



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN
PROCESO DE EVALUACIÓN Y ESTADÍSTICA

**Evaluación Anual al
Plan Operativo Institucional
POI 2017**

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN	3
GESTIÓN FINANCIERA	6
APARTADO PROGRAMÁTICO	13
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
FIRMAS	63
ANEXOS	64

PRESENTACIÓN

El año 2017 presenta al Instituto Nacional de Aprendizaje el reto de alcanzar un total de 24 metas en el Plan Operativo Institucional en consideración a la programación de los servicios de capacitación y formación profesional (SCFP) que se ofrece a la sociedad costarricense, dichas metas relativas al Plan Nacional de Desarrollo.

Para su realización se articularon y programaron las actividades estratégicas por parte de las diferentes unidades, dentro del marco de la ampliación de la vigencia 2017-2018 del Plan Estratégico Institucional "Dr. Alfonso Carro Zúñiga", que fue aprobado según acuerdo de Junta Directiva 344-2016-JD.

Este documento tiene sustento en 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-2023-2017.

El presente informe muestra la información con corte al 31 de diciembre del año 2017, el documento es compilado por la Unidad de Planificación y Evaluación e incorpora los resultados de las metas y el presupuesto ejecutados en el año 2017. Lo anterior siguiendo el formato de presentación estipulado por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, mediante la Circular STAP-Circular-2023-2017.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

Los propósitos de este proceso son:

Objetivo General

- Determinar los principales resultados alcanzados por la institución, a nivel de los objetivos, indicadores y metas del POI, en el ejercicio 2017, 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 2017.
- 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.

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 (ver figura 1):

1. Indicadores **cumplidos**.
2. Indicadores **parcialmente cumplidos**.
3. Indicadores **no cumplidos**.

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

- Documento “Plan Operativo Institucional 2017”.
- Cada una de las unidades regionales y la Dirección Regional¹; la Unidad PYME y la Subgerencia Técnica, con indicadores, metas y presupuesto asignados en el POI 2017.
- Bases de datos estadísticas derivadas del Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS).
- Información de la ejecución presupuestaria, suministrada por la Unidad de Recursos Financieros al cierre del año 2017.
- Plan de trabajo de la evaluación del nivel de satisfacción de las PYME atendidas en el II semestre del 2016, de la UPE.

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

El caso de las unidades regionales, que contienen la mayor cantidad de indicadores, desde el año 2016, se implementa una aplicación en el Sistema Estadístico y Monitoreo de Servicios (SEMS) para la evaluación de los productos del POIA, que sirven como insumos para esta evaluación. Para ello se complementó con la visita a las unidades adscritas a la Gestión Regional desde el 28 de noviembre y hasta el 21 diciembre 2017, espacio en que se revisaron los principales indicadores y las evidencias de seguimiento de las metas.

¹ Asumida de forma interina por la Subgerencia Técnica.

Una vez recopilada la información, se analiza y se elabora el informe de evaluación, según estructura previamente definida.

Para clasificar las metas según su desempeño se utiliza la siguiente clasificación, la cual refleja el estado de la meta anual:

Figura 1. Costa Rica, INA: Rango de clasificación de la meta^{1/}, según resultado.



Nota:

1/: Conforme lineamientos del Ministerio de Hacienda circular STAP-Circular-2023-2017 del 12 de diciembre 2017.

GESTIÓN FINANCIERA

La Unidad de Recursos Financieros reporta la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre del año 2017 en un 74%², por cuanto los *gastos efectivos y compromisos ascienden a 100.615.6 millones* de los 136.453.408.8 millones presupuestados. Esta ejecución es relativamente más baja a nivel porcentual, respecto al año anterior que alcanzó un 77% de ejecución.

La recaudación de ingresos corrientes al 31 de diciembre es de *¢106.392.6 millones*, lo que equivale al 98% de la estimación. Lo anterior se debe a que en la partida Contribuciones Sociales que corresponde al tributo señalado en la Ley N° 6868, se ha recaudado aproximadamente el 98% para dicho período.

El superávit acumulado al 31 de diciembre 2016 fue por un monto de *¢49.732.2 millones*, al cual se ha aplicado de la siguiente manera:

- *¢18.143.96 millones* al presupuesto ordinario, en la partida de Bienes Duraderos.
- *¢4.726.98 millones* aplicados en el Presupuesto Extraordinario 01-2017.
- *¢5.408.68 millones* aplicados en el Presupuesto Extraordinario 02-2017.

Por lo consiguiente el saldo del superávit al 31 de diciembre del 2017 es por un monto de *¢21.452.59 millones*.

Es importante indicar que, de acuerdo con el comportamiento de la recaudación de ingresos de años anteriores, aunque varían los porcentajes de recaudación, los ingresos recaudados en dinero efectivo crecen año con año.

Se debe indicar que la cuenta de ingresos de mayor recaudación para el INA es la Contribución Patronal del Sector Privado, la cual incluye Industria, Comercio y Servicios y el Sector Agropecuario.

Los ingresos corrientes superan los gastos reales, por lo que esto provoca un superávit de efectivo al ₡5.776.9 millones al 31 de diciembre 2017. Es importante indicar que en el mes setiembre se cancela el pago de los Colegio Técnicos, por lo que disminuye el superávit de efectivo. La inversión en títulos de propiedad (cero cupones) es por un monto de ₡48.948.129.227,05

Respecto a los egresos, el gasto real o efectivo al mes de diciembre 2017 corresponde a un monto de ₡100.615.6 millones, el cual equivale a una ejecución de un 74%.

Cuadro 1. Costa Rica, INA: Comparativo del monto autorizado y ejecutado según partida. Año 2016.

Partida	Autorizado	Ejecutado	% Ejecución
0-Remuneraciones	59,515,998,480.00	52,950,149,801.65	89
1-Servicios	31,833,350,825.00	20,350,485,782.89	64
2-Materiales y Suministros	6,171,657,031.00	4,590,212,529.79	74
5-Bienes Duraderos	24,352,768,339.00	9,591,955,442.78	39
6-Transferencias Corrientes	14,579,634,206.00	13,132,883,973.66	90
Subtotal	136,453,408,881.00	100,615,687,530.77	74
Recursos de crédito público	-	-	-
TOTAL GENERAL	136,453,408,881.00	100,615,687,530.77	74

Fuente: Proceso de Presupuesto, URF. Informe Ejecución Presupuestaria Año 2017.

Cuadro 2. Costa Rica, INA: Factores que afectaron la ejecución presupuestaria, acciones correctivas y afectación en la programación presupuestaria^{1/}. Año 2017.

Partida Presupuestaria	Factores que afectaron	Acciones correctivas para los siguientes ejercicios económicos		
		Acciones	Responsable directo de ejecutar las acciones	Indicar como el % de ejecución afectó la programación presupuestaria
1-Servicios	Rutas críticas de las licitaciones y apelaciones, conllevan a una sub-ejecución	Dar seguimiento a las licitaciones públicas privadas y compras directas.	Todos los centros de costo de la Institución.	Las cuentas con mayor afectación son: Alquiler de maquinaria equipo y mobiliario, Transporte de bienes, Servicios jurídicos, Servicios de ingeniería, Otros Servicios de Gestión y Apoyo, Mantenimiento de instalaciones y otras obras, Mantenimiento y reparación de equipo de producción, Mantenimiento y reparación de equipo de Cómputo y sistemas de información, entre otros.
2-Materiales y Suministros	Rutas críticas de las licitaciones y apelaciones, conllevan a una sub-ejecución	Dar seguimiento a las licitaciones públicas privadas y compras directas.	Todos los centros de costo de la Institución.	Las cuentas con mayor afectación son: Productos pecuarios y otras especies, Materiales y productos de vidrio, Materiales y productos de plástico, Otros materiales para construcción, Herramientas e instrumentos, Útiles materiales médicos hospitalarios e investigación, Útiles materiales, cocina y comedor.

Acciones correctivas para los siguientes ejercicios económicos

Partida Presupuestaria	Factores que afectaron	Acciones	Responsable directo de ejecutar las acciones	Indicar como el % de ejecución afectó la programación presupuestaria
5-Bienes Duraderos	Rutas críticas de las licitaciones y apelaciones, conllevan a una sub-ejecución	Dar seguimiento a las licitaciones públicas privadas y compras directas.	Todos los centros de costo de la Institución.	Las cuentas con porcentajes inferiores son: Equipo de transporte, Equipo y mobiliario de oficina, Equipo y programas de cómputo, Equipo y mobiliario educativo, deportivo y recreativo, Maquinaria, equipo y mobiliario diverso, Edificios, Vías comunicación terrestre, Instalaciones y Piezas y obras de colección.

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

Fuente: Proceso de Presupuesto, URF. Informe Ejecución Presupuestaria Año 2017.

Cuadro 3. Costa Rica, INA: Factores que afectaron la ejecución presupuestaria y acciones correctivas, por partida^{1/}. Año 2017.

Partida Presupuestaria	Acciones correctivas	Razones por la que no funcionaron las acciones correctivas
2-Materiales y Suministros	Dar seguimiento a las licitaciones públicas privadas y compras directas.	Los procesos de licitación dependen del comportamiento de los oferentes, se presentan recursos de apelación y revocatorias a la adjudicación, falta de participación de proveedores en los concursos de contratación, incumplimientos en especificaciones técnicas por parte de los proveedores y la no aceptación de bienes por inspecciones técnicas. También se dan adjudicaciones parciales.
5-Bienes Duraderos	Dar seguimiento a las licitaciones públicas privadas y compras directas.	Los procesos de licitación dependen del comportamiento de los oferentes y los estudios de mercado previos, se presentan recursos de apelación y revocatorias a la adjudicación, la no entrega a tiempo de los bienes por parte de los proveedores, falta de participación de proveedores en los concursos de contratación, incumplimientos en especificaciones técnicas por parte de los proveedores y la no aceptación de bienes por inspecciones técnicas. También se dan adjudicaciones parciales.
6-Transferencias corrientes	El pago se realizó en el mes de octubre.	El pago de los colegios técnicos se realizó en el mes de octubre por parte de la Unidad de Recursos Financieros.

Fuente: Proceso de Presupuesto, Informe Ejecución Presupuestaria año 2017.

Cuadro 4. Costa Rica, INA: Acciones de dirección, coordinación y vigilancia de recursos transferidos. Año 2017.

Institución a la que le transfirió los recursos	Acciones de dirección, coordinación y vigilancia realizadas por la institución concedente	Saldo en caja única de la institución a la que se le transfirió los recursos	
		Al 31 de Diciembre 2016	Al 31 de Diciembre 2017
Ministerio de Hacienda	Responde a las Leyes 3418 y 7372, donde la Subgerencia Técnica participa en la comisión del MEP, que se encarga de la Administración y Seguimiento de esos Fondos.	5.119.129.099,00	5.408.688.491.00
Comisión de Emergencia	Responde a la Ley 8488	585.288.305,51	816.840.284.70
<u>TOTAL</u>		<u>5.704.417.404,51</u>	<u>6.225.528.775,70</u>

Fuente: Proceso de Presupuesto, URF. Informe Ejecución Presupuestaria año 2017.

La ejecución presupuestaria con el gasto efectivo y compromisos por Programa presenta los siguientes movimientos:

1-Programa Servicios Capacitación y Formación Profesional:

Este programa es el responsable de la labor sustantiva del Instituto y se previeron recursos por un monto de ¢101.333.06 millones, lo que equivale a un 74% del presupuesto total, de los cuales se han ejecutado al 31 de diciembre del año 2017, ¢73.320.2 millones o sea un 72% de ejecución del presupuesto asignado.

2- Programa Apoyo Administrativo:

Este programa 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 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.

Se previeron recursos por un monto de ¢35.120.34 millones, lo que equivale a un 26% del presupuesto total, de los cuales se han ejecutado al 31 de diciembre del año 2017, ¢27.295.48 millones o sea un 78% de ejecución del presupuesto asignado.

Por conclusión se detalla, el porcentaje de ejecución presupuestaria de gasto efectivo al 31 de diciembre del presente período se considera bajo, y la partida que más influyó en la baja ejecución presupuestaria del año 2017, fue Bienes Duraderos.

APARTADO PROGRAMÁTICO

El INA, tiene definidos los siguientes conceptos estratégicos que dan norte a su labor:

Misión



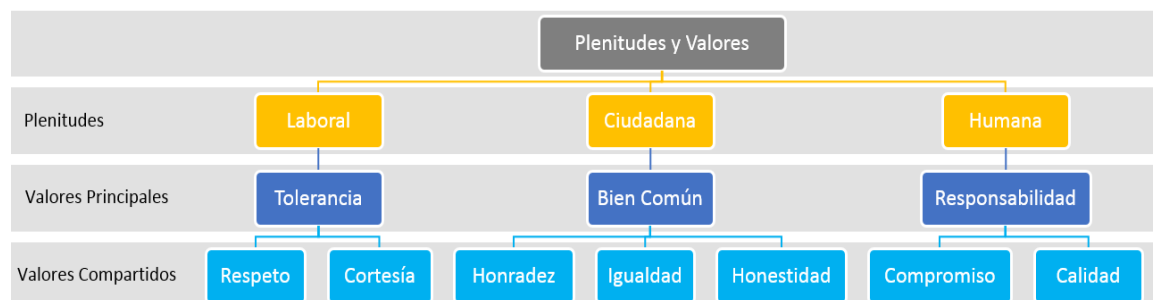
Es una institución autónoma que brinda servicios de capacitación y formación profesional a las personas mayores de 15 años y personas jurídicas, fomentando el trabajo productivo en todos los sectores de la economía, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y el desarrollo económico-social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



Según el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 el INA considera la programación de los servicios de capacitación y formación profesional dirigidos a la sociedad costarricense, de esta forma el Plan Operativo Institucional integra 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.

Los **productos entregados** a la ciudadanía son los servicios de capacitación y formación profesional que ordinariamente se han prestado en las nueve Unidades Regionales; y un producto referentes a la Subgerencia Técnica (SGT) y otro de la Unidad para el Mejoramiento, Competitividad y Productividad de las PYME y SBD (UPYME-SBD); todos estos se han tipificado para el POI como:



La presentación de los datos extraídos del Sistema Estadístico y de Monitoreo Servicios (SEMS) se reagrupa en 6 regiones conforme la redacción de 14 de los indicadores (egresados de idiomas y de áreas de mayor demanda) y su conformación son:

1. Región Central.
2. Región Brunca.
3. Región Chorotega.
4. Huetar Caribe.
5. Huetar Norte.
6. Pacífico Central.

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



Cuadro 3. Costa Rica, INA: Grado de cumplimiento de metas. Año 2017.

Producto	Indicador	Meta			Grado de Cumplimiento		
		Programada	Alcanzada	% alcanzado			
Programas	1. Personas egresadas de programas.	36.912	31.308	84,8		X	
	2.1 Personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros, a nivel nacional. (PND)	3.691	3.750	101,6	X		
	2.2 Región Brunca.	220	211	95,9		X	
	2.3 Región Chorotega.	288	313	108,7	X		
	2.4 Región Huetar Caribe.	208	169	81,3		X	
	2.5 Región Pacífico Central.	230	184	80,0		X	
	2.6 Región Central.	2.514	2.684	106,8	X		
	2.7 Región Huetar Norte.	231	189	81,8		X	
	4.1 Personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos a nivel nacional. (PND)	15.759	17.742	112,6	X		
	4.2 Región Brunca.	1.126	1.467	130,3	X		
	4.3 Región Chorotega.	2.121	1.802	85,0		X	
	4.4 Región Pacífico Central.	1.060	1.202	113,4	X		
	4.5 Región Central.	8.463	9.925	117,3	X		
	4.6 Región Huetar Caribe.	1.196	1.429	119,5	X		
	4.7 Región Huetar Norte.	1.793	1.917	106,9	X		
12. Deserción en los programas.	12%	9,2	123,3	X			
SCFP	3. Estudiantes matriculados proveniente de zonas vulnerables. (PND)	77%	80,1	104,0	X		
	6. MIPYMES capacitadas en el mejoramiento de sus capacidades técnicas. (PND).	4.354	3.459	79,4		X	
	7. Ocupaciones homologadas de los sectores productivos atendidos por el INA a nivel nacional	20%	37	185,0	X		
	10. Indígenas que recibieron capacitación	1.018	1.317	129,4	X		
	11. Satisfacción de las PYME que recibieron SCFP.	80%	93,9	117,4	X		
Asesoría	5. Emprendimientos asesorados. (PND)	90%	100	111,1	X		
Asistencia Técnica	8. Asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales o entidades públicas y otros según solicitudes recibidas.	793	1.436	181,1	X		
Módulos	9. Personas certificadas en módulos mediante el uso de TIC.	15.763	14.872	94,3		X	
					16	8	0

Fuente: UPE, SGT y UPYME, bases de datos estadísticos año 2017.

Cuadro 4. Costa Rica, INA: Cumplimiento de indicadores de desempeño y estimación de recursos asociados en millones de colones. Año 2017.

Producto	Indicador	Meta			Recursos Estimados			Efectividad		
		Programada	Alcanzada	% alcanzado	Programados	Ejecutados	% ejecución	E	PE	NE
Programas	1.1 Cantidad de personas egresadas de programas.	36.912	31.308	84,8	33.896	30.024,0	88,6		X	
	2.1 Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros, a nivel nacional. (PND)	3.691	3.750	101,6	3.022	3.410,8	112,9	X		
	2.2 Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros, en la región Brunca. (PND)	220	211	95,9	151	144,7	95,8		X	
	2.3 Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros, en la región Chorotega. (PND)	288	313	108,7	124	134,0	108,1	X		
	2.4 Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros, en la región Huetar Caribe. (PND)	208	169	81,3	172	139,6	81,2		X	
	2.5 Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros, en la región Pacífico Central. (PND)	230	184	80,0	292	184,7	63,3			X
	2.6 Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros, en la región Central. (PND)	2.514	2.684	106,8	2.080	2.618,7	125,9	X		
	2.7 Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros, en la región Huetar Norte. (PND)	231	189	81,8	203	189,1	93,2		X	

Producto	Indicador	Meta			Recursos Estimados			Efectividad		
		Programada	Alcanzada	% alcanzado	Programados	Ejecutados	% ejecución	E	PE	NE
	4.1 Cantidad de personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos a nivel nacional. (PND)	15.759	17.742	112,6	14.615	17.400,9	119,1	X		
	4.2 Cantidad de personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos en la región Brunca.(PND).	1.126	1.467	130,3	916	807,6	88,2			X
	4.3 Cantidad de personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos en la región Chorotega.(PND).	2.121	1.802	85,0	2.497	2.104,0	84,3		X	
	4.4 Cantidad de personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos en la región Pacífico Central.(PND).	1.060	1.202	113,4	1.166	1.204,4	103,3	X		
	4.5 Cantidad de personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos en la región Central.(PND).	8.463	9.925	117,3	7.570	10.900,2	144,0	X		
	4.6 Cantidad de personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos en la región Huetar Caribe.(PND).	1.196	1.429	119,5	988	1.029,8	104,2	X		

Producto	Indicador	Meta			Recursos Estimados			Efectividad		
		Programada	Alcanzada	% alcanzado	Programados	Ejecutados	% ejecución	E	PE	NE
	4.7 Cantidad de personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos en la región Huetar Norte (PND).	1.793	1.917	106,9	1.478	1.354,9	91,7			X
	12.1 Porcentaje de deserción en los programas.	12%	9,2	123,3	0,37	0,37	100,0	X		
SCFP	3.1 Porcentaje de estudiantes matriculados proveniente de zonas vulnerables. (PND)	77%	80,1	104,0	14.332	12.153,7	84,8			X
	6.1 Cantidad de MIPYMES capacitadas en el mejoramiento de sus capacidades técnicas. (PND).	4.354	3.459	79,4	6.724	6.236,0	92,7		X	
	7.1 Porcentaje de ocupaciones homologadas de los sectores productivos atendidos por el INA a nivel nacional	20%	37	185,0	67	50,0	74,6			X
	10.1 Cantidad de indígenas que recibieron capacitación	1.018	1.317	129,4	313	444,4	142,0	X		
	11.1 Grado de satisfacción de las PYME que recibieron SCFP.	80%	93,9	117,4	20	20,0	100,0	X		
Asesoría	5.1 Porcentaje de emprendimientos asesorados respecto del total de emprendimientos referidos en cada año, a nivel nacional. (PND)	90%	100	111,1	121	3,7	3,1			X
Asistencia Técnica	8.1 Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras	793	1.436	181,1	1.237	729,6	59,0			X

Producto	Indicador	Meta			Recursos Estimados			Efectividad		
		Programada	Alcanzada	% alcanzado	Programados	Ejecutados	% ejecución	E	PE	NE
	empresariales, organizaciones laborales, comunales o entidades públicas y otros según solicitudes recibidas.									
Módulos	9.1 Cantidad de personas certificadas en módulos mediante el uso de TIC.	15.763	14.872	94,3	3.244	2.765,2	85,2		X	
					77.591	73.239	94,4	10	7	7

Nota: presupuesto ejecutado según Oficio DGR-1-2018

Fuente: DGR y UPE, Elaboración propia con base en el presupuesto aprobado para el ejercicio económico del 2017.

Objetivo 1:	Garantizar la graduación de técnicos mediante la realización de programas.		
Indicador:	1.1 Cantidad de personas egresadas de programas.		
% Cumplimiento	84,8%	Valoración	● Parcialmente Cumplido

El total de personas egresadas al año 2017 asciende a 31.308, donde el 58,1% son mujeres. El sector con mayor cantidad de personas egresadas como es lo acostumbrado en los últimos años es nuevamente el sector Comercio y Servicios, con 19.079; de cada 100 personas egresadas del instituto 61 son de ese sector productivo.

Cuadro 5. Costa Rica, INA: Personas Egresadas de Programa por sexo, según sector productivo. Año 2017.

Sector Productivo	Total	Hombre	Mujer
TOTAL	31.308	13.124	18.184
Comercio y Servicios	19.079	7.193	11.886
Textil	2.120	96	2.024
Náutico Pesquero	1.596	1.365	231
Agropecuario	1.369	610	759
Salud, Cultura y Artesanía	1.270	132	1.138
Tecnología de Materiales	1.264	866	398
Eléctrico	1.204	1.093	111
Turismo	1.152	554	598
Industria Alimentaria	979	258	721
Mecánica de Vehículos	534	504	30
Industria Gráfica	316	160	156
Metal Mecánica	254	223	31
Unidad Didáctica Pedagógica	171	70	101

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos 2017.

Cabe recordar que la duración de muchos de los programas trasciende un periodo de evaluación y que según las horas diseño de éstos la mayoría de ellos finalizan en el segundo semestre del año. Se indica por las unidades regionales que se han incluido a su vez en el PASER servicios nuevos,

conforme el nombramiento de personal docente producto del “Plan Impulso”.

Cabe recordar que la programación del Plan Anual de Servicios (PASER) en cada unidad regional se encuentra orientado a las necesidades de la población, y a responder a estudios de determinación de necesidades, solicitudes de las comunidades, comités de enlace, instituciones y empresas y a los planes de desarrollo. Para ello se han mantenido nexos de coordinación importantes con comunidades, empresas, cámaras, cooperativas e instituciones públicas, comités consultivos de Enlace, Comités Directivos del Consejo Territorial, Comités Sectorial Regional Agropecuario, Red Local de Prevención y Atención de la Violencia y otros entre ellos la atención a la Ley 9025 de Prevención de la Inclusión Social para la ejecución de los servicios.

La meta no se cumple al 100% debido entre otros aspectos a:

Recurso Humano:

- El personal docente ha presentado diferentes situaciones que marcan la ejecución de la programación, entre ellas se citan: renunciaciones, licencias de maternidad y lactancia, jubilaciones, cambio de funciones, permisos y capacitaciones.
- Incapacidades médicas (especificadas principalmente por la Pacífico Central, Chorotega, Caribe y Cartago).
- No se dispone del recurso humano en suficiencia, ya sea personal docente de la regional, como del asignado por parte de los núcleos tecnológicos.
- Personal de recién ingreso no dispone de idoneidades técnicas para poder asignárseles el desarrollo de programas completos.
- Falta recurso humano administrativo para el soporte de atención de servicios ejecutados en tiempo extraordinario, en vista que se han aprobado horas extra para docentes, pero no se ha aprobado ese tiempo adicional al personal administrativo. Tal es el caso de la Unidad regional Chorotega.

Fenómenos Ambientales:

- En el mes de octubre, según decreto DN 40676 MP se establecen 2 días de asueto dado la emergencia nacional por la tormenta Nate. Esto obliga a posponer lecciones por 2 días y a modificarse fechas de finalización, además de coordinar con el personal docente la postergación del disfrute de vacaciones para que en la medida de lo posible los programas pudiesen concluir a fin de año.
- Aunado a esto se deben considerar los días que las comunidades estuvieron sin acceso vía terrestre, lo que implica en el caso de las acciones móviles traslados de equipos y materiales paralizados; así como la espera prudencial para garantizar la seguridad de las personas participantes y el personal docente. (en general todas las unidades regionales sufrieron estos inconvenientes, pero con mayor afectación Brunca, Chorotega, Pacífico)
- Algunos docentes quedaron anegados, por lo cual su salida de las zonas críticas fue más lento, así como la regularización de los servicios de la institución.

Aspectos administrativos:

- Dada la cantidad de prioridades definidas para atender con la oferta disponible, se debe decidir a cuales darles más peso, es así como con el mismo personal docente asignado a ejecución de programas, se debe atender otros servicios: asistencias técnicas, servicio de certificación y módulos certificables.
- Los horarios asignados por algunos núcleos tecnológicos no se adecuan o no son accesibles a las empresas, asociaciones o comunidades.
- Algún personal docente debe participar de actividades administrativas y de operación de los centros de formación tales como: comisiones de salud ocupacional, bienestar estudiantil, gestión ambiental, entre otras. (Regional Pacífico)
- El tiempo destinado para el traslado del personal docente a los lugares donde se ejecutan los servicios, sigue percibiéndose como un elemento sin resolver con respecto a que no hay una normalización; lo que reduce el tiempo efectivo e impacta las fechas de finalización y los servicios precedentes.

- El cambio de las fechas establecidas para capacitación y reuniones técnicas que fueron consideradas previamente en la elaboración de los cronogramas, afectan la programación, teniéndose que ajustarse los cronogramas.

Requisitos de ingreso:

- Los requisitos de nivel académico para el ingreso a los servicios, dirigidos especialmente a atender la prioridad institucional de la Estrategia Plan Puente, son altos para esta población; así como el bajo nivel educativo de las personas aspirantes los limitan a perfiles de ingreso y en participantes incrementan la reprobación por falta de dominio o conocimientos.
- En algunos casos se dan casos de deserción del participante al no poder responder a las exigencias o no logra ajustarse al ritmo de avance del proceso de enseñanza aprendizaje.

Infraestructura:

- Falta infraestructura propia y a punto, que permita la adquisición de equipos y proyectar nuevos y más programas de capacitación y por ende aumentar el número de egresados. (Heredia y Pacífico Central)
- Atrasos en la entrega obras, equipamiento y amueblamiento. Obras de remodelación y atrasos en la entrega de los mismos (CF Turrialba, CDT Industria Alimentaria, CEGRYPLAST, Centro Nacional Especializado en Procesos Artesanales, remodelación de los laboratorios de cómputo en Santa Cruz de Guanacaste.
- Continúa el cierre técnico de un centro de formación en la regional Pacífico.
- No hay interés por parte de la comunidad y el sector privado de facilitar locales al no reconocerse el pago de servicios públicos por parte de la institución, para el préstamo de locales, aulas y espacios.
- La ubicación del centro del formación y los servicios públicos repercuten en la promoción, así el acceso de los centros ejecutores implican la no participación de aspirantes ello por el mal servicio del transporte público, (CPESS Los Santos en los horarios mixtos) para ello se han coordinado una buseta para el traslado de las personas participantes posterior a las 21:00 horas.

Población participante de los programas:

- Dispone poco tiempo para invertir en la capacitación, sus expectativas son servicios con tiempos más cortos de duración, sobre todo si trabajan.
- Las jornadas no son atractivas para las personas referidas del Plan Puentes al Desarrollo, y la capacitación no es la prioridad para la mayoría de las personas referidas por el IMAS, ya que es sólo una parte del abordaje integral de las familias.
- Pueden desertar de los servicios por razones personales o laborales.
- La reprobación en la mayoría de los casos les expulsa del programa al responder a un diseño curricular en el cual los módulos son requisito para llevar otros. En este tema, el personal docente promueve en el participante a que se reinserte en otro programa posterior o bien concluya en otro centro de formación. La deserción y la reprobación ha sido estimada en un 10,1% y en un 14,0% respectivamente (en ambos casos es el cálculo total, no excluye al subsector de idiomas).

Las unidades regionales implementan como medidas:

- Maximizar el uso del tiempo docente: mediante el aprovechamiento en diferentes servicios; así como ceder en calidad de préstamo a los docentes que por imposibilidades de infraestructura no serán empleados temporalmente.
- Coordinar con localidades que dispongan de las condiciones óptimas y técnicas para reubicar los servicios que no pueden ser desarrolladas en las etapas de remodelación de la infraestructura INA.
- Atención a proyectos prioritarios, para ello se mantienen reuniones de seguimiento del Plan Anual de Servicios PASER con las personas encargadas de regionales y a su vez estas internamente realizan el mismo ejercicio con los centros ejecutores, que implican decisiones para las modificaciones al plan. En estas se da el seguimiento (mensual) a indicadores para dirigir esfuerzos hacia el logro de las mismas y necesidades del mercado laboral.
- En algunas regionales se han tomado decisiones como distribuir el personal administrativo por zonas para el apoyo requerido en la administración de los servicios programados, buscan la maximización de planta e infraestructura con horarios alternos. Se

promueve una mayor divulgación de servicios en plataformas tales como redes sociales y por diferentes medios: ferias, foros, reuniones, etc.

- Se implementan actividades extracurriculares para originar el sentido de pertenencia de la población estudiantil, esto implica la participación de los equipos de trabajo de Bienestar Estudiantil. Este, como cobra relevancia por su papel de apoyo en pro del bienestar de la población participante (ayudas económicas, orientación, trabajo social, psicología) con actividades de motivación, relaciones humanas y manejo de conflictos.
- Se promueve la coordinación con agentes locales para la cesión o préstamo de espacios que se adapten a las condiciones óptimas de ofrecer los servicios, mediante la búsqueda de alianzas estratégicas con grupos o gremios para ejecutar SCFP en comunidades. Se gestionan acciones, para ampliar la cobertura de la infraestructura, con entidades tales como JUDESUR y la Municipalidad de Coto Brus (edificaciones en la zona sur del país).
- Se realizan los trámites para agilizar la ampliación de idoneidades técnicas de los docentes, ya sean de recién ingreso o docentes antiguos con el fin de que se encuentren facultados impartir programas completos.
- Se han contratado servicios de capacitación mediante contratos de derecho privado.
- Aspectos de traslados del personal docente se intentan paliar mediante el pago de viáticos y hospedaje, para disminuir los tiempos de traslado y para maximizar el tiempo de ejecución de servicios.
- Se coordinó con las empresas autobuseras de la zona de Los Santos para que los estudiantes cuenten al menos con una buseta en la noche para que los traslade del centro a San Pablo y San Marcos de Tarrazú, y con ello dar facilidades a la población estudiantil y administrativo docente.
- Se mantiene abierta la inscripción a los diferentes programas durante todo el año para mantener un registro de personas e inscribirlos en los servicios según los requisitos de los programas. Inclusión de estudiantes con requisitos, en los módulos donde existen deserción o reprobados para completar los cupos y lograr aprovechar la capacidad instalada de los programas.

Objetivo 2:	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.		
Indicador:	Cantidad de personas egresadas de programas en el idioma inglés u otros. (2.1 a 2.7)		
# Indicador	Región	% Cumplimiento	Valoración
2.1	A nivel nacional	101,6	● Cumplido
2.2	Brunca	95,9	● Parcialmente
2.3	Chorotega	108,7	● Cumplido
2.4	Huetar Caribe	81,3	● Parcialmente
2.5	Pacífico Central	80,0	● Parcialmente
2.6	Región Central	106,8	● Cumplido
2.7	Huetar Norte	81,8	● Parcialmente

Los puntos mencionados en el punto anterior (tanto positivos como negativos) igualmente aplican en este indicador, por cuanto son un segmento de la totalidad de programas ejecutados por el INA, es así que durante el año 2017 se lograron certificar como egresados en idiomas a 3.750 personas y la meta se cumple a nivel global con un 101,6%, siendo mujeres 58 de cada 100 personas egresadas.

Son personas que han cumplido con el diseño curricular de 6 tipos diferentes de programas de idiomas, donde para este año 2017 se integra por primera vez egresados en el idioma francés, por medio de un programa de 300 horas que egresó 20 personas.

Las edades de estas personas egresadas son en su mayoría población joven de 15 a 19 años de edad (89,6%).

Bien es conocido la alta demanda de este tipo de servicio, ya que un segundo idioma es una capacitación necesaria, básica e indispensable, en algunos puestos de trabajo o para cumplir con los perfiles deseados del empleador; además de la conformación de anillos turísticos en las regiones, tal es el caso de la región de Cartago, zonas costeras y turísticas del resto del país, ya que con una formación en inglés los jóvenes (principales

participantes de este servicio)obtienen las competencias lingüísticas deseables para ser sujetos de contratación. Y como se ha identificado en estudios anteriores, el idioma es una destreza complementaria para cualquier otra actividad o para mejorar el currículo de un profesional.

Se implementan estrategias de inclusión en aquellos módulos que las personas estudiantes han reprobado o desertado, para completar el cupo y garantizar la maximización de los recursos y por ende el mayor número de personas egresadas, además de brindar una nueva oportunidad a los estudiantes con requisitos, que abandonaron su capacitación en el idioma de inglés, en algún determinado momento.

Las limitaciones presentes en el desarrollo de las acciones para certificar a estas personas, se resumen en prácticamente las mismas anotadas en el indicador 1.1 de Egresados Totales. Los programas de idiomas, en contraste con una gran parte de la oferta, disponen de un itinerario extenso en horas, varios se extienden desde las 300 hasta 1.331 horas.

Como la duración de los programas de inglés se considera extensa para los requerimientos de la mayoría de los participantes que no tienen como objetivo laborar en un centro de servicios, se han tomado medidas para hacer más atractivos los horarios – programar dos o tres días por semana- pero no se eximen de circunstancias como la deserción.

Además, hay programas del resto de la oferta que incluyen módulos de inglés como materia transversal, algunos ejemplos se da en programas del Sector Mecánica de Vehículos, Industria Gráfica, Tecnología de Materiales, Turismo, entre otros; por lo que al tener la necesidad institucional de ejecutar este tipo de servicios, no se puede coordinar la ejecución de programas específicos de inglés debido a que el recurso humano docente se debe emplear para la atención de dichos módulos transversales, asistencias técnicas, servicio de certificación, módulos certificables y programas.

La meta asignada a la Región Brunca se clasifica como parcialmente cumplida habiendo logrado el 95,9% de lo programado, el principal factor que ha favorecido este resultado es que la unidad regional contó con cuatro nuevos docentes de inglés de las plazas provenientes del Plan Impulso lo que impactó positivamente la cantidad de egresados en idioma inglés.

La región Chorotega logró un 108,7% de cumplimiento de la meta, lo cual se obtiene gracias a los diferentes medios de promoción que se han realizado, así también como las ferias vocacionales y el seguimiento que se realiza por parte del equipo de bienestar estudiantil para evitar la deserción de los mismos. Otro factor que contribuye al alcance, son las ayudas económicas que brinda el INA durante los servicios para la población meta. Además, de la credibilidad institucional, pues los servicios de capacitación son muy demandados, así como las personas egresadas al tener un título del INA se les facilita insertarse en el mercado laboral. Para ello se han dado, articulaciones con empresas y organizaciones como CEPIA, hospital, Península Papagayo, Asociaciones de Desarrollo quienes colaboran con el préstamo de infraestructura, lo que permite la atención con programas de capacitación a diversas comunidades de la región.

La región Huetar Caribe indica que la meta no fue lograda (81,3%) debido a la falta de recurso humano docente, por lo que ven como conveniente optar por la contratación de servicios de capacitación con ente privado y público, las cuales tienen en trámite.

La región Pacífico debió modificar la programación de un docente asignado, a fin de atender los módulos transversales de otros programas en otras áreas, como por ejemplo: Salonero, Marinero, Electricidad. La extensa duración de algunos programas provoca que algunos participantes deserten por diversas razones: oportunidades de trabajo, desmotivación, aburrimiento, pérdida de interés, entre otras. También la reprobación toma relevancia en esta región. Además de sortearse situaciones con incapacidades de los docentes, que acumularon un total de 57 días no laborados y la licencia por maternidad de una funcionaria; razón por la cual 7 programas finalizarán en el 2018 en lugar del 2017, por ello cumple con 169 personas egresadas para un cumplimiento de 81,3%.

La región Huetar Norte dispone de un 81,8% en el cumplimiento de la meta, no se logró lo planificado por modificaciones en la fecha final de un programa, entre otras razones, esto se da debido a licencias concedidas al docente a cargo de la referencia.

En cuanto a la región Central el avance se estima en un 106,8% debido principalmente por la gran demanda por estos servicios ya que brinda mejores oportunidades de empleo. Se destaca en la regional Cartago y Central Occidental el ingreso de docentes del "Plan Impulso", la

equiparación de los servicios contratados de derecho privado, así como el contar con mayor capacidad instalada.

Además, se implementa la inclusión de estudiantes que disponen de los módulos aprobados requisitos del programa, en aquellos donde existen cupos o espacio, debido a la deserción o reprobación de participantes; así se logran completar los mismos, y la graduación de una mayor cantidad de personas.

Otros factores enunciados como factores de éxito son: El seguimiento y compromiso docente, así como las intervenciones por parte del equipo de bienestar estudiantil a los estudiantes en programas. La regional Central Occidental destaca los convenios y coordinaciones realizadas con diferentes entidades, entre otras con el Ministerio de Justicia y Paz, así como con la Cámara de Comercio de Poás.

En el caso específico de la Regional Central Oriental se presentó alta reprobación en programas nocturnos, y la afectación de la Tormenta Nate con categoría roja en zona de Puriscal y alrededores, lo cual motivó la deserción y la modificación de fecha de finalización de los servicios por la afectación de infraestructura y servicios básicos.

A nivel general se menciona, que la población trabajadora, pese a haberse considerado en la programación para la atención de las empresas en su lugar de trabajo, no se le facilita a ésta el tiempo para la capacitación y se ha disminuido su participación, algunos casos son las empresas: ZOLLNER, Cámara de Comercio y JASEC.

Además, se presentaron problemas con las contrataciones de ente de derecho, lo que llevó a suspender los programas en ejecución. Paliativamente emplean estrategias de inicio de los programas de forma simultánea en mismas fechas y la previsión de fusionar grupos conforme la cantidad de estudiantes activos, las deserciones y reprobaciones.

Cuadro 6. Costa Rica, INA: Personas Egresadas de Idiomas por sexo, según unidad regional. Año 2017.

Unidad Regional	Total	Hombres	Mujeres
<u>TOTAL</u>	<u>3.750</u>	<u>1.576</u>	<u>2.174</u>
Brunca	211	73	138
Chorotega	313	110	203
Huetar Caribe	169	66	103
Huetar Norte	189	83	106
Pacífico Central	184	67	117
Central	2.684	1.177	1.507
Cartago	564	220	344
Central Occidental	789	366	423
Central Oriental	811	373	438
Heredia	520	218	302

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos año 2017.

Se plantean como medidas a implementar que el subsector de Idiomas abra otras modalidades en la ejecución de la oferta formativa que permita acceder a mayor cantidad de personas a la capacitación del idioma Inglés (b-learning) o en forma virtual.

Que los programas de idiomas a nivel técnico del inglés complementen la capacitación en otras especialidades, estos son más específicos y de menor duración y les puede permitir a los participantes la lectura de manuales, interpretación de diagramas, instrucciones en equipos de producción, entre otros. Esto permitiría ampliar la oferta de programas y no centrarse o referirse necesariamente a la oferta de centros de servicios.

Se indica necesario mejorar el procedimiento para el aval técnico de los docentes, de manera que permita brindar la idoneidad técnica de una mayor cantidad de SCFP. Esto evitaría atrasos en la calendarización de los programas.

Objetivo 3:	Aumentar la cobertura de estudiantes provenientes de zonas vulnerables.	
Indicador:	3.1 Porcentaje de estudiantes matriculados proveniente de zonas vulnerables. (PND)	
% Cumplimiento	104,0%	Valoración ● Cumplido

El cálculo efectuado para obtener esta meta resulta de dividir la población matriculada vulnerable, entre el número total de personas capacitadas en todo el país; al ser un indicador anual este porcentaje abarca toda la población matriculada en el año de acuerdo al lugar donde reside.

Por zonas vulnerables se entienden los 381 distritos, cuyos Índices de Desarrollo Social se sitúan por debajo del 72,4%.

Es así como se atendieron a 101.720 personas de esas zonas de un total de 127.049 personas matriculadas a nivel nacional, lo que quiere decir que de cada 100 personas matriculadas 80 eran de zonas vulnerables. Para un cumplimiento de un 104%. Cabe destacar que de cada 100 personas de zonas vulnerables atendidas 57 fueron mujeres.

Las regionales que más han captado población de dicha característica en razón porcentual son la Huetar Caribe, Huetar Norte y la Brunca. Las regionales con datos porcentuales inferiores de atención a esta población son las regionales Central Oriental y Heredia.

Es importante el destacar las coordinaciones emprendidas por la Asesoría de Desarrollo Social del INA, dependencia que asume regularizar con las nueve unidades regionales y los más de 50 centros de formación, para identificar una oferta formativa accesible al perfil de la población meta y de acuerdo con el desarrollo económico de las regiones. Es así como se logran acciones con los programas sociales tales como Plan Puente al Desarrollo, Pobreza Básica del IMAS, Mujeres en Condición de Pobreza del INAMU, Programa Avancemos del MEP, Programa Adolescente Madre, Programa Persona Adulta Mayor, Programa Joven en Condición de Riesgo Social, entre otros.

Cuadro 7. 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 2017.

Unidad Regional	Porcentaje ^{1/}	Zona Vulnerable ^{1/}	Total Personas Estudiantes ^{1/}
<u>TOTAL</u>	<u>80,1</u>	<u>101.720</u>	<u>127.049</u>
Brunca	98,5	8.652	8.780
Chorotega	92,6	13.312	14.382
Huetar Caribe	99,5	8.634	8.675
Huetar Norte	98,9	14.424	14.585
Pacífico Central	96,8	11.143	11.517
Central	66,1	47.015	71.130
Heredia	56,0	5.399	9.640
Cartago	81,7	11.543	14.132
Central Occidental	76,1	13.349	17.530
Central Oriental	56,1	16.724	29.828

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos. Año 2017.

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.

Es importante señalar que muchas de estas personas referidas por diversas entidades y diferentes programas, presentan particularidades que les impide participar, se detectan casos que son ilocalizables lo que no permite ni tan siquiera el primer contacto, otros indican no tener interés real o bien no disponen de requisitos o sus expectativas son distintas a la oferta del INA.

Cuadro 8. 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 2017.

Unidad Regional	Total ^{1/}	Hombre		Mujer	
		Abs	% ^{2/}	Abs	% ^{2/}
TOTAL ^{1/}	101.720	43.430	42,7	58.290	57,3
Brunca	8.652	3.256	37,6	5.396	62,4
Chorotega	13.312	5.683	42,7	7.629	57,3
Huetar Caribe	8.634	3.001	34,8	5.633	65,2
Huetar Norte	14.424	5.501	38,1	8.923	61,9
Pacífico Central	11.143	5.016	45,0	6.127	55,0
Central	47.015	21.799	46,4	25.216	53,6
Cartago	5.399	2.556	47,3	2.843	52,7
Central Occidental	11.543	4.741	41,1	6.802	58,9
Central Oriental	13.349	6.496	48,7	6.853	51,3
Heredia	16.724	8.006	47,9	8.718	52,1

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/: respecto al total de personas atendidas en cada regional

Fuente: UPE, bases de datos estadísticas. Año 2017.

Objetivo 4:	Programa de empleabilidad con énfasis en grupos vulnerables.		
Indicador:	Cantidad de personas egresadas de programas, en las áreas técnicas de mayor demanda de los sectores productivos. (4.1 a 4.7)		
# Indicador	Región	% Cumplimiento	Valoración
4.1	A nivel nacional	112,6	● Cumplido
4.2	Brunca	130,3	● Cumplido
4.3	Chorotega	85,0	● Parcialmente
4.4	Pacífico Central	113,4	● Cumplido
4.5	Región Central	117,3	● Cumplido
4.6	Huetar Caribe	119,5	● Cumplido
4.7	Huetar Norte	106,9	● Cumplido

Para el año 2017 se han certificado un total de 17.742 personas egresadas de áreas prioritarias, el 82,6% de ellos son personas cuyas edades oscilan entre los 15 y 34 años, siendo el grupo más representativo los de edades entre 20 y 24 años. El 53,8% de las personas egresadas son mujeres. Únicamente se reportan como egresados 62 casos de personas que realizaron procesos de equiparación ante los Procesos de Registro de las Unidades Regionales.

De cada 100 personas egresadas de áreas prioritarias se han certificado:

- 60 personas en el subsector de Informática y Comunicaciones
- 21 personas del subsector idiomas
- 3 personas de subsector gastronomía
- 3 personas del subsector de Telemática

De mencionarse factores que incidieron en el desempeño de este indicador se pueden anotar los mismos que repercuten en todos los tipos de egresados, ya que son variables y circunstancias similares a las indicadas en el indicador 1. Personas egresadas totales y al 2. Personas egresadas de idiomas.

Un dato de importante consideración es que el 72,2% de los programas en áreas de mayor demanda iniciaron y finalizaron en el 2017, el resto - más de una cuarta parte de los programas finalizados en el 2017 iniciaron en el 2016 o antes, debido a lo extenso de su duración o a las jornadas bajo las cuales se ofrecen, algunos de estos son: Maestro/a de Obras, de Idiomas e Informática, Electricidad, Metal Mecánica, Turismo e Industria Gráfica.

En el caso de las áreas prioritarias, la población joven demanda servicios sobre todo en el área de informática e idiomas, los contratos con entes de derecho privado en el área de informática, favorece la atención de la demanda.

También se reporta como un factor de éxito, el ingreso de docentes como parte del Programa Impulso para el desarrollo de programas en estas áreas, asignándose:

- Cartago: 2 plazas en Informática, una plaza de Electricidad, 2 plazas de Inglés, dos plazas de Gastronomía, un docente de Tecnología de Materiales y 2 docentes de Eléctrico que por su especialidad y falta de infraestructura y equipamiento en la nueva sede fueron cedidos a préstamo temporal al CFJ Orlich.
- Pacífico: el ingreso de una persona docente.

En la regional Huetar Norte reporta por primera vez la ejecución de programas y por ende de egresados del área de refrigeración industrial.

La unidad regional Chorotega, es la región con menor porcentaje de cumplimiento con un 85,0% pese a haber implementado la aprobación de horas extras con las cuales se ejecutaron programas de idiomas, y la contratación de una docente por medio del Plan Impulso que ha venido a reforzar el subsector de informática y neutralizar la ausencia por incapacidad de un docente del mismo subsector. El personal de esta unidad indica que se han visto afectados por la remodelación de los laboratorios de cómputo en Santa Cruz. Adicionalmente, las incapacidades médicas de 2 docentes de subsectores prioritarios por enfermedad, ha generado que ciertos programas se hayan rezagado disminuyendo la proyección de egresados, durante el primer semestre.

De la misma forma que en otros programas se presentan limitaciones de equipamiento e infraestructura que inciden en la ejecución (equipamiento disponible inferior al cupo máximo, capacidad eléctrica restringida, espacios limitados, condiciones técnicas, cierres técnicos, retrasos en entrega de edificaciones y remodelaciones).

Cuadro 9. Costa Rica, INA: Personas Egresadas de Áreas Prioritarias por sexo, según sector o subsector productivo. Año 2017.

Sector/Subsector Productivo	Total	Hombres	Mujeres
<u>TOTAL</u>	<u>17.742</u>	<u>8.203</u>	<u>9.539</u>
Sector			
Eléctrico	1.204	1.093	111
Metal Mecánica	254	223	31
Turismo	1.152	554	598
Industria Gráfica	316	160	156
Subsector			
Construcción Civil	492	421	71
Idiomas	3.750	1.576	2.174
Informática y Comunicación	10.574	4.176	6.398

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos. Año 2017.

Por acciones implementadas para corregir deficiencias y maximizar la ejecución de los recursos, se mencionan además de las señaladas en el indicador 1. Egresados totales, estas otras:

- Se han dado procesos de participación de los docentes de inglés e informática en la conformación de los grupos, lo que favorece una adecuada selección de participantes.
- Se realizan los seguimientos y ajustes al PASER.
- Se promueve el reingreso de rezagados en los programas sean estos desertores o reprobados y se fusionan grupos.
- Reubicación de docentes en otras regionales mientras se disponen de edificaciones a punto.
- Se emprenden estrategias de retención de la población estudiantil por parte de los Procesos de Servicio al Usuario.

Objetivo 5:	Promover Emprendimientos productivos potencialmente viables, mediante la facilitación de servicios de asesoría técnica en gestión empresarial.		
Indicador:	5.1 Porcentaje de emprendimientos asesorados respecto del total de emprendimientos referidos en cada año, a nivel nacional. (PND)		
% Cumplimiento	111,0%	Valoración	● Cumplido

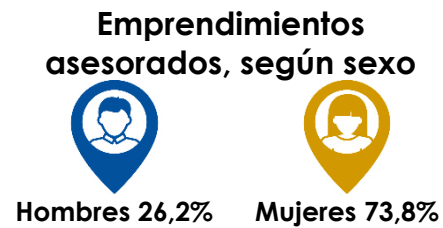
El porcentaje de atención a emprendimiento asesorados, se encuentra en un 100% de las solicitudes, las cuales han sumado un total de 1.425³, siendo el porcentaje de cumplimiento un 111,0%. Estas personas emprendedoras han sido atendidas con charlas, talleres o asesorías puntuales.

Los emprendimientos que mayormente se atendieron durante el periodo 2017 fueron solicitudes realizadas a través de instituciones estatales como Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Instituto de Desarrollo Rural (INDER), Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer), del Sistema de Banca para el Desarrollo, del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), Universidades, asociaciones, cooperativas, cámaras; además se atendió asociaciones como APROASUR, ASOPRO.

Dado que la Unidad Especializada para las PYME y el SBD (UPYME-SBD) cuenta con personal que realiza labores de enlace con las diferentes regionales que integran el INA, fue posible la atención de solicitudes de servicios en los siguientes ámbitos de acción según corresponde: Unidad Regional Brunca, Unidad Regional Occidental, Unidad Regional Oriental, Unidad Regional Cartago y Unidad Regional Chorotega (principalmente).

³ Según oficio UPYME-3-2018

Los datos recabados por la Unidad PYME indican que la mayoría de los emprendimientos asesorados son conformados mujeres. Para ser precisos 1.051 emprendimientos son gestados por mujeres.



Los temas desarrollados y trabajados con los emprendedores han sido:

- Asesorías en formalización de empresas
- Talleres de emprendimiento
- Mercadeo
- Redes Sociales
- Modelo de Negocios por medio de metodología CANVAS
- Inteligencia Emocional
- Servicio al Cliente
- Talleres sobre costos

Específicamente para el fomento e impulso a los emprendimientos, se han realizado charlas y talleres dirigidos a emprendedores. Además de lo anterior se han aplicado diagnósticos para emprendedores con el fin de evidenciar la etapa de su idea productiva y a partir de esto definir las necesidades de capacitación.

Respecto a esta acción además es importante señalar que se ha brindado atención al programa promovido por el MEIC llamado “Mujeres empresarias”, diseñado con el fin de cumplir con la meta del PND de generar 5.000 mujeres emprendedoras en los 4 años de este ejercicio gubernamental.

Como otro ejemplo se puede citar el trabajo realizado en conjunto con el INAMU, donde se ha desarrollado la atención de emprendedoras que forman parte del Proyecto “Mujeres emprendedoras”, como parte del plan piloto para validar la capacitación diseñada con fondos de Empeñe.

En general se han apoyado procesos en las diferentes regiones donde los emprendedores requieren definir de manera clara sus oportunidades y necesidades para establecer las áreas en las que el INA puede apoyarlos.

Para este periodo presupuestario y por ordenamiento de la Contraloría General de la República, los únicos gastos que se contemplan en la atención a beneficiarios de la ley SBD son la de los salarios de las personas funcionarias que los atienden, siendo entonces que para el 2017 el monto invertido en atención a emprendedores es de ₡3.650.124, la meta presupuestaria está subejecutada, porque aunque se invierte en material didáctico para las charlas y talleres, en viáticos y transporte de los funcionarios y otros, no se puede reflejar en los gastos de atención a beneficiarios del SBD.

Objetivo 6:	Capacitar a las micro, pequeñas y medianas empresarias (MIPYMES) para el mejoramiento de sus capacidades técnicas empresariales.		
Indicador:	6.1 Cantidad de MIPYMES capacitadas en el mejoramiento de sus capacidades técnicas. (PND).		
% Cumplimiento	79,4%	Valoración	● Parcialmente

El total de empresas PYME atendidas mediante servicios de capacitación en el año 2017 asciende a 3.459; estas son empresas ubicadas en toda la extensión del territorio nacional, donde en este caso la regional que reportó la mayor atención fue la Central Oriental con 755 PYME para un 21,8% de aporte a la meta, esta cantidad de atenciones se deben en este y otros casos a la alta demanda de este tipo de empresa.

El tamaño de estas empresas corresponden a las categoría de micro, pequeña y empresa que cubren a las empresas con 1 y hasta 100 empleados; en este caso el 91% de las empresas atendidas dispone de uno a diez empleados, o sea con micro empresas. Siendo las más atendidas aquellas cuyo sector económico es Comercio y Servicios 65,3% y el 25,6% representado por empresas del sector Agropecuario, el restante 9,1% fueron empresas Industriales.

Cuadro 10. Costa Rica, INA: Empresas PYME atendidas, según unidad regional. Año 2017.

Unidad Regional	Total
TOTAL^{1/}	3.459
Central Oriental	755
Huetar Norte	672
Cartago	503
Heredia	365
Chorotega	325
Pacífico Central	242
Central Occidental	232
Brunca	189
Huetar Caribe	176

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos. Año 2017.

En este año la mayor cantidad de capacitaciones a las PYME se dieron mediante módulos certificables y asistencias técnicas mayormente; aunque se reportan atenciones en el resto de servicios. Para ello, se programaron módulos dirigidos especialmente a esta población flexibilizando los horarios, no obstante; el procedimiento establecido a nivel institucional para realizar diagnósticos técnicos entraba mucho la atención oportuna de necesidades de la PYMES especialmente en el área de Comercio y Servicios, Turismo y Textil.

El trabajo con este sector de la economía se logra gracias a las referencias de otras entidades públicas y privadas, de índole bancaria, asociativa, educativa y de impulso a las PYME: universidades, INAMU, INDER, ICT, PROCOMER, MEIC, Comité Sectorial Agropecuario, Cámaras de Comercio y Turismo, asociaciones de productores, también resalta la labor de Unidad PYME-SBD y evidentemente por la proyección que ha tenido el INA como casa de estudios y su trayectoria. Y además, a la planificación y ejecución de diversas actividades estratégicas enfocadas a temas de desarrollo empresarial: se ejecutan charlas con temas direccionados al desarrollo empresarial de las personas emprendedoras y PYMES, talleres de capacitación, se han desarrollado encuentros empresariales atendiendo diagnósticos a empresarios afectados por el Huracán Otto y encuentros empresariales dirigidos al sector de turismo rural y retos de la mujer

empresaria del Proyecto Emprende, ferias empresariales y sesiones de trabajo para el desarrollo organizacional de proyectos específicos.

Así mismo, se presenta una alta demanda de pequeños empresarios obligados a cumplir con el Decreto Ejecutivo 39.459 de Zafarrancho, así como empresas interesadas del área de los mariscos en cumplir con la normativa de SENASA y del Ministerio de Salud de capacitar a los empleados con el módulo de manipulación de productos marinos y acuícolas, esto en concreto en la regional Pacífico Central.

La región Chorotega debió dar atención urgente al decreto por sequía en la región mediante la articulación con otras instituciones, dando atención prioritaria a los productores del sector agropecuario afectados por la situación, así también la coordinación con PIMA, para atender productores de la zona que estarían siendo incluidos en este proyecto, y la atención de los productores de lácteos y cárnicos referidos por SENASA, todos estos en su mayoría se conforman micro o pequeñas empresas.

Como se ha mencionado en periodos anteriores la población de participantes empresariales y sobre todo de las PYME les difícil participar en SCFP que se ejecutan en horarios intensivos y con frecuencia diaria. Por ellos es importante el ajuste a jornadas de capacitación menos intensas y más puntuales. No existe una directriz clara de atención al sector PYME como tal, y se ha sentido la necesidad de que la Unidad PYME asuma la atención de las necesidades mediante la contratación de servicios, sobre todo en temas puntuales y en vista que no es suficiente la oferta modularizada existente para la atención de las mismas. Dicha unidad, debe asumir y direccionar a las unidades regionales en la atención considerando la capacidad instalada, equipamiento y personal técnico docente asignado en las unidades regionales.

Por otro lado, las unidades refieren que hace falta capacidad docente, para la atención de este sector empresarial.

Objetivo 7:	Homologar las competencias laborales asociadas a las ocupaciones actuales y emergentes, que demandan los sectores productivos atendidos por el INA.		
Indicador:	7.1 Porcentaje de ocupaciones homologadas de los sectores productivos atendidos por el INA a nivel nacional.		
% Cumplimiento	185,0%	Valoración	● Cumplido

La meta establecida de ocupaciones homologadas tiene como base un total de 50 ocupaciones para el periodo 2016-2018; conforme las circunstancias presentadas el año pasado, la meta no fue cumplida, sin embargo, este año ya se llega a superar esta fase. Se logró la aprobación de 37 estándares este año 2017, cumpliendo de esta forma con los 10 estándares de cualificación correspondientes a las ocupaciones homologadas del año 2016 y los 20 del 2017 y disponiendo de un saldo a favor de 7 estándares; éstos fueron presentados por el INA y aprobados en la Sesión Ordinaria No. 002-2017 del 15 de noviembre del 2017 por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (CIIS).

Estos productos son logrados conforme la implementación del plan de trabajo institucional para la elaboración de los Estándares de las Cualificaciones correspondientes a las ocupaciones homologadas, en donde las sesiones de trabajo se desarrollaron con personal de los Núcleos de Formación y Servicios Tecnológicos y la Unidad Didáctica Pedagógica (UDIPE). Mediante los oficios: SGT-273-2017 , SGT-275-2017 y SGT-276-2017 dirigido a Jefaturas de Núcleos y la Unidad Didáctica Pedagógica se realizó la convocatoria del personal competente para la elaboración de los Estándares de Cualificación.

El retraso en las homologaciones antes del 2017, se debió a que al ser el Ministerio de Educación Pública el coordinador del Marco Nacional de Cualificaciones y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social el rector del proyecto en el PND y el INA solo un integrante del proyecto, la institución se ve limitada y se le dificulta la ejecución de las acciones para homologar ocupaciones por medio del MNC. Lo anterior porque en ocasiones la coordinación no es fluida, por lo que es importante que el INA se ofrezca siempre para liderar en el MNC-EFTP-CR por ser responsable de tres niveles de cualificación; además de que la Comisión Institucional para la

implementación del Marco Nacional de Cualificaciones fue conformada de forma tardía e inicio labores hasta setiembre 2016, según oficio SGT-561-2017.

El detalle del nombre de los estándares aprobados se destaca en los anexos, Cuadro 4, más un resumen de esos 37 es:

Cuadro 11. Costa Rica, INA: Estándares de cualificación aprobados, según sector productivo. Año 2017.

Sector Productivo	Total
<u>TOTAL</u>	<u>37</u>
Industria Alimentaria	5
Comercio y Servicios	4
Eléctrico	4
Turismo	4
Industria Gráfica	3
Textil	3
Tecnología de Materiales	3
Agropecuario	3
Náutico Pesquero	3
Mecánica de Vehículos	2
Salud, Cultura y Artesanías	2
Metalmecánica	1

Fuente: Subgerencia Técnica, Año 2017.

Objetivo 8:	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.	
Indicador:	8.1 Cantidad de asistencias técnicas realizadas en empresas, cámaras empresariales, organizaciones laborales, comunales o entidades públicas y otros según solicitudes recibidas.	
% Cumplimiento	129,4%	Valoración ● Cumplido

Las características de este tipo de servicio, vienen a ser los máximos atractivos para el sector empresarial, ya que la asistencia técnica es puntual, ajustado a una necesidad, y por lo general en los horarios disponibles para la empresa; por ello su alta demanda. Es así, como se alcanza un total de 1.317 asistencias ejecutadas, tanto del tipo asesoría o bien servicios tecnológicos.

Dicho total, ha sido recabado principalmente en las regionales Oriental y Occidental, que comparten el mayor parque empresarial del país. El tipo de servicio más empleado es la asesoría (73,0%) y es seguido por las pruebas de laboratorio (19,1%); en cuanto a la duración de las asistencias técnicas fueron más frecuentes las que duraron 30 horas, 20 horas y 24 horas por servicio.

De acuerdo al sector productivo los 5 sectores que poseen mayor cantidad de servicios ejecutados son:

- Metal Mecánica con 29,5%, en este los subsectores de Industria del Plástico y Moldeo y Fundición de Aleaciones Metálicas poseen la mayor cantidad de ejecuciones de servicios.
- Comercio y Servicios con 18,5%, donde el subsector Administración posee más servicios realizados.
- Agropecuario reporta el 15,6%, siendo el subsector de Gestión de la Producción Agropecuaria el predominante.
- Turismo posee el 8,4% de los servicios, donde Gastronomía es el más frecuente.
- Industria Alimentaria abarca el 7,9% de las ejecuciones.

Cuadro 12. Costa Rica, INA: Indicadores POIA. Asistencias Técnicas impartidas a empresas No PYME, según unidad regional. Año 2017.

(Son servicios AT físicas, excluye AT Pyme)

Unidad Regional	Total
<u>TOTAL</u>	<u>1.317</u>
Brunca	106
Cartago	90
Central Occidental	223
Central Oriental	600
Chorotega	104
Heredia	45
Huetar Caribe	54
Huetar Norte	50
Pacífico Central	45

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos. Año 2017.

La promoción de este servicio es muy alta, se reportan 97,6% aprobaciones en este tipo de servicio, mientras que los porcentajes de reprobación y de deserción son bajos (0,8% y 1,6% respectivamente), en consideración a otros tipos de servicios. La población que hace uso de este tipo de servicio es predominantemente masculina (60,6%); y resulta importante de anotar que la mayoría de las personas, más del 80%, realizan un único servicio de asistencia técnica, más se dan casos de personas con 2 y hasta 5 servicios.

La exigencia en concretar las asistencias técnicas, refieren a un proceso triangulado entre la empresa, la colaboración por parte de los núcleos en cuanto a la elaboración de los diagnósticos y diseños de las asistencias técnicas y la regional como ejecutora, es así como el logro de estas implementaciones depende de la coordinación como un factor de éxito vital. Se destaca por parte de los Núcleos Tecnológicos el hecho de contar con el personal docente y técnico; así como el apoyo logístico de la Unidad de Transporte para la realización de la solicitud del diagnóstico técnico y la visita a cada empresa.

Para este cumplimiento, se ha reservado el espacio en los cronogramas de los docentes de planta de las regionales para la ejecución de las mismas, igualmente se han aprovechado espacios entre un programa y otro para

considerarse en el planeamiento de. Un logro fue la ejecución de las asistencias técnicas por medio de la planta móvil del Núcleo Eléctrico.

La regional Cartago ha coordinado para que las personas docentes de Industria Alimentaria asignadas a la Unidad Regional estén autorizadas para realizar diagnósticos técnicos y diseños curriculares, lo que favorece la atención oportuna de las unidades productivas de la región.

Objetivo 9:	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.		
Indicador:	9.1 Cantidad de personas certificadas en módulos mediante el uso de TIC.		
% Cumplimiento	94,3%	Valoración	● Parcialmente

La cantidad de personas certificadas (aprobaciones) en módulos TIC para el año 2017 asciende a 14.872 personas, para un cumplimiento de la meta en un 94,3%. Estos servicios corresponden a la oferta de 11 Núcleos Tecnológicos, cuya ventaja competitiva de este tipo de servicio en dicha modalidad se resume en certificar personas que por motivos de estudio o trabajo no pueden asistir regularmente a clases; atender a mayor cantidad de personas por referencia -aumentando con ello la productividad de los docentes ya que se asignan menor horas a su atención -; ampliar el ámbito de cobertura geográfica. En total se han ejecutado un total de 37 servicios diferentes de dicha oferta, siendo los servicios más requeridos y aprobados por la población los 5 siguientes:

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

Como factores que limitan el logro de la meta se anotan principalmente 2, siendo el más sensible:

- a) Cantidad de reprobaciones en este tipo de servicio; la reprobación en esta modalidad se estimó en un 40,7%; siendo las tasas más altas en los servicios:
 - Introducción al moldeo por inyección de plásticos para Operarios/as de proceso (75,0%)
 - Circuitos Eléctricos I (61,8%)
 - Historia Antigua y Contemporánea de Costa Rica (56,3%)
 - Manipulación de Alimentos (52,8%)
 - Fundamentos de materiales plásticos y su transformación (50,0%)
- b) Lineamientos estratégicos que dan prioridad de asignación de personal docente para el desarrollo de otros servicios –programas- que aportan a las metas de personas egresadas.

En cuanto a las reprobaciones, se ha destacado que el factor que incide obedece a que no toda persona participante reúne el perfil requerido para usar esta modalidad, a nivel de escolaridad, conocimientos y destrezas computacionales, habilidades de autoestudio; sin embargo, la urgencia de contar con el certificado del INA, hace que las personas se inscriban en servicios TIC, y no cumplan; mantengan el compromiso y el nivel de horas semanales a invertir en la capacitación. Otros factores que repercuten son el obtener empleo, algunos participantes indican que el insertarse laboralmente no puede cumplir con el plan semanal.

Para esto, la Unidad de Servicios Virtuales -USEVI- ha incursionado en la tarea de reforzar la cantidad de información y ha creado una serie de Guías Virtuales para facilitar a las personas participantes los procesos de enseñanza – aprendizaje en la modalidad virtual. Así mismo, han creado manuales sobre Roles y responsabilidades del docente virtual para fomentar el acompañamiento del docente al participante.

Sin embargo a los esfuerzos de promoción y acompañamiento que pueda realizar el Instituto, existen y prevalecen factores evidentemente personales de los participantes que no son controlables o influenciables, ya sea desde la deserción, la reprobación y además la no presentación a las pruebas en el caso de los servicios de manipulación de alimentos, donde se inscriben a prueba pero no asisten.

Cuadro 13. Costa Rica, INA: Módulos TIC, personas certificadas, según sector productivo. Año 2017.

Sector Productivo	Total	Hombre	Mujer
<u>TOTAL</u>	<u>14.872</u>	<u>6.207</u>	<u>8.665</u>
Agropecuario	223	81	142
Comercio y Servicios	4.079	1.662	2.417
Eléctrico	135	113	22
Industria Alimentaria	8.270	2.661	5.609
Industria Gráfica	191	88	103
Mecánica de Vehículos	1.291	1.250	41
Metal Mecánica	22	22	
Náutico Pesquero	33	21	12
Tecnología de Materiales	105	44	61
Turismo	68	38	30
Unidad Didáctica Pedagógica	455	227	228

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos. Año 2017.

Cuadro 14. Costa Rica, INA: Módulos TIC, personas certificadas, según sector unidad regional. Año 2017.

Unidad Regional	Aprobaciones
<u>TOTAL</u>	<u>14.872</u>
Brunca	663
Cartago	2.243
Central Occidental	1.826
Central Oriental	3.674
Chorotega	872
Heredia	1.359
Huetar Caribe	1.021
Huetar Norte	2.234
Pacífico Central	980

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos. Año 2017.

En relación a la unidad regional, se destacan las regionales Central Oriental, Huetar Norte y Cartago como las que más han generado personas

aprobadas en esta modalidad. En su ejecución además se pueden presentar, las siguientes situaciones:

- Otro aspecto es la correcta programación de los servicios por parte de los procesos de servicio al usuario y planificación, en coordinación con lineamientos de la USEVI para que el docente disponga de los tiempos adecuados. Este aspecto fue planteado por personal docente de la URCO.
- Poca oferta modularizada y la carencia de docentes para atender otras áreas de interés de la población como son algunos SCFP como circuitos eléctricos y diseño gráfico entre otros.
- Otro sentir es la necesidad de realizarse el proceso de matrícula y la entrega de certificados en línea.
- Paralelamente se ha disminuido la demanda en módulos de Manipulación de alimentos en modalidad virtual y ha aumentado la demanda del módulo de refrescamiento que se ejecuta en modalidad presencial, mismo que es requisito para la renovación ante el Ministerio de Salud.

Objetivo 10:	Programa Nacional de contribución al desarrollo de los territorios indígenas.		
Indicador:	10.1 Cantidad de indígenas que recibieron capacitación		
% Cumplimiento	142,1%	Valoración	● Cumplido

La población indígena atendida al año 2017 suma un total de 1.447 personas participantes, más del cincuenta por ciento son personas jóvenes de los 20 a 34 años de edad y donde de cada 100 personas participantes 58 son mujeres; todas estas personas generaron un total de 3.310 matrículas; para un promedio de 2 servicios por persona. En cuanto al tipo de servicio con los cuales se han atendido, se destaca que la mayoría participó en programas (57,0%) y en módulos certificables (37,8%).

Cuadro 15. Costa Rica, INA: Población Indígena atendida por sexo, según unidad regional. Año 2017.

Unidad Regional	Total	Hombres	Mujeres
TOTAL INA^{1/}	1.447	605	842
Brunca	399	147	252
Chorotega	119	63	56
Central Occidental	52	35	17
Central Oriental	160	69	91
Huetar Caribe	394	147	247
Huetar Norte	94	38	56
Pacífico Central	56	29	27
Cartago	133	60	73
Heredia	53	24	29

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos. Año 2017.

Se tiene conocimiento que los servicios están respondiendo a las necesidades puesto que ya varias de las personas egresadas están generando ingresos para sus familias a través de las técnicas aprendidas.

El lugar de las atenciones se destaca las regionales Brunca y Caribe. Ambas poseen territorios indígenas organizados de manera que se facilita la coordinación para la ejecución de los servicios, en el caso de la regional Brunca se coordina con la Comisión Regional Indígena que es liderada por el Consejo Nacional Asuntos Indígenas (CANAI) y se atienden los siguientes

territorios: Abrojos Montezuma, Conte Burica, Coto Brus (La Casona), Altos de San Antonio, Térraba, Boruca y Curré.

La regional Caribe dispone del Centro de Formación en Talamanca, zona que alberga gran cantidad de población indígena, además de las atenciones directas en las reservas bribries y cabécares en área de agricultura, artesanía e informática.

En la Regional de Cartago se reportan que la mayoría de estas personas se capacitaron directamente en el distrito de Chirripó, otras se presentaron a acciones móviles o bien acudieron a los centros de formación. La regional Chorotega indica como factor de avance la existencia de una comunidad indígena ubicada en Matambú de Nicoya.

La regional Central Oriental presenta la particularidad de que la población ha sido ya atendida históricamente; y en el caso de las regionales Central Occidental y Pacífico Central las personas registradas han acudido por sus propios medios, sin mediar proyectos específicos de atención, en virtud que territorialmente no poseen comunidades indígenas.

La regional Huetar Norte realizó un sondeo técnico en turismo para determinar las necesidades de formación y capacitación de esta población, y mantiene coordinación interinstitucional por medio del Consejo de Coordinación Interinstitucional Cantonal de Guatuso (CCCI Guatuso).

Los factores que incidieron en el desempeño de las acciones dirigidas a esta población se relaciona con:

- Aspectos culturales y de idioma.
- Acceso a las comunidades, lejanía con respecto a lugares de residencia de las personas participantes y los locales habilitados para la ejecución de los servicios.
- Bajo nivel educativo de la población indígena.
- Condiciones económicas de la población.
- Poca persistencia en asistir a la capacitación -deserción-.

Para contrarrestarlos se fortalecieron los servicios por medio de orientación y trabajo social, se realizaron constantes visitas a los servicios en ejecución. Se ha trabajado en conjunto con IMAS, INAMU, CLUBES 4S pues la atención

que se está brindando con este indicador corresponde al Programa de Gobierno Plan Puente al Desarrollo.

De acuerdo al sector productivo del servicio, se subraya las participaciones en el sector de Industria Alimentaria principalmente con el servicio de Manipulación de Alimentos y en el sector de Comercio y Servicios en módulos de Informática y Comunicación.

Cuadro 15. Costa Rica, INA: Población Indígena atendida por sexo, según sector productivo. Año 2017.

Sector Productivo	Total	Hombre	Mujer
<u>TOTAL INA</u>^{1/}	<u>1.447</u>	<u>605</u>	<u>842</u>
Agropecuario	303	154	149
Comercio y Servicios	471	200	271
Eléctrico	32	29	3
Industria Alimentaria	512	128	384
Industria Gráfica	5	0	5
Mecánica de Vehículos	18	18	0
Metal Mecánica	19	19	0
Náutico Pesquero	25	21	4
Salud, Cultura y Artesanía	58	9	49
Tecnología de Materiales	61	54	7
Textil	36	6	30
Turismo	71	35	36
Unidad Didáctica Pedagógica	3	1	2

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 2017.

Objetivo 11:	Obtener un grado de satisfactorio en la evaluación de los SCFP.		
Indicador:	11.1 Grado de satisfacción de las PYME que recibieron SCFP.		
% Cumplimiento	117,4%	Valoración	● Cumplido

La medición de la satisfacción de la clientela, es un aspecto que se ha convertido en una necesidad para toda entidad que vende u ofrece servicios o productos, el alcanzar la satisfacción o complacencia del cliente como un indicador de éxito; es una forma de garantizarse la lealtad del mercado meta. Según el prediseño del documento “Estudio de grado de satisfacción de las empresas PYME que recibieron algún servicio de capacitación y formación profesional por parte del INA en el II semestre del año 2016” la Unidad de Planificación y Evaluación tiene programado la realización del estudio durante el año 2017.

La población de estudio son las empresas PYME atendidas por el INA a nivel nacional, con servicios de formación y capacitación durante el II semestre del año 2016 y se conformó un marco muestral de empresas de 335, registradas en las bases de datos estadísticas provenientes del Sistema Estadístico de Monitoreo de Servicios (SEMS), procesadas en la Unidad de Planificación y Evaluación del período correspondiente.

Para ello se ha diseñado un modelo de evaluación el cual considera dos variables claves, a saber: el nivel de satisfacción de las empresas respecto al servicio ofrecido (usando un modelo de medición específico), y los beneficios obtenidos con la capacitación ofrecida, los cuales van ligados al cumplimiento de las expectativas o atención a sus necesidades de capacitación.

El nivel de satisfacción del sector empresarial de las PYME respecto a la atención brindada por el instituto, se obtiene de la aplicación del modelo denominado “*Medición de Satisfacción del Cliente con el Servicio Recibido*” el cual identifica cuatro etapas a saber:

Figura 3. Costa Rica, INA: Etapas del modelo de medición de satisfacción del cliente con el servicio recibido.



Dicho modelo permite conocer la satisfacción del empresario en todas las etapas de la entrega de un SCFP, tomando en cuenta los pasos de un buen servicio al cliente. Además, permite fortalecer el Sistema Gestión de Calidad Institucional, mediante el fortalecimiento de los SCFP que se brindan, y la atención oportuna al sector empresarial costarricense. El propósito de este tipo de evaluaciones es medir el nivel de satisfacción de la clientela, en este caso las unidades productivas y organizaciones, respecto a los SCFP recibidos producto de la coordinación con las unidades regionales.

El nivel de satisfacción mostrado por las personas representantes de las PYME en las cuatro etapas, dio como resultado a nivel global un 93,9%. En la etapa de información se obtuvo una nota de 14,0%, en negociación 18,0%, en capacitación 57,6% y en seguimiento 4,4%; estos datos son ponderaciones por un peso establecido en el modelo; que conforme la escala para medir la satisfacción de las empresas, el sector empresarial de las PYME se determina que está “Muy Satisfecho”.

Donde las dos etapas del servicio en los que mayor oportunidad de mejora se deben implementar son en el proceso de negociación y el de seguimiento.

En cuanto a los servicios ofrecidos por la institución, se detectó que el 100,0% de las PYME conocen el tipo de servicio “curso”, son contactados principalmente vía correo electrónico y directamente por el personal administrativo del INA; estos empresarios suelen elegir al INA como opción de capacitación dada la calidad y prestigio del servicio; así como también por ser servicios gratuitos. Esta capacitación fue calificada como exitosa en el sentido de que en el 94,8% de los casos dio respuesta y resultados esperados; así como un impacto alto; mejorando producción y aspectos de

atención al cliente, el plazo esperado para recibir el servicio fue en el mejor de los casos menor a un año.

Este estudio planteó como recomendaciones lo siguiente:

- Elaborar una estrategia de entrega de información sobre oferta institucional y formas de solicitar los servicios, especialmente para las PYME y beneficiarios SBD, aplicable en todas las unidades regionales, usando los diferentes medios recomendados por el sector empresarial, en la cual se establezca el tipo de oferta, la frecuencia de entrega, mecanismos de recepción de solicitudes de las empresas PYME, entre otras acciones. Tiene como responsable: Unidades Regionales, Unidad PYME y Asesoría de Comunicación.
- Fortalecer la etapa de seguimiento del modelo de atención de empresas, elaborando una estrategia que permita conocer el sentir de los empresarios luego de una capacitación y así aplicar oportunidades de mejora. Responsable: Unidad PYME y Gestión Regional.

Objetivo 12:	Mantener bajos índices de deserción en los Servicios de Capacitación y Formación Profesional.		
Indicador:	12.1 Porcentaje de deserción en los programas.		
% Cumplimiento	123,3%	Valoración	● Cumplido

El porcentaje de deserción⁴ es un indicador de medición anual, y se muestra como la tasa de deserción con respecto al número de matrículas; según las bases de datos estadísticas al cierre del 2017 se han registrado 47.358 matrículas en programas, donde 4.373 casos se reportaron como deserciones. Se excluye en este indicador el sector idiomas⁵. Este es un el indicador es decreciente por lo que su cálculo se realiza de la siguiente forma:

Resultado →	9,2%					
Meta →	12%	*100=	76,7%	-100=	23,3%	
					Diferencia de puntos para el 100%	+100%=
						123,3%
						Cumplimiento

Conforme las tasas calculadas, y la meta establecida se cumple la meta en un 123,3%; solo una unidad regional posee una tasa máxima de deserción (Brunca), el resto se mantienen entre 1,7 y 6,5 puntos por debajo de la meta; siendo las regionales Pacífico Central y Huetar Caribe las que poseen menor tasa de deserción.

⁴ 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)

⁵ La tasa de deserción total registrada (incluyendo el subsector idiomas) se estima en 10,1% y la tasa de deserción del subsector idiomas es de un 14,6% y se posiciona en clasificación de deserción en el puesto número 7 de las deserciones más altas.

Cuadro 16. Costa Rica, INA: Personas matriculadas y desertoras, tasa de deserción, según Unidad Regional. Año 2017.

(tasa en términos porcentuales, se excluye Subsector Idiomas)

Unidad Regional	Tasa de Deserción	Personas Matriculadas	Personas Desertoras
TOTAL	9,2	47.358	4.373
Brunca	12,0	3.394	406
Cartago	7,8	3.507	272
Central Occidental	10,3	7.384	761
Central Oriental	9,7	11.175	1.089
Chorotega	9,7	5.102	494
Heredia	9,9	3.639	362
Huetar Caribe	6,4	3.958	254
Huetar Norte	10,0	5.078	507
Pacífico Central	5,5	4.121	228

Fuente: UPE, bases de datos estadísticos año 2017.

Los datos obtenidos indican que la mayoría de las personas desertoras son mujeres, 2.526 hicieron abandono del programa en que participaban. Conforme esto 58 de cada 100 personas desertoras de un programa fueron mujeres.

Población desertora, según sexo



Hombres
1.847
42,2%



Mujeres
2.526
57,8%

Del total de deserciones registradas, el grueso de las mismas se presentan en el programa del sector Comercio y Servicios Operador(a) de aplicaciones ofimáticas, esto por la cantidad de repeticiones del servicio y la cantidad de personas desertoras, más en relación al subsector como tal y en correspondencia a la relación entre las matrículas y las deserciones, este servicio dispone de una tasa de deserción del 8,9% y del subsector como tal es de 9,1%, lo cual se encuentra por debajo del rango establecido como máximo.

Por sector productivo, se presentan que los 3 sectores que poseen mayor tasa de deserción son: Tecnología de Materiales (13,8%), Agropecuario (13,1%) e Industria Gráfica (11,9%); en contraposición los 2 sectores que reportaron menor porcentaje de deserción son Náutico Pesquero (3,2%) y

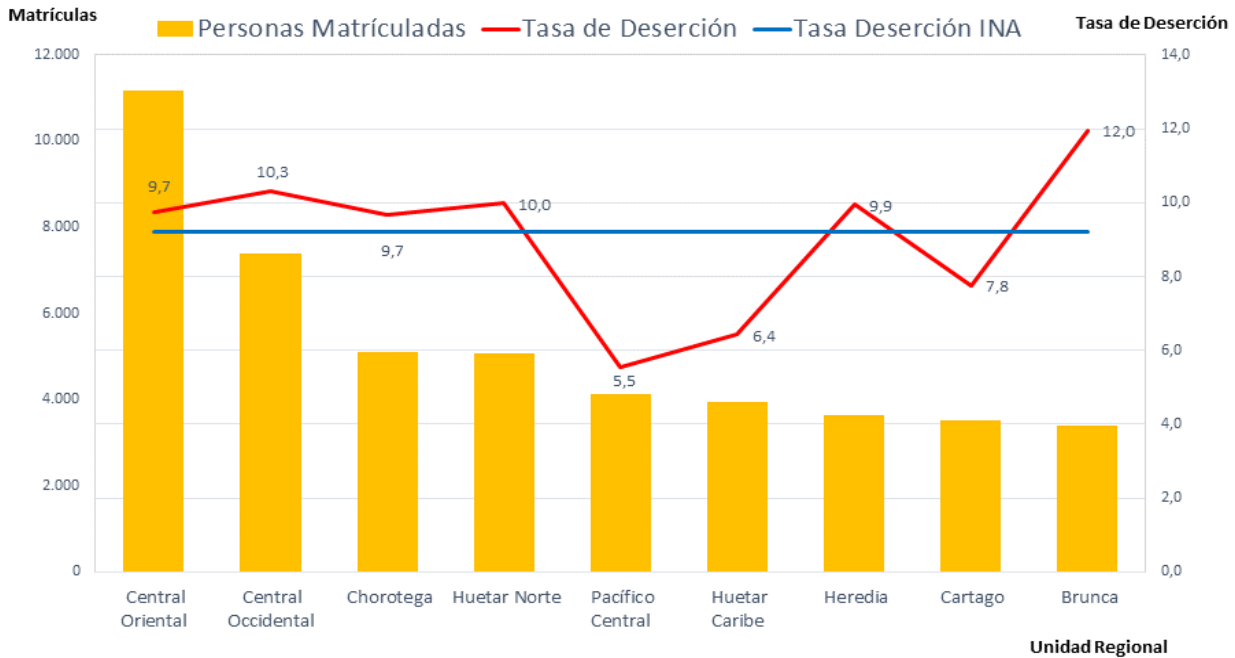
Eléctrico (3,4%). A nivel de detalle, se contabilizan 32 subsectores en donde en 9 poseen porcentajes de deserción mayores al 12%.

De acuerdo a las consultas realizadas por el personal docente, se indican en el sistema SEMS que las principales razones por las cuales el participante hace abandono del servicio, se presenta lo siguiente:

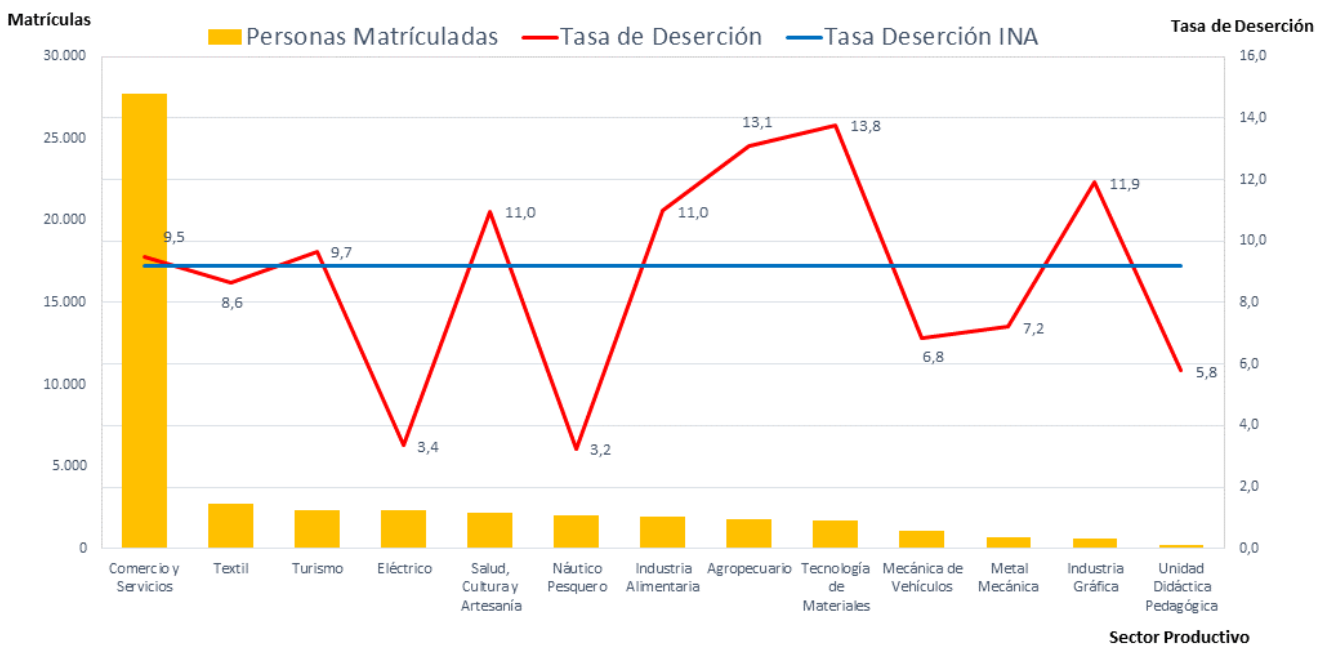
- Situaciones de índole personal o familiar.
- Razones de trabajo actual (cambio de jornada, horario, flexibilidad para permisos, etc.)
- Obtuvo trabajo.
- También refieren enfermedad o accidente.
- La reprobación de módulos requisito para la continuidad del programa. La reprobación estimada es del 12,7% (sin idiomas, la general es del 14,0%).

Gráfico 2. Costa Rica, INA: Matrículas y tasa de deserción, según sector unidad regional y sector productivo. Año 2017.

Unidad Regional



Sector Productivo



Fuente: UPE, bases de datos estadísticos año 2017.

Las acciones que se indican como efectuadas para reducir la deserción, se enfocan al compromiso del personal docente y al seguimiento que brindan los servicios de Bienestar Estudiantil de los Procesos de Servicio al Usuario, de las unidades regionales; focalizadas en:

- Reforzamiento de los Procesos de Servicio al Usuario con personal de Orientación y Trabajo Social.
- Procesos de selección, cuando aplican, bien estructurados, formales y con criterios bien definidos
- Atención individualizada, apoyo psicológico
- Ayudas económicas (becas) en este aspecto se menciona la necesidad de reducir el tiempo de trámite para conceder el beneficio, a lo que lleva a causa de falta de personal administrativo que procesa y analiza estas solicitudes.
- Organizar sesiones de orientación que involucren integración, trabajo en equipo y motivación para conservar los grupos con la mayor cantidad de participantes posibles
- Actividades de promoción extracurriculares: semana del deporte y la recreación, día del estudiante, día del deporte
- Sesiones de información, que contribuyen con el sentido de pertenencia hacia la institución.
- Acciones de contención de los participantes con riesgo a abandonar. Referir al participante a alguna institución que le de soporte a la situación que desencadena la alerta de abandono.
- Adecuación de horarios, tales como dos días por semana, o incluso un día por semana según corresponda para favorecer la permanencia en las aulas, por el tiempo disponible de las personas estudiantes.
- Coordinar servicio de busetas privadas para el traslado de las personas participantes, el caso puntual se presenta en el CPESS Los Santos y Parque Zeta en la regional Cartago.
- Talleres enfocados a temas de interés de la población estudiantil.
- Se mantiene coordinación con el MEP mediante el Programa Avancemos para que las personas participantes logren iniciar o culminar su bachillerato, con el objetivo de que se mejoren sus competencias a la hora de emplearse.
- En el área de intermediación de empleo, se trabaja en forma articulada con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Educación Pública, municipalidades y colegios técnicos de todo el país.

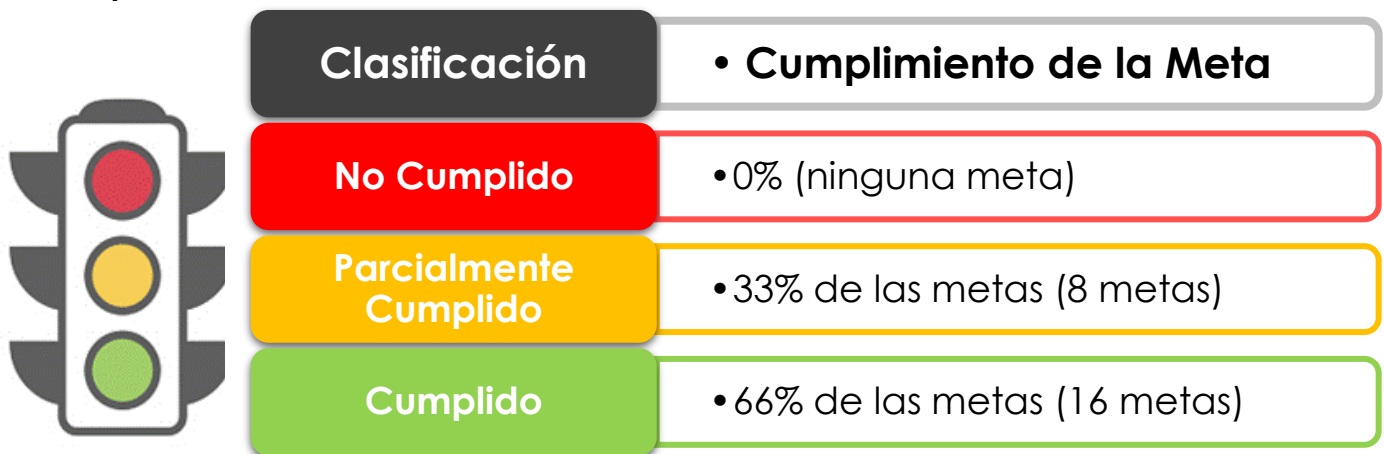
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el año 2017, el porcentaje de ejecución presupuestaria se estableció en un 74% donde las partidas con menor ejecución han sido la de Bienes Duraderos y de Servicios.

En cuanto a las metas, se tiene que 16 fueron cumplidas y 8 se encuentran parcialmente; los rezagos no son críticos pues rondan entre porcentajes de 79,4 y 95,9%.

Dichas metas son, relativas a egresados totales y egresados de idiomas en las regionales Brunca, Caribe y Norte, además de egresados de idiomas en áreas prioritarias en la región Chorotega; atención a las PYME y aprobaciones en servicios TIC.

Figura 4. Costa Rica, INA: Estado de calificación de las metas, según parámetros. Año 2017.



Nota:

1/: Conforme lineamientos del Ministerio de Hacienda circular STAP-Circular-2023-2017.

Un logro importante del proceso 2017, es la aprobación de 37 estándares de cualificación por parte de la CISS; dichos productos vienen no solo a elevar la meta 2017 y a contrarrestar el resultado negativo del 2016, sino que aporta 7 estándares adicionales a lo planeado. La meta es sobrecumplida para el periodo 2016-2017 y permite tener una holgura para el 2018.

Dichos logros en las metas, han sido producto del trabajo conjunto de las unidades regionales y el resto de instancias que dan soporte a la labor sustantiva; pero pese a que se ha contado con la contratación de personal docente y de apoyo para los servicios de capacitación bajo el Proyecto Impulso y se ha recurrido a la contratación de entes de derecho público; y que en la mayoría de los servicios se posee una alta demanda, frente a factores y recursos que limitan las acciones. Se mencionan carencias de equipos, instalaciones (ya sea por deficiencia de préstamos de locales a nivel de empresas y comunidades, como también al cierre de instalaciones INA por planes de remodelación o entregas tardías de contratos de construcción y de equipamiento).

El punto álgido se mantiene en la imposibilidad de sustitución de personal ejecutor de servicios por aspectos de salud, permisos laborales o factores que no permiten disponer de planes de contingencia, tales como los eventos climáticos. Al mismo tiempo, se ha experimentado una leve reducción de la producción de metas relacionadas con los servicios por cuanto se equiparó la jornada laboral a 40 horas semanales.

Los factores de reprobación en la ejecución vienen a repercutir negativamente en la meta de personas certificadas mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación, resalta además la cantidad de personas que se inscriben en servicios y no cumplen con el programa de estudio o bien no se presentan a realizar pruebas, sobre todo en el módulo de medios convergentes y del servicio de Manipulación de Alimentos. A lo que es importante retomar los estudios previos realizados del tema de reprobación y deserción; revisando la aplicación de acciones por parte de los responsables.

Se percibe necesario y urgente se tomen oportunidades de mejora para la prestación de servicios coordinados con el sector empresarial y muy importante regular política de atención a las empresas, sobre todo el sector PYME.

Al mismo tiempo, resulta importante sea emprendida una revisión de procedimientos e instrucciones que vengán a subsanar en la prestación de los servicios a empresas (sean estas PYME o grandes) los aspectos que han resultado menor calificados por los empresarios en los estudios de satisfacción; según el modelo evaluado se debe reforzar el proceso de negociación y el de seguimiento; para ello es importante retomar las recomendaciones acerca de:

- Elaborar una estrategia de entrega de información sobre oferta institucional y formas de solicitar los servicios dirigido a empresas.
- Fortalecer la etapa de seguimiento post-capacitación en las empresas.
- El registro y actualización de las bases de datos de las empresas atendidas.
- Fortalecer el uso manual del SEMS correspondiente al registro de empresas atendidas.

En relación a las PYME emitir una directriz clara de atención al sector, y que la Unidad PYME asuma la atención de las necesidades mediante la contratación de servicios, factor que depende de instancias externas para su autorización.

En relación a las metas que dependen de otras instituciones tales como este caso PYME y homologaciones, se debe considerar que los logros son limitados al dependerse de decisiones externas y al proceso de consenso de las mismas.

Para los indicadores de atención a poblaciones especiales (zonas vulnerables e indígenas) es importante que se mantengan las acciones para seguir ofreciendo servicios adecuados a las necesidades.

FIRMAS

Datos del Máximo Jerarca

Nombre: Minor Rodríguez Rodríguez

Dirección de correo electrónico: MiRodriguezRodriguez@ina.ac.cr

Número telefónico: 2210-6220

Firma: _____

Sello:

Datos del Director del Programa o Subprograma:

Nombre: Durman Esquivel Esquivel

Dirección de correo electrónico: desquivelesquivel@ina.ac.cr

Número telefónico: 2210-6249

Firma: _____

Sello:

ANEXOS

Cuadro 1. Costa Rica, INA: Recaudación de Ingresos Corrientes y Gastos en Efectivo^{1/}. Año 2017.

Mes	Monto de Recaudación Ingresos Corrientes	Monto Total de Gastos	Diferencia Superávit Efectivo
Total	106,392,644,310.82	100,615,687,530.77	5,776,956,780.05
Enero	8,486,187,121.40	7,407,718,625.15	1,078,468,496.25
Febrero	8,091,342,391.13	6,956,362,512.88	1,134,979,878.25
Marzo	8,715,650,328.06	7,602,195,404.46	1,113,454,923.60
Abril	10,127,260,537.67	6,644,857,101.32	3,482,403,436.35
Mayo	8,627,375,531.82	7,899,723,694.16	727,651,837.66
Junio	8,702,821,678.70	8,284,448,445.05	418,373,233.65
Julio	9,550,571,447.67	6,176,421,256.68	3,374,150,190.99
Agosto	8,285,643,708.70	8,758,420,698.51 -	472,776,989.81
Setiembre	9,588,862,563.13	12,789,615,796.91 -	3,200,753,233.78
Octubre	7,741,747,460.46	6,852,602,918.98	889,144,541.48
Noviembre	8,207,276,624.33	8,082,281,718.53	124,994,905.80
Diciembre	10,267,904,917.75	13,161,039,358.14 -	2,893,134,440.39

Fuente: Proceso de Presupuesto, Informe Ejecución Presupuestaria. Año 2017.

**Cuadro 2. Costa Rica, INA: Ejecución Presupuestaria por Programa.
Gasto efectivo ^{1/} año 2017**
(Millones de colones y % de ejecución)

Programa	Presupuesto 2017 (a)	Gasto Ejecutado 2017 (b)	% Ejecución 31/12/2017	% Ejecución 31/12/2016
Total Presupuesto	136,453,408,881.00	100,615,687,530.77		
1-Servicios de Capacitación y Formación	101,333,067,249.00	73,320,202,762.43	72%	76%
2- Administración y Apoyo	35,120,341,632.00	27,295,484,768.34	78%	79%

1/: No incluye Compromisos

Fuente: Proceso de Presupuesto, Informe Ejecución Presupuestaria Año 2017.

Cuadro 3. Costa Rica: Comparativo Monto de Ejecución Presupuestaria, Gasto Real Acumulado por año.
(En millones de colones)

Año	Gasto Acumulado	
	Monto Ejecutado	% Ejecución
2014	81,203.01	77%
2015	88,803.90	79%
2016	96,051.50	77%
2017	101,615.60	74%

Fuente: Proceso de Presupuesto, Informe Ejecución Presupuestaria.

Cuadro 4. Costa Rica, INA: Estándar de cualificación aprobados por la CIIS. Año 2017.

N°	Sector Productivo	Nombre de la cualificación aprobada
1	Industria Gráfica	Impresión offset
2		Impresión flexográfica
3		Diseño Gráfico
4	Textil	Diseño de vestuario para artes escénicas
5		Diseño de bordados industriales
6		Operación de máquinas de coser industriales
7	Comercio y Servicios	Inglés para Servicio a la Clientela
8		Gestión Contable
9		Asistencia en Mercadeo
10		Calidad del software
11	Eléctrico	Instalación de cableado estructurado para redes de datos
12		Electricidad para edificaciones
13		Refrigeración y climatización comercial
14		Electrónica Industrial
15	Metalmecánica	Soldadura industrial
16	Vehículos	Diagnóstico y alineamiento de los ángulos de dirección y suspensión en vehículos automotores.
17		Reparación de llantas, lubricación y cambio de fluidos en vehículos automotores
18	Industria Alimentaria	Deshuese de canales de res y cerdo
19		Procesamiento artesanal de frutas y hortalizas
20		Elaboración artesanal y semi-industrial de productos lácteos
21		Panadería y repostería artesanal
22		Inspección de la inocuidad y calidad en la industria alimentaria
23	Tecnología de Materiales	Construcción de muebles de madera y derivados
24		Albañilería para obra gris de edificaciones
25		Tratamiento de aguas residuales
26	Agropecuario	Producción en sistemas orgánicos
27		Administración de agroempresas
28		Producción pecuaria
29	Salud, Cultura y Artesanías	Asistencia para la niñez
30		Estilismo en peluquería y tratamientos afines
31	Turismo	Recepción en los servicios de hospitalidad
32		Cocina para hoteles y restaurantes
33		Servicio de alimentos y bebidas
34		Guiado de turistas
35	Náutico Pesquero	Marinero
36		Guiado en Turismo Costero
37		Patrón de navegación básica