

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN  
PROCESO DE EVALUACIÓN Y ESTADÍSTICA

**Evaluación Anual al  
Plan Operativo Institucional  
POI 2018**

---

## CONTENIDO

---

Presentación.....	2
I. Objetivos de la evaluación.....	3
II. Opción metodológica.....	4
III. Gestión financiera.....	6
IV. Apartado programático.....	16
V. Conclusiones y recomendaciones.....	55
Firmas.....	57
Anexos.....	58

---

## PRESENTACIÓN

---

Se presentan a continuación los resultados de la evaluación al Plan Operativo Institucional (POI) para el año 2018, mismo que considera la programación que el Instituto Nacional de Aprendizaje ofrece a la sociedad costarricense de los servicios de capacitación y formación profesional en dicho año.

Este plan se sustenta en la ampliación del Plan Estratégico Institucional "Dr. Alfonso Carro Zúñiga" 2017-2018, el cual fue aprobado según acuerdo de Junta Directiva #212-2017-JD del 12 de junio 2017. Asimismo responde al Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, riendiendo su aporte a los sectores social, trabajo y educación. En consideración a este último detalle, los indicadores del plan se mantuvieron durante el periodo 2014-2018, siendo este informe el último ejercicio de evaluación al presente POI. A partir del 2019 entra en vigencia un nuevo plan para un periodo de 4 años, el cual se regirá por el nuevo Plan Estratégico Institucional y el Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno del bicentenario.

Durante el año 2018 el Instituto Nacional de Aprendizaje se abocó a alcanzar un total de 30 metas enfocadas a la función sustantiva: la prestación de servicios de capacitación y formación profesional.

Para la conformación de este documento se toma como base los reglamentos y leyes que soportan los procesos de rendición de cuentas; entre ellos la Ley 8131 Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, y acorde a las normas técnicas de la Contraloría General de la República y de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria según circular STAP-CIRCULAR-1877-2018 de la cual se sigue el formato de presentación de este informe.

---

## **I. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

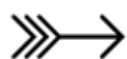
---

### Objetivo General

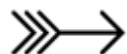


Determinar los principales resultados alcanzados por la institución, a nivel de los objetivos, indicadores y metas del POI, en el ejercicio 2018, para ofrecer insumos que fundamenten la toma de decisiones en materia de planificación, administración y ejecución del plan-presupuesto.

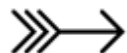
### Objetivos Específicos



Medir el nivel de cumplimiento de los diferentes indicadores y metas en el año 2018.



Determinar los principales factores que han incidido en la ejecución de las metas e indicadores y sus posibles causas.






Indicar los resultados obtenidos en la ejecución presupuestaria a nivel de los programas presupuestarios.

## II. OPCIÓN METODOLÓGICA

El proceso de evaluación al Plan Operativo busca determinar el nivel de cumplimiento de los indicadores y las metas según la programación anual; con el fin de identificar 3 condiciones según los parámetros de cumplimiento (ver figura 1):

1. Indicadores con cumplimiento **Alto**
2. Indicadores con cumplimiento **Medio**
3. Indicadores con cumplimiento **Bajo**

**Figura 1. Costa Rica, INA: Rango de clasificación de la meta<sup>1/</sup>, según resultado.**

Clasificación	Rango
 <b>Bajo:</b>	inferior al 50%
 <b>Medio:</b>	entre el 50% y el 90%
 <b>Alto:</b>	superior a 90%

Nota:

1/: Conforme lineamientos del Ministerio de Hacienda circular STAP-Circular-1877-2018 del 21 de diciembre del 2018.

Las principales fuentes de información utilizadas para la obtención de insumos, son:

- Documento “Plan Operativo Institucional 2018”.
- Cada una de las unidades regionales y la Unidad Coordinadora de la Gestión Regional; la Unidad Especializada en PYME y SBD y la Subgerencia Técnica, con indicadores, metas y presupuesto asignados en el POI 2018.
- Bases de datos estadísticas derivadas del Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS):
  - Bases de Ejecución de los Servicios
  - Reportes de Seguimiento al POIA
- Información de la ejecución presupuestaria, suministrada por la Unidad de Recursos Financieros.
- Informe de la Evaluación del nivel de satisfacción de las PYME atendidas en el II semestre del 2018, de la UPE.

Para efectos de recopilar la información requerida para la evaluación, se preparó un cuestionario para la Subgerencia Técnica y la Unidad Especializada en PYME-SBD, para recopilar sus impresiones y el logro en los indicadores y metas.

Se extrae además de la aplicación del Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS) la evaluación de los productos del POIA, que sirven como insumos para esta evaluación y se complementa con la visita a las unidades adscritas a la Gestión Regional, visitas que fueron realizados desde el 04 al 20 de diciembre 2018, espacio en que se revisaron los principales indicadores y las evidencias de seguimiento de las metas por parte de una funcionaria del equipo de evaluación.

Una vez recopilada la información, se analiza y se elabora el informe, según estructura previamente definida. La presentación de los datos se agrupa en 6 regiones de planificación –según regionalización de MIDEPLAN- para algunos indicadores (población egresada de idiomas y de áreas de mayor demanda), siendo su conformación:

**Figura 2. Costa Rica, INA: Regiones de análisis, según unidad regional.**



1. Central (agrupa las regionales INA de Cartago, Heredia, Occidental y Oriental)
2. Brunca.
3. Chorotega.
4. Huetar Caribe.
5. Huetar Norte.
6. Pacífico Central.

---

### III. GESTIÓN FINANCIERA

---

Los datos de los gastos presupuestados y ejecutados al 31 de diciembre del 2018, según el reporte de la Unidad de Recursos Financieros son:

- El **presupuesto autorizado** es de **138.329.6 millones** de colones.
- El **presupuesto ejecutado** es de 106.667,8 millones de colones, el cual equivale a una ejecución de un 77,0%.

El **superávit acumulado al 31 de diciembre 2017** fue por un monto de ₡55.508.679.452.75 millones, al cual se le aplicó lo siguiente:

- ₡19.371.662.224,00 millones al presupuesto ordinario, en la partida de Bienes Duraderos.
- ₡5.999.600.795,00 millones del Presupuesto Extraordinario 01-2018.

La recaudación de **ingresos corrientes** al 31 de diciembre es de ₡115.763.2 millones, lo que equivale al 102% de la estimación. De acuerdo con lo anterior se dio un ingreso mayor a lo estimado por un monto ₡2.804.9 millones. La cuenta de ingresos de mayor recaudación para la institución es la Contribución Patronal del Sector Privado, la cual incluye Industria, Comercio y Servicios y el sector Agropecuario. El detalle histórico muestra que el comportamiento de la recaudación de ingresos de años anteriores; aunque varían los porcentajes de recaudación, el ingreso recaudado en dinero efectivo crece año con año. Ver Anexo 2. Cuadro 1.

En cuanto al gasto efectivo, se presenta que los ingresos corrientes superan los gastos reales, esto provoca un superávit de efectivo al 31 de diciembre del año 2018 un monto de ₡9.095.4 millones efectivo. Ver anexo 2 cuadro 2.

Por lo consiguiente el **saldo del superávit al 31 de diciembre del 2018 es por un monto de ₡30.137.416.433.75** de colones.

Por su parte, la inversión en títulos de propiedad (cero cupones) al 31 de diciembre 2018 es por un monto de ₡60.068.331.861,83.

El detalle del porcentaje de ejecución del gasto acumulado según partidas es el siguiente:

**Cuadro 1.**  
**Costa Rica, INA: Comparativo del monto presupuestado y ejecutado según partida. En colones y porcentajes**  
**Al 31 de diciembre de 2018**

<b>Partida</b>	<b>Presupuesto Definitivo</b>	<b>Presupuesto Ejecutado</b>	<b>% Ejecución</b>
0 Remuneraciones	59.435.136.661,00	55.063.114.508,76	93
1 Servicios	35.002.444.298,00	21.354.509.121,15	65
2 Materiales y Suministros	7.956.086.460,00	4.877.434.436,83	65
5 Bienes Duraderos	20.477.999.480,00	11.361.091.007,21	55
6 Transferencias Corrientes	15.437.312.562,00	14.011.666.143,14	86
9 Cuentas Especiales	20.648.166,00	0,00	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>138.329.627.627,00</b>	<b>106.667.815.217,09</b>	<b>77%</b>

**Fuente:** INA, Proceso de Presupuesto, bases de datos Sistema de Información Financiera (SIF). Diciembre 2018.

**Cuadro 2.**  
**Costa Rica. INA, Detalle de Transferencias realizadas a otras instituciones. Al 31 de diciembre de 2018**

<b>Entidad</b>	<b>Monto Presupuestado</b>	<b>Monto Transferido</b>	<b>% Ejecución</b>
Ministerio de Hacienda	5,647,918,230,00	5,647,918,230,00	100 %
Comisión Nacional de Emergencias	630,868,859,80	630,868,859,80	100 %

**Fuente:** INA, Proceso de Presupuesto, bases de datos Sistema de Información Financiera (SIF). Diciembre 2018.

El detalle del porcentaje de ejecución del gasto acumulado por partidas es de:

- Remuneraciones es de un 93%.



- Servicios alcanza una ejecución de 65%, se presentaron modificaciones en los planes de reubicación de la sede regional de Pacífico Central, Núcleo Náutico Pesquero, el CRP Puntarenas y el CFP Puriscal los cuales se mantienen en sus antiguas instalaciones y no se aplicaron los montos por concepto de alquileres, traslados de bienes y otros rubros; los consumos de energía eléctrica, agua y alcantarillado son menores por la implementación de acciones del Plan de Gestión Ambiental para la reducción del consumo; además en el recinto de Cartago no se logra la ocupación total del inmueble por lo que los gastos son menores. Las llamadas telefónicas entre regionales y dependencias internas son en su mayoría realizadas mediante el servicio IP, lo que abarata considerablemente el pago de las telecomunicaciones. Algunos servicios contratados se adjudicaron por menos del monto reservado o bien fueron declarados infructuosos o iniciaron posterior a la fecha prevista, entre ellos los contratos con entes de derecho público. No se ejecuta el monto disponible presupuestado por la falta de un mecanismo ágil para realizar contrataciones de los servicios solicitados para la atención de los beneficiarios de la Ley SBD 9274, ya que no se cuenta con la aprobación de MIDEPLAN, donde indique las nuevas funciones que debe tener la Unidad Especializada en Pyme y SBD, incluyendo la aprobación de un proceso de contratación interno. Los procesos de jubilación del personal, traslado de docentes a otras dependencias e incapacidad de docentes han impactado el gasto en transporte dentro del país y viáticos.
- Materiales y Suministros es de un 65%. Dentro de esta partida se presenta el hecho de contar con unidades de transporte más modernas y con un plan de mantenimiento de las mismas han hecho que el consumo de combustible haya disminuido en el año, se registran menos solicitudes de transporte, existen remanentes presupuestarios en esta cuenta al no generarse todas las compras requeridas, pues algunas líneas de los carteles no se lograron adjudicar o se adjudicaron a menor precio de lo establecido. En adición se atiende lo descrito en las directrices 03-H de contención del gasto público, por cuanto esta Presidencia Ejecutiva ha tomado la política de reducir los gastos en general: Se utiliza al máximo la existencia actual de los insumos y se implemente una política de cero papel y la implementación a otras dependencias del Sistema de Correspondencia y la firma digital. Se ha ejecutado un plan de

aprovisionamiento y solicitudes de compra por demanda, las agrupaciones menores que se eliminan de trámite ordinario.

- Bienes Duraderos es de 55%. Para el año de interés la institución se abocó a desarrollar una estrategia de seguimiento y monitoreo de la ejecución presupuestaria de las diferentes subpartidas que involucra esta partida, dando énfasis también a la aplicación de mejoras a nivel de las compras institucionales, como lo es el uso del sistema de compras en línea para la tramitación de una cantidad significativa de líneas: Lo anterior facilitó el ahorro de recursos (mayor disponibilidad de oferentes y ofertas, uso de la subasta, etc). Estos aspectos permitieron mejorar la ejecución para el 2018, comparado con los años anteriores.
- Varias unidades regionales mencionan algunas dificultades para la adquisición de equipo de transporte, equipo y mobiliario de oficina, edificios. Donde se identifican aspectos tales como el requerimiento de criterios técnicos que atrasaron el proceso de entrega de los equipos, la instalación y por ende, el pago correspondiente. En otros casos se enuncia que algunas compras no se lograron adjudicar pues se declaran desiertas o infructuosas perjudicando el logro de la meta y en otros casos se debe a la falta de oferentes para equipo especializado requerido. También al no darse los procesos de reubicación de los centros no se requirió comprar y sustituir el mobiliario de oficina, por lo que no se utilizó el presupuesto. Como puede observarse hay factores externos a la institución que no son fácilmente controlables y que determinan el gasto en ciertos rubros.
- Transferencias Corrientes es de 86%, donde según fundamento en la Ley 3418 y 8488 se prevén recursos para el pago al Ministerio de Hacienda y la Comisión Nacional de Emergencias, siendo en el 2018 el monto menor a lo proyectado. El sobrante fue trasladado a la cuenta de bienes duraderos con autorización de la Contraloría ya que son recursos del superávit. Las becas a terceras personas sufrieron afectación ya que como no se cuenta con el documento definitivo de MIDEPLAN donde se indique las funciones de la Unidad Especializada en PYME y SBD para responder a la Ley 9274 SBD, no se puede aprobar el reglamento de becas a beneficiarios del sistema. En

el rubro de otras prestaciones a terceros la baja ejecución y se debe al disminuirse las incapacidades del personal y al haber una baja ejecución en las plazas proyectadas por servicios especiales -Plan Impulso-. Por su parte, la ejecución en las indemnizaciones, depende la cantidad de procesos judiciales concluidos durante el año, y más específicamente en que su resolución sea favor o en contra de la institución, por ende, su ejecución depende de entes externos.

- Cuentas Especiales es de 0%. Entre otros factores se menciona la aplicación de recortes presupuestarios manteniendo los porcentajes establecidos en la Directriz 03H.

**Cuadro 3.**

**Costa Rica, INA: Factores que afectaron la ejecución presupuestaria y acciones correctivas, por partida<sup>1/</sup>.**

Partida	% de ejecución	Factores que incidieron en la subejecución	Afectación de la programación presupuestaria <sup>1/</sup>	Acciones correctivas	Plazo de implementación	Responsable
1. Servicios	65%	Las rutas críticas y apelaciones afectan significativamente en la ejecución de las subpartidas de: Servicios en ciencias económicas y sociales, Servicios jurídicos, Servicios de ingeniería y arquitectura.	La ejecución de esta subpartida afecta significativamente, ya que el presupuesto destinado para esta partida representa un porcentaje importante del presupuesto total para el periodo 2018 el cual corresponde a un 24%.	Dar seguimiento a las Licitaciones públicas, privadas y compras directas.	Ejercicio económico 2019	Todos los Centros de Costo de la Institución.

Partida	% de ejecución	Factores que incidieron en la subejecución	Afectación de la programación presupuestaria <sup>1/</sup>	Acciones correctivas	Plazo de implementación	Responsable
2. Materiales y Suministros	65%	Las rutas críticas y apelaciones afectan significativamente en la ejecución de las subpartidas de: Útiles y materiales médicos hospitalarios e investigación. Además por las políticas de gestión ambiental institucional, se ha logrado bajar el nivel de compras de tones en la unidad, esto porque se ha implementado, el uso disminuido de papel (firma digital), lo que provoca que las subpartidas de tintas, pinturas y diluyentes; productos de papel cartón e impresos tengan una ejecución baja considerando el monto presupuestado.	Debido a que el peso relativo de esta subpartida en el presupuesto total del periodo, es bajo, la ejecución total no se ve afectada negativamente.	Dar seguimiento a las Licitaciones públicas, privadas y compras directas.	Ejercicio económico 2019	Todos los Centros de Costo de la Institución.

Partida	% de ejecución	Factores que incidieron en la subejecución	Afectación de la programación presupuestaria <sup>1/</sup>	Acciones correctivas	Plazo de implementación	Responsable
5. Bienes Duraderos	55%	Las rutas críticas y apelaciones afectan significativamente en la ejecución de esta partida. Por otro lado, los incumplimientos técnicos, precios, no recibo de ofertas, desestimaciones por parte del proveedor, precios ruinosos etc., afectan en gran medida la ejecución de la partida.	En relación con años anteriores, la ejecución de esta subpartida mostró una mejoría, alcanzando un 55%. Esta ejecución mejoró el resultado total. Es importante indicar que la ejecución de esta partida repuntó en el segundo semestre del periodo, ya que en el primer semestre se mantenía por debajo de 5%.	Dar seguimiento a las Licitaciones públicas, privadas y compras directas.	Ejercicio económico 2019	Todos los Centros de Costo de la Institución.
6. Transferencias	86%	La ejecución de esta partida se ve afectada por la baja ejecución en la subpartida de indemnizaciones ya la ejecución de esta subpartida depende la cantidad de procesos judiciales concluidos durante el	Lo ejecutado en esta subpartida impactó positivamente la ejecución total, ya que el porcentaje logrado es alto, mostrando un 86% de ejecución.	Las subpartidas que componen este grupo presupuestario son especiales, ya que la ejecución depende de la resolución de casos legales tal es el caso de la subpartida de indemnizaciones, por lo que se llevara un control de	Ejercicio económico 2019	Todos los centros de costo de la Institución.

Partida	% de ejecución	Factores que incidieron en la subejecución	Afectación de la programación presupuestaria <sup>1/</sup>	Acciones correctivas	Plazo de implementación	Responsable
		año, y más específicamente en que su resolución se a favor en contra de la institución, por ende, su ejecución depende de entes externos.		seguimiento de las transferencias realizadas.		

1/: Partidas con porcentaje de ejecución presupuestaria inferior al 90%.

**Fuente:** Proceso de Presupuesto, Informe Ejecución Presupuestaria 2018.

Por programa se detallan los siguientes aspectos relativos a la ejecución financiera:

### **Programa 1-Servicios Capacitación y Formación Profesional.**

En este programa es el responsable de la labor sustantiva del Instituto Nacional de Aprendizaje y ha previsto recursos por un monto de ₡101.311,3 millones de colones, lo que equivale a un 73% del presupuesto total, de los cuales se han ejecutado al 31 de diciembre del año 2018, el monto de ₡79.574,48 millones o sea un 78% de ejecución del presupuesto asignado, dicha cifra incluye gasto real.

### **Programa 2- Apoyo Administrativo**

El Programa 2-Apoyo Administrativo es muy importante para el desarrollo de las actividades del Instituto Nacional de Aprendizaje, comprende la toma de decisiones y la Administración General de la institución a través de la planificación, dirección seguimiento y evaluación de labores institucionales, además este programa procura el manejo eficiente de los recursos en apego estricto a las directrices propuestas por las autoridades superiores, y diferentes leyes que regulan la administración de recursos públicos.

Para este programa este se previeron recursos por un monto de ₡37.018,2 millones de colones, lo que equivale a un 27% del presupuesto total, de los cuales se han ejecutado al 31 de diciembre del año 2018, ₡27.093,3 millones o sea un 73% de ejecución del presupuesto asignado a este programa, dicha cifra incluye gasto real.

Es importante indicar que la institución debe doblar esfuerzos en la ejecución de las partidas de materiales y bienes duraderos. Estas partidas históricamente son las que presentan una ejecución inferior, en comparación con el resto de partidas; sin embargo, es importante indicar que la institución se enfrenta a factores externos, de carácter legal, que influyen en gran medida en la ejecución de estas partidas los procesos de compra presentan una serie de factores que limitan la ejecución pronto y conforme a lo esperado.



## IV. APARTADO PROGRAMÁTICO

La ley N° 6868, “Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje” indica que esta institución tendrá como finalidad principal promover y desarrollar la capacitación y formación profesional de los y las trabajadoras, en todos los sectores de la economía, para impulsar el desarrollo económico y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo del pueblo costarricense.

Los **productos entregados** a la ciudadanía son los servicios de capacitación y formación profesional que ordinariamente se han prestado en las nueve Unidades Regionales; a saber: módulos certificables, programas, asistencias técnicas, certificación profesional y acreditación de servicios a entidades. Adicionalmente este POI presenta un producto referente a la Subgerencia Técnica (SGT) y otro de la Unidad para el Mejoramiento, Competitividad y Productividad de las PYME y SBD (UPYME-SBD). Estos se desarrollan dentro del Programa 01: Servicios de Capacitación y Formación Profesional / Prestación de Servicios.

Los siguientes conceptos estratégicos<sup>1</sup> dan norte a esta labor.

### Misión



Es una institución autónoma que brinda servicios de capacitación y formación profesional a las personas mayores de 15 años y personas jurídicas, fomentando el trabajo productivo en todos los sectores de la economía, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y el desarrollo económico-social del país.

### Visión

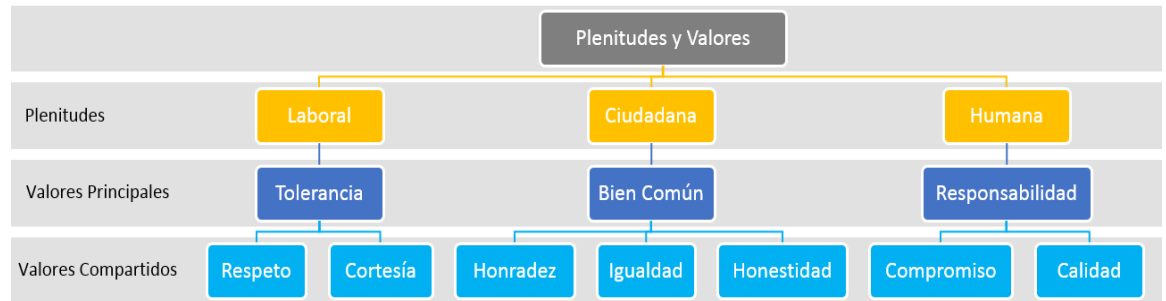


Ser la institución educativa de formación profesional, de calidad, accesible, flexible, oportuna e innovadora que contribuya al desarrollo de las personas y al progreso del país.

### Valores



<sup>1</sup> Para el plan evaluado el marco filosófico que lo orientó fueron los vigentes en el periodo 2014-2018.



El INA Participa al Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, considerando los pilares definidos y los objetivos estratégicos sectoriales y regionales; comprometidos con los sectores de Trabajo, Educación y Bienestar Social y Familia se considera la programación de los servicios de capacitación y formación profesional dirigidos a la sociedad costarricense, de esta forma se integra a los programas o proyectos siguientes:

- Empleabilidad con énfasis en grupos vulnerables.
- Fomento y fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Formación en Idiomas.
- Programa de Formación.
- Atención de personas provenientes de Zonas Vulnerables.
- Homologación de las competencias laborales.
- Contribución al desarrollo de territorios indígenas.

Los **objetivos estratégicos institucionales** relacionados con el POI son:

- Atender oportunamente la demanda de los grupos de interés, con SCFP de calidad y acordes con la demanda de los sectores productivos.
- Lograr la satisfacción de la población que ha recibido SCFP.
- Desarrollar integralmente a la población estudiantil, para que incremente sus conocimientos, habilidades y destrezas, ampliando sus oportunidades de incorporarse al mercado laboral.

- Incrementar la captación de los recursos financieros institucionales, mediante la diversificación de las fuentes de ingreso.

**Cuadro 4. Costa Rica, INA: Grado de cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional año 2018. Al 31 de diciembre 2018.**

Producto	Indicador	Unidad de medida	Meta		
			Programada	Alcanzada	% Alcanzado
SCFP (Programas)	Cantidad de personas egresadas de programas.	Personas egresadas	37.633	31.431	84,0
	Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros a nivel nacional.	Personas egresadas de idiomas	3.785	4.119	109,0
	Cantidad de personas egresadas de programas en áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos a nivel nacional.	Personas egresadas de las áreas mayor demanda	16.053	18.519	115,0
	Porcentaje deserción en los programas	Personas matriculadas que desertan en los programas	12%	8,0%	133,0
SCFP (Programas, Módulos)	Porcentaje de estudiantes matriculados provenientes de zonas vulnerables.	Participantes de zonas vulnerables	81%	80	99,0
SCFP (Asesoría)	Porcentaje de emprendimientos asesorados respecto del total de emprendimientos referidos en cada año a nivel nacional.	Emprendimientos asesorados	90%	100%	111,0
SCFP (Programas, Módulos y Asistencias Técnicas)	Cantidad de Mipymes capacitadas en el mejoramiento de sus capacidades técnicas.	PYMES capacitadas	4.441	3.857	87,0
	Grado de satisfacción de las Mipymes que recibieron SCFP.	Grado de satisfacción de las PYME	80%	93%	116,0
	Cantidad de indígenas que recibieron capacitación.	Personas indígenas capacitadas	1.132	1.303	115,0
SCFP (Asistencias Técnicas)	Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas, y personas físicas	Asistencias Técnicas realizadas	808	923	114,0
SCFP (Módulos TIC)	Cantidad de personas certificadas en módulos mediante el uso de TIC.	Personas certificadas en módulos TIC	16.121	15.871	98,0
SCFP	Porcentaje de ocupaciones homologadas de los sectores productivos atendidos por el INA. (1)	Ocupaciones Homologadas	20	28	140,0

Fuente: UPE, SGT y UPYME-SBD, bases de datos estadísticas Junio 2018.

1/ Esta meta se tradujo a números absolutos a partir del 2017, por lo cual se define para el año 2018 homologar 20 ocupaciones.

**Cuadro 5. Costa Rica, INA: Grado de cumplimiento de indicadores de desempeño y estimación de recursos asociados en millones de colones. Año 2018.**

Indicador	Meta			Recursos		
	Programada	Alcanzado	% Alcanzado	Programados	Ejecutados	% ejecución
1. Cantidad de personas egresadas de programas.	37.633	1.431	84,0	37.327	29.905,0	80,0
2.1 Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros, a nivel nacional. (PND)	3.785	4.119	109,0	3.787	3.816,8	101,0
2.2 Región Brunca.	240	170	71,8	193	189,7	98,0
2.3 Región Chorotega.	291	334	115,0	317	366,4	116,0
2.4 Región Huetar Caribe.	212	189	89,0	199	222,5	112,0
2.5 Región Pacífico Central.	235	253	108,0	425	221,5	52,0
2.6 Región Central.	2.564	2.935	115,0	2.422	2.593,2	107,0
2.7 Región Huetar Norte.	234	238	101,0	231	223,5	97,0
4.1 Cantidad de personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos a nivel nacional. (PND)	16.053	18.519	115,0	15.792	18.217,9	115,0
4.2 Región Brunca.	1.149	1.545	135,0	703	1.519,9	216,0
4.3 Región Chorotega.	2.142	1.956	91,0	2.330	1.924,2	83,0
4.4 Región Pacífico Central.	1.081	1.351	125,0	1.688	1.329,0	79,0
4.5 Región Central.	8.632	10.272	119,0	8.346	10.105,0	121,0
4.6 Región Huetar Caribe.	1.220	1.416	116,0	1.146	1.393,0	122,0
4.7 Región Huetar Norte.	1.729	1.979	115,0	1.579	1.946,8	123,0

## Evaluación Anual POI 2018

Indicador	Meta			Recursos		
	Programada	Alcanzado	% Alcanzado	Programados	Ejecutados	% ejecución
12. Porcentaje de deserción en los programas.	12%	8,0	133,0	0,37	0,37	100,0
3. Porcentaje de estudiantes matriculados proveniente de zonas vulnerables. (PND)	81%	80,0	99,0	14.743	12.091,0	82,0
6. Cantidad de MIPYMES capacitadas en el mejoramiento de sus capacidades técnicas. (PND).	4.441	3.857	87,0	7.121	6.815,0	96,0
7. Porcentaje de ocupaciones homologadas de los sectores productivos atendidos por el INA a nivel nacional	20	28	140,0	66	ND	-
10. Cantidad de indígenas que recibieron capacitación	1.132	1.303	115,0	354	415,0	117,0
11. Grado de satisfacción de las PYME que recibieron SCFP.	80%	93,0	116,0	20	20	100,0
13. Personas en desventaja social (IPM)						
13.1 Central	13.308	16.597	125,0	6.915	6.548,8	95,0
13.2 Chorotega	3.848	8.824	229,0	2.418	3.330,9	138,0
13.3 Pacífico Central	1.208	6.198	513,0	998	2.081,2	209,0
13.4 Brunca	5.741	4.591	80,0	2.067	1.907,3	92,0
13.5 Huetar Caribe	6.776	7.245	107,0	3.290	2.690,2	82,0
13.6 Huetar Norte	4.269	7.790	183,0	1.778	1.375,4	78,0
5.1 Porcentaje de emprendimientos asesorados respecto del total de emprendimientos referidos en cada año, a nivel nacional. (PND)	90%	100%	111,0	131	24,7	19,0

## Evaluación Anual POI 2018

Indicador	Meta			Recursos		
	Programada	Alcanzado	% Alcanzado	Programados	Ejecutados	% ejecución
8.1 Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales o entidades públicas y otros según solicitudes recibidas.	808	923	114,0	1.830	1.325,0	72,0
9.1 Cantidad de personas certificadas en módulos mediante el uso de TIC.	16.121	15.871	98,0	3.598	3.635,0	101,0

<b>Objetivo 1:</b>	Garantizar la graduación de técnicos mediante la realización de programas.		
<b>Indicador:</b>	1.1 Cantidad de personas egresadas de programas.		
<b>% Alcanzado</b>	84,0%	<b>Cumplimiento</b>	● <b>Medio</b>

Se han logrado egresar un total de 31.431 personas, para un porcentaje de cumplimiento de la meta de un 84,0%. Los datos refieren que de cada 100 personas egresadas 58 son mujeres, y el 28,4% son personas jóvenes de 20 a 24 años; donde además han sido mayoritariamente personas egresadas de los programas del sector Comercio y Servicios, seguido de los sectores Textil y Náutico Pesquero.

Según frecuencia, estos son los 5 nombres de programas de los cuales se han egresado la mayor cantidad de personas en el año 2018:

- Operador(a) de Aplicaciones Ofimáticas
- Ejecutivo(a) en Inglés para Servicios
- Básico de Embarco
- Ejecutivo (a) en Servicio al Cliente
- Asistente Administrativo
- Operador/a de Máquina Plana y Overlock Industrial

Según duración se tienen programas de actualización de 58 horas y otros que conllevan más de 3.000 horas diseño, los 10 programas con mayor cantidad de horas diseño son:

- Mecánico/a en construcciones metálicas, 3002 horas
- Mecánico/a de precisión con máquinas convencionales, 2995 horas
- Mecánico/a de maquinaria agrícola, 2254 horas
- Mecánico/a de vehículos livianos, 2077 horas
- Fabricante de productos plásticos, 2049 horas
- Mecánico/a de vehículos pesados, 2029 horas
- Prensista offset, 1915 horas
- Mecánico(a) en estructuras metálicas, 1888 horas
- Panadero/a ,1720 horas
- Electromecánica, 1718 horas

**Cuadro 6.**  
**Costa Rica, INA: Personas Egresadas de Programa por sexo, según sector productivo. Año 2018.**

Sector Productivo	Total	Hombres	Mujeres
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>31.431</u></b>	<b><u>13.284</u></b>	<b><u>18.147</u></b>
Comercio y Servicios	20.096	7.630	12.466
Textil	1.974	70	1.904
Náutico Pesquero	1.810	1.585	225
Salud, Cultura y Artesanía	1.268	208	1.060
Turismo	1.173	607	566
Industria Alimentaria	1.140	316	824
Agropecuaria	1.126	572	554
Eléctrico	978	889	89
Tecnología de Materiales	905	604	301
Mecánica de Vehículos	468	442	26
Metal Mecánica	267	236	31
Industria Gráfica	226	125	101

**Fuente:** UPE, bases de datos estadísticos 2018.

Dentro de las limitaciones para la consecución de la meta se enuncian lo siguiente:

1. Permiso / licencia / renuncia / incapacidades / traslado / jubilación del personal docente.

Del total de las 9 regionales, 6 mencionan factores asociados al recurso docente insuficiente para el desarrollo de los programas previstos para el año, producto de incapacidades médicas, promoción del personal mediante concursos internos, traslados a otras unidades, renuncia, jubilación y permisos por maternidad u otros.

Estas unidades son la Central Occidental, Central Oriental, Brunca, Chorotega, Huetar Caribe y la Huetar Norte. Se presentaron 5 casos de personas docentes que fueron nombradas en puestos administrativos y laboraban en la Central Oriental y 2 casos más en la Occidental de docentes nombrados interinos en otras dependencias de la institución, esta situación ocasionó que se eliminaran programas, debido a que no fue posible el reemplazo del personal.



Se dio la renuncia de 3 docentes del Plan Impulso en la Región Huetar Norte, en subsectores de informática y de mecánica agrícola ubicados en la sede regional, y 1 en el Centro de Desarrollo Tecnológico Metalmecánica. Por tanto y como medida se gestionó la sustitución de las plazas de docentes por renuncia.

En el Centro de Formación Profesional (CFP en adelante) de San Ramón una docente solicitó permiso sin goce de salario, en el CFP Grecia otra solicitó licencia por lactancia. Las incapacidades de docentes suman 898 días, en esta regional. Además, se pensionaron dos docentes.

Se hicieron gestiones con otros centros de formación para que facilitaran docentes con el propósito de cubrir los permisos y las licencias.

La suspensión de Plan impulso, implicó que no se prorrogaran los nombramientos de las plazas que permitían su ejecución, la suspensión de dio por parte del Ministerio de Hacienda, esto afectó el nombramiento de 19 plazas docentes, donde no es posible su reemplazo, por consiguiente se afecta la programación, trayendo por consecuencias la eliminación de servicios.

Por otra parte, el proyecto K-STAR COSTA RICA (cooperación externa de Corea) dio inicio mediante la capacitación de personal docente dentro y fuera del país, lo cual afectó el cronograma del personal y por ende el plan anual de servicios (ajustes de fechas de programas).

En la regional Huetar Caribe se argumenta que el 60% de su plan anual de servicios depende de la asignación de personal docente por parte de los núcleos tecnológicos, pues no cuenta con suficiente personal propio. Este factor se complica, pues también no se ha logrado la asignación de más personal regional.

Resoluciones relacionadas con la administración del personal docente, han venido afectando la programación de los servicios de capacitación y formación profesional, tal es el caso del reconocimiento dentro del cronograma del docente de los tiempos para traslado, por medio de la Convención Colectiva de los Trabajadores del INA, lo cual incide en la extensión en la duración de los servicios.

## 2. Modificaciones al Plan Anual de Servicios e imprevistos

Las modificaciones de fechas de finalización de algunos programas del Plan Anual de Servicios y otros atrasos, así como algunos programas que han sido eliminados a causa de imprevistos tales como huelga de funcionarios públicos, capacitaciones y eventos que no estaban contempladas dentro del cronograma de los y las docentes y también los rechazos de capacitaciones por parte de las empresas (por la temporada en que se ejecuta el servicio o por su duración no son aceptados por éstas). La huelga presentada a nivel nacional, también incidió para aplicar ajustes al plan anual y por ende en el bajo alcance de la meta en la regional Chorotega. Otros servicios fueron eliminados por la no aprobación de la compra de equipamiento por parte del Banco Interamericano de Desarrollo BID a la Unidad de Atención Integral Reinaldo Villalobos Ministerio de Justicia, siendo así que se eliminan 4 programas del sector textil en la regional Central Occidental.

No fue posible iniciar de manera oportuna, el contrato de ente de derecho privado para el desarrollo de programas en el área de informática, los adendum a contratos de informática en el Centro de Formación de Ciudad Quesada se dieron hasta el mes de mayo, lo cual provoca que durante el año se eliminaran 12 programas y se dejaran de atender o egresar a un aproximado de 240 personas en este centro de formación.

## 3. Proyectos de mejoras a la infraestructura física.

Los proyectos de mejoras a la infraestructura física en centros ejecutores, conllevaron a la reubicación y eliminación de servicios, por ejemplo en la Regional Central Occidental, en el Centro de Desarrollo Tecnológico de Industria Alimentaria se están remodelando las plantas didácticas, esta situación afecta la capacidad del centro para ejecutar programas. Como medida correctiva, se coordina la ejecución de SCFP con empresas afines para que se ejecuten los programas en las instalaciones de las organizaciones.

## 4. Deserción y requisitos de los programas.

Se presenta una alta deserción en programas modalidad virtual, los niveles de deserción han sido elevados en programadas impartidos bajo la modalidad virtual, especialmente cuando participan personal de grandes empresas. Para ello, se plantea mejorar la coordinación con este tipo de empresas para que exista un compromiso real del participante que trabaja.

En el caso del Centro de Desarrollo Tecnológico de Industria Alimentaria, se implementará una reunión previa para el programa de inspector de inocuidad para motivar a las personas participantes y mitigar la deserción en estos programas.

A nivel regional Central Oriental la tasa de deserción fue relativamente positiva, aunque en algunos centros si hubo afectación donde las justificaciones fueron retiro de estudiantes por enfermedades, necesidad de trabajo, falta de recursos económicos y bajo rendimiento.

Se realizaron actividades para fomentar la permanencia de las personas participantes con el personal docente, orientación, trabajo social y psicología.

Para ingresar a los programas de técnicos especializados, se requiere que el participante cumpla con los requisitos del servicio, esta situación significa que se debe realizar un mayor esfuerzo para conformar los grupos, por ejemplo, para ingresar al programa de programador/a de máquinas por control numérico se requiere que la persona sea egresada de "mecánica de precisión".

Para los centros de desarrollo tecnológicos (CDT) ubicados en la Ciudad Tecnológica Mario Echandi Jiménez (CTMEJ), se implementará estrategias integradas e innovadoras de comunicación y divulgación de los servicios a fin de que las personas que cumplen con los requisitos obtén por continuar su formación en los CDT. Se fortalecerán las actividades de divulgación de la CTMEJ y se ampliarán las visitas a los colegios técnicos, a las empresas, asimismo, la participación en ferias de orientación vocacional, entre otros.

##### 5. Prioridades en la programación.

Por su parte en la Región Huetar Norte se dio prioridad a la asignación de docentes para la atención del Plan Puente para el Desarrollo, en forma coordinada con el IMAS, donde hay una cantidad importante de personas bajo este programa. Lo cual impacta en la disminución de personas egresadas por la reducción del tiempo efectivo, por cuanto la convención colectiva estima un mayor tiempo para el traslado del personal docente, lo que reduce la jornada laboral y por ende impacta los programas de formación y capacitación. No se logra implementar medidas correctivas ya que se requiere mayor tiempo efectivo docente con el que no se cuenta.

<b>Objetivo 2:</b>	Proporcionar herramientas que faciliten la empleabilidad a la población egresada y a los sectores productivos, el recurso humano calificado, acorde con la demanda del mercado a nivel nacional, con énfasis en regiones de menor desarrollo.		
<b>Indicador:</b>	Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros. (2.1 a 2.7)		
# Indicador	Región	% Alcanzado	Cumplimiento
<b>2.1</b>	A nivel nacional	<b>115,0</b>	<b>Alto</b>
<b>2.2</b>	Brunca	<b>135,0</b>	<b>Alto</b>
<b>2.3</b>	Chorotega	<b>91,0</b>	<b>Alto</b>
<b>2.4</b>	Huetar Caribe	<b>116,1</b>	<b>Alto</b>
<b>2.5</b>	Pacífico Central	<b>125,0</b>	<b>Alto</b>
<b>2.6</b>	Región Central	<b>119,0</b>	<b>Alto</b>
<b>2.7</b>	Huetar Norte	<b>115,0</b>	<b>Alto</b>

El total de personas egresadas en idiomas, según los datos del año 2018 es de 4.119 personas, de las cuales el son 57,0% mujeres. Este año se reportan 20 personas egresadas del idioma francés y el restante son egresados de 5 programas de inglés. El rango de edad más recurrente son los jóvenes entre 20 y 24 años de edad (49,0%), ya que es esta población joven la que demanda este tipo de servicio para complementar su formación y para fines laborales. Estos servicios presentan una demanda creciente.

El cumplimiento de este indicador, se obtiene gracias a los diferentes medios de promoción que se han realizado, el personal que asume estas funciones logró asumir el compromiso de divulgar la oferta y conformar los grupos de participantes requeridos; así también en unidades regionales como la Chorotega donde se realizaron ferias vocacionales facilitaron esta labor.

El contar con los docentes, instalaciones en buen estado, equipos y material didáctico necesarios para el desarrollo de la oferta de idiomas, permitió concluir programas con fecha de inicio 2018 y aquellos que iniciaron en periodos anteriores que van del 2014 al 2017.

El seguimiento que se realiza por parte del equipo de bienestar estudiantil para evitar la deserción de la población participante, aunado al programa de ayudas económicas, fueron aspectos claves en el desarrollo de los programas y el alcance de la meta.

**Cuadro 7**  
**Costa Rica, INA: Personas Egresadas de Idiomas por sexo, según unidad regional. Año 2018.**

Unidad Regional	Total	Hombres	Mujeres
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>4.119</u></b>	<b><u>1.761</u></b>	<b><u>2.358</u></b>
Brunca	170	66	104
Chorotega	334	130	204
Huetar Caribe	189	63	126
Huetar Norte	238	130	108
Pacífico Central	253	81	172
Central	2.935	1.291	1.644
Cartago	685	298	387
Central Occidental	745	366	379
Central Oriental	921	378	543
Heredia	584	249	335

**Fuente:** UPE, bases de datos estadísticos año 2018.

Debido a la prioridad asignada a la obtención de personas egresadas en idiomas, las unidades regionales utilizaron diferentes estrategias, para conseguir que las personas participantes logaran concluir su formación en inglés, entre ellas acciones dirigidas a prevenir la deserción, el seguimiento administrativo de los servicios en ejecución para atender mejoras, así como la contratación de servicios a entes de derecho privado para ampliar la capacidad instalada.

Así de igual forma, la credibilidad institucional es un motivo de atracción, pues los servicios de capacitación son muy demandados, y las personas egresadas esperan que el certificado les facilite insertarse en el mercado laboral.

- Ejecutivo(a) en inglés para servicios (69,0%)
- Inglés conversacional para el sector empresarial (15,4%)
- Inglés para la comunicación con turistas de habla inglesa (8,3%)
- Ejecutivo(a) especializado(a) en inglés para centros de servicios (4,0%)
- Inglés conversacional para el sector comercial (1,8%)
- Representante de servicio a la clientela en lengua francesa a nivel básico (1,8%)

<b>Objetivo 3:</b>	Aumentar la cobertura de estudiantes provenientes de zonas vulnerables.		
<b>Indicador:</b>	3.1 Porcentaje de estudiantes matriculados proveniente de zonas vulnerables. (PND)		
<b>% Alcanzado</b>	99,0%	<b>Cumplimiento</b>	<span style="color: green;">●</span> <b>Alto</b>

Se dan por atendidas un total de 101.515 personas provenientes de alguno de los 381 distritos, cuyos Índices de Desarrollo Social se sitúan por debajo del 72,4. Esto corresponde a un 80,4% de la población total INA atendida en cualquiera de los tipos de servicios impartidos.

### Cuadro 8

**Costa Rica, INA: Porcentaje personas matriculadas que provienen de los cantones y comunidades con Índice de Desarrollo Social menor al 72,4%, según Unidad Regional. Año 2018.**

Unidad Regional	Población con IDS menor al 72,4%		Total Personas Estudiantes INA
	%	Absoluto	
<b><u>TOTAL</u><sup>1/</sup></b>	<b>80,4%</b>	<b>101.515</b>	<b>126.291</b>
Brunca	98,5%	9.338	9.480
Chorotega	93,4%	13.475	14.424
Huetar Caribe	99,5%	8.843	8.887
Huetar Norte	97,7%	13.826	14.146
Pacífico Central	96,3%	11.179	11.607
Central	66,5%	46.622	70.100
Heredia	57,1%	5.572	9.756
Cartago	81,2%	11.587	14.275
Central Occidental	77,2%	13.746	17.812
Central Oriental	55,6%	15.717	28.257

**Fuente:** UPE, bases de datos estadísticos. Año 2018.

1/: Los totales no necesariamente corresponde con la suma aritmética de las partes, dado que un mismo participante pudo haber matriculado en más de una Unidad Regional.

El 57,0% de estas personas atendidas son mujeres; por región la que menor población reporta de esta clasificación es la región Central y la región Norte por su parte es la que da atención de participantes en dicha condición.

**Cuadro 9**

**Costa Rica, INA: Personas matriculadas que provienen de los cantones y comunidades, con Índice de Desarrollo Social menor al 72,4%, según Unidad Regional, por sexo. Año 2018.**

Unidad Regional	Total	Hombres		Mujeres	
		Abs	% 2/	Abs	%2 /
<b>TOTAL 1/</b>	<b>101.515</b>	<b>43.507</b>	<b>42,9</b>	<b>58.008</b>	<b>57,1</b>
Brunca	9.338	4.042	43,3	5.296	56,7
Chorotega	13.475	5.658	42,0	7.817	58,0
Huetar Caribe	8.843	3.475	39,3	5.368	60,7
Huetar Norte	13.826	5.181	37,5	8.645	62,5
Pacífico Central	11.179	5.218	46,7	5.961	53,3
Central	46.622	20.861	44,7	25.761	55,3
Cartago	5.572	2.540	45,6	3.032	54,4
Central Occidental	11.587	4.543	39,2	7.044	60,8
Central Oriental	13.746	6.574	47,8	7.172	52,2
Heredia	15.717	7.204	45,8	8.513	54,2

1/: El total no necesariamente corresponde con la suma aritmética de las partes, dado que un mismo participante pudo haber matriculado en más de una Unidad Regional.

2/: Porcentaje respecto a los totales INA en cada regional.

**Fuente:** UPE, bases de datos estadísticos. Año 2018.

Aspectos claves en este logro es el contar con infraestructura fija situada cerca y en los mismos cantones con IDS inferior al 72,4%, más las condiciones para desplazar docentes y equipos a las comunidades, adicionalmente las leyes y decretos que involucran al INA en participar en programas gubernamentales tales como “Plan Puente para el Desarrollo”, a esto se le añade el seguimiento por parte de los equipos del servicio de Bienestar Estudiantil de las unidades regionales, focalizado en ayudas económicas, apoyo psicológico, actividades de promoción, que contribuyan con el sentido de pertenencia hacia la institución.

Así como los procesos de divulgación y promoción de los servicios de capacitación y formación profesional, a través de diferentes medios de comunicación según las regiones, donde intervienen agentes sociales e institucionales para la consecución de mejores y mayores condiciones para las poblaciones.

<b>Objetivo 4:</b>		Programa de empleabilidad con énfasis en grupos vulnerables.		
<b>Indicador:</b>		Cantidad de personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos. (4.1 a 4.7)		
<b># Indicador</b>	<b>Región</b>	<b>% Alcanzado</b>	<b>Cumplimiento</b>	
<b>4.1</b>	A nivel nacional	115,4		<b>Alto</b>
<b>4.2</b>	Brunca	134,5		<b>Alto</b>
<b>4.3</b>	Chorotega	91,3		<b>Alto</b>
<b>4.4</b>	Pacífico Central	125,0		<b>Alto</b>
<b>4.5</b>	Región Central	119,0		<b>Alto</b>
<b>4.6</b>	Huetar Caribe	116,1		<b>Alto</b>
<b>4.7</b>	Huetar Norte	114,5		<b>Alto</b>

Los programas de áreas prioritarias finalizados en el año 2018, han generado un total nacional de 18.519 personas certificadas como egresadas; estos son participantes de alguno de 4 sectores productivos o bien de uno de los 4 subsectores establecidos como de mayor demanda. La participación por sexo, se establece en 55 de cada 100 personas, son mujeres. Estas personas en su mayoría son de edades entre los 20 a los 24 años.

De cada 100 personas egresadas de áreas mayor demanda se ha certificado:

- 59 personas en el subsector de Informática y Comunicaciones
- 22 personas del subsector idiomas
- 6 personas del sector turismo
- 6 personas del sector eléctrico

Algunos de los programas que tuvieron graduaciones en el 2018 son producto de servicios iniciados desde años atrás debido a la cantidad de horas diseño; en este sentido se encuentran personas que han cumplido con mil horas e inclusive otras rondan las 3 mil horas.



**Cuadro 10**  
**Costa Rica, INA: Personas Egresadas de Áreas Prioritarias por sexo, según sector o subsector productivo. Año 2018.**

Sector/Subsector Productivo	Total	Hombres	Mujeres
<b>TOTAL</b>	<b>18.519</b>	<b>8.374</b>	<b>10.145</b>
<b>Sector</b>			
Eléctrico	978	889	89
Turismo	1.173	607	566
Industria Gráfica	226	125	101
Tecnología de Materiales	905	604	301
<b>Subsector</b>			
Idiomas	4.119	1.761	2.358
Informática y Comunicación	10.975	4.256	6.719
Mecánica de Precisión	143	132	11

**Fuente:** UPE, bases de datos estadísticos. Año 2018.

Se mencionan como elementos de éxito el acompañamiento y seguimiento a la ejecución del Plan de Servicios con programas en las áreas técnicas de mayor demanda o prioritarias, mismo es de carácter prioritario. Los procesos de acompañamiento implican el trabajo de varias dependencias de Bienestar Estudiantil a nivel de cada regional, como los Administradores de Servicios quienes se orientaron a la conformación de grupos y supervisiones de los servicios desarrollados para monitorear su desempeño; personal de Trabajo Social y Psicología, Orientadores, etc.; equipos vitales y el disponer del personal docente, equipos y también de población estudiantil que se compromete con la capacitación y los procesos emprendidos en fortalecer ese vínculo de compromiso por de estrategias para lograr mantener a la población participante hasta la finalización de los programas con éxito, como lo son las ayudas económicas, ferias, seguimiento por el equipo de Bienestar Estudiantil, contratación de SCFP y equiparación de estudios.

El contar con los recursos necesarios para la finalización de programas de áreas prioritarias que iniciaron en periodos anteriores que van del 2014 al 2017, facilitaron obtener un buen desempeño del indicador.

La oferta de SCFP de las unidades ha enfocado en incrementar la cantidad de programas en áreas prioritarias, dentro de la programación anual, lo anterior de acuerdo con la demanda presentada por la población meta.

Los programas de idiomas e informática son los que presentan mayor demanda a nivel nacional, y especialmente por la población joven, en procura de su inserción laboral y el soporte y credibilidad del certificado INA. Por otra parte, se da también la atención a empresas públicas y privadas con horarios flexibles, mediante una coordinación efectiva.

<b>Objetivo 5:</b>	Promover Emprendimientos productivos potencialmente viables, mediante la facilitación de servicios de asesoría técnica en gestión empresarial.		
<b>Indicador:</b>	5.1 Porcentaje de emprendimientos asesorados respecto del total de emprendimientos referidos en cada año, a nivel nacional. (PND)		
<b>% Alcanzado</b>	111,0%	<b>Cumplimiento</b>	<span style="color: green;">●</span> <b>Alto</b>

El porcentaje de atención a emprendimiento asesorados, se encuentra en un 100% de las solicitudes, para un porcentaje de cumplimiento un 111,0%. La atención a los emprendedores es competencia de la Unidad Especializada en PYME y SBD, la cual ha tratado a través del tiempo logra atender las solicitudes que ingresan en su totalidad, el recurso humano con que se cuenta, es el recurso fundamental para estas respuestas que continuamente se reciben solicitudes para atender emprendedores o grupos de emprendedores a nivel nacional.

Han atendido un total de 1.039 personas alrededor del país, dichas personas son en su gran mayoría mujeres, según indican en el UPYME-001-2019; las personas atendidas 278 han sido hombres y 761 fueron mujeres.

Las solicitudes ingresan por varios medios, en este momento el principal son las solicitudes que nos refieren unidades regionales o bien otras de la institución. Pero sobre todo, son las entidades externas que atienden este tipo de población, y que necesitan que se les brinde charlas o talleres al respecto, tal es el caso del MEIC, INAMU, Ministerio de Justicia, entre otras, todo ello dentro del marco del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Las charlas y talleres esencialmente introducen a las personas participantes en el tema emprendedor, indicando características de la persona emprendedora, fases, obstáculos, etc. De igual forma cuando se inicia un proyecto asociativo, se les introduce con el tema de emprendedurismo.

Con respecto a las asesorías puntuales, éstas principalmente se enfocan en dar una guía al solicitante de cómo iniciar su idea de negocio, si el interés prevalece en la persona, se le da seguimiento a través de reuniones de trabajo programadas.

<b>Objetivo 6:</b>	Capacitar a las micro, pequeñas y medianas empresarias (MIPYMES) para el mejoramiento de sus capacidades técnicas empresariales.		
<b>Indicador:</b>	6.1 Cantidad de MIPYMES capacitadas en el mejoramiento de sus capacidades técnicas. (PND).		
<b>% Alcanzado</b>	87,0%	<b>Cumplimiento</b>	● <b>Medio</b>

Para el año 2018 se cierra con el dato de 3.857 empresas PYME atendidas a nivel nacional, para un cumplimiento medio de la meta; este sector de la economía costarricense es un asiduo solicitante de servicios, no obstante por la dinámica de sus actividades también dispone de limitaciones para participar en las capacitaciones, de ahí la necesidad de su atención con horarios flexibles y servicios cortos y puntuales; por cuanto las cantidad de personas que la conforman, los periodos y picos productivos restringen limitan su atención. Aunado a que el ciclo de vida es frágil, emergen y desaparecen rápidamente.

El grueso de las atenciones a PYME se da en las regionales Chorotega (16,9%) y Cartago (14,4%). La gran mayoría de las PYME corresponden a empresas micro integradas por 1 a 5 personas, el 10,2% son pequeñas y el 4,5% son empresas medianas de entre 31 a 100 personas.

### Cuadro 11

**Costa Rica, INA: Empresas PYME atendidas, según unidad regional. Año 2018.**

Unidad Regional	Total	Micro	Pequeña	Mediana
<b>TOTAL<sup>1/</sup></b>	<b>3.857</b>	<b>3.291</b>	<b>393</b>	<b>173</b>
Brunca	334	265	58	11
Chorotega	650	602	36	12
Huetar Caribe	208	203	3	2
Huetar Norte	529	434	66	29
Pacífico Central	238	187	28	23
Central	1.910	1.604	208	98
Heredia	415	371	33	11
Cartago	557	493	50	14
Central Occidental	469	342	91	36
Central Oriental	469	398	34	37

1/: Los totales no necesariamente corresponde con la suma aritmética de las partes, dado que una misma empresa pudo haber sido atendida en más de una Unidad Regional.

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos. Año 2018.

Pese que se han establecido en las unidades regionales la prioridad de atender el sector PYME (sin descuidar otras poblaciones) y se ha logrado enfocar y ejecutar diversos servicios para su atención, con el acompañamiento y seguimiento de la ejecución de servicios, del personal docente y el personal los enlaces PYME regionales comprometidos con la capacitación; se presentan casos en los cuales no es posible lograr la atención de las empresas (rechazos, incompatibilidad de horarios, cierre de las empresas) también se presenta casos de empresarios que se niegan a brindar información que permita completar los requerimientos de información de los sistemas, especialmente quienes se desempeñan en actividades del sector agropecuario, coartando con ello la posibilidad de registrarles como empresa, se atienden como un participante más pero no se registra como empresa PYME.

Dicho requerimiento, se deben a la mejora de las herramientas para la recopilación y registro oportuno de la información de las diferentes unidades productivas que reciben capacitación; proyecto liderado por la Gestión Regional, la Subgerencia Técnica y la UPE que se enfoca en lo solicitado por el Sistema de Banca de Desarrollo, por lo cual al requerirse información detallada, es visto como información sensible por parte del empresario y se resiste a proporcionarla<sup>2</sup>. Sin embargo, estas mejoras han ido disminuyendo el sub-registro de empresas en el sistema correspondiente y por ende se reflejan los datos en las estadísticas institucionales, con información de mayor calidad y confiabilidad, y refleja las atenciones en un menor tiempo.

La articulación de acciones interinstitucionales en el fortalecimiento de personas emprendedoras, proyectos de desarrollo empresariales y PYME, se promueve una mejor coordinación con los Administradores de Servicios.

Se realizaron esfuerzos significativos para capacitar al personal responsable de esta tarea de registro; en los meses de abril a junio se realizaron talleres de capacitación para reafirmar en el personal administrativo.

---

<sup>2</sup> Los datos que se solicitan son además de dirección, teléfono, sexo del dueño de la PYME, años de desempeñar la actividad, años de funcionar como PYME, si cotiza para la CCSS.

<b>Objetivo 7:</b>	Homologar las competencias laborales asociadas a las ocupaciones actuales y emergentes, que demandan los sectores productivos atendidos por el INA.		
<b>Indicador:</b>	7.1 Porcentaje de ocupaciones homologadas de los sectores productivos atendidos por el INA a nivel nacional.		
<b>% Alcanzado</b>	140,0%	<b>Cumplimiento</b>	<b>Alto</b>

La meta del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto Cañas Escalante” establece 50 ocupaciones homologadas, donde 30 eran para el 2017 y 20 para el 2018. En el 2017 se entregaron 37 Estándares de Cualificación y ahora en el 2018 se presentaron 28. Estos últimos estándares fueron aprobados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento (CIIS) en sesiones del 05 de noviembre y 28 de noviembre 2018 y se encuentran distribuidos por nivel técnico en 13 son estándares de **nivel 3**, 10 de **nivel 1** y 5 de **nivel 2**; en cuanto al sector productivo se conforman como sigue:

- Comercio y Servicios 10
- Salud, Cultura y Artesanías 5
- Tecnología de Materiales 5
- Eléctrico 3
- Mecánica de Vehículos 2
- Industria Gráfica 1
- Metalmecánica 1
- Turismo 1

La respuesta brindada por la Subgerencia Técnica en oficio SGT-390-2018 al mes de julio indicaba, que se elaboró un plan de trabajo para ajustar la metodología para la elaboración de los estándares de cualificación, según los resultados del segundo plan piloto de las TIC, establecido en el plan del equipo técnico de la CIIS del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (CIIS-MNC-EFTP-CR). No hay información disponible para ofrecer sobre la ejecución presupuestaria, básicamente ello obedece al concurso de varias unidades técnicas involucradas en el desarrollo de los productos, así como de la participación de personal en la Comisión del Marco Nacional de Cualificaciones de la institución y la comisión nacional. La duración en horas para la confección de los productos es muy variable, lo cual no facilita el costo promedio basado en la unidad de medida de horas profesional.

En el cumplimiento del compromiso del INA con la implementación del Marco Nacional de Cualificaciones, aportó personal docente al equipo técnico de la CIIS, incluyendo a la persona nombrada líder de este plan de trabajo citado, para la ejecución del Plan Piloto de las TIC, el cual permitirá contar con la metodología definitiva y aprobada para la elaboración de los estándares de cualificación establecidos en la meta Plan Nacional de Desarrollo. Pese a la suspensión y obstáculos de la dependencia de factores externos e interinstitucionales para la definición final y aprobación de la metodología e instrumentación para la elaboración de estándares de cualificación. No obstante, se mantuvieron activos los equipos de trabajo que desarrollaron los Estándares de Cualificación; el compromiso asumido por las partes involucradas y trabajo constante en atención a las necesidades de los sectores productivos e institucionales, permitió sobrepasar la meta establecida.

#### Listado de los Estándares de Cualificación elaborados en el 2018

	<b>Estándar de cualificación</b>	<b>Nivel Técnico</b>	<b>Sector Productivo</b>
1	Gestión en mercadotecnia	3	Comercio y Servicios
2	Servicios de Oficina y Secretariales	1	Comercio y Servicios
3	Secretariado Ejecutivo	3	Comercio y Servicios
4	Desarrollo de aplicaciones de software	3	Comercio y Servicios
5	Desarrollo web	3	Comercio y Servicios
6	Soporte a los dispositivos y usuarios finales de la red de comunicación de datos	2	Comercio y Servicios
7	Desarrollo de páginas web	2	Comercio y Servicios
8	Banca y Finanzas	3	Comercio y Servicios
9	Contabilidad	3	Comercio y Servicios
10	Asistencia en contabilidad	1	Comercio y Servicios
11	Configuración y soporte a redes de comunicación y sistemas operativos	3	Eléctrico
12	Instalación de cableado estructurado para redes de datos	1	Eléctrico
13	Electrónica Industrial	3	Eléctrico
14	Impresión flexográfica	2	Industria Gráfica

	<b>Estándar de cualificación</b>	<b>Nivel Técnico</b>	<b>Sector Productivo</b>
15	Mecánica de maquinaria y vehículos pesados.	3	Mecánica de Vehículos
16	Diagnóstico y reparación de los sistemas del vehículo liviano	3	Mecánica de Vehículos
17	Mecánica de precisión	3	Metalmecánica
18	Estética facial y corporal	2	Salud, Cultura y Artesanías
19	Acondicionamiento Físico	1	Salud, Cultura y Artesanías
20	Artesanía en cuero	1	Salud, Cultura y Artesanías
21	Dibujo artístico	1	Salud, Cultura y Artesanías
22	Pintura artística	2	Salud, Cultura y Artesanías
23	Dibujo y modelado arquitectónico	3	Tecnología de Materiales
24	Supervisión de construcciones para vivienda y edificaciones	3	Tecnología de Materiales
25	Sistemas de gestión ambiental y ecoeficiencia	1	Tecnología de Materiales
26	Tratamiento de aguas residuales	1	Tecnología de Materiales
27	Ebanistería en muebles lineales	1	Tecnología de Materiales
28	Cocina clásica	1	Turismo

**Fuente:** Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos, año 2018.

<b>Objetivo 8:</b>	Ejecutar Servicios de Capacitación y Formación Profesional oportunos y actualizados de acuerdo con la demanda de los sectores productivos, que permitan el fortalecimiento del sector empresarial, organizaciones laborales, comunales, entidades públicas, y personas físicas.		
<b>Indicador:</b>	8.1 Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales o entidades públicas y otros según solicitudes recibidas.		
<b>% Alcanzado</b>	114,0%	<b>Cumplimiento</b>	● <b>Alto</b>

La cantidad de asistencias técnicas realizadas para la atención de este sector de la población fue de 923, éstas están definidas como un proceso de capacitación orientado a satisfacer necesidades y requerimientos existentes en empresas u organizaciones que demandan la resolución de problemas técnicos, de planificación, administración y producción de bienes y servicios; para ello previamente se requiere el debido diagnóstico técnico sobre la unidad productiva.

Dicho proceso de diagnóstico y diseño del servicio, demanda la asignación del personal técnico y docente de los núcleos para la atención de las asistencias. Este logro de la meta en un 114,0% se debe a la maximización de los cronogramas de docente regional, y la respuesta a los diagnósticos técnicos solicitados a los núcleos y la alta demanda de las empresas, para la atención se ha coordinado con las entidades previamente.

La regional que más servicios ha ofrecido es la Central Oriental, con el 44,4% de las asistencias registradas, lo cual se debe a la ubicación espacial del parque empresarial.



**Cuadro 12.**

**Costa Rica, INA: Indicadores POIA. Asistencias Técnicas impartidas a empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales o entidades públicas y otros, según unidad regional. Año 2018.**

<b>Unidad Regional</b>	<b>Total</b>
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>923</u></b>
Brunca	111
Cartago	56
Central Occidental	137
Central Oriental	410
Chorotega	40
Heredia	43
Huetar Caribe	35
Huetar Norte	42
Pacífico Central	49

**Fuente:** UPE, bases de datos estadísticos. Junio 2018.

Se destaca la atención a las grandes empresas en la regional Occidental, entre ellas zona franca: Roma Prince S.A., Grupo ABC S.A., Agroindustrial Proave, Tico Electronics, Panduit, Alunasa, los ingenios, hoteles, entre otros. Adicionalmente, en lo referente a pruebas de laboratorio que se aplicaron a: Boston Scientific, CNFL, COOPESA R.L., Durman, Estructuras y construcciones Arauz y Sobalvarro s. A., Ingenieros Civiles Asociados S.A, el ICE, Laboratorio Stein S.A, Holcim, Unops, Saret Metalmecánica, entre muchos otros.

<b>Objetivo 9:</b>	Proporcionar herramientas que faciliten la empleabilidad a la población egresada y a los sectores productivos el recurso humano calificado, acorde con la demanda del mercado.		
<b>Indicador:</b>	9.1 Cantidad de personas certificadas en módulos mediante el uso de TIC.		
<b>% Alcanzado</b>	98,0%	<b>Cumplimiento</b>	<b>Alto</b>

Esta meta logra un alto cumplimiento, debido a certificación de 15.871 personas (aprobaciones) en módulos ejecutados bajo la modalidad virtual o TIC. El 60,8% de las aprobaciones se dan en mujeres. Estos servicios corresponden a la oferta de cuya ventaja es avanzar a su propio ritmo y aprovechar los tiempos disponibles entre el estudio o el trabajo y evitarse los traslados a las sedes de formación. No queda exento este indicador de limitaciones mencionadas de aspectos de recurso docente y las circunstancias fortuitas tales como renuncias, incapacidades, y demás imprevistos que surjan en el año.

Los servicios que suelen certificar mayores rubros de participantes, son básicamente aquellos requeridos para cumplir con decretos o leyes, a la fecha se han ejecutado un total de 32 temas diferentes, siendo los más frecuentes:

- Manipulación de alimentos (obligatorio según Ley General de Salud, la Política de Inocuidad, la Política de Seguridad Alimentaria y Nutrición, y otros reglamentos)
- Servicio al cliente
- Salud ocupacional básica
- Emprendedurismo
- Bases de datos Access
- Procedimientos para la conducción de autobuses de transporte público (responde al decreto por el Consejo de Transporte Público)
- Formación de formadores

Ahora bien, las principales virtudes del servicio y su modalidad, pueden convertirse en su completa debilidad, por cuanto; la reprobación en este tipo de modalidad es de un 31,1% y se requiere de un excelente proceso de selección de los participantes, tanto con las condiciones académicas como a nivel de actitud y compromiso; y de identificar si es el servicio correcto que cumple con sus expectativas y necesidades de capacitación. La deserción en los módulos brindados en la modalidad virtual se calcula en un 2,4%, donde las justificaciones fueron retiro de estudiantes por enfermedades, necesidad de trabajo y por ende la falta de recursos económicos y por el bajo rendimiento.

**Cuadro 13**  
**Costa Rica, INA: Módulos TIC, personas certificadas, según sector y subsector productivo. Año 2018.**

Sector / Subsector Productivo	Total	Hombres	Mujeres
<b>TOTAL</b>	<b>15.871</b>	<b>6.222</b>	<b>9.649</b>
<b>Agropecuario</b>	<b>251</b>	<b>106</b>	<b>145</b>
Gestión de la Producción Agropecuaria	251	106	145
<b>Comercio y Servicios</b>	<b>4.556</b>	<b>1.825</b>	<b>2.731</b>
Administración	2.887	1.129	1.758
Informática y Comunicación	705	295	410
Producción y Salud Ocupacional	964	401	563
<b>Eléctrico</b>	<b>191</b>	<b>156</b>	<b>35</b>
Electricidad y Electrónica	142	109	33
Refrigeración y Aire Acondicionado	49	47	2
<b>Industria Alimentaria</b>	<b>9.191</b>	<b>2.961</b>	<b>6.230</b>
Elaboración de Productos Alimenticios	9.191	2.961	6.230
<b>Industria Gráfica</b>	<b>255</b>	<b>126</b>	<b>129</b>
Creación Multimedia	79	45	34
Diseño Gráfico	176	81	95
<b>Mecánica de Vehículos</b>	<b>797</b>	<b>753</b>	<b>44</b>
Operación y Conducción	636	630	6
Vehículos Automotores y Bicicletas	161	123	38
<b>Metal Mecánica</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>1</b>
Mecánica de Precisión	35	34	1
<b>Tecnología de Materiales</b>	<b>234</b>	<b>114</b>	<b>120</b>
Gestión Ambiental	234	114	120
<b>Textil</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>19</b>
Confección de Productos Textiles	20	1	19
<b>Turismo</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
Servicios Turísticos	6	4	2
<b>Unidad Didáctica Pedagógica</b>	<b>335</b>	<b>142</b>	<b>193</b>
Formación de Docentes	335	142	193

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos. Año 2018.

Se muestra que el grueso de las aprobaciones en estos servicios se brinda en las regionales Central Oriental, Norte y Occidental y sobre todo las ejecuciones corresponden al sector de Industria Alimentaria. Para este logro se facilitó material de estudio y se organizaron tutorías a los participantes para evacuar dudas, como estrategias para mejorar la ejecución.

#### Cuadro 14

**Costa Rica, INA: Módulos TIC, personas certificadas, según sector unidad regional. Año 2018.**

Unidad Regional	Aprobaciones
<b>TOTAL</b>	<b><u>15.871</u></b>
Brunca	1.013
Cartago	1.717
Central Occidental	2.109
Central Oriental	3.519
Chorotega	1.183
Heredia	1.466
Huetar Caribe	856
Huetar Norte	2.763
Pacífico Central	1.245

Fuente: UPE, bases de datos estadísticas. Año 2018.

<b>Objetivo 10:</b>	Programa Nacional de contribución al desarrollo de los territorios indígenas.		
<b>Indicador:</b>	10.1 Cantidad de indígenas que recibieron capacitación		
<b>% Alcanzado</b>	115,0%	<b>Cumplimiento</b>	<span style="color: green;">●</span> <b>Alto</b>

El INA en aras de atender los requerimientos y necesidades de capacitación de los diferentes sectores, en especial de la población vulnerable, ha declarado dentro de la Política Institucional de Atención a la Población en Desventaja Social, la atención a la población indígena. Siendo así que cada año se incluyen compromisos de su atención como prioridad en los planes operativos de cada unidad regional.

La población indígena atendida es de 1.303 personas participantes, estos han participado principalmente en programas de capacitación y módulos certificables; menor porción han matriculado en asistencias técnicas y han sido atendidos en procesos de certificación de competencias. En cuanto al sexo, se detallan que el mayor porcentaje son mujeres indígenas, ya que éstas se reportan atendidas en la relación de 54 por cada 100 personas atendidas.

Sus matrículas se registran principalmente en servicios de los sectores productivos Comercio y Servicios, Industria Alimentaria, Agropecuario y Turismo, el resto poseen porcentajes bajos en otros sectores. Por región geográfica, se concentran en las regionales Brunca, Caribe y Chorotega; regiones que disponen de las principales comunidades y territorios indígenas del país.

Se detallan como factores de éxito la coordinación con comunidades, mediante visitas de promoción, reuniones con líderes comunales, ferias y encuentros permiten al INA vincular la oferta formativa con la cultura de la población, propiciando el rescate de la misma. Para ellos se coordina con la Comisión Regional Indígena, misma que es liderada por el Consejo Nacional de Asuntos Indígenas (CANAI). Además internamente se cuenta con el apoyo por parte del servicio de Bienestar Estudiantil del INA, que incluye: orientación, trabajo social y psicología, a la población participante.

Interinstitucionalmente se coordina con el Instituto Mixto de Ayuda Social y el Instituto Nacional de la Mujer e INA en el Proyecto Mujer Semilla, con poblaciones de mujeres indígenas de Talamanca, Grano de Oro y la región Brunca, en el Centro Nacional Especializado en Agricultura Orgánica, proyecto dirigido por la Asesoría de Desarrollo Social.

### Cuadro 15

Costa Rica, INA: Población Indígena atendida por sexo, según unidad regional. Año 2018.

Unidad Regional	Total	Hombres	Mujeres
<b>TOTAL<sup>1/</sup></b>	<b>1.303</b>	<b>597</b>	<b>706</b>
Brunca	308	139	169
Chorotega	227	121	106
Huetar Caribe	357	133	224
Huetar Norte	46	18	28
Pacífico Central	69	51	18
<b>Central</b>	<b>320</b>	<b>152</b>	<b>168</b>
Central Occidental	52	31	21
Central Oriental	116	54	62
Cartago	116	49	67
Heredia	36	18	18

1/: Los totales no necesariamente corresponde con la suma aritmética de las partes, dado que un mismo participante pudo haber matriculado en más de una Unidad Regional.

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos. Año 2018.

La aceptación del INA dado su posicionamiento como una entidad cercana a la comunidad, hace que la población indígena acceda a los servicios con interés durante todo el año.

Aunque la meta se alcanza en el año así como en el periodo, si se contó con una limitación, y que está relacionada con la aplicación de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus datos personales, por parte de la institución a partir del 2015. En razón que al ser un dato sensible indicar el grupo étnico, la persona al llenar el documento de matrícula, está en su derecho de omitir esta información. Esto ha implicado realizar labores de información y motivación a la población sobre el uso y protección de los datos por parte del INA, para que la suministre

**Cuadro 16**  
**Costa Rica, INA: Población Indígena atendida por sexo, según sector productivo. Año 2018.**

Sector Productivo	Total	Hombre	Mujer
<b><u>TOTAL INA<sup>1/</sup></u></b>	<b><u>1.303</u></b>	<b><u>597</u></b>	<b><u>706</u></b>
Agropecuario	208	103	105
Industria Alimentaria	452	156	296
Industria Gráfica	1	1	0
Náutico Pesquero	46	43	3
Textil	25	2	23
Tecnología de Materiales	63	51	12
Mecánica de Vehículos	14	14	0
Eléctrico	16	15	1
Metal Mecánica	15	14	1
Comercio y Servicios	458	198	260
Turismo	106	49	57
Unidad Didáctica Pedagógica	16	9	7

1/: Los totales no necesariamente corresponde con la suma aritmética de las partes, dado que un mismo participante pudo haber matriculado en más de una Unidad Regional.

**Fuente:** UPE, bases de datos estadísticos. Año 2018.

<b>Objetivo 11:</b>	Obtener un grado de satisfactorio en la evaluación de los SCFP.		
<b>Indicador:</b>	11.1 Grado de satisfacción de las PYME que recibieron SCFP.		
<b>% Alcanzado</b>	116,0%	<b>Cumplimiento</b>	<b>Alto</b>

Este indicador es producto del estudio “Evaluación del Nivel de Satisfacción de las Unidades Productivas, atendidas con SCFP en el I Semestre Año 2018” donde se mide la satisfacción de la clientela, empresas PYME que recibieron algún servicio de capacitación y formación profesional por parte del INA en el I semestre del año 2018. En atención a una sugerencia del Consejo de Calidad, se trabajó con la población de empresas atendidas en el mismo año de evaluación; el estudio corrió a cargo de la Unidad de Planificación y Evaluación, y fue realizado durante segundo semestre del año.

El marco muestral de empresas fue tomado de las empresas registradas en las bases de datos estadísticas provenientes del Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS), empresas que han cumplido con el proceso de solicitud de servicios a las unidades regionales.

El modelo denominado “*Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio Recibido*” tiene como premisa que todo servicio de capacitación y formación profesional debe ser; oportuno, flexible, eficiente, eficaz y de calidad, además, debe de contar de manera sistemática y cronológica con cuatro procesos o fases, los cuales se enfocan en la perspectiva de servicio al cliente y una estrategia integral que permita satisfacer las necesidades de las unidades productivas.

Valga la salvedad de que este tipo de estudios presentan limitaciones en su desarrollo, dentro de las que se pueden enumerar como importantes son:

- Algunas de las unidades productivas no quisieron responder la encuesta, a pesar de la flexibilidad en cuanto a alternativas que se les ofreció.
- La base de datos mostró omisión o información desactualizada, lo que dificultó la localización.
- Las unidades regionales, registran empresas atendidas que no corresponden para los objetivos de estudio de satisfacción, se han registrado por atendidas cuando la capacitación fue realizada **a título personal** de un empleado de la empresa.
- Se calcula el indicador con las etapas que recibieron las empresas, ya que no todas indican que se cumplió el modelo de las 4 etapas.



**Figura 4**  
**Costa Rica, INA: Etapas del modelo de medición de satisfacción del cliente con el servicio recibido.**



La información que se obtuvo como resultado del cálculo del indicador de satisfacción, determinó que la satisfacción de las PYME es de 92,7%, resultado que se ubica en la **escala de satisfacción** determinada para el presente estudio y permite determinar que las unidades productivas se encuentran **totalmente satisfechas** con los SCFP impartidos por el INA. Las etapas que más sobresalieron en el cumplimiento del indicador fueron; la información y entrega del servicio. El cumplimiento del indicador, por tanto se estima en un 116,0%.

Resultados adicionales del estudio, muestran que la razón principal por la que las empresas eligen capacitarse, sigue siendo el prestigio del INA, los aspectos que más se negocian son; horarios, fechas y lugar.

Es relevante mencionar que la institución debe de tomar decisiones con respecto al servicio que se les está brindando a las unidades productivas, por cuanto no está siendo un servicio completo, se omite alguna o algunas etapas. El motivo principal que sustenta lo mencionado, obedece al porcentaje considerable de empresas que no están siendo atendidas en las etapas del modelo, como lo son; información, negociación y seguimiento, lo que representa una excelente oportunidad de mejora para lograr mayor satisfacción de la clientela y el fortalecimiento de la institución.

---

Por recomendaciones del estudio se plantearon:

- Elaborar e implementar una propuesta para fortalecer el enfoque de los medios para divulgar la información de los servicios de capacitación disponibles para el sector PYME o empresarial en general, utilizando estrategias relacionadas con publicidad masiva y dirigida; correos electrónicos, WhatsApp, uso de las TIC, entre otros. Por responsable: Unidad Especializada en PYME y SBD y Unidades Regionales. Plazo: octubre 2019
- Mejorar características o atributos en los procesos de la negociación, como son; flexibilidad, oportunidad y agilidad. Contando con una mayor apertura en cuanto a las necesidades o requerimientos de las unidades productivas. Por responsable: Unidades Regionales. Plazo: Permanente
- Capacitar a los docentes en temas actuales de vanguardia y su aplicación práctica, para lograr el mayor aprovechamiento de los servicios de capacitación impartidos a las unidades productivas. Por responsable: Núcleos Tecnológicos, Unidades Regionales y Unidad de Recursos Humanos. Plazo: Permanente
- Desarrollar una estrategia o protocolo de atención a las PYME, teniendo un mayor enfoque en las 4 etapas del servicio al cliente, que permita dar una mejor atención a las empresas y un mayor valor agregado a los servicios de capacitación impartidos. Actualmente no existe este protocolo, lo cual hace que cada unidad preste un servicio de acuerdo a su capacidad e iniciativa. Por responsables: Unidad Especializada en PYME y SBD y las Unidades Regionales. Plazo: octubre 2019

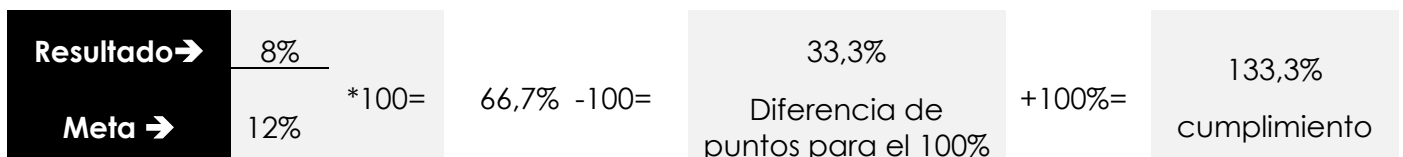
<b>Objetivo 12:</b>	Mantener bajos índices de deserción en los Servicios de Capacitación y Formación Profesional.
<b>Indicador:</b>	12.1 Porcentaje de deserción en los programas.
<b>% Alcanzado</b>	133,0% <b>Cumplimiento</b> ● <b>Alto</b>

El porcentaje de deserción<sup>3</sup> es un indicador de medición anual, y se muestra como la tasa de deserción con respecto al número de matrículas totales de los programas.

Los datos registrados en bases de datos estadísticas al 31 de diciembre del 2018 indican se han registrado 46.033 matrículas en programas, donde 3.675 casos se reportaron como deserciones, para un **8,0% de deserción** estos datos excluye en este indicador el sector idiomas<sup>4</sup>. De cada 100 personas en condición de deserción 58 son mujeres.

Las principales causas de deserción registradas por el personal docente en el SEMS, son por situaciones a nivel personal o familiar del participantes, por razones de trabajo (cambios de horarios y sedes) y por obtener trabajo, otros indicaron por enfermedad o accidente que les incapacita; además se señalan por mala situación económica, traslados de residencia y por bajo rendimiento entre otras causas.

Este es un el indicador es decreciente por lo que su calcula su cumplimiento de la siguiente forma:



<sup>3</sup> Se refiere al estado asociado a una persona participante que abandona un servicio (programa, módulos o asistencias técnicas) antes de la finalización del mismo. Una persona participante puede generar tantas deserciones como servicios de los cuales deserte. (Glosario, INA en Cifras 2015)

<sup>4</sup> La tasa de deserción total registrada (incluyendo el subsector idiomas) es de un 9,0% y la tasa de deserción del subsector idiomas es de un 14,0%, y ocupa el noveno lugar entre las tasas más altas de deserción a nivel nacional.

### Cuadro 17

#### Costa Rica, INA: Programas de Formación y Capacitación Profesional. Personas matriculadas y desertoras, tasa de deserción, según Unidad Regional. Año 2018.

(tasa en términos porcentuales, se excluye Subsector Idiomas)

Unidad Regional	Tasa de Deserción	Personas Matriculadas	Personas Desertoras
<b>TOTAL</b>	<b>8,0%</b>	<b>46.033</b>	<b>3.675</b>
Brunca	9,7%	3.428	334
Cartago	7,8%	4.338	340
Central Occidental	9,4%	6.867	645
Central Oriental	7,7%	10.142	780
Chorotega	9,6%	5.143	494
Heredia	8,4%	3.873	326
Huetar Caribe	6,1%	3.769	231
Huetar Norte	9,1%	4.365	399
Pacífico Central	3,1%	4.108	126

Fuente: UPE, bases de datos estadísticas, Año 2018.

Por regional, se detecta que ninguna regional sobrepasa el límite máximo del 12%; y las regionales con menor porcentaje de deserciones son las Pacífico Central y la Huetar Caribe.

Las estrategias emprendidas para la prevención y reducción de la deserción que vienen trabajando las unidades regionales, se resumen en:

- El acompañamiento y seguimiento de la ejecución de programas por parte del equipo de Bienestar Estudiantil de las sedes regionales, además del acompañamiento del Enlace Regional de la Asesoría Desarrollo Social.
- El soporte a quienes han solicitado el servicio de ayuda económica.
- Se trabaja con el personal docente y la población estudiantil para promover el arraigo y el compromiso con la capacitación.
- Se modifican los programas con horarios flexibles así como la atención del equipo de Bienestar Estudiantil.
- Se insiste en una buena promoción, administración y seguimiento de parte de las personas Administradoras de Servicios, como también los debidos controles y seguimientos por las personas encargadas de centros ejecutores y especializados.

- Además, se han realizado talleres de motivación y trabajo en equipo con las personas estudiantes de los centros de formación. Así también la realización de actividades extracurriculares, deportivas y culturales, como la semana de la cultura, el deporte y la recreación y el día del estudiante.
- La unidad regional Huetar Caribe cuenta con un comité interdisciplinario donde se atienden los casos de deserción, además que se les incluye en el compromiso de resultados a cada docente.
- La ejecución del programa de bienestar estudiantil en la regional Huetar Norte contribuye a controlar y/o disminuir la deserción estudiantil en los centros de formación mediante la orientación vocacional, procesos de selección de estudiantes acorde a los procedimientos institucionales, seguimiento a grupos identificados como sensibles a la deserción, impartiendo charlas, desarrollando actividades estudiantiles, entre otros.
- También se promueve la inclusión de personas, en aquellas referencias donde quedan cupos y de igual forma se intenta reinsertar a personas desertoras.

<b>Objetivo:</b>	Incrementar los conocimientos y destrezas de la población en desventaja social, mediante SCFP, para que cuente con mayores oportunidades de incorporarse al trabajo productivo.		
<b>Indicador:</b>	Personas en desventaja social (IPM)		
# Indicador	Región	% Alcanzado	Cumplimiento
13.1	Región Central	125,0%	● <b>Alto</b>
13.2	Chorotega	229,0%	● <b>Alto</b>
13.3	Pacífico Central	513,0%	● <b>Alto</b>
13.4	Brunca	80,0 %	● <b>Medio</b>
13.6	Huetar Caribe	107,0 %	● <b>Alto</b>
13.7	Huetar Norte	183,0 %	● <b>Alto</b>

Este indicador responde a la Matriz de Programas institucionales con Índice de Pobreza Multidimensional (IPM), en el caso del INA este tema se abordará mediante el objetivo operativo de incrementar los conocimientos y destrezas de la población en desventaja social, mediante servicios de capacitación en procura de que cuenten con mayores oportunidades de incorporarse al trabajo productivo; los servicios en mención son programas y módulos certificables.

Para su cálculo se retoman los indicadores del Plan Operativo Institucional Anual -POIA-:

- Cantidad de personas en desventaja social egresadas de programas (304)
- Cantidad de personas en desventaja social que aprobaron módulos (094)

La población en desventaja atendida asume comportamiento mayor al estimado en las diferentes unidades regionales, obedeciendo a que es difícil estimar cuanta población va a ser referida por parte del sector social, así como cuántas personas con discapacidad van a presentarse en el año a solicitar capacitación. Ahora se cuenta con diferentes alternativas de capacitación como las TIC, que permiten la participación de una cantidad importante de personas sin ameritar costos. Un ejemplo es el servicio de manipulación de alimentos el cual es muy demandado por la población porque gracias a este se obtiene un empleo, el cual se viene desarrollando en los últimos años por medios convergentes. Los cursos cortos son otra alternativa muy demandada por la población, la cual tiene menor costo que un programa de capacitación o de formación.

La estrategia de atención de la población en desventaja social es prioridad para las unidades regionales, se han logrado atender a nivel nacional un total de 51.245 personas por medio de protocolos de atención de los diferentes programas referidos por las diferentes instituciones, como el IMAS y el INAMU. Para estas atenciones, se cuenta con la coordinación de la Asesoría de Desarrollo Social del INA, dependencia que capta y tramita a las personas referidas de las instituciones involucradas.

Dentro de la estrategia para la atención de personas privadas de libertad e indiciados se realizan coordinaciones con las Unidades de Atención Institucional del Ministerio de Justicia y Paz, con asociaciones y organizaciones en pro de diferentes poblaciones con requerimientos específicos.

Dentro de esta rúbrica se incluyen las personas que reciben ayuda económica por parte del INA (becados), migrantes, indígenas, discapacitadas, y referidas del programa Educación Abierta del MEP y residentes de comunidades prioritarias. Se suman además, el trabajo en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas y Transporte, municipalidades, comités sectoriales y de coordinación, Unidad de Fisiatría del Hospital de Liberia.

En la Regional Pacífico indica que la sobre ejecución se debe a que se atendió una mayor población estudiantil en el programa de ayudas económicas debido a la disponibilidad de presupuesto y con ello permiten que los participantes tengan permanencia y finalización positiva en los servicios, y que se poseen en su ámbito de acción hay cantones prioritarios y comunidades completas y que la unidad regional posee la menor deserción a nivel de programas.

La regional Brunca dispone de una ejecución media, no obstante, se indica que fue debido a un error en la proyección de la meta de personas en desventaja social que aprobaron módulos, y que no fue posible modificar.

---

---

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

---

Se muestra en este año una **ejecución presupuestaria de un 77%**; comparando este comportamiento con el alcanzado en el 2017, se observa una mejora significativa –el monto de ingresos en el 2018 es mucho mayor que los del 2017–, lo cual refleja los efectos de los esfuerzos orientados a mejorar la ejecución de los recursos. Debe considerarse por otro lado, que la institución no estuvo exenta del cumplimiento de directrices del Gobierno en cuanto a la reducción del gasto y ser más eficientes en el uso de los recursos disponibles. Por lo tanto, es importante continuar con las estrategias de seguimiento y control de la ejecución presupuestaria, aplicadas en el 2018, así como dar continuidad a los procesos de adquisición de bienes y servicios, mediante el uso del sistema de compras en línea.

Se lograron solventar resultados que venían rezagos en el primer semestre en algunos indicadores, de los 30 evaluados 5 resultaron con un cumplimiento medio, entre los 71 a un 90 por ciento, ellos son:

- La cantidad total de personas egresadas de programas.
- Las personas egresadas de programas de idiomas en la Región Brunca y Huetar Caribe.
- La cantidad de MIPYME capacitadas en el mejoramiento de sus capacidades técnicas.
- Las personas en desventaja social de la región Brunca

Los 25 indicadores restantes se encuentran con un alto cumplimiento y de ellos 6 se alcanzaron niveles de sobre ejecución:

- Las personas egresadas de programas de idiomas en la Región Brunca.
- El porcentaje de deserción de programas a nivel nacional.
- Las ocupaciones homologadas.
- Y las personas desventaja social de las regiones Chorotega, Pacífico Central y Huetar Norte.

Los logros son producto del trabajo conjunto y coordinador del personal de las unidades regionales y el resto de instancias que dan soporte a la labor de ejecución de los servicios de capacitación. En algunos se excede en las metas por la gran demanda de los servicios y la aceptación del usuario.



El mantener y mejorar horarios de los servicios acorde al tipo de población y su prioridad de atención no deja de ser un factor de gran importancia. Es importante mantenerse horarios adecuados y servicios a los requerimientos de la demanda. Se insta a mantener los esfuerzos por un PASER que contenga horarios alternos y constantes según población.

Nuevamente los servicios móviles y fuera de las sedes INA son requeridas para prestar servicios en empresas y comunidades. Es por ello que los procesos de servicio al Usuario deben mantener y acrecentar dichos nexos en las comunidades.

El Plan Anual de Servicios (PASER) y por ende las metas pertenecen a un sistema sensible a los cambios y situaciones imprevisibles y de difícil solución:

- El recurso humano docente es impactado por aspectos de salud, licencias laborales, oportunidades laborales y procesos de pensión. Donde los procedimientos de sustitución no son inmediatos y se encuentran restringidos por decretos de contención del gasto público.
- Procesos de remodelación y acondicionamiento de las instalaciones.
- Eventos emergentes en el transcurso del año considerados prioritarios que demanda de re direccionar esfuerzos y recursos para su atención.

Se requiere el análisis de los estados de curso en aquellos servicios, que más allá de su deserción y reprobación se logren identificar los factores por los cuales se corta la formación, produciéndose institucionalmente costos hundidos para el INA. Dicho análisis debe ser atendido de forma conjunta entre la Gestión de Formación, la Subgerencia Técnica y la Gestión Regional. Para lograr dar seguimiento a esta recomendación se solicita la elaboración de un plan de acción, en el cual se especifiquen acciones, responsables y plazos.

Según los resultados del estudio de satisfacción es inminente se estandarice el proceso de atención de las empresas, para ello el aporte de la UPYME-SBD es valiosa y complementaria a la experiencia de las unidades regionales; se requiere sentar las bases para brindar al sector empresarial sin distinción de tamaño de la unidad productiva un servicio que cumpla con todas las etapas de prestación del mismo y su registro adecuado en el sistema disponible y ya existente (SEMS). Se sugiere sean atendidas las recomendaciones al estudio "Evaluación del Nivel de Satisfacción de las Unidades Productivas, atendidas con SCFP en el I Semestre Año 2018".

---

## FIRMAS

---

Datos del Máximo Jerarca

Nombre: Andrés Valenciano Yamuni

Dirección de correo electrónico: [avalencianoyamuni@ina.ac.cr](mailto:avalencianoyamuni@ina.ac.cr)

Número telefónico: 2210-6220

Firma: \_\_\_\_\_

Sello:

Datos del Director del Programa o Subprograma:

Nombre: Sofía Ramírez González

Dirección de correo electrónico: [sramirezgonzalez@ina.ac.cr](mailto:sramirezgonzalez@ina.ac.cr)

Número telefónico: 2210-6383

Firma: \_\_\_\_\_

Sello:

## ANEXOS

### Anexo 1. STAP – Circular-1877-2018



Página 1 de 1

San José, 21 de diciembre de 2018

#### STAP-CIRCULAR-1877-2018

Señor (a)  
Jerarca Ejecutivo  
Institución

**Asunto: Envío del "Instrumento para el Informe evaluación del POI 2018"**

Estimado(a) señor(a):

Con el fin de atender lo establecido en los artículos 55 y 57 de la Ley No. 8131, "Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos", se le informa que el instrumento para la presentación del informe anual, correspondiente al periodo 2018, se encuentra disponible en la página web del Ministerio de Hacienda en la dirección:

<http://www.hacienda.go.cr/contenido/12502-normativa-presupuestaria>

El informe en mención, servirá para ver el grado de cumplimiento de la programación establecida en el POI 2018, de la entidad a su cargo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, a más tardar el 31 de enero de 2019.

Se le recuerda además, que el informe deberá contar con las firmas y sellos correspondientes: en el apartado del Análisis Institucional, por el máximo jerarca y en el Análisis Programático, por el responsable de cada programa o subprograma.

Por lo limitado de los plazos, se solicita su apoyo para los casos en que la STAP requiera información adicional, a fin de complementar y/o validar la documentación remitida por su institución.

Asimismo le informamos, que el analista que atiende los asuntos de su representada en esta Secretaría Técnica, está en la mejor disposición de aclarar las dudas y consultas al respecto.

Sin otro particular,

ANA MIRIAM  
ARAYA PORRAS  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por ANA MIRIAM ARAYA  
PORRAS (FIRMA)  
Fecha: 2018.12.21  
15:16:43 -06'00'

Ana Miriam Araya  
Directora Ejecutiva

Cc: Departamento Financiero  
Departamento de Planificación

## Anexo 2. Cuadro complementarios Gestión Financiera

### CUADRO 1.

Costa Rica INA: Montos y porcentajes de recaudación de Ingresos Corrientes al IV Trimestre. Periodos 2016, 2017 y 2018.

Año	Monto recaudación Ingresos corrientes	Porcentajes de recaudación
2016	₡101.249.8	99%
2017	₡106.392.6	98%
2018	₡115.763.2	102%

**Nota:** Montos en colones costarricenses

**Fuente:** INA, Proceso de Presupuesto, bases de datos Sistema de Información Financiera.

### CUADRO 2.

Costa Rica, INA: Recaudación de Ingresos Corrientes y Gastos en Efectivo. Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2018.

Mes	Monto de Recaudación Ingresos Corrientes	Monto Total de Gastos	Diferencia Superávit Efectivo
<b>TOTAL</b>	<b>115 763 296 909,09</b>	<b>106 667 815 217,09</b>	<b>9 095 481 692,00</b>
Enero	9 361 177 949,41	7 488 971 826,94	1 872 206 122,47
Febrero	7 919 319 265,32	7 159 209 069,42	760 110 195,90
Marzo	8 917 186 911,08	6 366 894 974,72	2 550 291 936,36
Abril	11 599 125 841,58	13 575 771 776,53	- 1 976 645 934,95
Mayo	9 302 181 195,26	7 589 917 548,23	1 712 263 647,03
Junio	10 623 101 219,62	7 570 035 172,69	3 053 066 046,93
Julio	9 564 452 264,27	7 013 707 682,83	2 550 744 581,44
Agosto	9 375 098 817,00	8 080 132 170,27	1 294 966 646,73
Setiembre	9 460 832 522,54	7 865 492 980,68	1 595 339 541,86
Octubre	9 391 351 214,07	8 370 736 917,94	1 020 614 296,13
Noviembre	9 784 933 852,12	8 700 237 185,30	1 084 696 666,82
Diciembre	10 464 535 856,82	16 886 707 911,54	- 6 422 172 054,72

**Nota:** Monto en colones costarricenses.

**Fuente:** INA, Proceso de Presupuesto, bases de datos Sistema de Información Financiera (SIF). Diciembre 2018.