 76).

- Usted, ¿qué puesto tiene actualmente?
- ¿Qué actividades hace en él?
- ¿Cuándo lo hace: diaria, semanalmente o mensualmente?
- ¿Cómo lo hace?, ¿qué métodos y procesos emplea?
- ¿Por qué lo hace?, ¿cuáles son los objetivos y los resultados de su trabajo?
- ¿Cuáles son las principales obligaciones y responsabilidades?
- ¿En qué condiciones físicas trabaja usted?, ¿cuáles son las exigencias de salud y de seguridad?
- ¿Cuál es el conocimiento, la experiencia y habilidades que requiere el puesto?

- ¿Cuáles son los requisitos físicos que exige el puesto?, ¿cuáles son los requisitos mentales?
- ¿Quién es su proveedor interno y su cliente externo?
- ¿Quién es su superior inmediato?, ¿cómo se reporta a él?
- ¿Quiénes son sus subordinados? Explique

No obstante, para Chiavenato (2017) El método de la entrevista directa consiste en obtener los datos relativos al puesto que se desea analizar por medio de un contacto directo y verbal con el ocupante del puesto o con su jefe inmediato. Se puede hacer sólo con uno de ellos o con ambos, juntos o separados.

2.2.6.7 Ventajas de la entrevista directa

- Recopilación de los datos del puesto por las personas que mejor lo conocen.
 - Posibilidad de comentar y aclarar todas las dudas.
 - Es el método de mayor conveniencia y el que proporciona un mayor resultado en el análisis, debido a la obtención estandarizada y racional de los datos.
 - No tiene contraindicación, se puede aplicar a puestos de cualquier tipo o nivel.
- (Chiavenato, 2017, p. 199).

2.2.6.8 Desventajas de la entrevista directa

De acuerdo a Chiavenato (2017) las desventajas de la entrevista directa son

- Una entrevista mal dirigida puede generar reacciones negativas en el personal que provoquen falta de comprensión y no aceptación de sus objetivos.
- Posibilidad de una confusión entre opiniones y hechos.

- Pérdida de tiempo si el analista de puestos no se prepara bien.
- Costo operacional elevado: se necesitan analistas con experiencia y detener el trabajo del ocupante. (p. 199).

2.2.7 El cuestionario

Para Chiavenato (2017) Cuando se trata de un gran número de puestos similares y de naturaleza rutinaria y burocrática, es más económico y rápido distribuir un cuestionario a todos los ocupantes. Debe ser confeccionado a la medida que permita obtener respuestas correctas e información útil. (p. 198).

Sin embargo, Vallejos indica que “se pueden entregar cuestionarios preelaborados que se reparten a sus ocupantes. El cuestionario lo contesta el ocupante del puesto y algunas veces el supervisor. (p. 76).

2.2.7.1 Ventajas del cuestionario

De acuerdo a lo manifestado por Chiavenato (2017) las ventajas del cuestionario son las siguientes:

- Pueden contestar el cuestionario los ocupantes o sus jefes directos, de manera conjunta o secuencial, con lo que se obtiene una visión más amplia del contenido y sus características, además de contar con la participación de varios niveles.
- Es el método más económico para el análisis de puestos.

- Es el método más completo; el cuestionario puede distribuirse a todos los ocupantes, quienes lo contestan y devuelven con relativa rapidez. Esto no ocurre con los demás métodos para el análisis de puestos. (p. 198).

2.2.7.2 Desventajas del cuestionario

Las desventajas del cuestionario según Chiavenato (2017) son:

- El cuestionario está contraindicado para puestos de bajo nivel, en los cuales los ocupantes tengan dificultad para interpretarlo y responderlo por escrito.
- Exige planeación y realización cuidadosas.
- Tiende a ser superficial y distorsionado. (p. 199).

2.2.8 La observación

“Consiste en observar lo que hace el ocupante del puesto, que permite recoger información. Es necesario, al igual que en las técnicas anteriores, elaborar una ficha de registro”. (Vallejo, 2016, p. 77).

Chiavenato (2017) expresa que la observación directa es el análisis del puesto se realiza con la observación directa y dinámica del ocupante en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el analista de puestos anota en una “hoja de análisis de puestos” los puntos clave de sus observaciones”. (p. 198).

2.2.8.1 Ventajas de la observación

De acuerdo a lo indicado por Chiavenato (2017) las ventajas de la observación se detallan a continuación

- Veracidad de los datos, en virtud de la unidad de origen (el analista de puestos) y de que sea ajeno a los intereses de quien realiza el trabajo.
- No requiere la paralización del ocupante del puesto.
- Método ideal para puestos sencillos y repetitivos.
- Correspondencia adecuada entre los datos y la fórmula básica del análisis de puestos (¿qué hace?, ¿cómo lo hace?, ¿para qué lo hace?) (p. 198).

2.2.8.2 Desventaja de la observación

Para el autor Chiavenato (2017) las desventajas de la observación son cuatro:

- Costo elevado, pues para que el método sea completo se requiere un tiempo prolongado en el análisis de puestos.
- La simple observación, sin el contacto directo y verbal con el ocupante del puesto, no permite la obtención de datos de verdad importantes para el análisis.
- Contraindicado para puestos que no sean sencillos y repetitivos.
- Se aconseja que ese método se combine con otros, de manera que el análisis resulte mucho más completo y fiel. (p. 198).

2.3 Antecedentes del tema

Beier, G (2014) en su tesis “Inserción laboral de los egresados de la licenciatura en comercio internacional de la Unlu-CRC, nivel empleabilidad y satisfacción del estudiantado, según el análisis de resultados, la universidad brinda las competencias teóricas, pero la mayor parte de los encuestados señaló la necesidad de una mayor de recursos prácticos para facilitar la inserción laboral.

Llegando a la conclusión de reconocer que el obtener mayores niveles académicos mejora considerablemente la situación socioeconómica de las personas egresadas, y, por ende, permite un mayor crecimiento profesional dentro de la organización, de modo tal, que reconforma el nivel de satisfacción de los egresados.

Para Apaza (2018) en su tesis para obtener el título profesional de ingeniero económico “Influencia de la educación en el nivel de empleabilidad de la PEA en la región Punto” permite determinar como la experiencia laboral resulta importante para explicar los niveles de empleabilidad. De este modo, los resultados permiten apreciar que un individuo tiene el 3.6% de posibilidades de emplearse si cuenta con esta característica o requisito, muy importante para muchos empleadores hoy en día.

Y por último Padilla (2017) en su tesis “La inserción al mercado laboral de los egresados de los programas de licenciatura administrativa de Centro universitario de los Altos” desarrollo su investigación en tres grupos de egresados de carreras administrativas, observando que la composición de los mismo presenta grandes similitudes y diferencias. En primera instancia el grupo de los egresados de administración se desarrolló en un entorno cultural precario, por lo que su éxito en la inserción laboral dependió casi de su capital humano producto de la experiencia

laboral complementada y enriquecida por la formación académica universitaria. Sin embargo, para el grupo de egresados de las carreras de negocios internacionales y de contaduría los datos muestran que su desarrollo se dio en un contexto cultural más solvente, aunque no óptimo, por lo que su éxito en la inserción laboral ha dependido de la combinación de formación académica complementada con la experiencia laboral más las relaciones establecidas en su contexto social y cultural.

Si observamos la escolaridad de los padres de los egresados del programa de Licenciatura en Administración, la mayoría se encuentra en el nivel educativo de primaria y el 44% de los padres labora en actividades del sector agropecuario. Ambos datos permiten una visualización del entorno cultural del que los egresados han obtenido parte de su formación informal. En este caso cabe destacar que, aunque la formación de los padres se encuentra en el nivel básico inferior, su actividad laboral es en el sector en el que destaca la región a nivel nacional. Por lo que es probable que los conocimientos sobre este sector hayan sido heredados como capital cultural a los jóvenes universitarios.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Toda investigación realizada puede ser clasificada de acuerdo con varios criterios metodológicos, a saber: la finalidad, el marco, la dimensión temporal, la condición en que se hace, la naturaleza y el carácter. (Chinchilla, Guerra, Corrales & Jara (2018).

3.1.1. Finalidad de la investigación

De acuerdo a González (2018) La finalidad de la investigación hace referencia a los aportes que dará; ya sea, en cuanto a la producción y generación de conocimiento acerca del tema estudiado; por ejemplo, administración, educación, derecho, publicidad, psicología, y/o lo relativo a las recomendaciones, manuales, acciones y planes tangibles y útiles que se elaborará producto de la información recabada, con el fin de contribuir a resolver el problema investigado.

Para Barrantes (2014), la investigación teórica es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia". (p, 64).

No obstante, González (2018) manifiesta que la investigación aplicada, por su parte, busca sobre todo resolver problemas cotidianos y evidentes que ocurren en un país, empresa, institución, comunidad, ámbito de estudio o grupo de personas, mediante acciones y medidas concretas y tomando como base los datos y la información producidas por la investigación. (p.25).

3.1.2 Dimensión temporal de la investigación (transversal / longitudinal)

Existen dos tipos de delimitaciones o dimensiones temporales que son: la transversal y la longitudinal.

Para Hernández (2014) los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es descubrir variables y descubrir su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía de algo que sucede”. (p. 154).

Por su parte los diseños longitudinales, son estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y efectos. (Hernández, 2014, p. 159).

Para esta investigación la dimensión es transversal, ya que implica el estudio del tema en un momento determinado. La investigación se enfoca en determinar las oportunidades de inserción laboral que tienen las personas graduadas de los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de aprendizaje, Unidad Regional Pacífico Central para el año 2017.

3.1.3 Marco (mega-macro-micro)

El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar. Refiere, entonces, a que tanto abarca la investigación; lo cual depende, entre otras cosas, de la existencia o no de recursos económicos, de

tiempo, de cantidad de investigadores y del grado conocimiento de la temática. (Chinchilla, et al, 2018).

1) Mega

Es mega cuando se realiza un estudio nacional acerca de condiciones socioeconómicos y, para esto se aplica un censo en todo el país, o cuando se plantea realizar un análisis administrativo, que incluya a recursos humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa o, cuando se plantea analizar una temática amplia y compleja en el campo del derecho laboral. (Chinchilla et al, 2018, p. 26).

2) Macro

Lo macro en cambio se refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa o una evaluación de la didáctica que utilizan los docentes de toda una escuela, o, un análisis jurídico en un campo específico del derecho laboral, por ejemplo, acerca del salario mínimo. (Chinchilla et al, 2018, p. 26).

3) Micro

“El marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación”. (Chinchilla et al., 2018, p. 26).

Para este trabajo de investigación se va a utilizar el macro, el cual se refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega; debido a que solamente se va a abordar una parte de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.

3.1.4 Naturaleza (cuantitativa, cualitativa o mixta)

1) La Cuantitativa

Actualmente, representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. (Hernández, 2018, p. 5-6).

2) La Cualitativa

Según Hernández (2018) Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio. (p. 8).

3) Mixta

Esta tercera vía para realizar investigación entrelaza a las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa) y las mezcla, pero es más que la suma de las dos anteriores e implica su interacción y potenciación.

Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández, 2018, p. 10).

Para este proyecto de investigación se utilizará la naturaleza cualitativa, debido a que la recopilación y análisis de los datos se formularán preguntas sobre el tema de oportunidades de inserción laboral, en donde se consultara a las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, si estas logran emplearse en la Región Pacífico Central.

3.1.5 Carácter (descriptivo, exploratorio, explicativo o correlacional)

a) Descriptivo

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos,

dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (Hernández, 2018, p. 108).

b) Exploratorio

Según Hernández (2018) “los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y generalmente anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos”. (p. 106).

c) Explicativo

“Los estudios explicativos van más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre estas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole (naturales, sociales, psicológicos, de salud, etc). (Hernández, 2018, p. 110-112).

d) Correlacional

Para Hernández (2018) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p. 109).

Esta investigación se clasifica dentro del carácter descriptivo y exploratorio, ya que el objetivo es medir y recoger información acerca de los conceptos o variables determinados, y, por ende, determinar el nivel de empleabilidad de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Unidades de análisis (objetos o sujetos de estudio)

Con respecto a la muestra del proyecto de investigación, esta está conformada por los individuos, los cuales son las personas graduadas de los servicios de capacitación del Sector Eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, con los que se realizó la investigación. Cabe mencionar, que se deben contemplar las personas que no fueron localizadas o bien no quisieron participar.

La muestra establecía para esta investigación son las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje en la Región Pacífico Central.

3.2.2 Fuentes primarias

De acuerdo a Hernández (2018) “Las referencias o fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes”. (p. 72).

No obstante, Hernández (2018) menciona que gran cantidad de fuentes primarias deben de efectuarse tanto en el idioma español como en inglés.

Por consiguiente, las fuentes primarias más utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones porque son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan, son examinadas y arbitradas por investigadores o profesionales experimentados (pares o colegas) y resultan altamente

especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet. (Hernández, 2018, p. 76).

Para esta investigación las fuentes primarias son las personas graduados en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico, Instituto Nacional de Aprendizaje.

3.2.3 Fuentes secundarias

“Libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos. En este apartado, se pueden incluir documentos tomados de sitios Web siempre y cuando cuenten con su autor, título y año de publicación”. (Chinchilla et al., 2018, p. 35).

No obstante, para esta investigación se consultaron referencias bibliográficas de libros, además, de escritos tomados de sitios web.

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1 La población

“A ese conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio y, en un lugar y tiempo determinados, que poseen cualidades similares y observables, se le denomina población”. (Pimienta, 2018, p. 59).

La investigación se realizará con 50 estudiantes graduados de los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de aprendizaje, en la Región Pacífico Central.

3.3.2 La muestra

La muestra se conceptualiza como “Una parte del total de la población, cuyas características resulten similares y, por tanto, representativas de la totalidad de la población.” (Pimienta, 2018, p. 59).

3.3.3 Probabilística

En las muestras probabilísticas todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo. (Hernández, 2018, p. 200).

3.3.4 No probabilística

De acuerdo a Hernández (2018) “En las muestras no probabilísticas, la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación”. (p. 200).

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR

3.4.1 Cuestionario

Hernández (2018) define el cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (p. 251).

3.4.2 Observación

“Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías”. (Hernández, 2018, p. 290).

3.4.3 Entrevista

Para Pimienta (2018) la entrevista esta “basada en una serie de preguntas que el investigador formula de manera directa a una o varias personas, o bien, conversa con ellas, con la finalidad de conocer su opinión y experiencia acerca del tema o problema estudiado”. (p. 61).

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1. Definición conceptual, operativa e instrumental

De acuerdo con Hernández (2018) La definición conceptual es aquella que precisa o indica con otros términos cómo vamos a entender una variable en el contexto de nuestra investigación. Generalmente se trata de una definición acordada y validada por una comunidad científica o profesional y emana de la revisión de la literatura (presente en diccionarios especializados, páginas web con respaldo institucional y publicaciones como artículos de revistas académicas y libros). (p.136).

Cuadro 1. Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
Determinar el perfil de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación en el sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central.	Perfil	Habilidades sociales Habilidades blandas	“Describen los conocimientos, habilidades y conductas que los empleados deben demostrar para realizar diversos trabajos” (Dessler y Varela, 2017, p. 69).	<p>Excelente: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.</p> <p>Muy Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.</p> <p>Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.</p> <p>Malo: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60.</p>	Cuestionario aplicado a los graduados del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central; de la pregunta 6 a la 16.
Determinar la cantidad de personas que logran insertarse en el	Inserción laboral	Mercado laboral	Está relacionada con la vida de las personas y su aspiración a lograr un empleo, siempre entendido como proceso, transición y trayectorias establecidas	<p>Excelente: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.</p>	Cuestionario aplicado a los graduados del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región

<p>mercado laboral en los programas de capacitación y formación del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central.</p>		<p>Empleabilidad</p>	<p>en cada mercado laboral, con una clara incidencia en el desarrollo personal (García y Cárdenas, 2018, p.329).</p>	<p>Muy Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.</p> <p>Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.</p> <p>Malo: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60.</p>	<p>Pacífico Central; de la pregunta 17 a la 26.</p>
<p>Investigar cuál de los subsectores pertenecientes al sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central tienen mayor inserción laboral.</p>	<p>Subsectores</p>	<p>Demanda Oferta</p>	<p>Sector que abarca las actividades relacionadas con los servicios, materiales no productivos de bienes, que se prestan a los ciudadanos, como la administración, la enseñanza, el turismo, etc. (Diccionario RAE, 2018).</p>	<p>Excelente: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.</p> <p>Muy Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.</p> <p>Bueno: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa</p>	<p>Cuestionario aplicado a los graduados del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central; de la pregunta 27 a la 37.</p>

				sea menor a 60 y superior a 50. Malo: Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60.	
Investigar el grado de satisfacción de las personas graduadas de los programas de capacitación y formación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.	Satisfacción		“La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto en relación con las expectativas del comprador” (Kotler y Armstrong, 2017, p.14).		Cuestionario aplicado a los graduados del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central; de la pregunta 38 a la 47.
Elaborar una propuesta para realizar alianzas con el sector empresarial de manera tal que					

garantice la empleabilidad de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central.					
---	--	--	--	--	--

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados de la investigación, se procedió a diseñar un cuestionario el cual contiene 55 preguntas, que tienen como fin, conocer la situación actual de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico, el nivel de inserción laboral, el perfil, el servicio al cliente y la satisfacción en el Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.

4.2 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

“La codificación se comienza a realizar una vez se ha obtenido un conjunto mínimo de datos de la situación en estudio y consiste en comparar la información obtenida para dar una denominación común o concepto a un conjunto de datos que comparten una misma idea o rasgo” (Bernal, 2016, p.88).

4.3 TIPOS DE GRÁFICOS

Los gráficos son una representación visual y explicación de los datos, el cual facilita el conocer la distribución de la información que se obtuvo durante la recolección de la misma, en forma de porcentajes sobre un total. A continuación, se muestran los resultados recolectados después de la aplicación del instrumento a las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico en el Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.

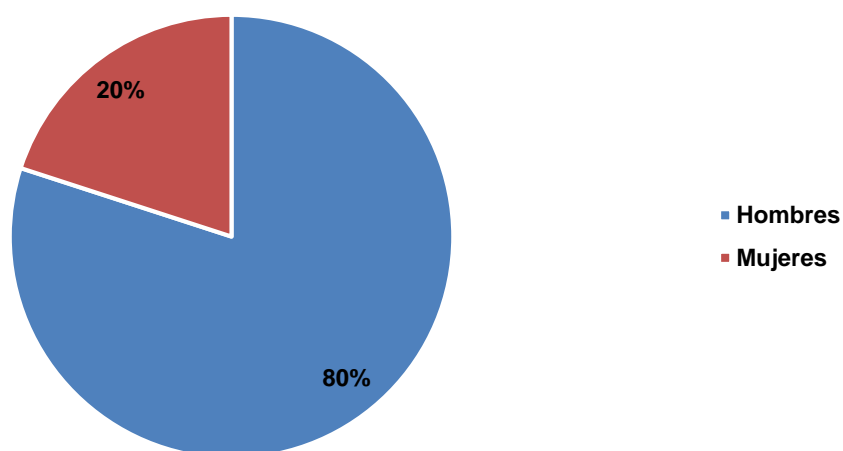
4.4 ANÁLISIS DE DATOS

Tabla 1. Género

GÉNERO		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	40	80%
Mujeres	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 1. Género



Fuente: Cuestionario aplicado a las personas graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central, julio 2019.

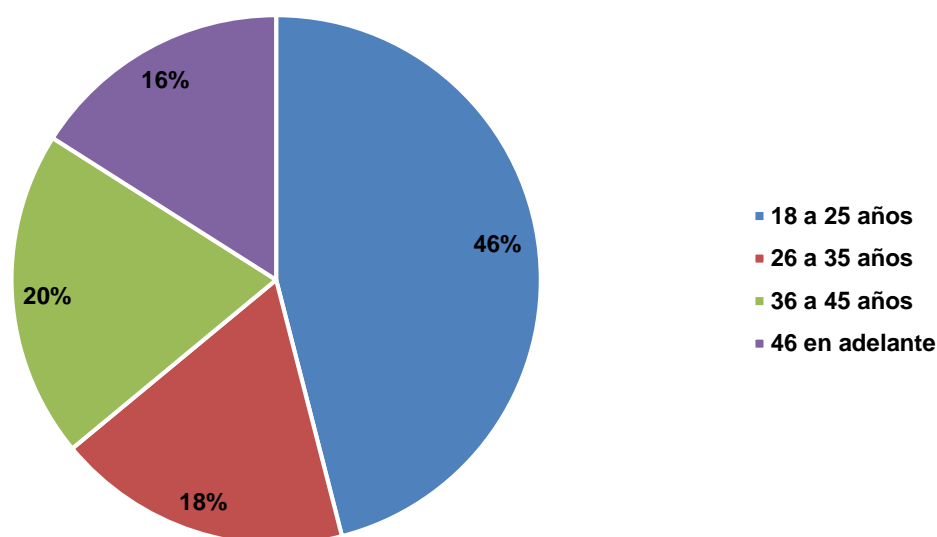
Como se observa en el gráfico de la pregunta 1 el 80% de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico son hombres y el 20% son mujeres.

Tabla 2. Edad

EDAD		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	23	46%
26 a 35 años	9	18%
36 a 45 años	10	20%
46 en adelante	8	16%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 2. Edad



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

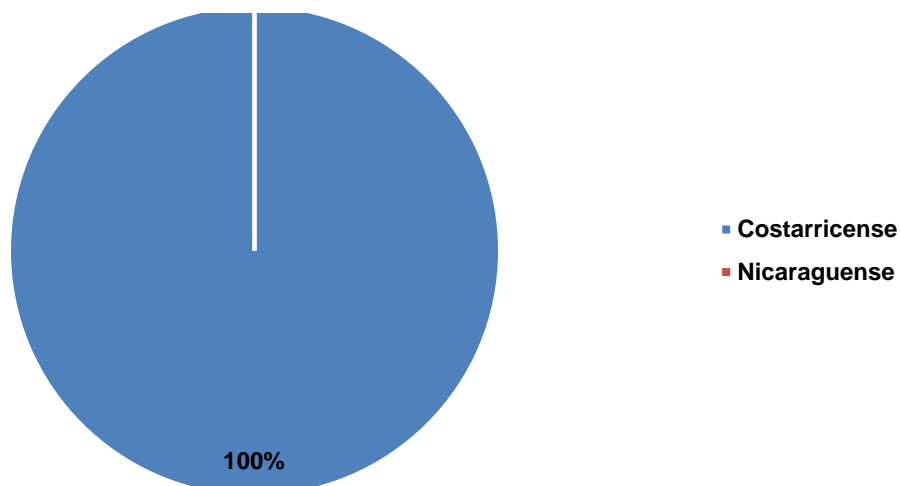
Como se observa en el gráfico anterior referente a la edad de las personas graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico, un 46% de 18 a 25 años, un 18% de 26 a 35 años, un 20 % de 36 a 45 años y un 16 % de 46 años. Esto refleja que la mayoría de los graduados se encuentra en el rango de 18 a 25 años.

Tabla 3. Nacionalidad

NACIONALIDAD		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Costarricense	50	100%
Nicaragüense	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 3. Nacionalidad



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

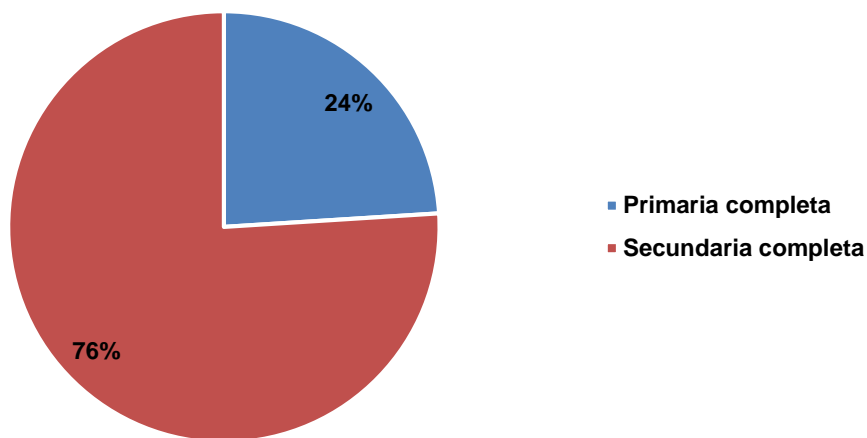
La pregunta 3 hace referencia a la nacionalidad de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, el 100% indicó costarricense.

Tabla 4. Nivel académico

NIVEL ACADEMICO		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Primaria Completa	12	24%
Primaria incompleta	-	-
Secundaria completa	38	76%
Secundaria incompleta	-	-
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 4. Nivel académico



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

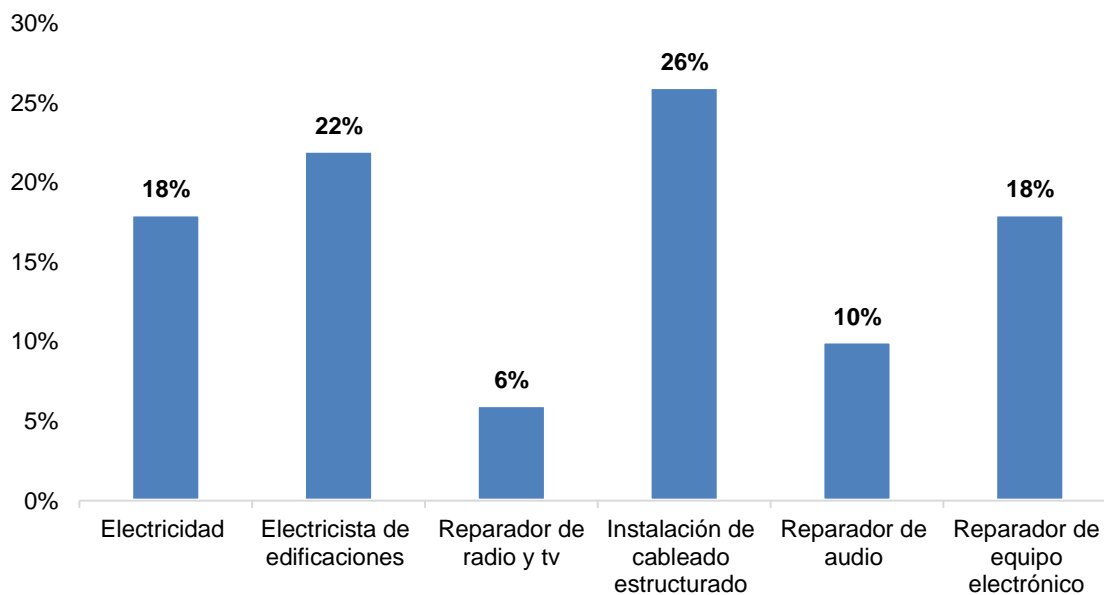
La pregunta 4 hace referencia al nivel de escolaridad de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, un 76 % de las personas graduadas tienen primaria completa, mientras que un 24 % tiene secundaria completa.

Tabla 5. Graduados del programa

GRADUADO DEL PROGRAMA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Electricidad	13	18%
Electricista de edificaciones	11	22%
Reparador de radio y tv	3	6%
Instalación cableado estructurado	13	26%
Reparador en audio	5	10%
Reparador equipo electrónico	9	18%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 5. Graduado del programa



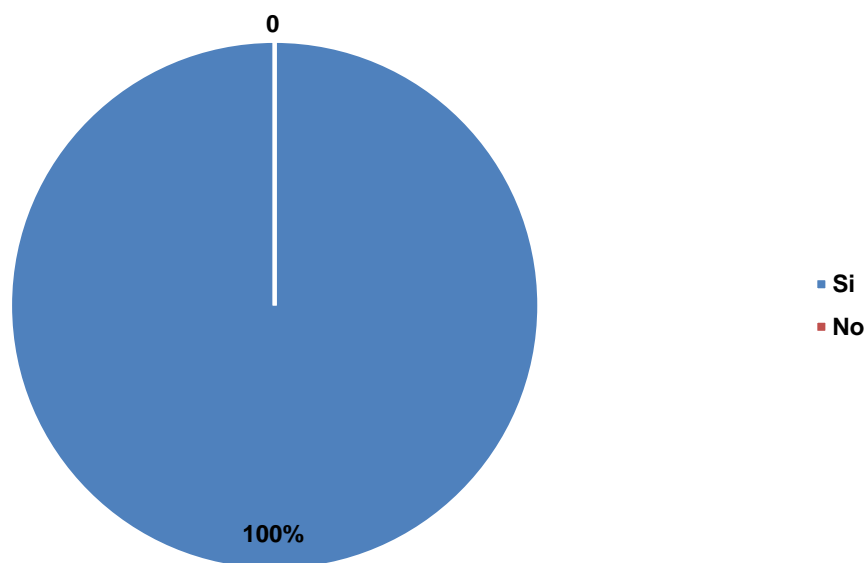
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

La pregunta 4 hace referencia al servicio de capacitación graduado, un 18% indicó ser graduado de electricidad, un 22% graduado de electricista de edificaciones, un 6% graduado de reparador de radio y tv, un 26% graduado de instalación de cableado estructurado, un 10% de graduado de reparador de audio y un 18% graduado de reparador de equipo electrónico.

Tabla 6. Primordial responsabilidad para ejercer un puesto de trabajo

PRIMORDIAL LA RESPONSABILIDAD PARA EJERCER UN PUESTO DE TRABAJO		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 6. La responsabilidad es primordial para ejercer un puesto de trabajo

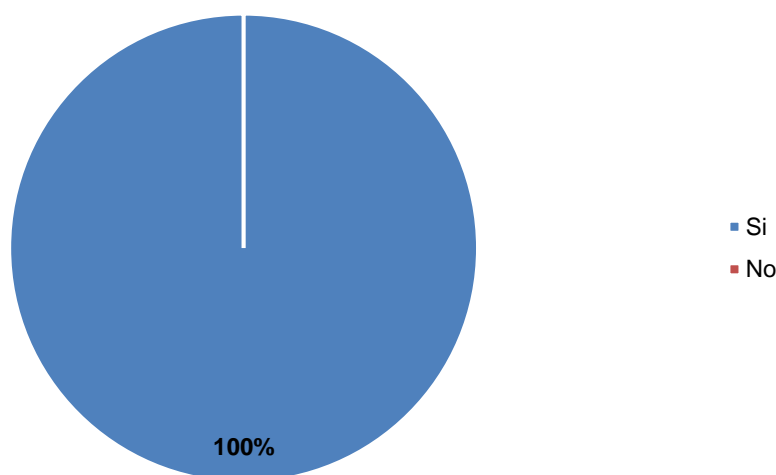
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

En el gráfico anterior se observa que el 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico afirma que la responsabilidad es primordial para ejercer un puesto de trabajo.

Tabla 7. Trabajo en equipo importante para alcanzar el éxito

TRABAJO EN EQUIPO IMPORTANTE PARA ALCANZAR EL ÉXITO		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 7. Trabajo en equipo

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

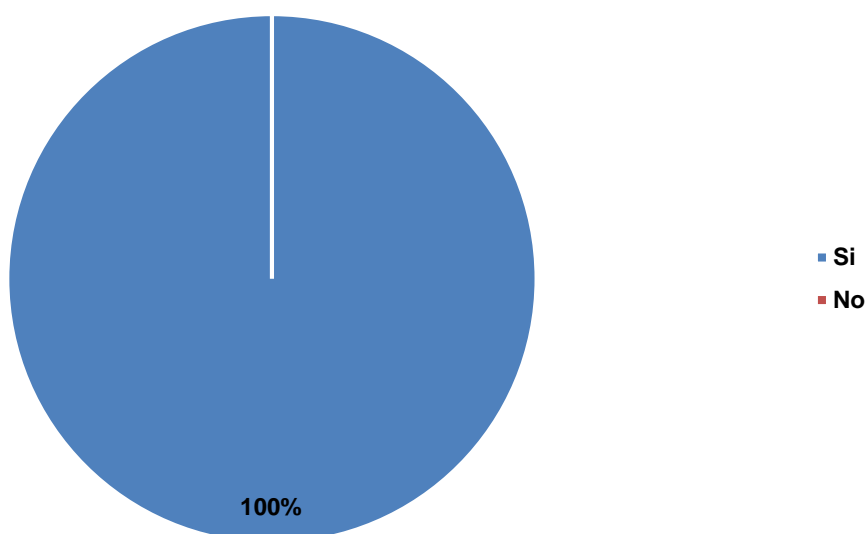
La pregunta 7 hace mención acerca de la importancia del trabajo en equipo para alcanzar el éxito, el 100% de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico manifestó de forma afirmativa.

Tabla 8. Mal manejo de las emociones puede afectar en la toma de decisiones

Mal manejo de las emociones puede afectar en la toma de decisiones		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 8. Mal manejo de las emociones puede afectar la toma de decisiones



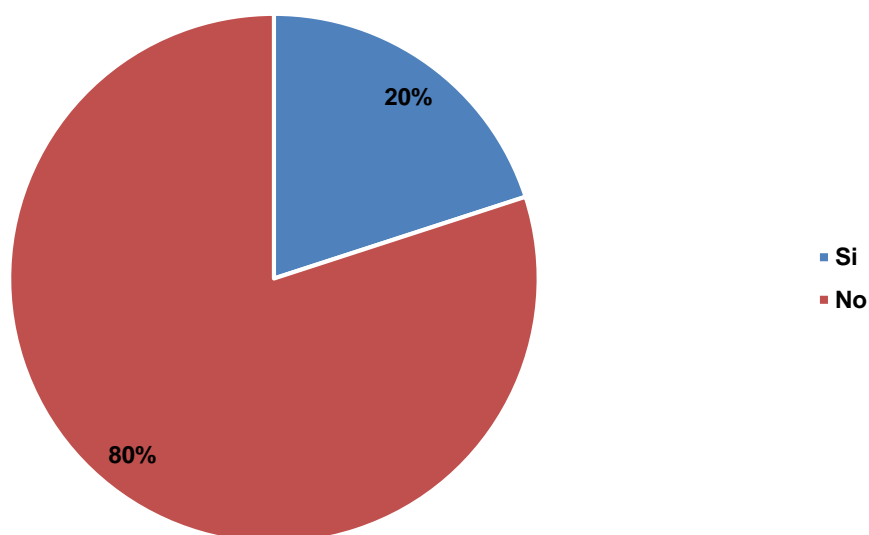
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

De acuerdo con la pregunta 8 el 100% de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico indicaron que el mal manejo de las emociones sí afecta en la toma de decisiones.

Tabla 9. Dificultad para interactuar con otras personas

DIFICULTAD PARA INTERACTUAR CON OTRAS PERSONAS		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	20%
No	40	80%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 9. Dificultad para interactuar con otras personas

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

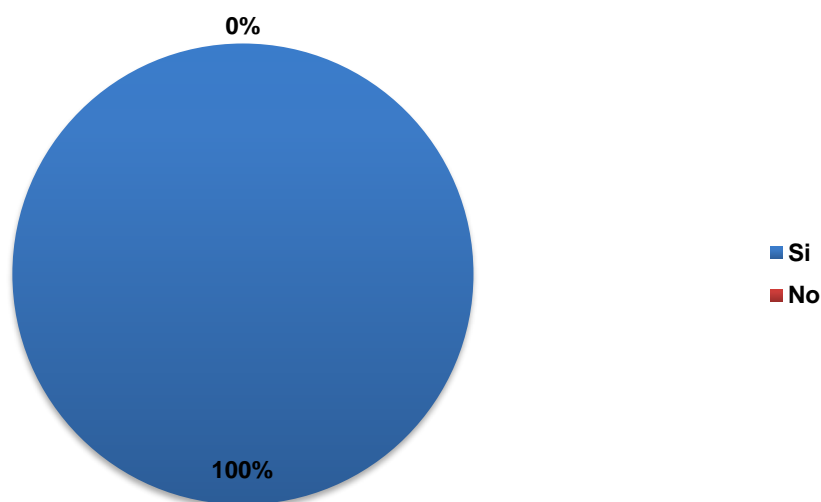
Como se observa en el gráfico 9 el 80% de las personas graduadas de los servicios de capacitación no se le dificulta interactuar con otras personas, mientras que el 20% indicó dificultad para interactuar.

Tabla 10. Son los valores fundamentales para la vida

SON LOS VALORES FUNDAMENTALES PARA LA VIDA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 10. Valores fundamentales



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Como se observa en el gráfico 10 al 100 % de los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico manifestó la importancia de los valores para vida.

Entre los más destaca están:

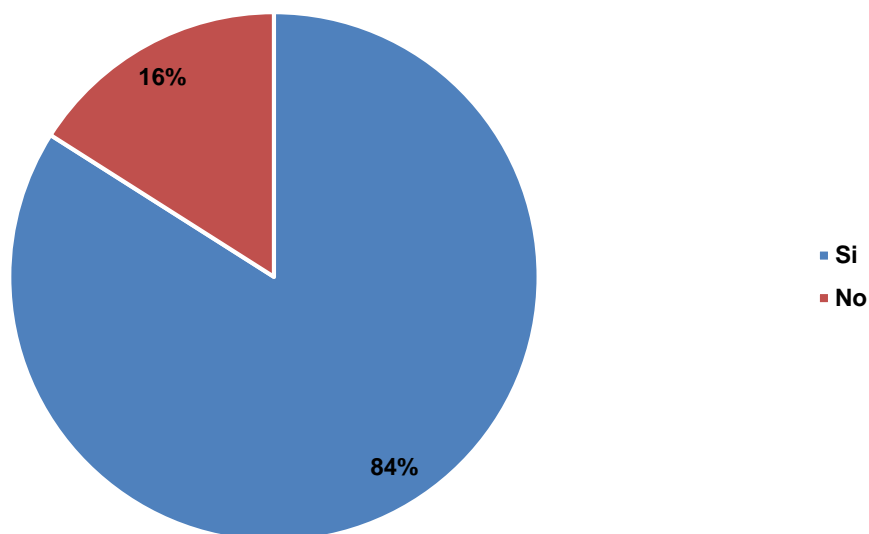
- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad

Tabla 11. Acepta con facilidad nuevas oportunidades

ACEPTA CON FACILIDAD NUEVAS OPORTUNIDADES		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	84%
No	8	16%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 11. Acepta con facilidad nuevas oportunidades



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

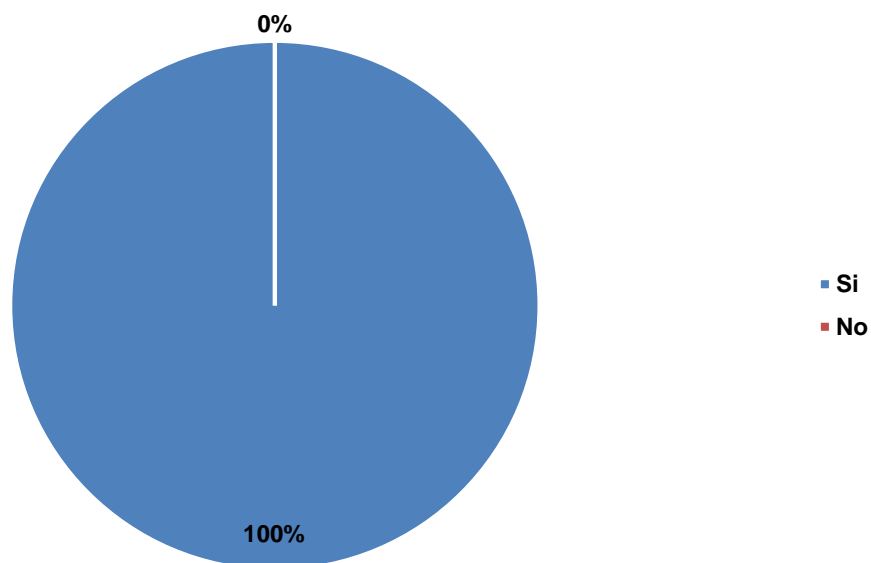
La pregunta 11 se refiere a la facilidad para aceptar nuevas oportunidades, un 84 % de los graduados de los servicios de capacitación indicó no tener problema. Sin embargo, el 16 % manifestó si tener problemas para aceptar nuevas oportunidades.

Tabla 12. El orden es indispensable para la ejecución de tareas

EL ORDEN ES INDISPENSABLE PARA LA EJECUCIÓN DE TAREAS		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 12. El orden es indispensable para la ejecución de tareas



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

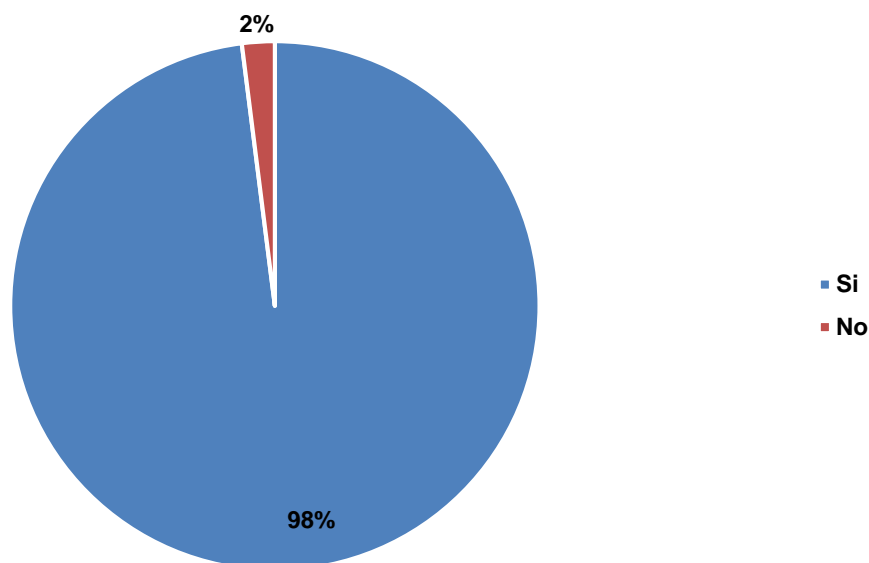
Como se observa en la pregunta 12 del gráfico anterior el 100 % de los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico indico la importancia del orden en la ejecución de las tareas.

Tabla 13. La comunicación asertiva es clave para el logro de los objetivos de una organización

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ES CLAVE PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE UNA ORGANIZACIÓN		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	98%
No	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 13. La comunicación asertiva es clave para el logro de los objetivos de una organización



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

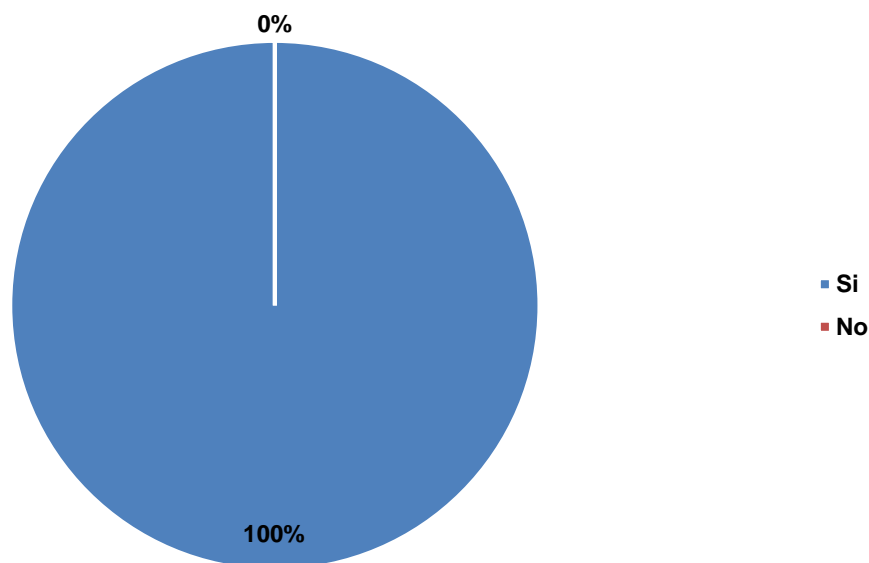
En el gráfico anterior se hace mención de la pregunta 13 acerca de la clave de la comunicación asertiva para el logro de los objetivos de una organización, un 98 % de los graduados de los servicios de capacitación indicó que sí, mientras que un 2% manifestó que no.

Tabla 14. Disposición para colaborar con otras personas

DISPOSICIÓN PARA COLABORAR CON OTRAS PERSONAS		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 14. Disposición para colaborar con otras personas



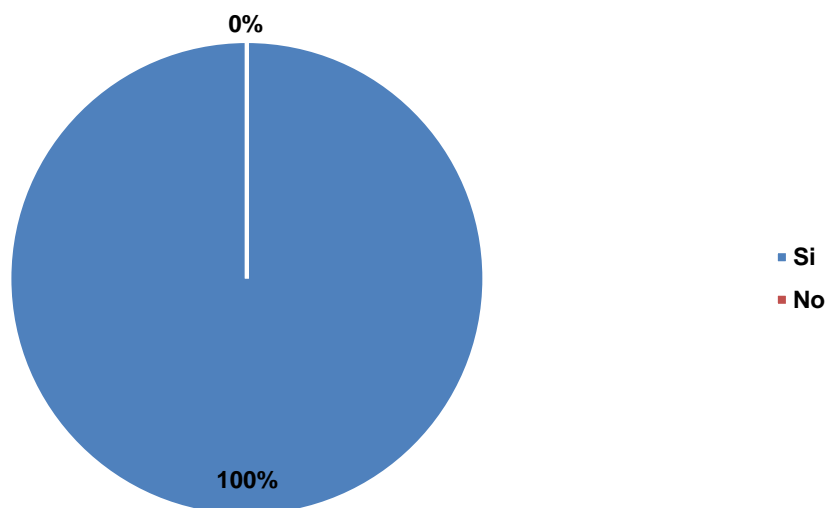
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Como se observa en la pregunta 14 del gráfico anterior, el 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación está dispuesta a colaborar con otras personas.

Tabla 15. La inteligencia emocional nos permite ser mejores personas

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL NOS PERMITE SER MEJORES PERSONAS		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 15. Manejo de la inteligencia emocional nos permite ser mejores personas

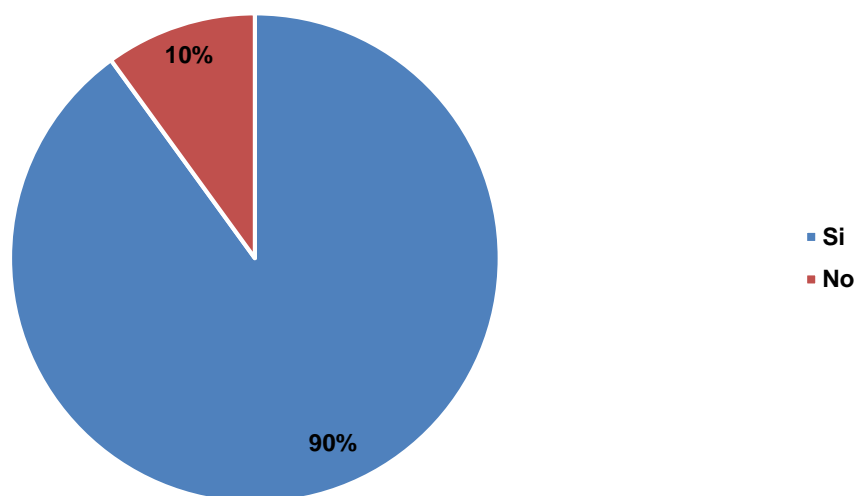
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

La pregunta 15 hace referencia del manejo de emocional nos permite ser mejores personas, un 100 % de los graduados de los servicios de capacitación indico de forma positiva.

Tabla 16. Para crecer profesionalmente es necesario ser creativo y proactivo

PARA CRECER PROFESIONALMENTE ES NECESARIO SER CREATIVO Y PROACTIVO		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	90%
No	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 16. Para crecer profesionalmente es necesario ser creativo y proactivo

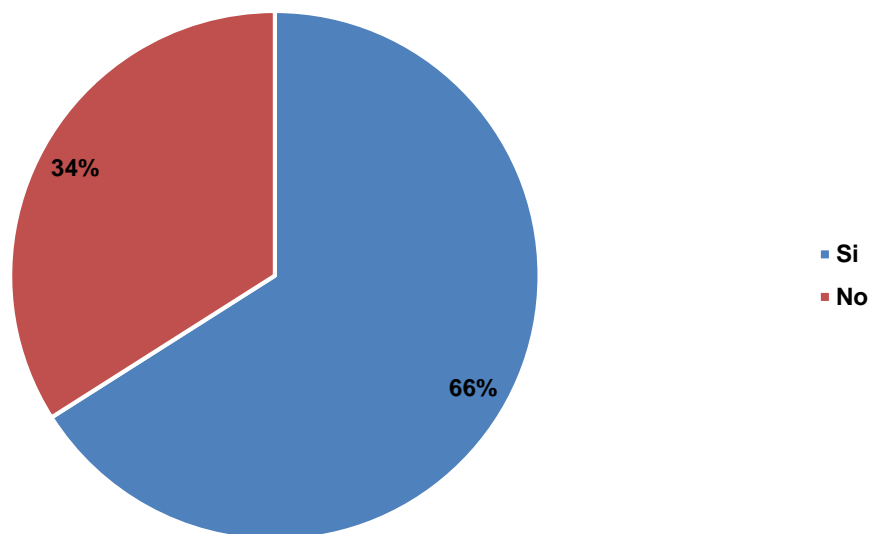
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Como se observa en el gráfico anterior de la pregunta 16 acerca de la necesidad de ser creativo y proactivo para crecer profesionalmente, un 90 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico indicó que, si es necesario, mientras que un 10 % manifestó que no.

Tabla 17. Trabaja actualmente

TRABAJA ACTUALMENTE		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	66%
No	17	34%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 17. Trabaja actualmente

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

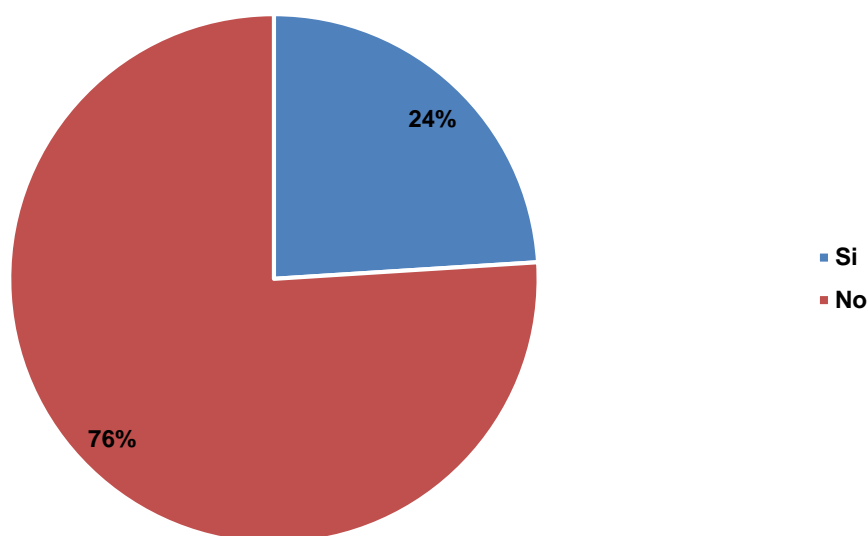
La pregunta 17 del gráfico anterior hace mención de cuantos se encuentran trabajando actualmente, 66 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicaron que sí, mientras que el 34 % manifestó que no se encuentran trabajando.

Tabla 18. Luego de graduarse del INA, logro emplearse en el mercado laboral

LUEGO DE GRADUARSE DEL INA, LOGRO EMPLEARSE EN EL MERCADO LABORAL		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	24%
No	38	76%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 18. Luego de graduarse del INA, logro emplearse en el mercado laboral



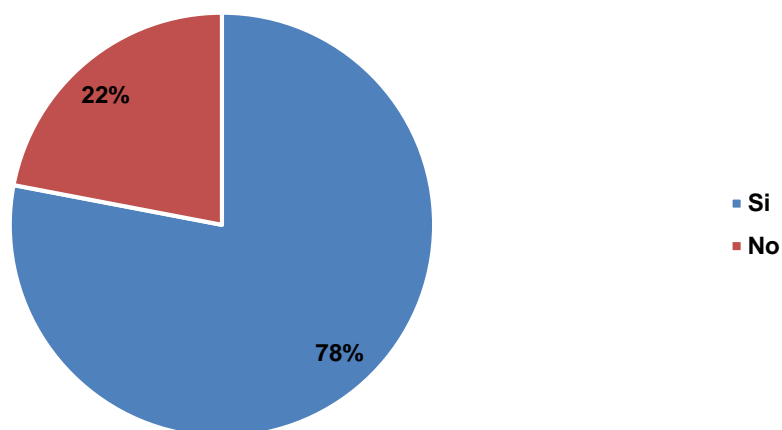
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 18 hace referencia a la inserción laboral luego de culminado el servicio de capacitación, un 76 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación manifestó que no, mientras que un 25 % indico que sí.

Tabla 19. Dificultad para conseguir empleo en la Región Pacífico Central

LUEGO DE GRADUARSE DEL INA, LOGRO EMPLEARSE EN EL MERCADO LABORAL		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	78%
No	11	22%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 19. Dificultad para conseguir empleo en la Región Pacífico Central

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

La pregunta 19 del gráfico anterior hace referencia a la dificultad de conseguir empleo en la Región Pacífico Central, 78 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación expuso que, si es difícil, mientras que el 22 % manifestó que no.

Dentro de las manifestaciones indicadas por las personas graduadas están

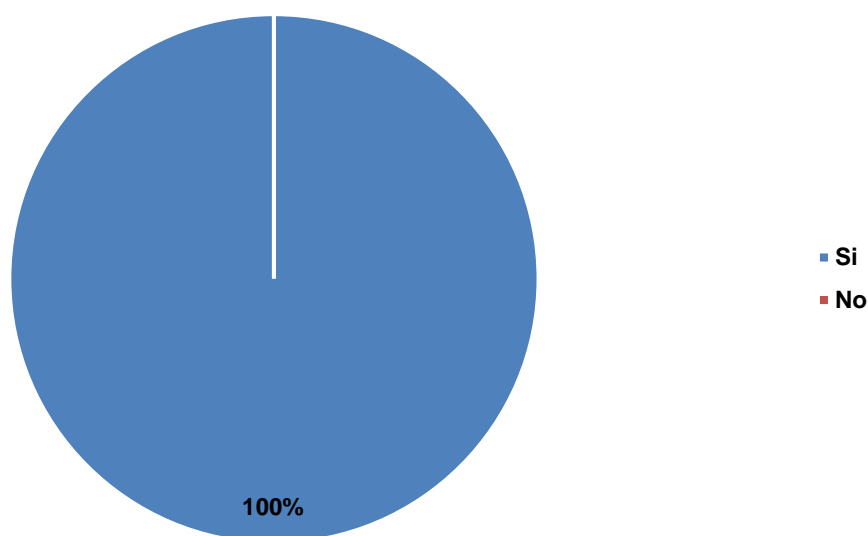
- Pocas oportunidades
- Mercado saturado
- Falta de empresas
- Falta de experiencia

Tabla 20. Implementa el INA las habilidades y conocimientos necesarios para emplearse en el mercado laboral

IMPLEMENTA EL INA LAS HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EMPLEARSE EN EL MERCADO LABORAL		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 20. Implementa el INA las habilidades y conocimientos necesarios para emplearse en el mercado laboral



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

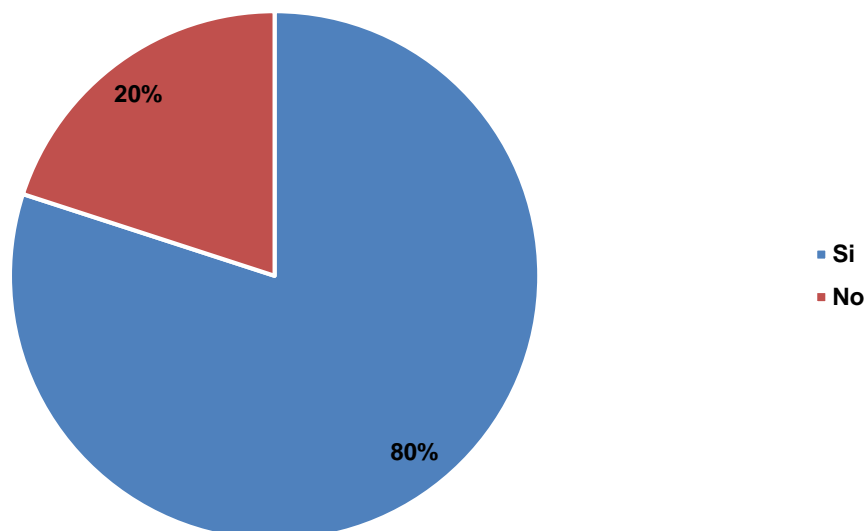
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 20 hace referencia a la implementación de las habilidades y conocimientos necesarios para emplearse en el mercado laboral, un 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicaron que sí.

Tabla 21. Estudiar en el INA facilita la inclusión en el mercado laboral
ESTUDIAR EN EL INA FACILITA LA INCLUSIÓN EN EL MERCADO LABORAL

Distribución	Frecuencia	PORCENTAJE
Si	40	80%
No	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 21. Estudiar en el INA facilita la inclusión en el mercado laboral



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

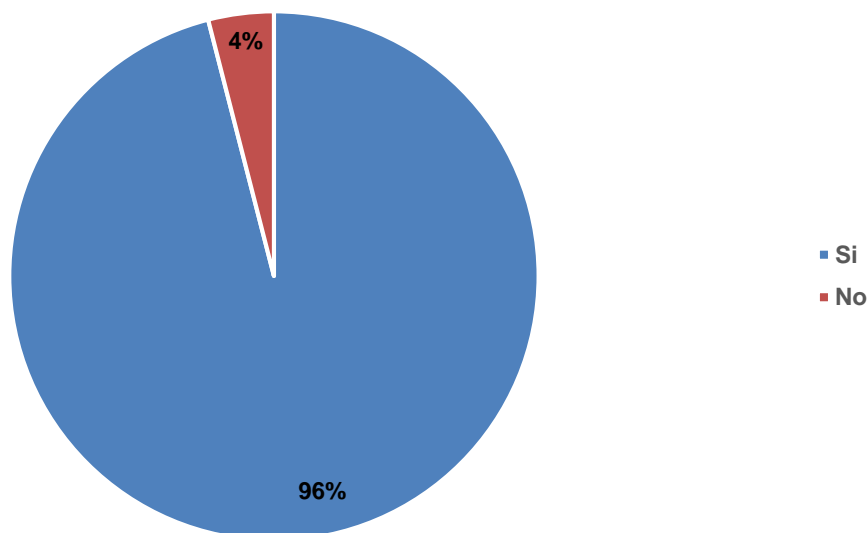
La pregunta 21 del gráfico anterior hace referencia sobre el estudiar el INA facilita la inclusión en el mercado laboral, un 80 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico indico que sí, mientras que un 20 % manifestó que no.

Tabla 22. La ejecución de la práctica supervisada contribuye a insertarse en el mercado laboral

LA EJECUCIÓN DE LA PRÁCTICA SUPERVISADA CONTRIBUYE A INSERTARSE EN EL MERCADO LABORAL		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	96%
No	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 22. La ejecución de la práctica supervisada contribuye a insertarse en el mercado laboral



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

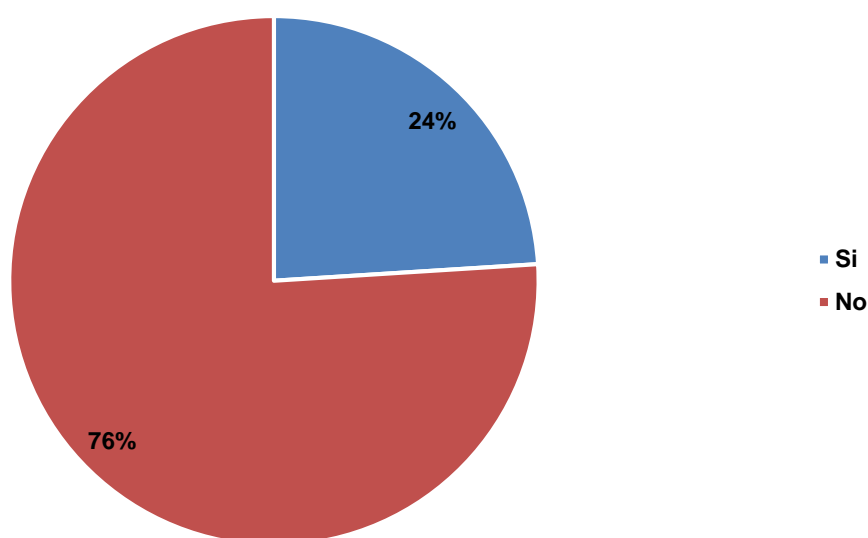
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 22 hace referencia a la ejecución de la práctica supervisada contribuye a insertarse en el mercado laboral, un 96 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicaron que sí, mientras que un 4 % manifestó que no.

Tabla 23. Graduarse del INA mejoró con su condición socioeconómica

GRADUARSE DEL INA MEJORO CON SU SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	24%
No	38	76%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 23. Graduarse del INA mejoró con su situación socioeconómica



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

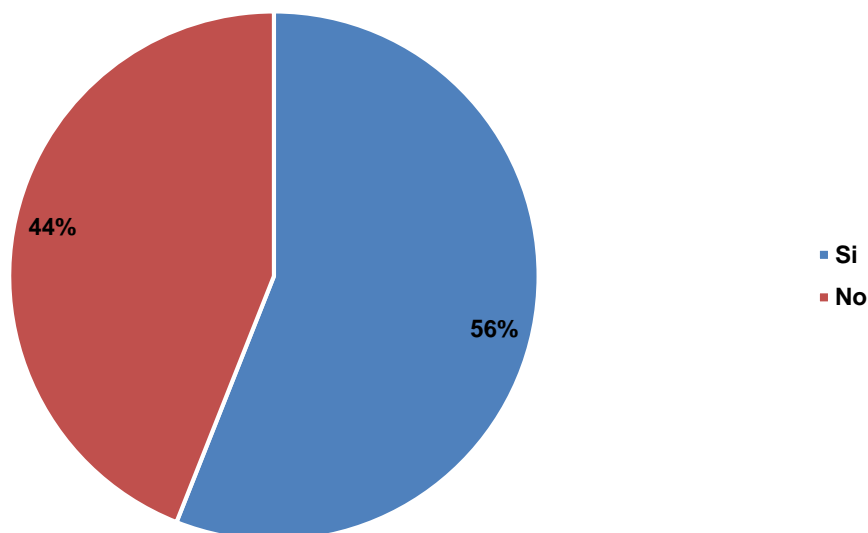
La pregunta 23 del gráfico anterior hace referencia a la mejoría de la situación económica luego de graduarse del INA, un 76 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico indicaron que no, mientras que un 24 % manifestó que sí.

Tabla 24. La formación en el INA le ha sido satisfactoria para su desempeño laboral

LA FORMACIÓN EN EL INA LE HA SIDO SATISFACTORIA PARA SU DESEMPEÑO LABORAL		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	56%
No	22	44%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 24. La formación en el INA le ha sido satisfactoria para su desempeño laboral



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

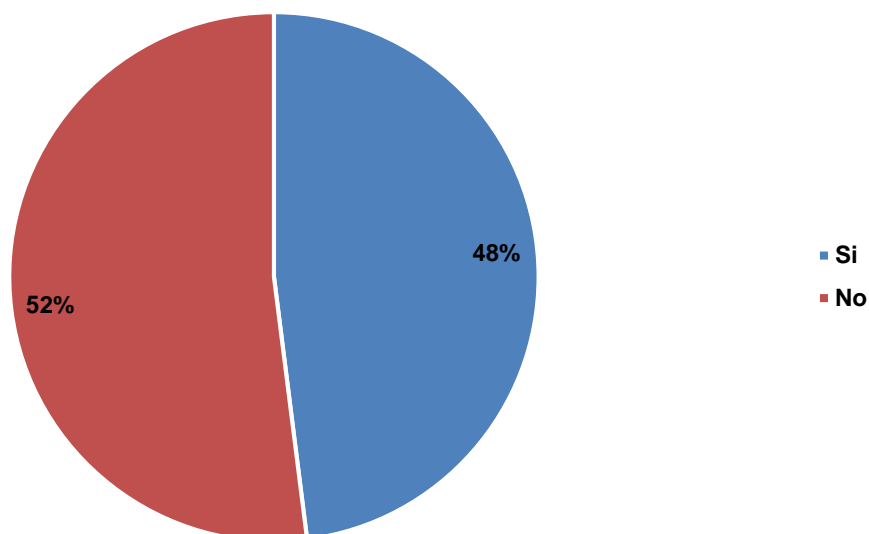
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 24 hace referencia a la formación en el INA fue satisfactoria para el desempeño laboral, 56% de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicaron que sí, mientras que un 44 % manifestó que no.

Tabla 25. Conoce la plataforma de busco empleo del INA

CONOCE LA PLATAFORMA DE BUSCO EMPLEO DEL INA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	48%
No	26	52%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 25. Conoce la plataforma en busco empleo del INA



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

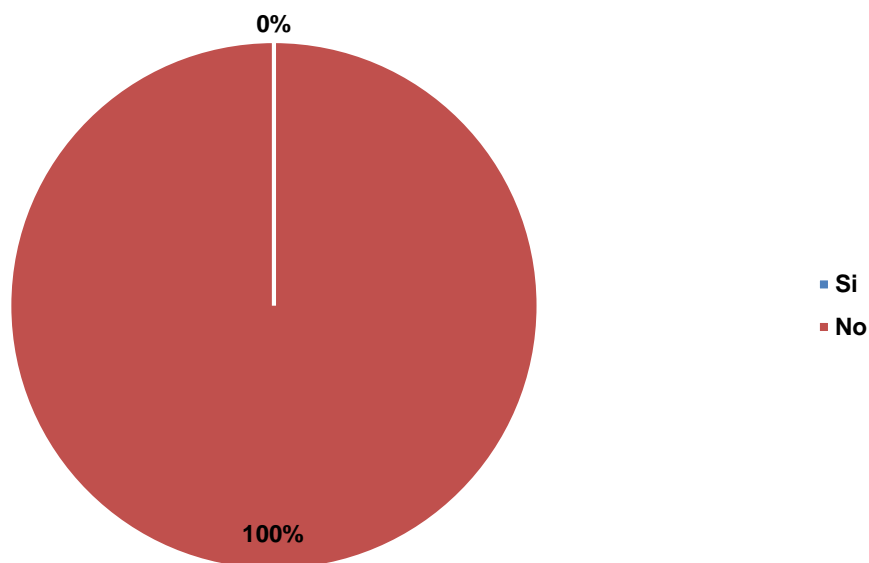
La pregunta 25 del gráfico anterior hace referencia sobre el conocimiento de la plataforma de busco empleo de INA, un 48 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico indico que sí, mientras que un 52 % manifestó que no.

Tabla 26. Ha logrado emplearse por medio de la plataforma de busco empleo del INA

HA LOGRADO EMPLEARSE POR MEDIO DE LA PLATAFORMA DE BUSCO EMPLEO DEL INA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si		
No	50	100%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 26. Ha logrado emplearse por medio de la plataforma de busco empleo del INA



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

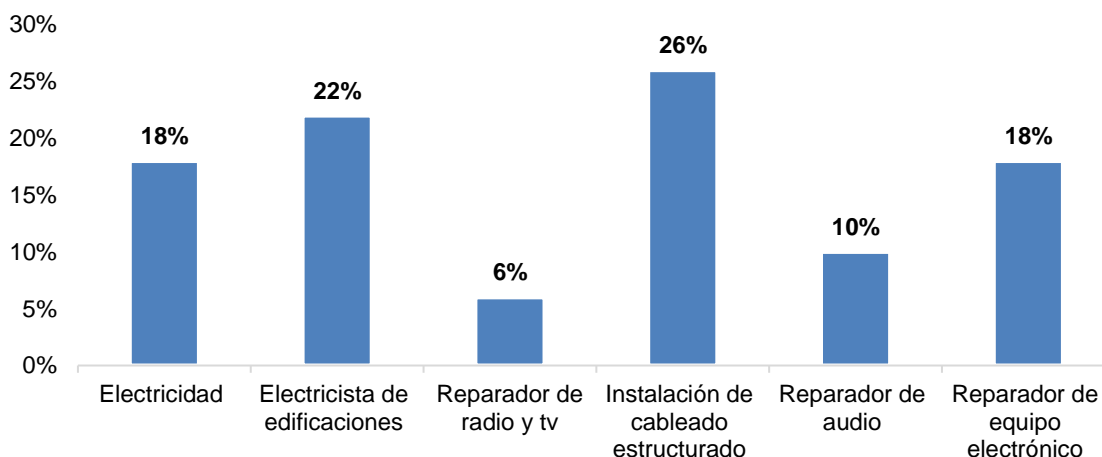
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 26 hace referencia a la empleabilidad por medio de la plataforma de busco empleo del INA, 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación manifestó que no.

Tabla 27. Cual de los siguientes servicios de capacitación impartidos por el INA es graduado

CUÁL DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE CAPACITACIÓN IMPARTIDOS POR EL INA ES GRADUADO		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Electricidad	13	18%
Electricista de edificaciones	11	22%
Reparador de radio y tv	3	6%
Instalación cableado estructurado	13	26%
Reparador en audio	5	10%
Reparador equipo electrónico	9	18%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 27. Graduado del servicio de capacitación impartido por el IN



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

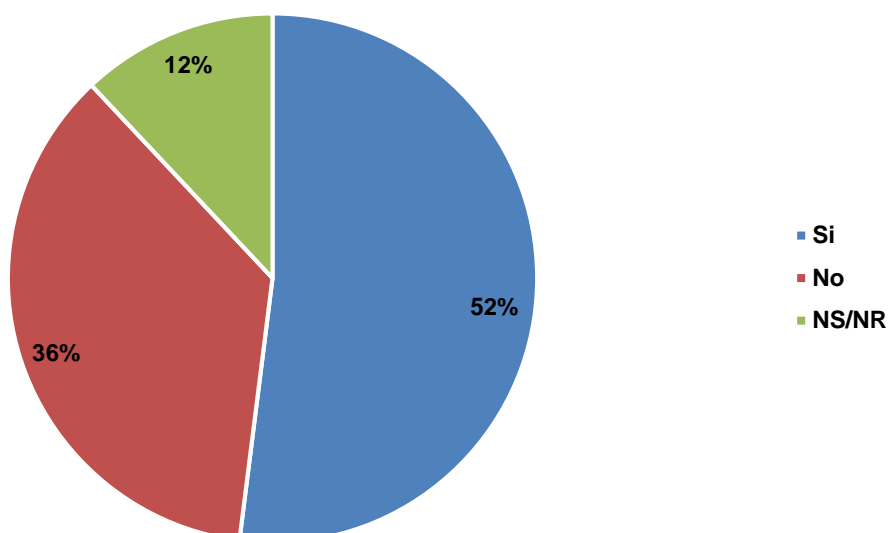
La pregunta 27 del gráfico anterior hace referencia sobre a cuál de los servicios de capacitación impartidos por el INA se graduó, un 18 % indico ser graduado de electricidad, un 22 % graduado de electricista de edificaciones, un reparador de radio y tv, un 26 % graduado de instalación de cableado estructurado, un 10 % de graduado de reparador de audio y un 18 % graduado de reparador de equipo electrónico.

Tabla 28. Tienen los servicios de capacitación del sector eléctrico mayor demanda laboral

TIENEN LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DEL SECTOR ELÉCTRICO MAYOR DEMANDA LABORAL		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	52%
No	18	36%
NS/NR	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 28. Tienen los servicios de capacitación del sector eléctrico mayor demanda laboral



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

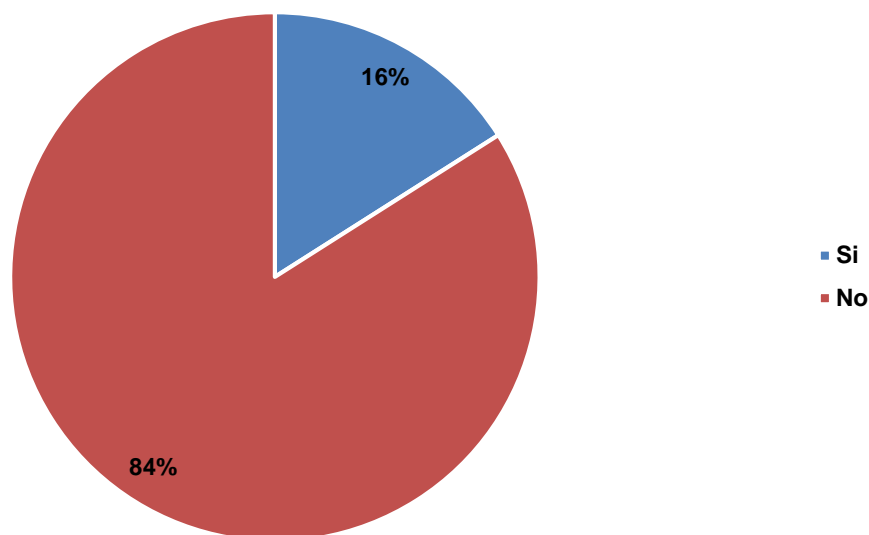
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 28 hace referencia a; si los servicios de capacitación del sector eléctrico tienen mayor demanda laboral, un 52 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicaron que sí, un 36% manifestó que no y un 12 % no sabe o no responde.

Tabla 29. Le fue difícil matricular el servicio de capacitación

LE FUE DIFÍCIL MATRICULAR EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN DEL SECTOR ELÉCTRICO		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	16%
No	42	84%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 29. Le fue difícil matricular el servicio de capacitación



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

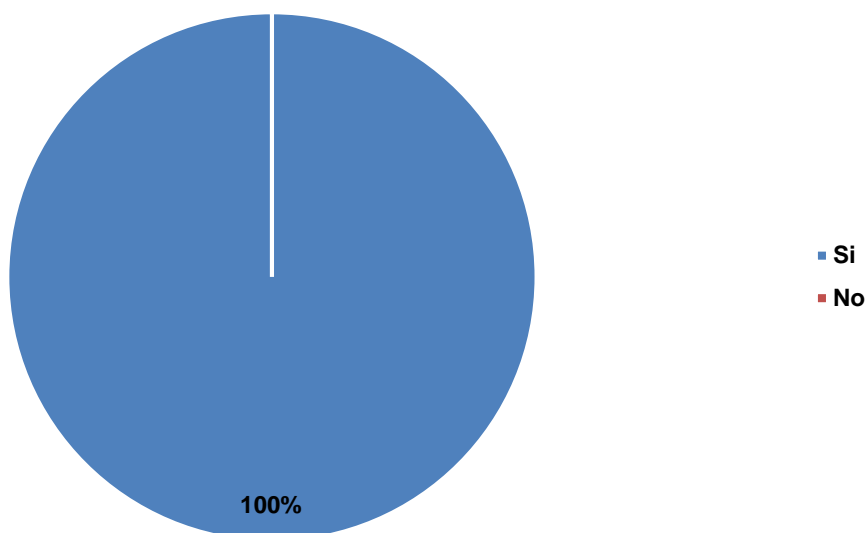
La pregunta 29 del gráfico anterior hace referencia acerca de la dificultad para matricular el servicio de capacitación en el INA, un 84 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico indicaron que no, mientras que un 16 % manifestó que sí.

Tabla 30. Los requisitos para matricular los servicios de capacitación son accesibles

LOS REQUISITOS PARA MATRICULAR LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN SON ACCESIBLES		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 30. Los requisitos para matricular los servicios de capacitación son accesibles



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

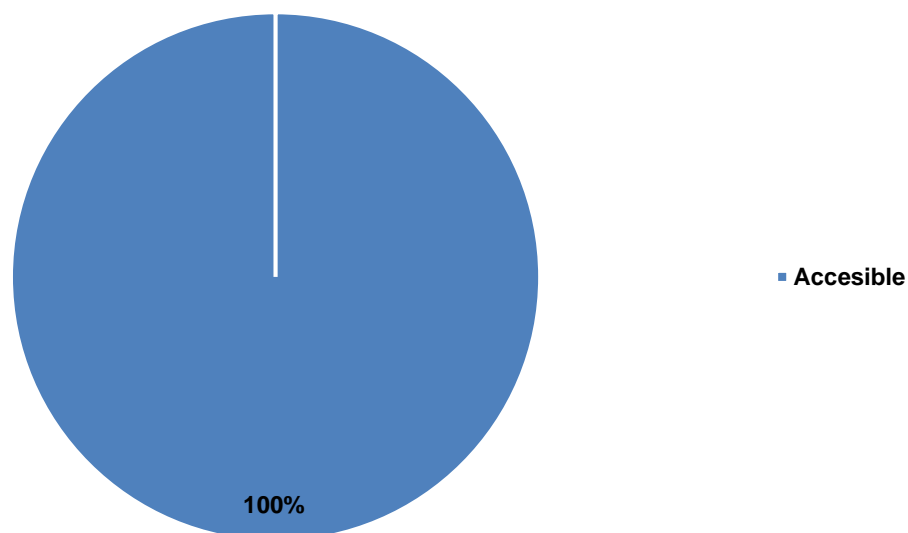
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 30 hace referencia a la accesibilidad de los requisitos para matricular los servicios de capacitación, un 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicaron que sí.

Tabla 31. Horario del servicio de capacitación

LOS REQUISITOS PARA MATRICULAR LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN SON ACCESIBLES		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Accesibles	50	100%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 31. Horario del servicio de capacitación



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

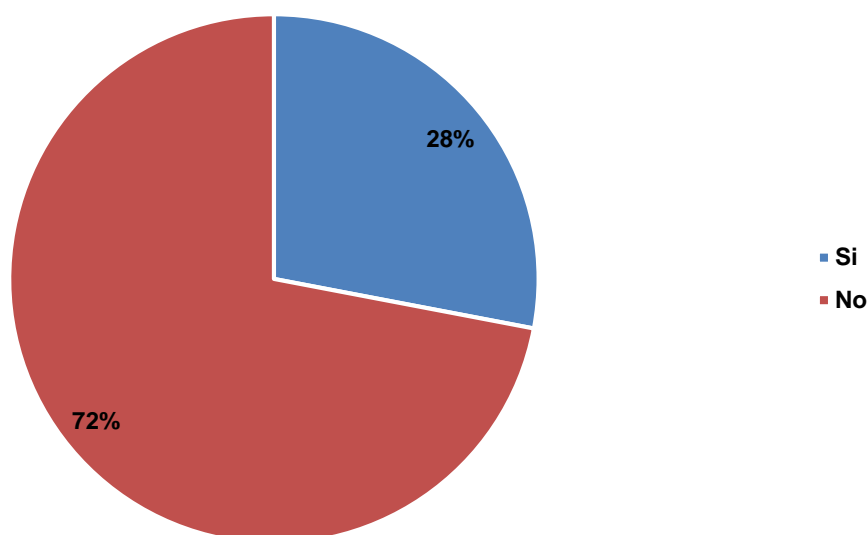
La pregunta 31 del gráfico anterior hace referencia al horario del servicio de capacitación matriculado, 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico manifestaron que fue accesible.

Tabla 32. Ha logrado emplearse en la Región Pacífico Central de acuerdo con lo estudiado en el INA

HA LOGRADO EMPLEARSE EN LA REGIÓN PACÍFICO CENTRAL DE ACUERDO CON LO ESTUDIADO EN EL INA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	28%
No	36	72%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 32. Ha logrado emplearse en el Región Pacífico Central de acuerdo con lo estudiado en el INA



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

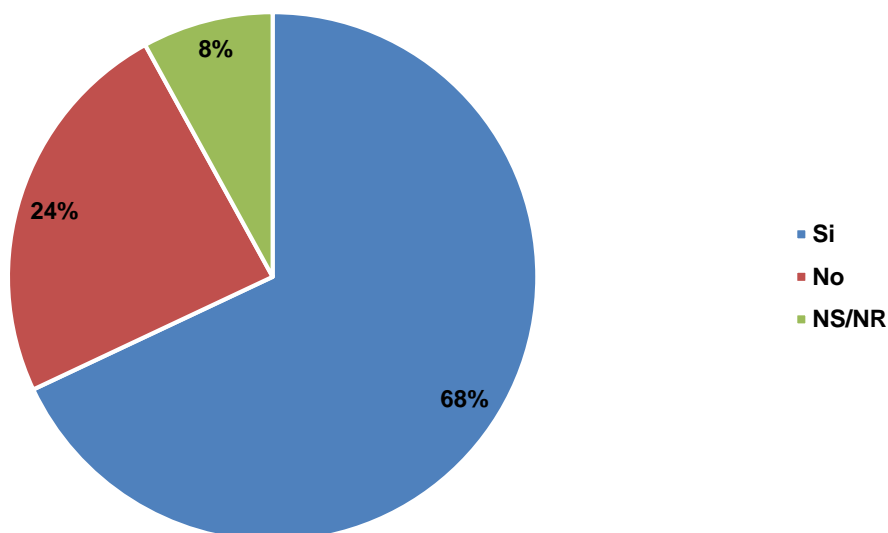
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 32 hace referencia a la inserción laboral en la Región Pacífico Central de acuerdo con lo estudiado, un 72 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicaron que sí, mientras que un 28 % manifestó que no.

Tabla 33. Cuenta la Región Pacífico Central con empresas que puedan generar empleo a través de la formación en el INA

CUENTA LA REGIÓN PACÍFICO CENTRAL CON EMPRESAS QUE PUEдан GENERAR EMPLEO A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN EN EL INA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	68%
No	12	24%
NS/NR	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 33. Cuenta la Región Pacífico Central con empresas que puedan generar empleo a través de la formación en el INA



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

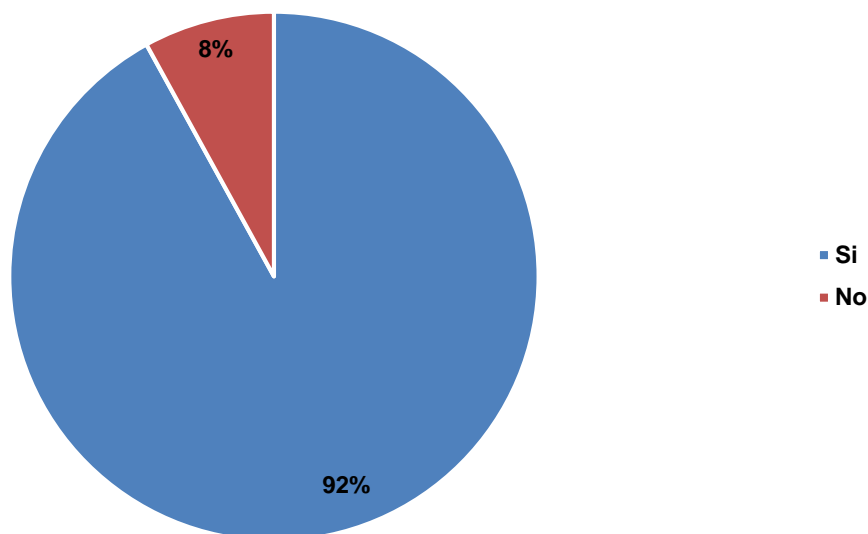
La pregunta 33 del gráfico anterior hace referencia a la existencia de empresas en la Región Pacífico Central que puedan generar empleo a través de la formación en el INA, un 68 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico indicó que sí, un 24 % manifestó que no y finalmente un 8% no sabe o no responde.

Tabla 34. Es la experiencia laboral un factor elemental para emplearse en el mercado laboral

ES LA EXPERIENCIA LABORAL UN FACTOR ELEMENTAL PARA EMPLEARSE EN EL MERCADO LABORAL		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	46	92%
No	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 34. Es la experiencia laboral un factor elemental para emplearse en el mercado laboral



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

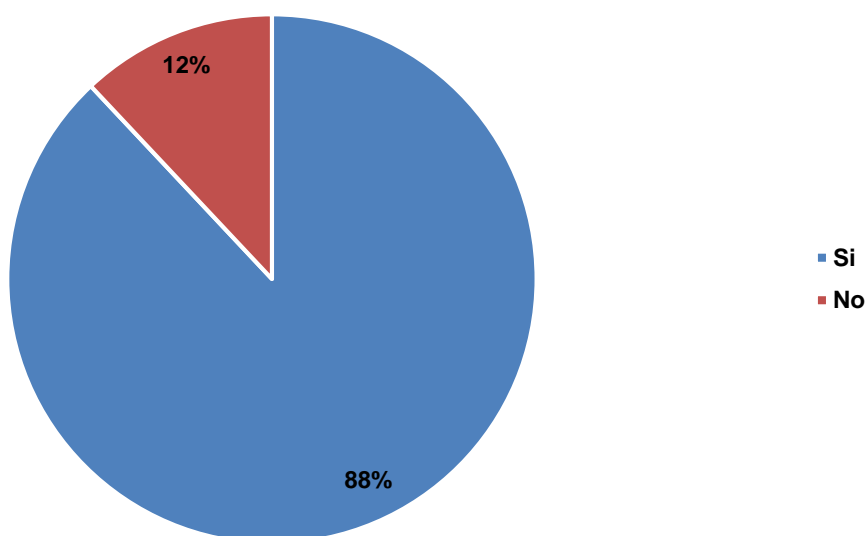
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 34 hace referencia acerca de la experiencia laboral es un factor para emplearse en el mercado laboral, un 92 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicaron que sí, mientras que un 8 % manifestó que no.

Tabla 35. Influye la edad en la contratación del mercado laboral
INFLUYE LA EDAD EN LA CONTRATACIÓN DEL MERCADO LABORAL

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	88%
No	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 35. Influye la edad en la contratación del mercado laboral



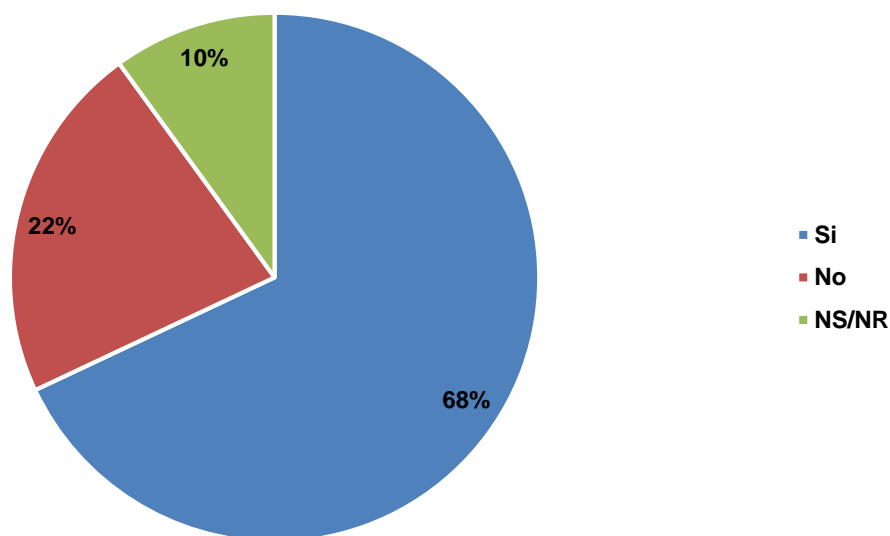
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

La pregunta 35 del gráfico anterior hace referencia a la influencia de la edad para la contratación del mercado laboral, un 88 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico indicaron que sí, mientras que un 12 % manifestó que no.

Tabla 36. Necesidad del sector empresarial es acorde con la oferta el INA

NECESIDAD EL SECTOR EMPRESARIAL ES ACORDE CON LA OFERTA DEL INA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	68%
No	11	22%
NS/NR	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 36. Necesidad del sector empresarial es acorde con la oferta del INA

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

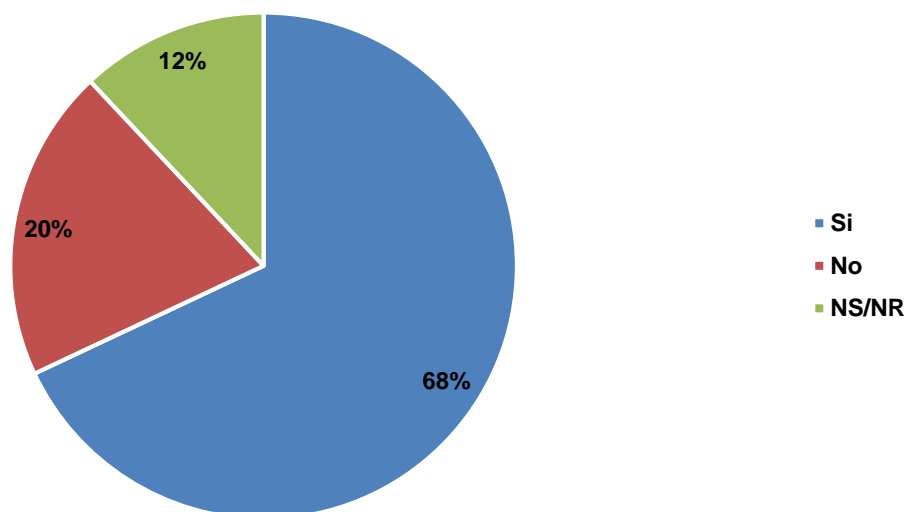
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 36 el cual hace mención acerca de la necesidad de sector empresarial con la oferta formativa del INA, un 68 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicaron que sí, mientras que un 22 % manifestó que no y finalmente un 10 % no sabe o no responde.

Tabla 37. Contribuyen los servicios de capacitación del sector eléctrico con la empleabilidad de la Región Pacífico Central

CONTRIBUYEN LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DEL SECTOR ELÉCTRICO CON LA EMPLEABILIDAD DE LA REGIÓN PACÍFICO CENTRAL		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	68%
No	10	20%
NS/NR	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 37. Contribuye los servicios de capacitación del sector eléctrico con la empleabilidad de la Región Pacífico Central.



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

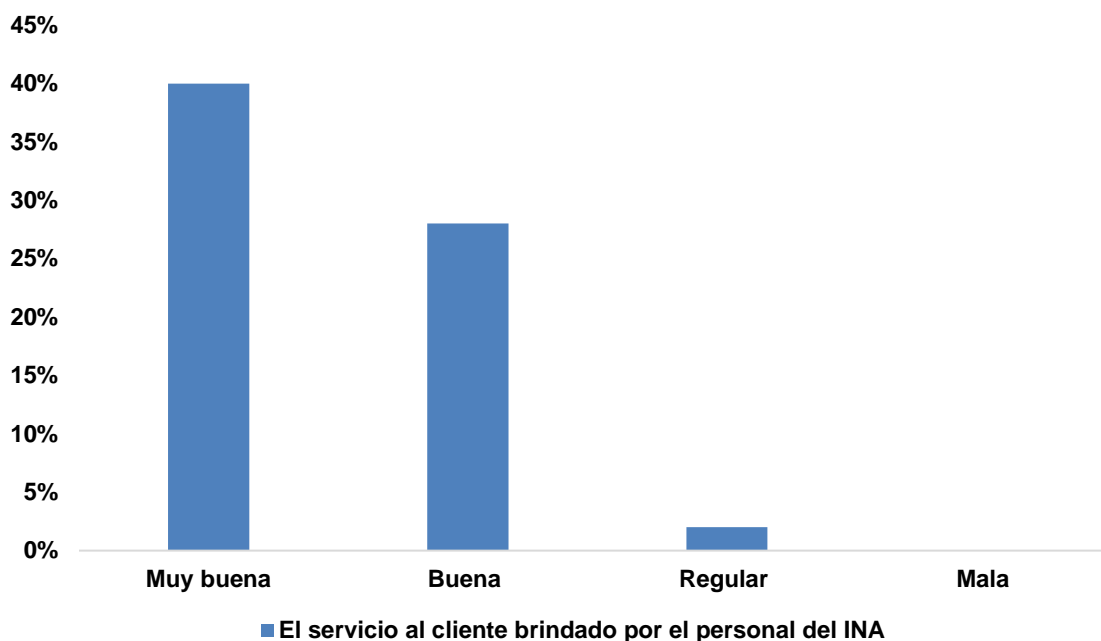
La pregunta 37 del gráfico anterior hace referencia acerca de si los servicios de capacitación del sector eléctrico contribuyen con la empleabilidad de la Región Pacífico Central, un 68 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico manifestó que sí, mientras que un 20 % manifestó que no y finalmente un 12 % no sabe o no responde.

Tabla 38. El servicio al cliente brindado por el personal del INA
EL SERVICIO AL CLIENTE BRINDADO POR EL PERSONAL DEL INA

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	20	40%
Buena	28	56%
Regular	2	4%
Mala		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 38. El servicio al cliente brindado por el personal del INA



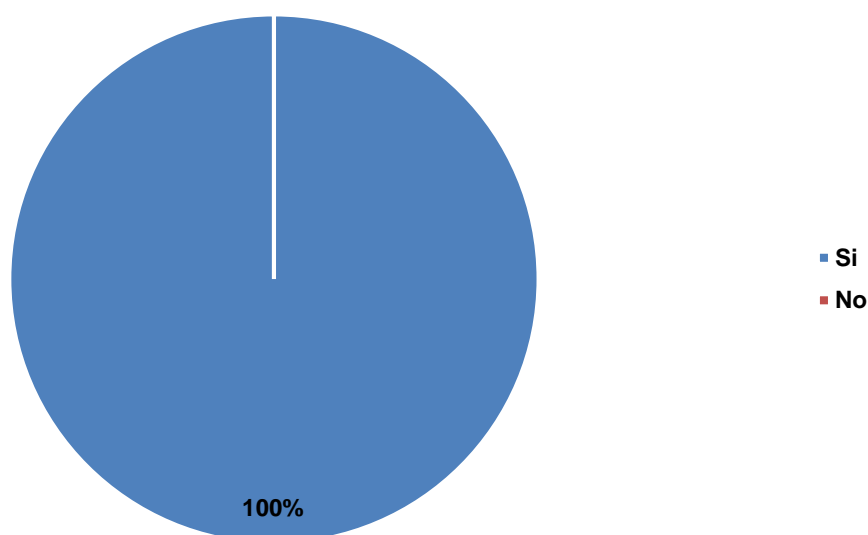
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 38 hace referencia del servicio al cliente brindado por el personal del INA, 40 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación manifestó muy buena, un 56 % buena y un 2 % regular.

Tabla 39. La adecuada presentación personal de los colaboradores del INA

LA ADECUADA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS COLABORADORES DEL INA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 39. Adecuada presentación personal de los colaboradores del INA

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

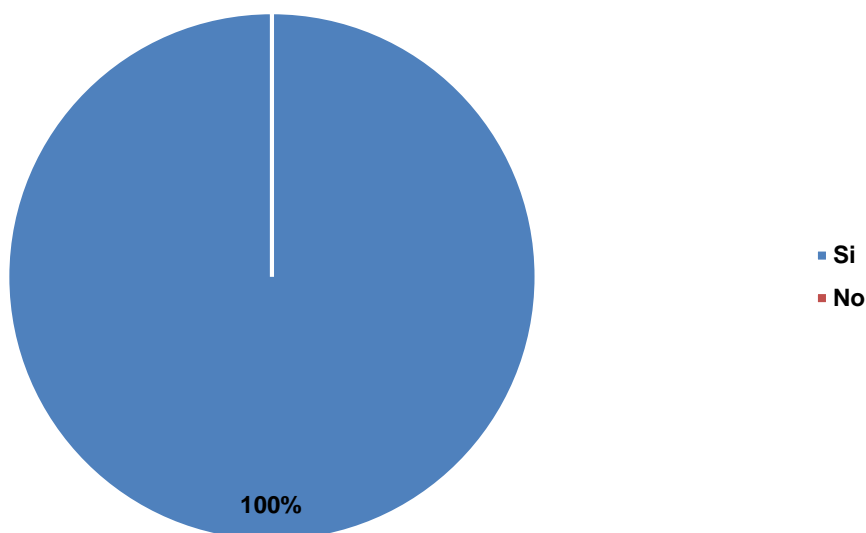
La pregunta 39 del gráfico anterior hace referencia acerca de la adecuada presentación personal de los colaboradores del INA, un 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico considera que sí.

Tabla 40. Jornada de trabajo accesible en el INA

JORNADA DE TRABAJO ACCESIBLE EN EL INA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 40. Jornada de trabajo accesible en el INA



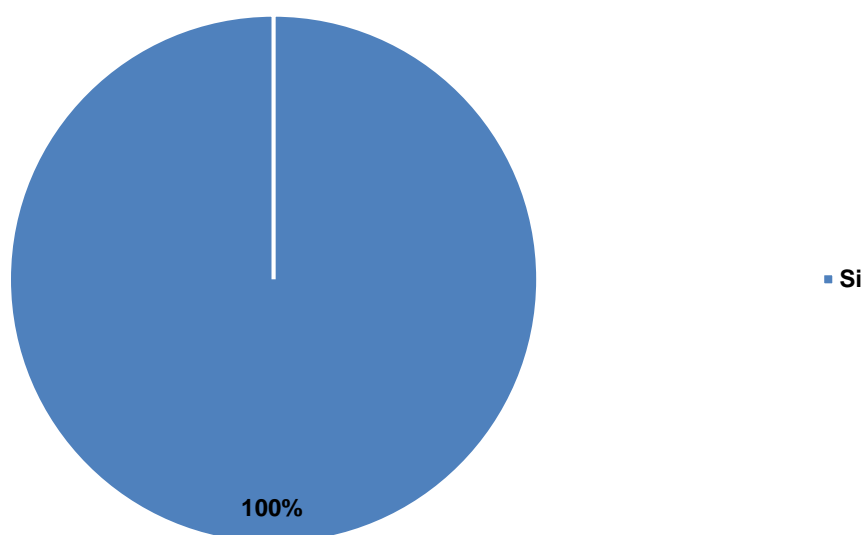
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 40 hace referencia a la accesibilidad de la jornada de trabajo en el INA, 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación manifestó que sí.

Tabla 41. Es bueno el lenguaje verbal de los colaboradores del INA

ES BUENO EL LENGUAJE VERBAL DE LOS COLABORADORES DEL INA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 41. Es bueno el lenguaje verbal de los colaboradores del INA

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

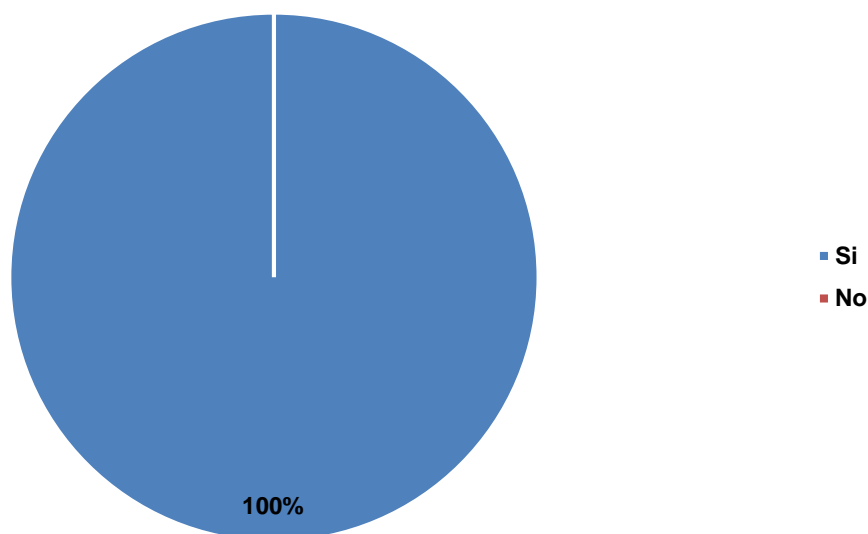
La pregunta 41 del gráfico anterior hace referencia acerca del buen lenguaje verbal de los colaboradores del INA, un 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico manifestó que sí.

Tabla 42. Ante dudas o dificultades planteadas al personal del INA, estas Fueron abordadas de manera satisfactoria

ANTE DUDAS O DIFICULTADES PLANTEADAS AL PERSONAL DEL INA, ESTAS FUERON ABORDADAS DE MANERA SATISFACTORIA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 42. Ante dudas o dificultades presentadas al personal del INA fueron estas abordados satisfactoriamente



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

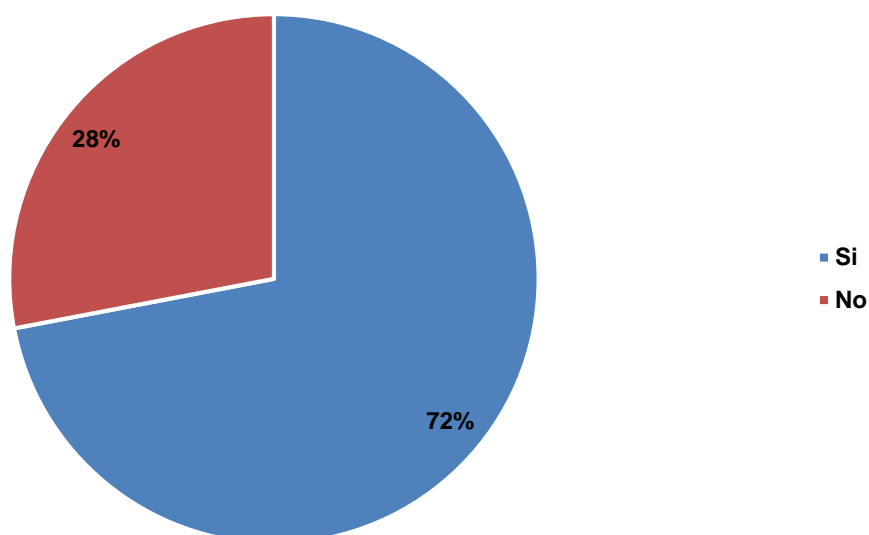
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 42 hace referencia a las dudas o dificultades presentadas al personal de INA fueron estas abordadas de forma satisfactoria, un 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicó que sí.

Tabla 43. Promoción efectiva de los servicios de capacitación en el INA

PROMOCIÓN EFECTIVA DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN EN EL INA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	72%
No	14	28%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 43. Promoción efectiva de los servicios de capacitación del INA



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

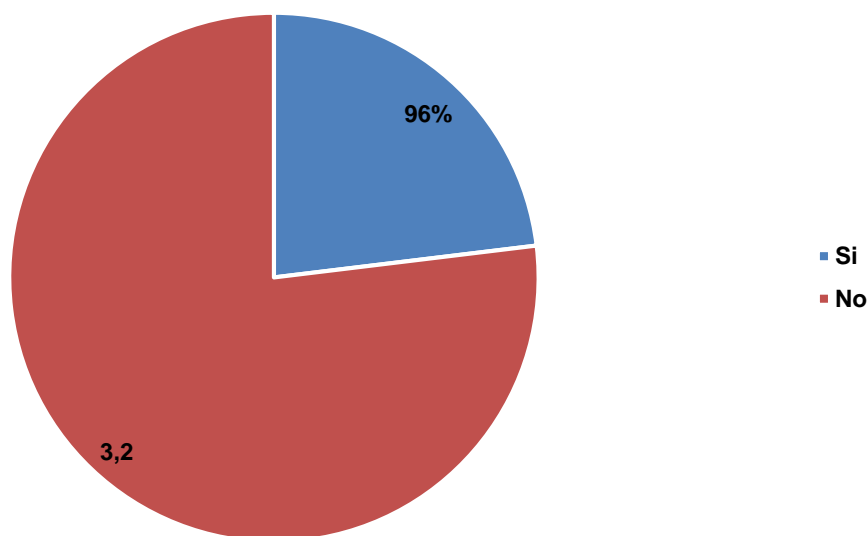
La pregunta 43 del gráfico anterior hace referencia acerca de la efectividad de la promoción de los servicios de capacitación en el INA, un 72 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico manifestó que sí, mientras que un 28 % expreso que no.

Tabla 44. Ubicación de las instalaciones del INA Región Pacífico Central, fácil acceso

UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL INA REGIÓN PACÍFICO CENTRAL, FÁCIL ACCESO		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	96%
No	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 44. Ubicación de las instalaciones del INA Región Pacífico Central facil acceso



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

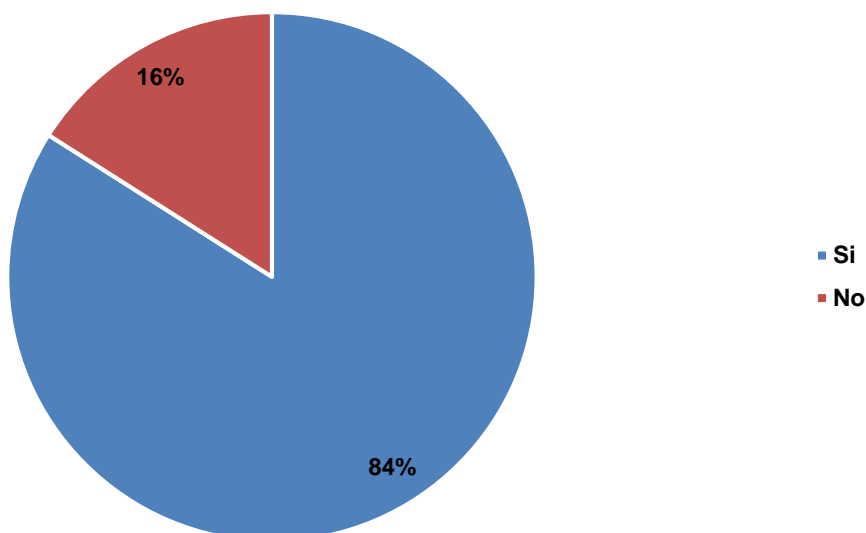
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 44 hace referencia a la ubicación de las instalaciones del INA Región Pacífico Central son de fácil acceso, un 96 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación manifestó que sí, mientras que un 4% manifestó que no.

Tabla 45. Atiende el INA de forma rápida y oportuna
ATIENDE EL INA DE FORMA RÁPIDA Y OPORTUNA

Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	84%
No	8	16%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 45. Atiende el INA Región Pacífico Central de forma rápida y oportuna



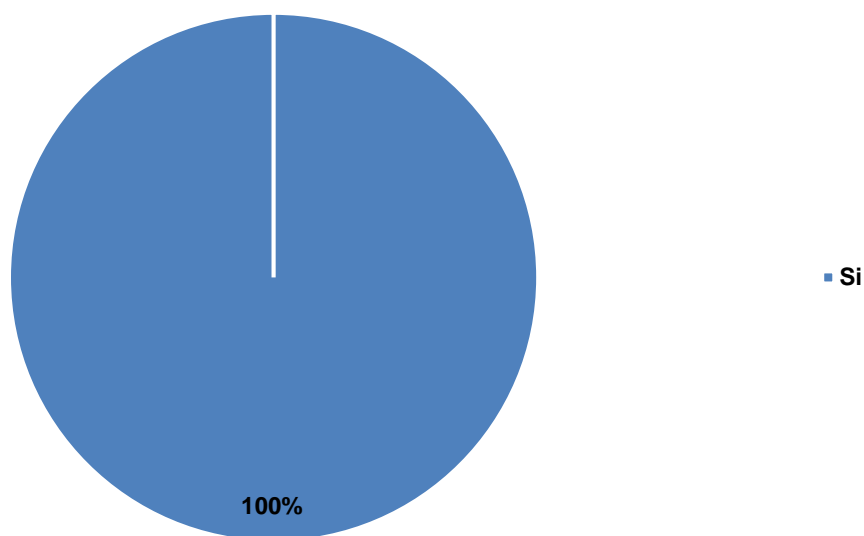
Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

La pregunta 45 del gráfico anterior hace referencia a la atención de forma rápida y oportuna por parte del INA Región Pacífico Central, un 84 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico manifestó que sí, mientras que un 16 % expreso que no.

Tabla 46. Son de calidad los servicios de capacitación que brinda el INA

SON DE CALIDAD LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN QUE BRINDA EL INA		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 46. Son de calidad los servicios de capacitación que brinda el INA

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

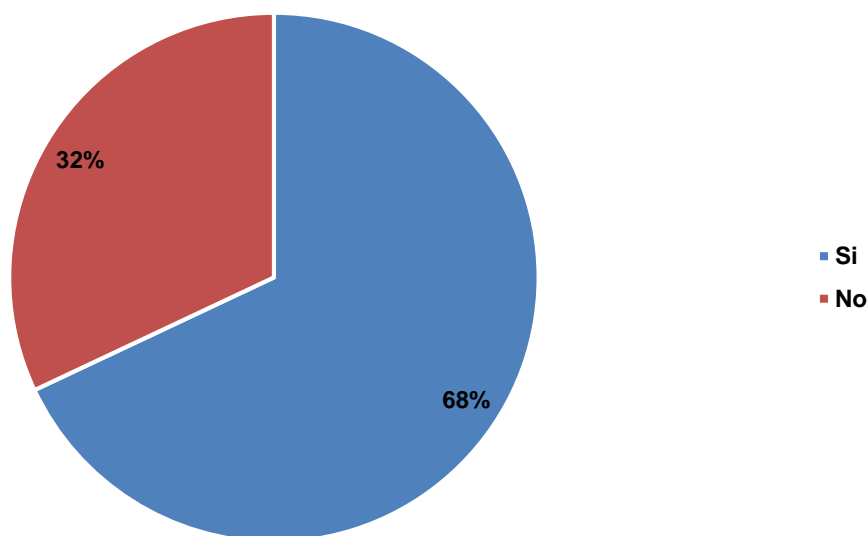
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 46 hace referencia a son de calidad los servicios de capacitación que brinda el INA, un 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicó que sí.

Tabla 47. Son las instalaciones del INA, Región Pacífico Central adaptables y seguras

SON LAS INSTALACIONES DEL INA, REGIÓN PACÍFICO CENTRAL ADAPTABLES Y SEGURAS		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	68%
No	16	32%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 47. Son las instalaciones del INA Región Pacífico Central adaptables y seguras



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

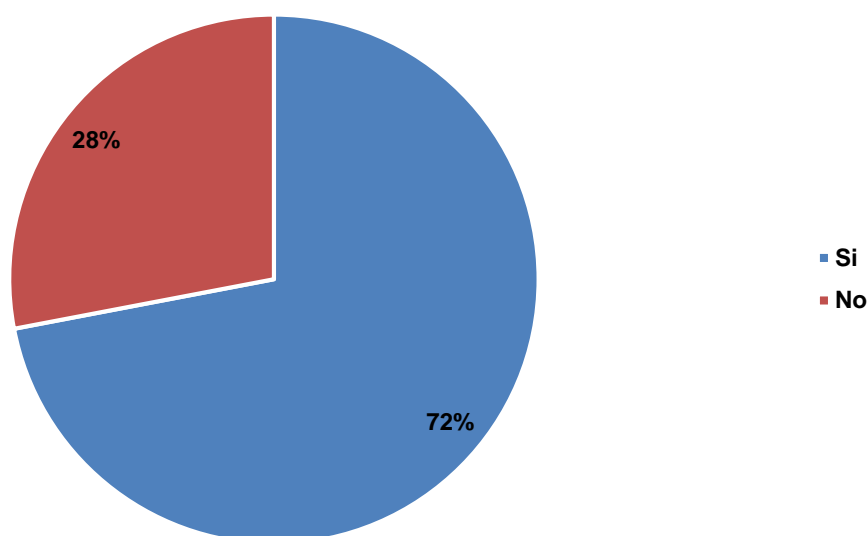
La pregunta 47 del gráfico anterior hace referencia a son adaptables y seguras las instalaciones del INA Región Pacífico Central, un 68 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico considera que sí, mientras que un 32 % manifestó que no.

Tabla 48. Cuenta el INA Región Pacífico Central con las herramientas idóneas para impartir los servicios de capacitación

CUENTA EL INA REGIÓN PACÍFICO CENTRAL CON LAS HERRAMIENTAS IDÓNEAS PARA IMPARTIR LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	72%
No	14	28%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 48. Cuenta el INA Región Pacífico Central con las herramientas idóneas para impartir los servicios de capacitación



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

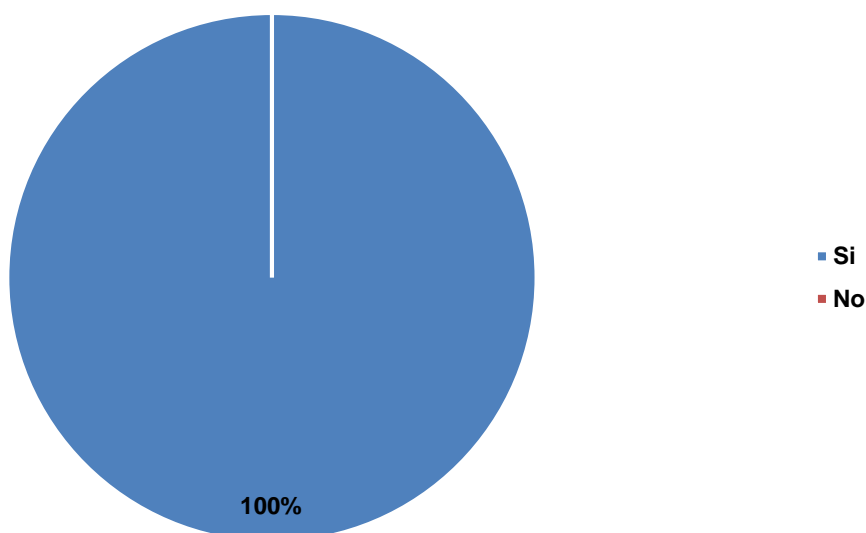
Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 48 hace referencia a si cuenta el INA Región Pacífico Central con las herramientas idóneas para impartir los servicios de capacitación, un 72 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación manifestó que sí, mientras que un 28 % indicó que no.

Tabla 49. Fueron entregados a tiempo los materiales para llevar a cabo el servicio de capacitación

FUERON ENTREGADOS A TIEMPO LOS MATERIALES PARA LLEVAR A CABO EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No		
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 49. Fueron entregados a tiempo los materiales para llevar a cabo el servicio de capacitación



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

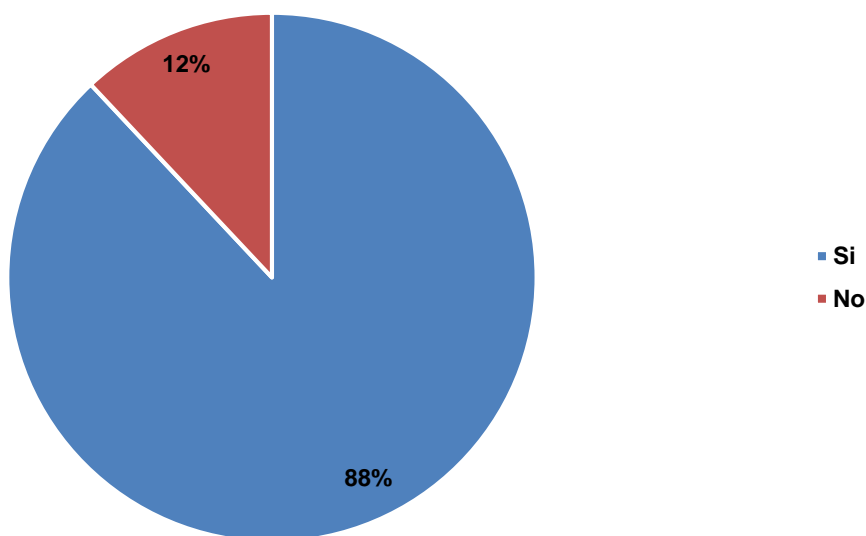
La pregunta 49 del gráfico anterior hace referencia a la entrega a tiempo de los materiales para llevar a cabo el servicio de capacitación, un 100 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicó que sí.

Tabla 50. El material didáctico que facilita el INA, Región Pacífico Central es acorde al mercado laboral

EL MATERIAL DIDÁCTICO QUE FACILITA EL INA, REGIÓN PACÍFICO CENTRAL ES ACORDE AL MERCADO LABORAL		
Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	88%
No	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Gráfico 50. El material didáctica que facilita el INA, Región Pacífico Central es acorde al mercado laboral



Fuente: Cuestionario aplicado a los graduados de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, julio 2019.

Como se observa en el gráfico anterior la pregunta 50 hace referencia a el material didáctico que facilita el INA, Región Pacífico Central es acorde al mercado laboral, un 88 % de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicó que sí, mientras que un 12 % manifestó que no.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo se fundamentan las conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de investigación a las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.

Datos generales:

- La mayor parte de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje es de género masculino, mientras que el resto corresponde al género femenino.
- Casi la mitad de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico, Región Pacífico Central del Instituto Nacional de Aprendizaje, se encuentran en el rango de 18 a 25 años, seguido de una parte significativa entre los 36 a 45 años.
- El total de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje son de nacionalidad costarricense.
- Gran parte de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central tiene nivel académico de secundaria completa, mientras que una pequeña parte de la población tiene primaria completa.
- El servicio de capacitación del sector eléctrico con mayor cantidad de personas graduadas es Instalación de cableado estructurado, en segundo lugar, el servicio de capacitación de electricista de edificaciones.

Objetivo específico # 1:

Determinar el perfil de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional en el sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA, en la Unidad Regional Pacífico Central.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>Perfil <u>Indicador 1: Habilidades blandas y sociales.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un porcentaje significativo de la población manifestó tener problemas para interactuar con otras personas, lo cual demuestra la necesidad de trabajar en ello. • Un porcentaje significativo de la muestra indico tener dificultad para aceptar nuevas oportunidades, situación que demuestra miedo para enfrentar nuevos retos tanto personales como laborales. 	<p>Perfil <u>Indicador 1: Habilidades blandas y sociales.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda crear actividades con los estudiantes de modo tal que permita a estos interactuar unos con otros, a través del diálogo y la comunicación y, por ende, fortalecer las habilidades sociales para desarrollar en ellos la autoconfianza. • Se recomienda proporcionar técnicas para promover en los participantes el interés para adoptar hábitos y actitudes que fortalezcan su autoestima.

Objetivo específico # 2:

Determinar la cantidad de personas que logran insertarse en el mercado laboral en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA, en la Unidad Regional Pacífico Central.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p data-bbox="199 573 797 659">Mercado laboral y grado de empleabilidad</p> <p data-bbox="199 737 639 768"><u>Indicador 1: Mercado laboral</u></p> <ul data-bbox="199 848 797 1871" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="199 848 797 1157">• Un poco menos de la mitad de las personas graduadas de los servicios de capacitación externo no estar laborando actualmente, lo que significa un grado de desempleo significativo para la región. <li data-bbox="199 1234 797 1486">• Gran parte de las personas que lograron graduarse de los servicios de no logro emplearse en la región, producto de las pocas oportunidades de empleo que tiene la región. <li data-bbox="199 1564 797 1871">• La mayoría de las personas que aplicaron el instrumento externó la dificultad de conseguir empleo en la región, por falta de empresas, pocas oportunidades y falta de experiencia en laboral. 	<p data-bbox="823 573 1421 659">Mercado laboral y grado de empleabilidad</p> <p data-bbox="823 737 1263 768"><u>Indicador 1: Mercado laboral</u></p> <ul data-bbox="823 848 1421 1871" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="823 848 1421 1157">• Se recomienda fortalecer las alianzas con el sector empresarial de la región, para lograr la inclusión de los estudiantes en las empresas y contribuir con la empleabilidad de la región. <li data-bbox="823 1234 1421 1486">• Se recomienda realizar un mapeo al sector empresarial de la zona, para conocer la necesidad de sector y dirigir la oferta de la INA de acuerdo con los requerimientos del sector. <li data-bbox="823 1564 1421 1871">• Se recomienda aumentar un poco más el tiempo de la práctica supervisada, para desarrollar con más tiempo las habilidades y conocimientos adquiridos en el sector empresarial lo cual facilite la inserción en la empresa.

Objetivo específico # 3:

Investigar cuál de los subsectores pertenecientes al sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA, en la Unidad Regional Pacífico Central tiene mayor inserción laboral.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>Oferta y demanda</p> <p><u>Indicador 1: Oferta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un poco más de la mitad de las personas graduadas del sector eléctrico externó, que los servicios de capacitación pertenecientes al sector eléctrico son los que tienen mayor demanda laboral en la zona, lo cual despierta el interés de los usuarios por matricular tales programas. <p><u>Indicador 2: Demanda</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte de las personas graduadas de los servicios de capacitación indicaron no haberse empleado de acuerdo con lo estudiado, esto porque existe pocas oportunidades en la región que puedan dar empleabilidad en esas especialidades, situación que obliga a las personas emigrar a otras provincias 	<p>Oferta y demanda</p> <p><u>Indicador 1: Oferta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda continuar con la oferta de los servicios del sector eléctrico, especialmente el subsector de telemática el cual ha despertado gran interés en la población por matricular el programa de cableado estructurado. <p><u>Indicador 2: Demanda</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que la institución desarrolle estrategias sostenibles con los sectores empresariales y organizaciones sociales de manera tal que contribuyan al fortalecimiento del sector productivo y a la movilidad social, a través de la participación activa y comprometida del sector empresarial.

<p>en busca de mejores oportunidades laborales.</p> <ul style="list-style-type: none">• La mayoría de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico señalan que la experiencia laboral es fundamental para conseguir empleo, tanto a nivel regional como nacional, situación que conlleva a aumentar el desempleo en el país, especialmente en las personas jóvenes.• Gran parte de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico manifiestan como la edad influye en la contratación de un puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Se recomienda mayor comunicación con el sector empresarial, con la finalidad de dar a conocer el talento humano egresado de la institución preparado para cubrir las necesidades del mercado actual.• Se recomienda fortalecer la oficina de intermediación de empleo de modo que, esta promueva la inserción laboral de los estudiantes y el desarrollo de las organizaciones en término de talento humano y competitividad.
---	--

Objetivo específico # 4:

Investigar el grado de satisfacción de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional en el sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>Servicio al cliente -calidad del servicio</p> <p><u>Indicador 1: servicio al cliente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de las personas graduadas de los servicios de capacitación respondió de manera satisfactoria con el servicio al cliente brindado por los colaboradores de la institución. • Un poco menos de la mitad de las personas graduadas de los servicios de capacitación indico brindar mayor publicidad en los programas, ya que en ocasiones se desconoce la oferta que brinda la institución. <p><u>Indicador 2: Calidad del servicio</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Más de la mitad de las personas graduada de los servicios de capacitación manifestó la atención 	<p>Servicio al cliente -calidad del servicio</p> <p><u>Indicador 1: servicio al cliente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda continuar motivando a los colaboradores de la institución en brindar una atención y servicio al cliente de manera eficiente y efectiva que satisfaga a los clientes que con frecuencia visitan la institución. • Se recomienda dar mayor publicidad de la oferta formativa que brinda la institución en los distintos centros adscritos a la Unidad Regional, debido a que en algunos se desconoce la programación. <p><u>Indicador 2: Calidad del servicio</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda mejorar la atención de los servicios de forma más eficiente y

<p>rápida y oportuna de la institución. Sin embargo, este servicio no se brinda de igual forma en algunos de los centros de formación adscritos a la Unidad Regional del Instituto Nacional de Aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none">• La mayoría de las personas graduadas de los servicios de capacitación indica que la institución cuenta con las herramientas necesarias para impartir los servicios de capacitación. No obstante, no en todos los centros de formación se tienen las herramientas idóneas y actualizadas.	<p>oportuna en los centros de formación con más talento humano capacitado.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se recomienda la actualización y modernización de los equipos en algunos centros de formación adscrito a la Unidad Regional, y el respectivo mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.
--	--

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 INTRODUCCION

De los datos obtenidos en la presente investigación, relacionados con las oportunidades de inserción laboral de las personas graduadas de los servicios de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico, se logró evidenciar que gran parte de los egresados de la institución no logra emplearse en la región, debido a factores elementales como el desempleo que afecta no solo a la región, sino, a nivel nacional. Por lo que es de suma importancia que la institución tome medidas al respecto con el fin de contribuir al desarrollo de la región.

De acuerdo con los resultados conseguidos, se presenta una propuesta a la directora regional que tiene como finalidad formar, capacitar y certificar el talento humano, de modo que las condiciones de empleabilidad que requiere el sector empresarial contribuyan a mejorar; con las condiciones de vida de las personas, la productividad y competitividad del país, y generando un gran beneficio para la institución.

Por lo que, la propuesta consiste en desarrollar una serie de tareas que comprenden: actividades, talleres, dinámicas y charlas con el personal de bienestar estudiantil; para fomentar y fortalecer las habilidades blandas y sociales de los estudiantes, cuyo fin es desarrollar destrezas para mejorar las competencias que son necesarias implementar en el ámbito laboral y sin duda para el quehacer de cada individuo.

No obstante, se pretende también fomentar la participación empresarial por medio de alianzas público privada herramienta de colaboración entre ambos; para el desarrollo de proyectos o programas de financiación, tecnología, así como también de recursos de

gestión eficaz, que no solo facilite la privatización de las políticas privadas dedicadas a la solidaridad y a la justicia social, sino que además validen el discurso del sector empresarial como actores principales de la lucha contra la pobreza

6.2 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

El alto nivel de desempleo que presenta la región exige a la institución a crear mecanismos y estrategias publico privado que permitan que estas personas graduadas de los servicios de capacitación y formación profesional del sector eléctrico se puedan emplear en la región y no emigren hacia otras provincias en busca de nuevas oportunidades laborales y salariales. Por lo que, esta situación representa un reto para la administración en impulsar la creación de alianzas innovadores cuyo fin se base en conseguir objetivos de interés compartido que forjen un impacto favorable en las comunidades y los sectores donde se desarrollen.

Es importante que la institución realice un mapeo de los sectores empresariales que habitan en la zona, ya que como ente rector de los servicios de capacitación es fundamental conocer las necesidades del mercado laboral, para formar ese talento humano capacitado y requerido por las compañías en la región.

6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.3.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta para realizar alianzas con el sector empresarial de manera tal que garantice la empleabilidad de las personas graduados en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Unidad Regional Pacífico Central.

6.3.2 Objetivos específicos

- Definir estrategias que contribuyan con la inserción laboral de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.
- Definir talleres y charlas para fortalecer las habilidades sociales de las personas graduadas en los programas de capacitación y formación profesional del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.
- Fortalecer la oficina de Intermediación de empleo con acciones concretas para garantizar la inserción laboral de las personas graduadas de los servicios de capacitación y formación del sector eléctrico, del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central.
- Establecer un presupuesto de las actividades a desarrollar en la propuesta, par determinar el gasto en el cual se va a incidir.
- Elaborar un cronograma con las acciones a elaborar donde se establezcan cada una de las tareas propuestas.

6.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

6.4.1 Alcances

- La propuesta lo que procura es brindar a la Institución un insumo para analizar la efectividad de la inserción laboral en la región de las personas graduadas de los servicios de capacitación y formación profesional del sector eléctrico en la región, y, de esta manera establecer mecanismos con los distintos sectores empresariales para garantizar la empleabilidad de estas personas en la región, mejorando su situación socioeconómica y de esta forma aportando al desarrollo de la sociedad y el país.
- Apoyar al personal de bienestar estudiantil de la institución para el abordaje de temas relacionados con las habilidades sociales, el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo tanto del personal docente como de los estudiantes, para fortalecer y desarrollar de manera oportuna estas competencias.

6.4.2 Limitaciones

- Poco talento humano que pueda dar atención directa y oportuna al desarrollo de actividades y talleres con el personal docente y estudiantil.
- La sobrecarga laboral que tienen algunos puestos dificulta directamente la ejecución de las capacitaciones y talleres debido a la falta de tiempo.

6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Esta propuesta se basa con el fin de establecer alianzas con el sector empresarial de manera tal que garantice la inserción laboral de las personas graduados de los programas de capacitación y formación profesional, a través de acciones concretas que permitan un crecimiento sólido, sostenible y equilibrado; logrando desarrollar y mantener las competencias con miras a satisfacer las necesidades a futuro que requiera el mercado. Entre ellas están las siguientes estrategias:

Variable 1: Inserción laboral

- Implementación modelo curricular
- Formación dual

Variable 2: Habilidades sociales

- Capacitación
- Trabajo en equipo

Variable 3: Intermediación empleo

- Oficina intermediación empleo

6.5.1 Parte I: Implementación modelo curricular

Adecuación del modelo curricular

Adecuar la oferta de los servicios de capacitación y de formación de acuerdo con la demanda actual del mercado.

Objetivo de la actividad

El objetivo principal de esta actividad consiste en adecuar la oferta de los servicios de capacitación de acuerdo con las competencias que demanda el mercado laboral, de acuerdo con los sistemas de información que generen y divulguen información confiable acerca de los diferentes sectores y ocupaciones. Además, conectar a los sectores generadores de empleo por medio de la formación académica, creando la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación y en la colocación de un empleo.

Lineamientos para implementar la actividad

- Vigilancia estrategia, a través del análisis de la información como leyes, decretos, políticas, programas de gobiernos, estudios de mercados, mesas empresariales, cámaras, entre otros, a fin de captar necesidades procedentes del mercado y tomar decisiones que permitan conocer los requerimientos en la formación académica profesional de las personas participantes.
- Actualización de las competencias del personal docente con base las tendencias del mercado laboral.

- Desarrollar competencias con características específicas que se vean reflejadas en el diseño curricular, en el planteamiento didáctico y en la práctica docente.
- Diseñar la oferta de los servicios de capacitación y formación de acuerdo con las tendencias que demanda el mercado actual, de forma eficiente, eficaz e innovadora.
- Formar estrategias para la administración de la oferta de los servicios de capacitación según las necesidades de infraestructura, equipamiento y otros elementos necesarios para la ejecución de la oferta en la Unidad Regional.

Recursos y presupuesto para llevar a cabo la actividad

Cuadro 2. Presupuesto actividad: "Adecuación modelo curricular"

Descripción	Presupuesto
Aplicación de estudios de detección de necesidades por consultaría externa	₪ 16. 000.000, 00
Actualización competencias docente	₪ 1.392.000, 00
Total	₪ 17. 392.000, 00

Fuente: Elaboración propia

Formación dual

Establecer convenios con el sector empresarial por medio de la formación dual, a fin de garantizar la empleabilidad de calidad a las personas jóvenes e impulsar el desarrollo económico y la competitividad en la región.

Objetivo de la actividad

Establecer alianzas o convenios con los diferentes sectores empresariales, organizaciones e instituciones público- privados de la región; a fin de lograr la inserción laboral en la región.

Lugar donde se implementará la actividad

Esta actividad se implementará en las empresas de la región que estén interesadas en participar en el modelo de la formación dual y los centros de formación del INA.

Lineamientos para implementar la actividad

- Divulgación y promoción al sector empresarial sobre la dinámica de la formación dual.
- Selección de empresas formadoras interesadas en participar en el modelo de formación dual.
- Diseño y adecuación de la oferta de los servicios de capacitación tomando en cuenta la idoneidad y las competencias específicas requeridas por el mercado actual.
- Planificar y asignar recursos para la ejecución de la formación dual en la región.
- Seguimiento y evolución del proceso de la formación dual.

Recursos y presupuesto para llevar a cabo la actividad

Cuadro 3. Presupuesto actividad: "Formación dual"

Descripción	Presupuesto
Ayudas económicas estudiantes	₡ 10.000.000, 00
Total	₡ 10.000 000, 00

Fuente: Elaboración propia

6.5.2 Parte II: Habilidades sociales

Taller-Capacitación

Implementar talleres con el personal docente y personal de bienestar estudiantil de la institución para fortalecer las habilidades sociales de las personas participantes de los programas de capacitación y, de modo que, fortalezca el desarrollo del potencial de las personas participantes para la inserción laboral.

Objetivo de la actividad

Implementar talleres con el personal docente y personal de bienestar estudiantil a través de técnicas especializadas para fortalecer conocimientos y habilidades sociales que ayuden a las personas participantes a mantener relaciones interpersonales satisfactorias.

Lugar donde se implementará la actividad

Esta actividad se implementará en la Unidad Regional Pacífico Central, específicamente en el salón multiuso del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, del Instituto Nacional de Aprendizaje.

Lineamientos para implementar la actividad

- Capacitar a personal docente y personal de bienestar estudiantil de la institución en técnicas para fomentar las relaciones interpersonales con los demás.
- Establecer en el cronograma de los docentes actividades socioafectivas para desarrollar las relaciones interpersonales con las demás personas.

Recursos y presupuesto para llevar a cabo la actividad

Cuadro 4. Presupuesto actividad: "Capacitación"

Descripción	Presupuesto
Asesoría técnica	₴ 500. 000, 00
Total	₴ 500. 000, 00

Fuente: Elaboración propia

Trabajo en equipo

Desarrollar dinámicas con el personal docente y al personal de bienestar estudiantil para fortalecer el trabajo en equipo.

Objetivo de la actividad

Impartir charlas a las personas participantes sobre la importancia del trabajo en equipo tanto a nivel personal como laboral.

Lugar donde se implementará la actividad

Esta actividad se implementará la Unidad Regional Pacífico Central, específicamente en cada uno de los centros de formación, del Instituto Nacional de Aprendizaje.

Lineamientos para implementar la actividad

- Impartir charlas a las personas participantes de los servicios de capacitación sobre la importancia del trabajo en equipo en la empresa para el logro de los objetivos.
- Implementar foros con las personas participantes de los servicios de capacitación sobre temas específicos con el propósito de generar interés en el grupo para intercambiar ideas, teorías y opiniones

- Fomentar en las personas participantes actividades que involucren el trabajo en equipo de todos los participantes.
- Realizar estudios de casos donde el grupo realice un análisis exhaustivo de una situación dada desde múltiples visiones, técnica útil para respetar las ideas de los compañeros, para establecer la escucha activa, para ver cómo resuelven en grupo un problema, cómo discuten las ideas y se ponen de acuerdo, entre otras cosas.

Recursos y presupuesto para llevar a cabo la actividad

Cuadro 5. Presupuesto actividad: "Trabajo en equipo"

Descripción	Presupuesto
Material didáctico	₪ 500.000, 00
Total	₪ 500.000, 00

Fuente: Elaboración propia

6.5.3 Parte III: Intermediación de empleo

Fortalecer la oficina de intermediación de empleo

Fortalecer la oficina de intermediación de empleo a través de acciones concretas para garantizar la inserción laboral de las personas graduadas de los programas de formación de la institución.

Objetivo de la actividad

Fortalecer la oficina de intermediación de empleo con acciones concretas que permitan una comunicación con el sector empresarial para garantizar la inserción laboral de las personas graduadas de los programas de capacitación de la institución.

Lugar donde se implementará la actividad

Esta actividad se implementará la Unidad Regional Pacífico Central, del Instituto Nacional de Aprendizaje.

Lineamientos para implementar la actividad

- Dar a conocer la plataforma de busco empleo que tiene la institución por medio de visitas a las aulas de cada uno de los servicios de capacitación.
- Ofrecer alternativas de acompañamiento en el proceso de búsqueda de trabajo a las personas participantes.
- Facilitar la vinculación entre el sector empresarial y las personas graduadas de los servicios de capacitación, con la finalidad de dar respuesta oportuna a los requerimientos del mercado laboral.
- Dotar de recurso humano profesional que colabore en la oficina de intermediación de empleo, para fortalecer la atención del proceso tanto del sector empresarial como de los participantes.

Recursos y presupuesto para llevar a cabo la actividad

Cuadro 6. Presupuesto actividad: "Oficina de intermediación de empleo"

Descripción	Presupuesto
Licenciado en Administración (Recurso humano)	₡ 663. 000, 00
Total	₡ 663. 000,00

Fuente: Elaboración propia

BIBLIOGRAFIA

Libros:

Apaza, Y. (2018). Influencia de la educación en el nivel de empleabilidad del PEA en la región puno. (Tesis ingeniero economista) Universidad Nacional de Altiplano Puno.

Armas, Y, Llano, M & Traverso, P. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Edición. MSc. Nadia Aurora González Rodríguez- Departamento de Publicaciones, MSc. Alejandra Mercedes Colina Vargas – Coedición, Universidad ECOTEC.

Barrantes, R. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo*. 2° reimp. San José: EUNED.

Beier, G. (2014). Inserción laboral de los egresados de la Licenciatura en Comercio Internacional de la UNLu.

Bernal, C (2016). Metodología de la investigación: Administración, económicas, humanidades y ciencias sociales. 4 ed. Colombia: Pearson.

Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 10 ed. México: McGraw-Hill.

Cravero, E (2016-2017). Inserción laboral, nivel de empleabilidad y satisfacción del estudiantado. (Trabajo final de master) Universitat de Barcelona.

Chinchilla, A, Guerra, G, Corrales, L & Jara, A. (2018). Guía, trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales. 1 ed.

Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. 14ª ed. México: Ed. Pearson.

Dessler, G & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humano: Enfoque latinoamericano*. 6 ed. México: Pearson.

Hernández, S. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 1 ed. México: McGraw-Hill.

Montenegro, G. (2016). *Análisis de la situación socioeconómica para la inserción laboral de los jóvenes profesionales egresados de la FAREM Estelí. (Master en gerencia y administración pública)*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN – Managua. Facultad Regional Multidisciplinaria Esteli. FAREM – ESTELI.

Padilla, J. (2017). *La inserción al mercado laboral de los egresados de los programas de licenciaturas administrativas de Centro Universitario de Los Altos. (Maestría en administración de negocios)*. Universidad de Guadalajara.

Pelayo, M (2012). *Capital social y competencias profesionales: Factores condicionantes para la inserción laboral*. 1 ed. Tepic, Nayarit, México.

Pimienta, J. (2018). *Metodología de la investigación: Compentecias+aprendizaje+vida*. 1 ed. México: Pearson.

Vallejos, L. (2016). *Gestión del talento humano*. ESPOCH.

Páginas web:

Instituto Nacional de Aprendizaje, (2019). Sitio web del Instituto Nacional de Aprendizaje.

San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje. Recuperado de:

<https://www.ina.ac.cr/SitePages/Inicio.aspx>.

<https://revistasumma.com/costa-rica-iniciativa-que-reduce-el-desempleo-juvenil-es-ejemplo-para-el-mundo-en-la-oit/>

www.nacion.com

ANEXOS

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN GERENCIA
TÉISIS PARA EL ANÁLISIS DE LAS OPORTUNDIADES DE INSERCIÓN LABORAL

Instrumento para analizar las oportunidades de inserción laboral de los graduados de programas de capacitación y formación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

Estimados egresados de los programas de capacitación y formación del sector Eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje de la Región Pacífico Central:

Reciba un cordial saludo de mi parte. El presente cuestionario contiene una serie de preguntas las mismas hacen referencia al tema mencionado en el párrafo anterior.

Favor marcar con una "X" la respuesta que corresponda, o en su defecto marque la opción de otro y especifique según criterio. La información obtenida será de carácter confidencial y los datos no serán presentados de manera individual ni serán utilizados para otros propósitos que los descritos.

Agradezco su ayuda con la colaboración de este instrumento.

I. DATOS GENERALES

1. Género:	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino
2. Edad:	<input type="checkbox"/> 18 a 25	<input type="checkbox"/> 36 a 45
	<input type="checkbox"/> 26 a 35	<input type="checkbox"/> 46 en adelante
3. Nacionalidad	<input type="checkbox"/> Costarricense	<input type="checkbox"/> Nicaragüense
4. Nivel académico	<input type="checkbox"/> Primaria completa	<input type="checkbox"/> Primaria incompleta

() Secundaria completa () Secundaria incompleta
5. Graduado del programa:
() Electricidad () Electricista de edificaciones
() Reparador de radio y tv () Instalación de cableado estructurado
() Reparador equipo electrónico () Reparador en audio

II. VARIABLE 1: PERFIL

INDICADOR 1: Habilidades blandas y sociales

	SI	NO
6. ¿Considera usted que la responsabilidad es primordial para ejercer un puesto de trabajo?		
7. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es importante para alcanzar el éxito?		
8. ¿Considera usted que el mal manejo de las emociones puede afectar en la toma de decisiones?		
9. ¿Se le dificulta interactuar con otras personas?		
10. ¿Son los valores fundamentales para la vida? Si su respuesta es afirmativa, mencione ¿Cuáles? _____ _____ _____		
11. ¿Acepta con facilidad nuevas oportunidades?		
12. ¿Cree usted que el orden es indispensable para la ejecución de tareas?		
13. ¿Cree usted que la comunicación asertiva es clave para el logro de los objetivos de una organización?		
14. ¿Está dispuesto usted a colaborar con otras personas?		
15. ¿El buen manejo de la inteligencia emocional nos permite ser mejores personas?		
16. ¿Para crecer profesionalmente es necesario ser creativo y proactivo?		

III.

IV. VARIABLE 2: MERCADO LABORAL- GRADO EMPLEABILIDAD
INDICADOR 1: Mercado laboral

	SI	NO
17. ¿Trabaja actualmente?		
18. ¿Luego de graduarse del INA, logro emplearse en el mercado laboral? *Si su respuesta es <u>SI</u> , mencione ¿Cuánto tiempo después? _____		
19. ¿Cree usted que en la Región Pacífico Central es difícil conseguir empleo? *Si su respuesta es <u>SI</u> , mencione ¿Por qué? _____ _____ _____		
20. ¿Considera usted que el INA implementa las habilidades y conocimientos necesarios para emplearse en el mercado laboral?		
21. ¿Estudiar en el INA facilita la inclusión en el mercado laboral?		

INDICADOR 2: Grado de empleabilidad

	SI	NO
22. ¿Considera usted que la ejecución de la practica supervisada contribuye a insertarse en el mercado laboral?		
23. ¿El graduarse en el INA, mejoro con su situación socioeconómica?		
24. ¿La formación en el INA le ha sido satisfactoria para su desempeño laboral?		
25. ¿Conoce usted acerca de la plataforma de busco empleo que tiene el INA?		
26. ¿Ha logrado emplearse por medio de la plataforma de busco empleo del INA?		

V. VARIABLE 3: OFERTA-DEMANDA
INDICADOR 1: Oferta

27. ¿Cuál de los siguientes servicios de capacitación impartidos por el INA, Región Pacífico Central es graduado usted?

() Electricidad () Electricista de edificaciones () Reparador de radio y tv () Instalación de cableado estructurado () Reparador equipo electrónico

	SI	NO
28. ¿Considera usted que los servicios del sector eléctrico impartidos por le INA, Región Pacífico Central, ¿tienen mayor demanda laboral?		
29. ¿Le fue difícil matricular el servicio de capacitación del sector eléctrico en el INA, Región Pacífico Central?		
30. ¿Considera que los requisitos para matricular los servicios de capacitación del sector eléctrico en el INA son accesibles?		
31. ¿Qué opina del horario de los servicios de capacitación del sector eléctrico, del INA, Región Pacífico Central?		
<hr/>		
<hr/>		

INDICADOR 2: Demanda

	SI	NO
32. ¿Ha logrado emplearse en la Región Pacífico Central de acuerdo a lo estudiado en el INA?		
33. ¿Considera usted que en la Región Pacífico Central existen empresas que puedan generar empleo a través de la formación en el INA?		
34. ¿Considera usted que la experiencia laboral es un factor elemental para emplearse en el mercado laboral?		
35. ¿La edad influye en la contratación del mercado laboral?		
36. ¿La necesidad del sector empresarial van acorde con la oferta formativo del INA?		

37. ¿Los servicios de capacitación del sector eléctrico, contribuyen en la empleabilidad de la Región Pacífico Central?		
---	--	--

VI. VARIABLE 4: SERVICIO AL CLIENTE-CALIDAD DEL SERVICIO-

INDICADOR 1: Servicio al cliente

38. ¿Cómo considera la atención del servicio al cliente brindado por el personal del INA? () Muy buena () Buena () Regular () Mala

	SI	NO
39. ¿Considera usted que la presentación personal de los colaboradores del INA, Región Pacífico Central es adecuada?		
40. ¿La jornada de trabajo del INA, Región Pacífico Central, ¿es accesible?		
41. ¿Considera que el lenguaje verbal de los colaboradores del INA, Región Pacífico Central, ¿es buena?		
42. ¿Antes dudas o dificultades planteadas al personal del INA, Región Pacífico Central, estas fueron satisfactorias		
43. ¿La promoción de los servicios de capacitación que brinda el INA es efectiva?		
44. ¿La ubicación de las instalaciones del INA, Región Pacífico Central son de fácil acceso?		

INDICADOR 2: Calidad del servicio

	SI	NO
45. ¿Considera usted que el INA atiende de forma rápida y oportuna?		
46. ¿Considera que los servicios de capacitación que brinda el INA son de calidad?		
47. ¿Son las instalaciones del INA, Región Pacífico Central adaptables y seguras?		

48. ¿Cuenta el INA, Región Pacífico Central con las herramientas idóneas para impartir los servicios de capacitación y formación?		
49. ¿Le fueron entregados a tiempo los materiales necesarios para llevar a cabo servicio de capacitación del sector eléctrico?		
50. ¿El material didáctico que facilita el INA, Región Pacífico Central para los servicios de capacitación y formación del sector eléctrico son acordes al mercado actual?		

VII. PROPUESTA

51. ¿Conoce usted de convenios entre el INA y el sector empresarial que garantice la empleabilidad de los egresados de los programas de capacitación del sector eléctrico del Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacífico Central?

() SI

() NO

52. ¿Cómo el Instituto Nacional de Aprendizaje, en la Región Pacífico Central puede mejorar o facilitar la inserción laboral de los egresados de los programas del sector eléctrico?

53. ¿De acuerdo a los conocimientos adquiridos en el Instituto Nacional de Aprendizaje, ¿Región Pacífico Central, cuáles de estos fueron aplicados en el sector empresarial?

54. ¿Cuáles son las carreras que considera usted que Instituto Nacional de Aprendizaje, debe impartir en la Región Pacifico Central para generar inserción laboral?

55. ¿Cuáles estrategias considera usted que el Instituto Nacional de Aprendizaje, Región Pacifico central debe ejecutar para garantizar la inserción laboral de los egresados?

¡Gracias por su Colaboración!