



**COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO**

DEPARTAMENTO DE GESTION  
INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

**DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y PROPUESTA  
DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL  
COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO  
2020**

Junio de 2020

## INDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Índice	2
1. Introducción	3
2. Justificación	5
3. Objetivo General	6
4. Objetivos Específicos	6
5. Estructura Organizativa del CUC	7
6. Marco Teórico	9
7. Detección de Necesidades de Capacitación en el CUC	18
Bibliografía	57

## **1. INTRODUCCIÓN**

El capital intelectual de una organización agrega valor cuando se expande en los niveles y por los canales requeridos, ciertamente las tendencias emergentes en cuanto al desarrollo del capital humano priorizan la necesidad de considerar la capacitación como una inversión y no como un gasto. La capacitación es conocida como actividad sistémica y programada mediante la cual se intenta preparar al trabajador para que desempeñe las funciones que le fueron asignadas de manera eficiente con el objetivo de integrar al personal, generalmente se realiza a corto plazo y el tipo de educación está orientada al perfeccionamiento técnico. Es un proceso de adquisición de habilidades técnicas, operativas y administrativas de todos los niveles del personal de una organización y está dirigida a desempeño del trabajo actual, sin embargo los beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades.

En ocasiones la diferencia entre capacitación y desarrollo profesional es tenue, se entiende por desarrollo los programas dirigidos en especial a empleados de nivel medio y superiores, a corto, mediano y largo plazo a los cuales se les da una preparación que les servirá en el futuro. El desarrollo es un proceso educativo que busca el crecimiento profesional y prepara al empleado para futuras posiciones.

La evaluación de las necesidades de capacitación detecta los actuales problemas de la organización y los desafíos que deberá enfrentar. Permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo. La evaluación de necesidades de capacitación conduce a determinar los objetivos de capacitación y desarrollo que requieren alcanzar tanto el colaborador como un grupo de ellos. Estos objetivos deben estipular logros que se deseen y los medios de que se dispondrá. Los resultados deben ser utilizados para compararse con el desempeño individual mediante el análisis de brechas existentes y realizar el plan de acción y seguimiento de mejora del mismo.

El objetivo general de la valoración de las necesidades es alinear la capacitación y desarrollo con la estrategia de la organización, misión, clima organizacional, objetivos a corto y largo

plazo y su estructura lo anterior para obtener el desarrollo óptimo por parte de los funcionarios. Consiste en identificar tanto las necesidades generales de la organización como el nivel de formación y preparación del funcionario, las cuales una vez identificadas estas necesidades, se elabora un programa de capacitación que permita acortar la brecha de desempeño del funcionario.

Por otra parte el análisis de las tareas consiste en un análisis del puesto de trabajo, el cual debe proporcionar toda la información necesaria para comprender los requisitos del cargo, conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para realizar correctamente el trabajo.

El análisis de las personas determina qué colaboradores necesitan formación analizando cómo realizan las tareas en sus puestos de trabajo, cuyo insumo principal es el resultado de la evaluación del desempeño. La capacitación es necesaria cuando se producen situaciones relacionadas con el rendimiento del trabajador y los estándares o expectativas de la organización. El análisis de las personas implica también valorar los resultados de las evaluaciones del desempeño de los trabajadores y después identificar a los trabajadores o grupos que muestran deficiencias en determinadas habilidades, se puede tener una imagen más completa de las fortalezas y debilidades de los trabajadores incluyendo otras fuentes de evaluación. Asimismo, dicho análisis de las personas o colaboradores, puede realizarse de manera individual cuando se requiera, sin necesidad de contar con los resultados de las evaluaciones del desempeño.

Los contenidos del programa deben estar enlazados a la evaluación de necesidades y los objetivos de aprendizaje. No debe suponer que la capacitación es la solución para el bajo desempeño de los trabajadores, se debe analizar si el bajo desempeño se debe a la falta de capacitación a alguna otra situación; se debe distinguir si el problema se basa en que el trabajador no puede hacerlo o no quiere hacerlo.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

El presente informe sobre el Diagnóstico de Necesidades y Propuesta del Programa de Capacitación para el año 2020 del Colegio Universitario de Cartago, pretende informar a las autoridades de nuestra Institución con respecto a las necesidades prioritarias de capacitación que tiene el personal administrativo y docente, así como el programa y cronograma de capacitación que se realizará para solventar estas necesidades.

Es necesario contar con un Programa de Capacitación a nivel Institucional el cual esté ajustado a las necesidades reales de la Institución y a la estrategia, logrando que la capacitación se brinde de manera efectiva y atacar los problemas reales que enfrenta la institución, asimismo, con lo cual se permitirá cumplir con la estrategia institucional.

Asimismo, es importante que se pueda aprovechar el potencial humano con el que cuenta el CUC para brindar capacitaciones internas y generar así el efecto multiplicador del conocimiento. Es importante distribuir los recursos económicos de manera eficiente mediante el establecimiento de prioridades de capacitación en el sector administrativo y docente. De esta manera se puede asegurar un proceso de capacitación y actualización que contribuya al desarrollo personal de cada colaborador así como el desarrollo y mejora continua en las labores que se realizan en el CUC.

El Gobierno de la República ha realizado importantes esfuerzos debido a la situación país, de manera que el presupuesto de la gestión pública se debe aprovechar de la mejor manera, por ello mediante el Programa de Capacitación Institucional alineado a la estrategia Institucional y de conformidad con las necesidades reales que permitan el cumplimiento de dicha estrategia, de esta manera se garantiza la inversión eficiente de los fondos públicos relacionados con la partida de capacitación.

### **3. OBJETIVO GENERAL:**

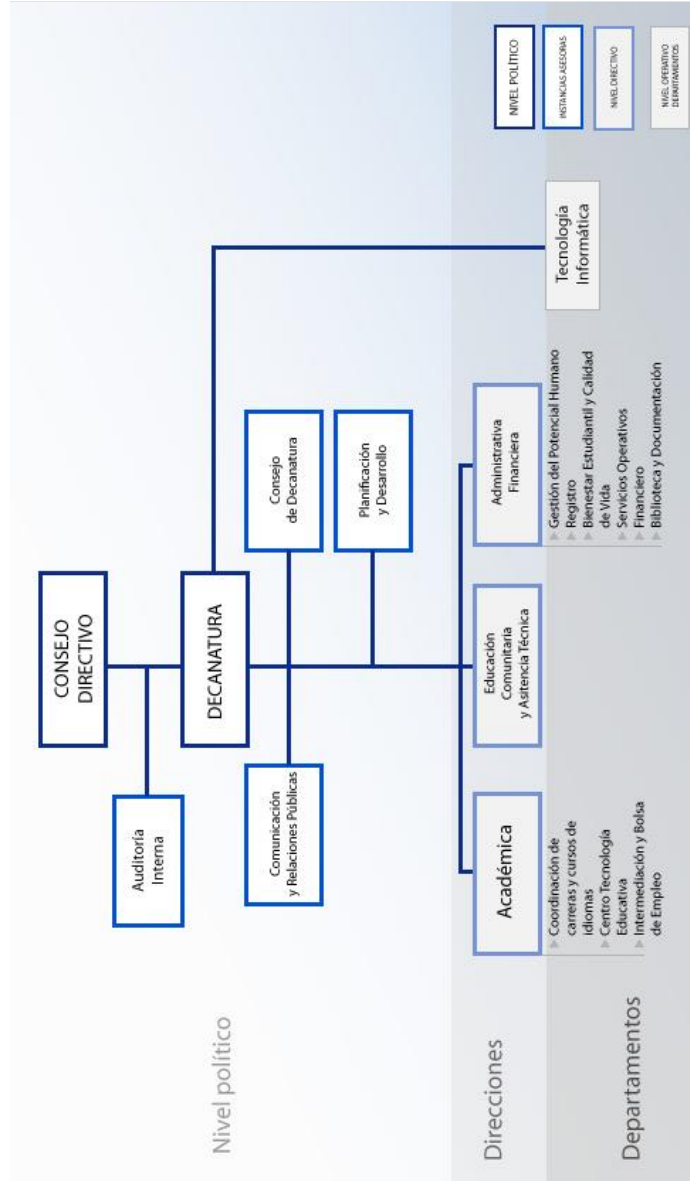
Establecer un Programa de Capacitación para el Colegio Universitario de Cartago correspondiente al año 2020 ajustado a la estrategia institucional y de conformidad con las necesidades de capacitación prioritarias de la Institución que le permitan cumplir con el Plan Estratégico Institucional.

### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Brindar programas de capacitación institucional que se ajusten a la estrategia institucional.
- Dotar de competencias a los funcionarios que le permitan la ejecución de funciones de manera eficiente y oportuna.
- Minimizar las brechas de desempeño para los colaboradores del CUC.
- Agilizar los procesos que desarrolla la institución mediante la capacitación del personal.
- Brindar seguimiento a los programas de capacitación de manera eficiente a fin de garantizar la eficiencia del mismo.
- Ejecutar de manera eficiente y oportuna el presupuesto institucional, de manera que se administre correctamente los fondos públicos asignados a dicho presupuesto y se logre realizar el requerimiento de compra respectivo de manera oportuna.

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO

## 5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



El Colegio Universitario de Cartago dentro del programa de capacitación debe abarcar actividades de capacitación tanto en el sector administrativo como en el sector docente, en el sector administrativo se debe realizar la programación de conformidad con la clase de cargo de nivel gerencial, profesional o técnico; sin embargo también se realizará programación de capacitación a nivel individual de conformidad con el requerimiento del cargo y la brecha de desempeño del funcionario.

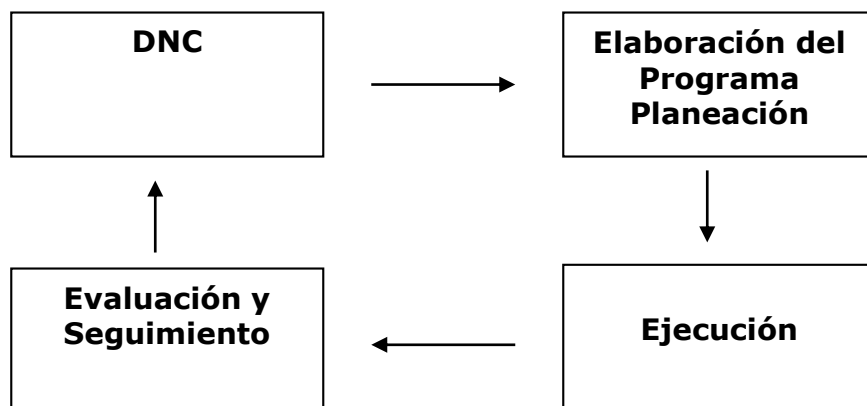


## 6. MARCO TEORICO

Como concepto de capacitación o aprendizaje entenderemos la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal; el objetivo principal es la adquisición de habilidades y conocimientos específicos del colaborador.

La capacitación implica la puesta en práctica de los programas de inducción, los cursos, la rotación de puestos o algún otro método, etapas preliminares (determinación de necesidades y diseño del programa), y etapas posteriores (evaluación y seguimiento).

El sistema de capacitación y desarrollo considera genéricamente cuatro etapas o subsistemas según puede observarse a continuación:



El punto de partida es la detección de necesidades de capacitación, cuyos productos o resultados sirven de insumo al sistema de planeación; al final los productos de seguimiento ingresan como insumos al subsistema inicial y sirven de criterio de comparación con las necesidades investigadas originalmente. Si el sistema cumplió su misión, las necesidades y correlativamente la problemática asociada con éstas debieron desaparecer o disminuir de modo importante, el proceso vuelve a reiniciarse con una nueva determinación de necesidades. Si por el contrario se encuentra como resultado del seguimiento que las necesidades no se han satisfecho, con toda seguridad hubo fallas en uno o varios subsistemas. Como es lógico, el sistema de capacitación nunca debe iniciarse en el segundo

o tercer subsistemas, puesto que carecerá de todo vínculo con las necesidades organizacionales y del personal y no tendrá punto de sustento.

La capacitación no es en ninguna de sus etapas una actividad mecánica rígida, por el contrario, es todo un evento eminentemente humano que exige cooperación y compromiso de todos los involucrados en ella, dado que busca generar o modificar el comportamiento del personal (aprendizaje).

Las necesidades de aprendizaje o capacitación son importantes por:

1. Proporciona la información para elaborar o seleccionar los cursos o métodos de capacitación que la organización requiere.
2. Elimina la tendencia de capacitar por capacitar. Sólo cuando existen razones válidas se justifica impartir capacitación.
3. Proporciona la aceptación de la capacitación, al satisfacer problemas cuya solución más recomendable es la de preparar mejor al personal, evitando así que la capacitación se considere una pérdida de recursos económicos.
4. Asegura en mayor medida, la relación con los objetivos, los planes y los problemas de la empresa o institución y constituye un importante medio para la consolidación de los recursos humanos y de la organización.
5. Genera datos esenciales para permitir, después de varios meses, realizar comparaciones mediante un seguimiento de los índices de producción, quejas, desperdicios, etc.

Existen diferentes clasificaciones para las necesidades de aprendizaje o capacitación:

1. Necesidades Manifiestas y Encubiertas (Mendoza, 1970): Las necesidades surgidas por algún cambio en la estructura organizacional, por la movilidad del personal o como respuesta al avance tecnológico, reciben el nombre de manifiestas, dado que son bastante evidentes. Su especificación no resulta por lo general muy complicada, es imprescindible conocer las metas de la gerencia y mantener al día la planeación de los recursos humanos. El personal de nuevo ingreso, el que será ascendido o

transferido, el que ocupará un puesto de nueva creación, los cambios de equipo, herramientas, métodos de trabajo y procedimientos, así como el establecimiento de nuevos estándares de actuación o metas más ambiciosas representan necesidades manifiestas. La capacitación requerida para atender tales necesidades han recibido el nombre de preventivas, se presume que los cursos o algún otro método deberán impartirse antes de que el personal involucrado ocupe su nuevo puesto o de que se establezcan los cambios.

- Clasificación necesidades manifiestas:
- a. Personal de nuevo ingreso
  - b. Ascensos
  - c. Transferencias de puesto
  - d. Cambios (equipo, herramientas, políticas, procedimientos).
  - e. Metas, objetivos organizacionales

Por otro lado, las necesidades encubiertas se dan en el caso de que el personal ocupa normalmente sus puestos y presenta problemas de desempeño, derivados de la falta u obsolescencia de conocimientos, habilidades o actitudes. En este caso, el personal continuará indefinidamente en su puesto y las acciones de capacitación que presenten se denominarán correctivas, dado que pretenden resolver la problemática existente. Las necesidades encubiertas enfrentan comúnmente resistencia, tanto de trabajadores y empleados como de directivos y supervisores, su determinación es más difícil que las de tipo manifiesto.

- Clasificación necesidades encubiertas:
- a. Personal que ocupa su puesto.
  - b. Exhibe problemas por falta de conocimientos, habilidades o actitudes.

Tom H. Boydell introdujo la segunda clasificación: necesidades organizacionales, ocupacionales e individuales.

Las necesidades de carácter organizacional se dan cuando: "...estamos hablando de debilidades gerenciales..." En este caso está implicada una parte importante de la

organización. El cambio de equipo, por ejemplo del sistema de cómputo, la introducción de nuevos procedimientos, la modificación de políticas, o el establecimiento de un programa de servicio al cliente son ejemplo de este tipo de necesidades.

Las departamentales son las que afecta un área importante de la organización, llámese división, gerencia, departamento o sección.

Las necesidades ocupacionales son las que se refieren a una clase en particular: vendedor, mecánico, supervisor, etc.

Adiestramiento: Acción destinada a desarrollar habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Perfeccionamiento de las habilidades de un hombre, en una labor manual específica, mediante el ejercicio repetido y constante de las operaciones que implica una especialidad.

Aptitud: Es la potencialidad del individuo para aprender; condiciones o serie de características que permiten adquirir, mediante algún entrenamiento específico, un conocimiento o una habilidad. Disposición innata que permite desarrollar la capacidad de cumplir convenientemente tareas o trabajos.

Definición de Necesidad:

“La palabra necesidad implica que algo falta; que hay una limitación en alguna parte”.

Definición Necesidades de Capacitación y Adiestramiento:

“Carencias que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de la organización...”.

“Diferencia cuantificable o medible, que existe entre los objetivos de un puesto de trabajo y el desempeño de una persona”.

Al hablar de necesidades de capacitación y adiestramiento, se puede decir que éstas se refieren a las carencias que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de la organización. Por lo tanto la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento debe ser un estudio comparativo entre la manera apropiada de trabajar y la manera como realmente se trabaja.

Las causas de los problemas de la empresa o institución pueden ser personales o de la organización, y cuando los problemas se deben a deficiencias en las habilidades intelectuales (conocimientos), destrezas manuales o actitudes personales, se habla de necesidades de capacitación y desarrollo. Podemos presentar el concepto de necesidades de capacitación en dos niveles:

1. Falta de conocimientos, habilidades manuales y actitudes del personal relacionados con el puesto actual o futuro.
2. Diferencia entre los conocimientos, habilidades manuales y actitudes que posee el personal y los que exigen su puesto actual o futuro.

“...la prueba más importante para una necesidad de capacitación es la siguiente: ¿Conoce el empleado cómo lograr los estándares de ejecución de una tarea determinada? Si la respuesta es Sí, el empleado conoce cómo, entonces no hay necesidad de capacitación, existe un problema de desempeño...”

Para efectos de gestionar la capacitación una vez que se ha diseñado el Programa de Capacitación, se debe tomar en consideración los principios pedagógicos, los cuales constituyen las guías de los procesos con base en los cuales las personas aprenden de manera más eficaz, mientras mejor se utilicen los principios más probabilidades habrá de que la capacitación resulte eficaz.

Los principios del aprendizaje son:

1. **Participación:** el aprendizaje suele ser más rápido y de efectos más duraderos cuando quien aprende puede participar en forma activa en el proceso de adquisición

de conocimientos. Como resultado de la participación directa, aprendemos de manera más rápida y podemos recordar mucho más contenidos durante el tiempo.

2. **Repetición:** la repetición deja trazos más o menos permanentes en la memoria. Cuando se estudia para un examen se repiten las ideas clave.
3. **Relevancia:** el aprendizaje recibe gran impulso cuando el material que se estudia tiene sentido e importancia para quien recibe la capacitación.
4. **Transferencia:** mientras mayor sea la concordancia del programa de capacitación con las demandas del puesto, mayor será la velocidad del proceso de dominarlo y aprender las tareas que implica.
5. **Realimentación:** este recurso didáctico proporciona a los aprendices información sobre su progreso, así cuando cuentan con ella pueden ajustar su conducta hasta alcanzar la curva de aprendizaje más alta posible. Sin la realimentación el aprendiz no puede evaluar su proceso y es posible que pierda interés.

Las capacitaciones que serán programadas por el Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos del Colegio Universitario de Cartago contarán con algunos de los principios del aprendizaje anteriormente señalados, mediante el establecimiento de parámetros dirigido a los facilitadores y el seguimiento diario de actividades de clase y cumplimiento de objetivos y contenidos.

Para realizar el programa de capacitación se requiere contar con los siguientes pasos:

1. **Diagnóstico:** implica la evaluación de las necesidades de capacitación y formación mediante herramientas que permiten medir las competencias de cada persona en relación con las que espera la organización, de modo que se ajusten las necesidades y se puede definir la profundidad de los cursos. En el caso del CUC se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación a en el año 2019 para determinar necesidades reales y poder encausar los objetivos de la capacitación respectiva.
2. **Intervención:** consiste en establecer el programa de capacitación que desarrolle y oriente las competencias detectadas en cada persona. Sirve para seleccionar el tipo de capacitación y a los instructores idóneos. Mediante el planeamiento de la actividad

de capacitación y seguimiento de dicha actividad en forma oportuna de manera que se pueda garantizar un efectivo proceso de enseñanza-aprendizaje.

3. **Comprobación:** Mediante este procedimiento se fortalecen las competencias y se monitorea la curva de aprendizaje de las competencias desarrolladas. Se realiza algunos meses después de la capacitación. Se realizarán tanto para el apartado de comprobación y evaluación, un seguimiento al impacto de capacitación a los 6 meses de haber recibido dicha capacitación, con el objetivo de comprobar la aplicación de conocimientos y si existe disminución en la brecha de desempeño del colaborador capacitado.
4. **Evaluación:** Se mide el avance real del proceso de cada capacitado. Permite conocer el efecto del proceso de capacitación.

Los efectos de la capacitación pueden medirse de conformidad con las siguientes categorías.

1. **Reacción:** evalúa las reacciones de los participantes del programa, esta evaluación se realizará al finalizar cada uno de las capacitaciones, asimismo, de forma diaria se realizará la evaluación de la ejecución de la capacitación como parte del seguimiento y mejora continua de la misma, a efectos de garantizar tanto el cumplimiento de contenidos y objetivos así como las expectativas de los participantes y que permita realizar ajustes de manera inmediata según reacciones de los mismos.
2. **Aprendizaje:** Evalúa a los trabajadores para determinar si aprendieron los principios, habilidades y hechos que se suponía debía adquirir. Se realizará un seguimiento a los 6 meses para verificar impacto de capacitación y logro de objetivos, el mismo está de la mano con medición de conducta y resultados.
3. **Conducta:** Verifique si la conducta laboral de los participantes cambió debido al programa de capacitación.
4. **Resultados:** debe generar resultados medibles con respecto al desempeño para alcanzar sus metas.

Una de las claves para el éxito de los programas de capacitación es motivar a los colaboradores, para ello debe asegurarse de lo que están aprendiendo para ellos y sus puestos de trabajo. Cuando se envía a los colaboradores a la capacitación, deben ser

capaces de ver cómo el contenido de la formación se relaciona con el rendimiento de su trabajo. Si éste vínculo no existe, cabe esperar que los empleados no estén motivados para aprender el contenido, se debe incorporar actividades que involucren a las personas, tales como ejercicios en grupo.

Diseñar un programa de capacitación eficaz debe asegurarse que la formación esté relacionada con los objetivos estratégicos de la organización, por lo que se realizó una revisión de la estrategia del Colegio Universitario de Cartago, para identificar las principales áreas en las cuales debe enfocarse el Programa de Capacitación, asimismo, en el momento de realizar la detección de necesidades de capacitación, tanto las direcciones como jefaturas presentaron el requerimiento de capacitación acorde tanto a las funciones que debe realizar el equipo a su cargo como a las funciones relacionadas con el cumplimiento de objetivos específicos del Plan Estratégico Institucional. Por otra parte se procedió a revisar la Misión, Visión, Valores Institucionales, para extraer directamente algunas competencias o necesidades de capacitación específicas para nuestros colaboradores, a modo de correlación entre el programa de capacitación y estrategia.

La capacitación corresponde al desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas de todos los niveles del personal. El factor humano es el cimiento y motor de toda organización y su influencia es determinante en la evolución, desarrollo y futuro de la misma, por esta razón la persona es y continuará siendo el recurso más valioso con que cuenta la Institución. El Colegio Universitario de Cartago engloba un sistema que busca mantener la calidad y mejora continua en cada proceso que realiza en el área de la educación, por lo que debe procurar que el personal mantenga un proceso continuo de capacitación y actualización, ya que esto asegurará que las actividades que el personal realiza sean ejecutadas aprovechando al máximo sus capacidades y talentos.

Actualmente se vive en un mundo globalizado y competitivo en el cual el estudiante, nuestro cliente corazón, debe enfrentarse a múltiples retos, para los cuales debe dotar a dicho estudiante de actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos necesarios que le permitan desempeñarse de la mejor manera en su trabajo diario; es por lo anterior que el CUC debe asegurar la constante actualización del personal docente y administrativo para



garantizar así la calidad en el proceso de enseñanza - aprendizaje y servicios que reciben sus estudiantes y poder entonces alcanzar este propósito.

El presente es un informe sobre la Detección de Necesidades que se realiza a los colaboradores del CUC durante el año 2019 mediante diferentes técnicas de recolección de datos, así como la Propuesta del Plan de Capacitación del personal administrativo y docente del Colegio Universitario de Cartago, el mismo se encuentra clasificado según corresponda: capacitación a nivel organizacional (necesidades genéricas), departamental, ocupacional e individual (necesidades específicas).

## **7. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO**

La Metodología utilizada para la Detección de Necesidades de Capacitación del Colegio Universitario de Cartago, fue realizada por el Departamento de Gestión institucional de Recursos Humano en el año 2019, esta detección comprende las necesidades de los diferentes Departamentos, Direcciones y Carreras del CUC.

Los insumos utilizados en la presente Detección de Necesidades de Capacitación fueron los siguientes:

1. Marco Estratégico del Colegio Universitario de Cartago, Plan Estratégico 2018-2023, Misión, Visión, Plan Estratégico.
2. Información recopilada mediante el cuestionario para detección de necesidades de capacitación aplicado a la Dependencias de la Institución en el 2019.
3. Manual Institucional de Clases y Cargos del Colegio Universitario de Cartago.
4. Resultados Apreciación del Desempeño Docente correspondiente al segundo cuatrimestre de 2019.
5. Resultados Apreciación del Desempeño Administrativo correspondiente al 2019.
6. Resultados Apreciación del Desempeño Cursos Libres de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica 2019.
7. Informe del Clima organizacional 2019
8. Oficio de la Contraloría de Servicios CUC, sobre fortalecimiento en competencia de Calidad de Servicios en Evaluación Desempeño.

Algunas técnicas utilizadas son principalmente la entrevista, el cuestionario, observación y focus group cuando se requiere.

Esta última técnica consiste en sesiones de grupo o discusión moderada, son por definición un acercamiento directo y cualitativo de una investigación. Es una entrevista conducida de

manera no estructurada y natural. El propósito de estos grupos es obtener información sobre un tema escuchando a un grupo de personas.

El Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos, mediante la Detección de Necesidades de Capacitación para el 2019, principalmente con la información obtenida en la Técnica de Trabajo de Grupo elaborado en los diferentes departamentos, obtuvo el siguiente resultado, el cual está distribuido por Departamento o Jefatura según la priorización de sus necesidades.

La información recabada en el año 2019 contiene las siguientes variables:

- Tema de capacitación: nombre asignado a la actividad de capacitación o aprendizaje.
- Justificación según plan estratégico: la jefatura respectiva realiza una breve justificación de la capacitación de conformidad al objetivo estratégico asignado a la Dependencia a su cargo.
- Objetivo de la capacitación: hace énfasis en el objetivo de la actividad de capacitación, de esta manera se adaptará la capacitación acorde con las necesidades específicas de los funcionarios.
- Rendimiento esperado posterior a la capacitación: indicar cuál es el desempeño específico que se requiere del funcionario una vez concluida la capacitación.
- Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación: indica cuáles son las labores que el funcionario puede mejorar posterior a la capacitación recibida.
- Competencias asociadas con las labores involucradas: especifica cuáles serán las competencias que se verán fortalecidas posterior a la capacitación recibida.
- Impacto por capacitar e impacto por no capacitar: cuál será el impacto a nivel institucional debido a la capacitación recibida así como el impacto en el servicio público por no recibir la capacitación.
- Participantes a los que va dirigido: principales cargos a los cuales va dirigida la capacitación.
- Medición del aprendizaje: preferible usar indicadores de gestión para definir la manera en la cual se medirá el aprendizaje obtenido en la capacitación.
- Método del curso: hace referencia a la preferencia del jefe inmediato en cuanto a la modalidad de capacitación, ya sea taller, seminario, virtual, entre otros.

- Fecha de inicio y fecha de término: corresponde a la disponibilidad de fechas que la dependencia solicitante propone para recibir la capacitación de acuerdo a su disponibilidad.

A continuación se presenta la Detección de Necesidades de Capacitación con las principales variables para ser valoradas y contempladas dentro del Programa de Capacitación para el año 2020.

1. Detección de necesidades de capacitación del Marco Estratégico del CUC, Misión, Visión, Valores  
Las siguientes actividades de capacitación se infieren de acuerdo a la información contenida en la estrategia institucional.

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Enfoque inclusivo Igualdad de oportunidad es para personas con discapacidad Equidad, género y otras minorías	01-2020	Se encuentra contemplado en la Estrategia del CUC	Fortalecer en el personal administrativo y docente el enfoque inclusivo con temas como Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad Equidad, género y otras minorías	Servicio al cliente brindado por el personal docente y administrativo	Orientación Servicio al cliente Tolerancia Respeto	Servicio al cliente de manera eficiente	Evaluación desempeño	Personal docente y administrativo (este último principalmente encargado de servicio al cliente).

Fortalecimiento del valor Respeto	02-2020	Se encuentra contemplado en la Estrategia del CUC	Fortalecer valores como el Respeto, dirigido al personal docente y administrativo ya que este es un aspecto que ha sido señalado por los estudiantes como oportunidades de mejora por parte del docente.	Servicio al cliente Proceso enseñanza aprendizaje	Orientación Servicio al cliente Tolerancia Respeto Empatía Solidaridad	Servicio al cliente de manera eficiente	Evaluación del desempeño	Se abordará en las actividades de capacitación dirigidas a las jefaturas y colaboradores en competencias blandas  Personal docente y administrativo
Calidad en el servicio al cliente	03-2020	Se encuentra contemplado en la Estrategia del CUC	Mantener un programa anual en relación al servicio al cliente como parte de la calidad y excelencia	Servicio al cliente Proceso enseñanza aprendizaje	Mejora continua Eficiencia	Servicio al cliente de manera eficiente	Evaluación del desempeño	Personal docente y administrativo
Emprendedurismo, innovación, Calidad o excelencia	04-2020	Se encuentra contemplado en la Estrategia del CUC	Talleres dirigidos al personal docente y administrativo dos veces al año para fomentar cultura de innovación y calidad	Proceso enseñanza aprendizaje Labores ordinarias del personal	Innovación Mejora continua Eficiencia	Servicio al cliente de manera eficiente	Evaluación del desempeño	Dirigido al personal docente y administrativo

## 2. Necesidades del análisis de resultados de Clima Organizacional:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Comunicación asertiva	05-2020	Es fundamental para el cumplimiento de objetivos estratégicos ya que requiere coordinación y comunicación constante	Brindar herramientas que permitan mantener una comunicación efectiva por parte de los colaboradores administrativos y docentes.	Habilidad para comunicarse de manera asertiva entre funcionarios y con clientes	Comunicación asertiva Tolerancia Respeto	La comunicación asertiva permite que las actividades se realicen de manera eficiente y oportuna	Mediante evaluación del desempeño	Personal administrativo y docente
Liderazgo	06-2020	Se requiere de liderazgo en todos los niveles de la organización para el cumplimiento de objetivos estratégicos	Fortalecer el Liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo, motivación al personal, gestión de recurso humano, resolución de conflictos para lograr la consecución de la estrategia organizacional	Conocer algunas herramientas que permitan al participante fortalecer la competencia de liderazgo	Liderazgo Comunicación asertiva Respeto	Cumplimiento de objetivos estratégicos en forma oportuna	Mediante evaluación del desempeño	Personal administrativo, Coordinadores de Carrera y Directores de área.
Calidad en el servicio	07-2020	El plan estratégico debe ser cumplido con parámetros de calidad	Sensibilización relacionada a calidad en el trabajo y manejo de indicadores que permitan	Realizar la gestión administrativa y docente bajo estándares de calidad	Calidad Mejora continua	Desarrollar actividades administrativas y docentes acordes a los parámetros	Mediante la evaluación del desempeño	Personal administrativo y docente

			medir la calidad en el mismo			de calidad en la función educativa		
Trabajo en equipo	08-2020	El plan estratégico debe ser ejecutado mediante trabajo de integración entre cada una de las dependencias	Fomentar trabajo en equipo y mejora de comunicación entre dependencias que permita el alcance de los objetivos estratégicos	Labores generales del quehacer diario relacionadas con el sector administrativo y docente	Comunicación asertiva Innovación	Permitirá que el trabajo sea organizado tomando las competencias de cada uno de los colaboradores involucrados	Mediante clima organizacional Evaluación del desempeño	Personal administrativo y docente
Confianza, credibilidad y contribuyen al desarrollo de la Institución	09-2020	El plan estratégico debe ser ejecutado mediante trabajo de equipo, liderazgo, el cual contempla confianza en los miembros del equipo	Fomentar trabajo en equipo mediante credibilidad en el equipo que permita el alcance de los objetivos estratégicos	Labores generales del quehacer diario relacionadas con el sector administrativo y docente	Comunicación asertiva, confianza, trabajo en equipo	Permitirá que el trabajo sea ejecutado con compromiso por los miembros del equipo	Mediante clima organizacional Evaluación del desempeño	Personal administrativo y docente

### 3. Necesidades inferidas de la evaluación del desempeño docente y administrativo:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
----------------------	------------------	--------------------------------------	-----------------------------	---	---	--	---	-------------------------------------



Metodología Enseñanza aprendizaje	10-2020	El proceso de enseñanza aprendizaje es el proceso fundamental de la Institución	Fortalecer al personal docente con metodología idónea para impartir el curso dependiendo de la materia que trate, más dinámica en clase, fomentar participación del grupo. Técnicas modernas para impartir conocimiento. Técnicas para personas con diferentes tipos de aprendizaje	El proceso de enseñanza-aprendizaje	Mediación pedagógica - didáctica	El impacto está directamente relacionado con nuestro servicio al estudiante	Se medirá en la evaluación del desempeño	Docentes de Dirección y Administración de Empresas Electrónica Investigación Criminal Mecánica Dental Secretariado Ejecutivo Tecnología Informática Turismo queda abierto a docentes de otras carreras
Fomento de iniciativa del estudiante y respeto opiniones	11-2020	El proceso de enseñanza aprendizaje es el proceso fundamental de la Institución por ello fomentar iniciativa en los estudiantes es una competencia que le prepara para el mercado laboral	Brindar herramientas al docentes que le permita fomentar la creatividad del estudiante así como respeto de opiniones de los mismos	El proceso de enseñanza-aprendizaje	Emprendedurismo, iniciativa, innovación, respeto	El impacto está directamente relacionado con nuestro servicio al estudiante y el desarrollo de competencias en futuros profesionales	Se medirá en la evaluación del desempeño	Docentes institucionales

Relaciones interpersonales	12-2020	El proceso de enseñanza aprendizaje es el proceso fundamental de la Institución	Sensibilizar a los docentes en relación a las relaciones interpersonales con los estudiantes ya que incluso en la evaluación del desempeño se resalta esa mejora al docente	El proceso de enseñanza-aprendizaje	Relaciones interpersonales, manejo de conflicto, empatía	Motivación para el estudiante en el aula y facilidad para el aprendizaje	Se medirá en la evaluación del desempeño	Docentes de Dirección y Administración de Empresas  Electrónica  Investigación Criminal  Mecánica Dental
Planeamiento del aprendizaje	13-2020	El proceso de enseñanza aprendizaje es el proceso fundamental de la Institución	Brindar herramientas de planeamiento del proceso de enseñanza aprendizaje que permita al docente el cumplimiento eficiente del programa de curso	El proceso de enseñanza-aprendizaje	Planeamiento organización del trabajo cumplimiento de objetivos	Cumplimiento eficiente del programa de curso mediante la planificación efectiva	Se medirá en la evaluación del desempeño	Docentes de Dirección y Administración de Empresas  Mecánica Dental
Motivación al estudiante	14-2020	El proceso de enseñanza aprendizaje es el proceso fundamental de la Institución	Motivar al estudiante, paciencia para explicar y dar más confianza al estudiante, accesible	El proceso de enseñanza-aprendizaje	Respeto, motivación, logro de objetivos	Motivación al estudiante en el proceso de enseñanza aprendizaje	Se medirá en la evaluación del desempeño	Docentes de Dirección y Administración de Empresas

			para hacer consultas y recibir comentarios y opiniones por parte del estudiante					Electrónica Mecánica Dental Mecánica Dental
Técnicas de Evaluación para aprendizaje	15-2020	El proceso de enseñanza aprendizaje es el proceso fundamental de la Institución	Brindar al docente actualización en técnicas de evaluación que le permita medir de manera eficiente el aprendizaje de los estudiantes	El proceso de enseñanza-aprendizaje	Técnicas de evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje	Realizar evaluaciones objetivas en el proceso de enseñanza aprendizaje	Se medirá en la evaluación del desempeño	Docentes de Dirección y Administración de Empresas Electrónica Investigación Criminal Tecnología Informática
Ética en el aula y con mi trabajo	16-2020	El proceso de enseñanza aprendizaje es el proceso fundamental de la Institución	Sensibilizar al docente en relación al cumplimiento de programas, puntualidad, entrega de exámenes, relaciones cordiales con	El proceso de enseñanza-aprendizaje	Ética, mejora continua, responsabilidad	Motivación al estudiante y estudiar en clima de respeto que fomente el interés en el curso y forme como futuros profesionales	Se medirá en la evaluación del desempeño	Docentes de Dirección y Administración de Empresas Electrónica

			estudiantes y respeto					Investigación Criminal Mecánica Dental Turismo
Presentaciones innovadoras, uso de tecnología en el aula	17-2020	El proceso de enseñanza aprendizaje es el proceso fundamental de la Institución	Brindar al docente herramientas tecnológicas que le permitan incorporar ambientes en la clase que fomenten el interés hacia el proceso de enseñanza aprendizaje por parte de los alumnos	El proceso de enseñanza-aprendizaje	Creatividad, innovación, motivación	Motivación por parte del estudiante en el proceso de enseñanza aprendizaje	Se medirá en la evaluación del desempeño	Carrera de Dirección y Administración de Empresas Electrónica Investigación Criminal Mecánica Dental Tecnología Informática Turismo

4. Necesidades de Capacitación solicitadas por la Decanatura:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Manejo efectivo de las Finanzas personales y familiares	18-2020	Está relacionada con la responsabilidad social y clima laboral sano que permita al trabajador el efectivo cumplimiento de la estrategia institucional.	Brindar herramientas psicológicas y financieras como guía al Colaborador para realizar un manejo efectivo del presupuesto personal, a fin de contribuir en la salud mental de nuestros Colaboradores y permitir logro de objetivos laborales	Labores diarias a desarrollar por el funcionario administrativo y docente	Autoestima Motivación	Se puede lograr mayor concentración en el trabajo, motivación y logro eficiente de los objetivos	Mediante estudio de clima	Personal administrativo y docente

5. Necesidades de Capacitación solicitadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Indicadores de gestión y resultados	19-2020	Es global al Plan Estratégico, para promover la mejora continua y la gestión de calidad en la administración y las carreras mediante el desarrollo de competencias	Colaborar con el cumplimiento del objetivo de la Decanatura de crear un banco de indicadores institucional para fortalecer la gestión de calidad y el control y seguimiento de los procesos internos, promoviendo la mejora continua institucional.	Capacidad de elaborar el Banco de Indicadores Institucional y determinar el sistema de control y seguimiento.	Capacidad de construir indicadores que midan la gestión, los resultados, los efectos e impactos en todos los niveles de la institución para brindar asesoría a todas las dependencias	Promover la mejora continua en la administración y fortalecer la gestión de calidad en los procesos organizacionales	Banco de indicadores planteado a la Decanatura	Funcionarios de Dirección de Planificación y Desarrollo
Gestión para resultados en el desarrollo (GpRD)	20-2020	Desarrollar las habilidades metodológicas necesarias para el diseño, implementación y sostenibilidad de un sistema de GpRD	Adquirir competencias necesarias para implementar el sistema de GPRD	Mejorar los procesos de Formulación, evaluación, control y seguimiento de los diferentes planes de planificación institucional.	Capacidad para implementar y definir los sistemas de control y seguimiento del sistema de GpRD	Estar alineados con la propuesta de la Presidencia de la República sobre GpRD	Sistema de GpRD implementado Gestión para Resultados en el Desarrollo	Unidad de presupuesto, Unidad de Control y Seguimiento o Estratégico, Decanatura

Técnico en Inglés Conversacional (DECAT)	21-2020	Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC, que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Proceso de enseñanza - aprendizaje para adquirir destrezas en el manejo natural del Idioma Inglés, utilizando estructuras gramaticales y su correcta pronunciación y entonación mediante actividades prácticas con enfoque cultural.	Aplicación en la cobertura y la calidad del servicio que se brinda al cliente interno y externo, principalmente por la naturaleza del puesto que desempeña la señora Navarro Sandí.	Manejo adecuado del Idioma Inglés	La Institución contaría con personal bilingüe que podría atender diversas actividades en las cuales se requiere manejar el idioma inglés, siendo prioridad en el mercado laboral actual.	Manejo correcto del Idioma Inglés en la atención de clientes internos y externos	Señora Yendry Patricia Navarro Sandí
--	---------	---	--	---	-----------------------------------	--	--	--------------------------------------

6. Necesidades de Capacitación solicitadas por la Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Curso de redacción para Documentos de oficina	22-2020	<b>Eje estratégico: Desarrollo de personal</b> Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Elaborar documentos de oficina con la redacción amparada a los criterios requeridos.	Que los participantes elaboren documentos de oficina con la redacción amparada a los criterios requeridos.	Redacción de informes, correos electrónicos, cartas, circulares, entre otros documentos escritos.	Impacto positivo: Enviar documentos con correcta redacción Impacto negativo: Envío de documentos con errores ortográficos y de redacción	Elabora documentos de oficina con la redacción amparada a los criterios requeridos.	Funcionarios administrativos
Comunicación asertiva en la atención a personas con realidades específicas de aula o personales que afecten a los involucrados	23-2020	<b>Eje estratégico: Desarrollo de personal</b> Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Ofrecer un servicio al cliente de calidad de acuerdo a las realidades y necesidades de las personas.	Que los participantes ofrezcan un servicio al cliente de calidad de acuerdo a las realidades y necesidades de las personas.	Servicio al cliente interno y externo tomando en cuenta situaciones o estados emocionales que puedan presentar.	Impacto positivo: comunicarse efectivamente Impacto negativo: comunicarse erróneamente	Ofrece un servicio al cliente de calidad de acuerdo a las realidades y necesidades de las personas.	Funcionarios administrativos (Esta capacitación se atiende como enfoque educación inclusiva)



Manejo de conflictos y negociación (Inteligencia emocional)	24-2020	<b>Eje estratégico: Desarrollo de personal</b> Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Resolver situaciones conflictivas entre personas para evitar el involucramiento de terceras personas.	Que los participantes resuelvan situaciones conflictivas entre personas evitando el involucramiento de terceras personas.	Resolución de conflictos propios y entre otras personas	Impacto positivo: mediar los conflictos Impacto negativo: propiciar los conflictos	Resuelve situaciones conflictivas entre personas para evitar el involucramiento de terceras personas.	Funcionarios administrativos
Desarrollo de Competencias blandas o fundamentales	25-2020	<b>Eje estratégico: Desarrollo de personal</b> Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Actuar con valores respetando los Derechos Humanos.	Que los participantes actúen con valores respetando los Derechos Humanos	Capacidad de liderazgo, relaciones interpersonales y actitud positiva ante todos los ámbitos de la vida.	Impacto positivo: comunicar y expresarse adecuadamente Impacto negativo: mal manejo de la comunicación y expresión	Actúa con valores respetando los Derechos Humanos.	Funcionarios administrativos
Diseño del Currículo Educativo bajo el Modelo Pedagógico de Desarrollo de Competencias. (Perfil de entrada, planes de estudio, planeamiento de clase, evaluación, perfil de salida)	26-2020	<b>Eje estratégico: Desarrollo de personal</b> Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Diseñar Currículos Educativos en todo lo amplio de su definición, partiendo de necesidades de capacitación o formación vigentes.	Que la participante diseñe Currículos Educativos en todo lo amplio de su definición, partiendo de necesidades de capacitación o formación vigentes.	Fortalecer el proceso de inducción a docentes de la DECAT	Impacto positivo: comunicar y expresarse adecuadamente Impacto negativo: mal manejo de la comunicación y expresión	Diseña Currículos Educativos en todo lo amplio de su definición, partiendo de necesidades de capacitación o formación vigentes.	Ester Navarro Ureña

Desarrollo del Emprendedurismo mediante el uso de la innovación tecnológica.	27-2020	<b>Eje estratégico: Desarrollo de personal</b> Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Revisar y estructurar las nuevas tendencias de negocios a los emprendedores para tener mejores oportunidades	Contar con las bases más actualizadas para el mundo emprendedor	Fortalecer y transmitir de mejor manera la enseñanza a profesores y jóvenes del CUC.	Impacto positivo: Contar con formación de última generación Impacto negativo: ir quedando desactualizado	brindar un curso actualizado, según las herramientas más modernas	Emanuel Jara Pérez (Respuesta: este requerimiento o corresponde más a un estudio por parte del señor Jara para conocer cómo se maneja la actividad y no así una capacitación específica)
Procesos educativos comunitarios con vinculación a los sectores empresariales, en técnicas y metodologías para nuevas ofertas con innovación a la sociedad.	28-2020	<b>Eje estratégico: Desarrollo de personal</b> Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Brindar insumos necesarios al personal para el desarrollo de actividades de vinculación con sectores empresariales	Labores regulares de oficina	de Conocimiento técnico	Cumplimiento de objetivos asignados al área	Se incluirá en la evaluación del desempeño	Rodrigo Muñoz Azofeifa (Respuesta: la solicitud se puede atender con un estudio que realicen dirigido al mercado no necesariamente con capacitación)
Ética profesional	29-2020	<b>Eje estratégico: Desarrollo de personal</b> Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Aplicar las normas morales, fundadas en la honradez, la cortesía y el honor.	Que los participantes apliquen las normas morales, fundadas en la honradez, la cortesía y el honor.	Labores docentes en general	Labores docentes en general	Aplica las normas morales, fundadas en la honradez, la cortesía y el honor.	Docentes de la DECAT

Inteligencia emocional y comunicación asertiva	30-2020	<b>Eje estratégico: Desarrollo de personal</b> Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Aplicar una comunicación directa, honesta y equilibrada en cualquier situación que se presente	Que los participantes apliquen una comunicación directa, honesta y equilibrada en cualquier situación que se presente	Labores docentes en general	Labores docentes en general	Aplica una comunicación directa, honesta y equilibrada en cualquier situación que se presente	Docentes de la DECAT
Procesos de enseñanza-aprendizaje y actividades de mediación pedagógica bajo el enfoque de Desarrollo de Competencias	31-2020	<b>Eje estratégico: Desarrollo de personal</b> Desarrollar la cultura y competencias requeridas en el personal docente y administrativo del CUC que propicie la calidad en los servicios externos e internos que tiene el CUC	Planificar la enseñanza-aprendizaje de contenidos educativos a través de los medios requeridos según las necesidades de los participantes, haciendo uso de la creatividad e innovación tecnológica.	Que los participantes planifiquen la enseñanza-aprendizaje de contenidos educativos a través de los medios requeridos según las necesidades de los participantes, haciendo uso de la creatividad e innovación tecnológica.	Labores docentes en general	Labores docentes en general	Planifica la enseñanza-aprendizaje de contenidos educativos a través de los medios requeridos según las necesidades de los participantes, haciendo uso de la creatividad e innovación tecnológica.	Docentes de la DECAT  (R. Se atiende la solicitud bajo el nombre de planificación educativa)
Ética, acoso en la docencia	32-2020	Cumplimiento de objetivos relacionados con Educación Comunitaria	Brindar herramientas dirigidas al estudiante y personal docente con respecto al acoso en la educación	Proceso de enseñanza aprendizaje	Ética, respeto	Desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje en un clima de respeto	Mediante evaluación del desempeño	(R. Se aborda como relaciones interpersonales en capacitación)

<p>Manejo adecuado por parte del docente de Conductas depresivas, manejo de crisis emocional, bullying</p>	<p>33-2020</p>	<p><b>Brindar un servicio al estudiante según principios de la estrategia del CUC</b></p>	<p>Que el docente adquiera competencias para abordar adecuadamente diversos escenarios que se presentan con los estudiantes desde el enfoque psicológico como lo son conductas depresivas, manejo emocional, bullying de manera que logre realizar la contención inmediata y canalizar al estudiante de forma eficiente y oportuna para recibir atención psicológica en caso que así corresponda.</p>	<p>Labor docente y administrativa enfocada en nuestro estudiante</p>	<p>Labores docentes en general</p>	<p>En caso de capacitar al personal se puede abordar de manera eficiente la atención de crisis de los estudiantes a fin de disminuir riesgo de rea</p>	<p>Mediante evaluación del desempeño</p>	<p>Información suministrada por Rodrigo Muñoz según reunión</p>
--	----------------	---	---	--	------------------------------------	--	--	---

7. Necesidades de Capacitación solicitadas por la Dirección Académica:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Moodle Básico	34-2020	Brindar actualización en herramientas dirigidas al proceso de enseñanza aprendizaje	Adquirir conocimientos teórico prácticos con respecto a la herramienta de Moodle para que el docente pueda desarrollar lecciones y actividades de enseñanza de manera virtual con nivel básico	Proceso de enseñanza aprendizaje	Competencias tecnológicas Competencias duras relacionadas con el área docente	Permite al docente impartir lecciones virtuales acorde con la tecnología actual	Evaluación del desempeño docente	Docentes del CUC
Moodle Intermedio	35-2020	Brindar actualización en herramientas dirigidas al proceso de enseñanza aprendizaje	Aplicar conocimientos teórico prácticos con respecto a la herramienta de Moodle para que el docente pueda desarrollar lecciones y actividades de enseñanza de manera virtual con nivel de manejo intermedio	Proceso de enseñanza aprendizaje	Competencias tecnológicas Competencias duras relacionadas con el área docente	Permite al docente impartir lecciones virtuales acorde con la tecnología actual	Evaluación del desempeño docente	Docentes del CUC
Moodle Avanzado	36-2020	Brindar actualización en herramientas dirigidas al proceso de enseñanza aprendizaje	Desarrollar actividades del proceso de enseñanza aprendizaje acorde a conocimientos	Proceso de enseñanza aprendizaje	Competencias tecnológicas Competencias duras relacionadas con el área docente	Permite al docente impartir lecciones virtuales acorde con la	Evaluación del desempeño docente	Docentes del CUC

			teórico prácticos con respecto a la herramienta de Moodle que le permita realizar actividades de clase de manera virtual con en un nivel avanzado			tecnología actual			
Herramientas para realizar presentaciones: Prezi, Powtoon, Videos mediante Power Point	37-2020	El docente debe conocer y manejar diversas herramientas que le permitan desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje acorde a los cambios tecnológicos del entorno	Brindar herramientas para el fortalecimiento de herramientas del proceso de enseñanza aprendizaje	Proceso de enseñanza aprendizaje	-	Competencias tecnológicas Competencias duras relacionadas con el área docente	Permite al docente impartir lecciones de manera dinámica utilizando diferentes metodologías para captar la atención de los estudiantes.	Evaluación del desempeño docente	Docentes del CUC

8. Necesidades de Capacitación solicitadas por la Dirección Administrativa Financiera:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Liderazgo situacional	38-2020	Cumplimiento de objetivos estratégicos requieren liderazgo para desarrollarlos	Brindar herramientas que permitan un liderazgo efectivo para el trabajo en equipo	Labores ordinarias de trabajo	Liderazgo, motivación	Cumplimiento de objetivos	Mediante evaluación del desempeño	Jefaturas, Coordinadores, Directores
NICSP	39-2020	Cumplimiento de objetivos institucionales	Realizar el proceso contable en apego a la normativa aplicable	Labores ordinarias de trabajo	Competencias técnicas	Cumplimiento de objetivos	Mediante evaluación del desempeño	Funcionarios del Departamento de Financiero
Contratación administrativa	40-2020	Cumplimiento de objetivos institucionales	Realizar el proceso de contratación administrativa	Labores ordinarias de trabajo	Competencias técnicas	Cumplimiento de objetivos	Mediante evaluación del desempeño	Funcionarios de Proveeduría

9. Necesidades de Capacitación solicitadas por el Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Legislación laboral relacionada con administración de nómina	41-2020	Administración eficiente de la nómina Institucional de conformidad con la normativa vigente	Actualizar al funcionario Encargado de la relación a cambios presentados en la normativa Institucional	Administración eficiente de nómina	Competencia dura relacionada con Recursos Humanos	La nómina se administra de conformidad con la normativa nacional vigente	Mediante evaluación del desempeño	Asistente RH Planilla
Servicio al cliente	42-2020	Relacionado con el servicio que brinda la Institución al público interno y externo	Sensibilizar al personal con respecto a la importancia del servicio al cliente y aspectos relevantes para ofrecer un servicio de calidad	Servicio al cliente	Empatía Discreción Eficiencia	Los clientes reciban de manera eficiente y oportuna el servicio requerido por parte del Departamento	Mediante evaluación del desempeño	Encargadas de Asistencia
Excel	43-2020	Actividades relacionadas con el quehacer diario en el cual se requiere conocimiento en Excel para realizar actividades de manera eficiente	Adquirir conocimiento en funciones de Excel que permitan agilizar y obtener información de manera oportuna y eficiente	Registro de asistencia	Competencias técnicas	Agilizar la entrega de información del producto, cargo, como servicio al cliente	Mediante evaluación del desempeño	Encargadas de Asistencia



Legislación Relacionada con Recursos Humanos, investigación preliminar	44-2020	Desarrollo de gestión del recurso humano	Actualizar conocimientos relacionados con legislación laboral, investigación preliminar, entre otros	Labor de recursos humanos en reclutamiento y selección, revisión de criterio profesional-legal en recursos humanos	Competencias duras relacionadas con recursos humanos	Brindar informes técnicos y asesoría en recursos humanos de manera precisa según normativa que rige	Mediante evaluación del desempeño	Asistente Profesional de Recursos Humanos  Jefatura
--	---------	--	--	--	--	---	-----------------------------------	---

10. Necesidades de Capacitación solicitadas por el Departamento de Servicios Operativos:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Labores variadas de construcción y mantenimiento de edificaciones: carpintería, albañilería, fontanería, armadura y pintura; construcción, reparación o reconstrucción de estructuras de madera o	45-2020	El Manual de Cargos lo establece para los actuales puestos de Conserjería y Mantenimiento, sin embargo, la gran mayoría no tiene dichos conocimientos, lo que provoca que estas tareas se recarguen en el personal de la empresa de Conserjería y Mantenimiento contratada	Que el personal de Conserjería y Mantenimiento o tenga los conocimientos necesarios para realizar adecuadamente las funciones para las cuales fueron contratados	Carpintería, albañilería, fontanería, armadura y pintura; construcción, reparación o reconstrucción de estructuras de madera o concreto; instalación, acondicionamiento o reparación de redes de cañería; selección de los materiales a utilizar.	Carpintería, albañilería, fontanería, armadura y pintura; construcción, reparación o reconstrucción de estructuras de madera o concreto; instalación, acondicionamiento o reparación de redes de cañería; selección de	Muy alto, siendo que el mantenimiento en la Institución ha crecido exponencialmente en cuanto a la cantidad de edificios nuevos y al no tener los conocimientos la mayoría del personal interno, se sobre carga en la empresa	Personal con conocimientos en: Labores variadas de construcción y mantenimiento de edificaciones: carpintería, albañilería, fontanería, armadura y pintura; construcción, reparación o reconstrucción de estructuras de madera o concreto; instalación,	Personal de Conserjería y Mantenimiento

concreto; instalación, acondicionamiento o reparación de redes de cañería.					los materiales a utilizar.	privada, por lo que podría generar, que no se realice el mantenimiento a tiempo	acondicionamiento o reparación de redes de cañería.	
Electricidad	46-2020	Tanto el personal de Conserjería y Mantenimiento como el compañero Martín González, requieren tener dicho conocimiento	Que el personal tenga los conocimientos básicos en electricidad	Labores diarias de mantenimiento (apagadores, enchufes, bombillos, balastos, cableado eléctrico, etc.)	Conocimientos básicos en electricidad	Recargo de labores en el único compañero que tiene los conocimientos que es Eduardo Cordero, por lo que en su ausencia no hay personal que pueda atender mantenimientos en temas eléctricos básicos	Personal con conocimientos en electricidad básica	Personal de Conserjería y Mantenimiento y Martín González
Soldadura	47-2020	Tanto el personal de Conserjería y Mantenimiento como el compañero Martín González, requieren tener dicho conocimiento	Que el personal tenga los conocimientos básicos en electricidad	Trabajos en soldadura	Conocimientos en soldadura	Recargo de labores en el único compañero que tiene los conocimientos que es Eduardo Cordero, por lo que en su ausencia no hay personal que pueda atender mantenimientos en este tema	Personal con conocimientos en soldadura	Personal de Conserjería y Mantenimiento y Martín González

Administración de Bodegas	48-2020	Se requiere que el Encargado de Bodega y al menos un funcionario más del Departamento posea los conocimientos necesarios para una adecuada administración de Bodegas	Que el Encargado de Bodega y una persona adicional, posean los conocimientos necesarios y suficientes para una eficiente administración de Bodegas	Manejo de mínimos y máximos. Planificación y organización adecuada de la Bodega. Conocimiento detallado de los módulos referentes a compras e inventarios	Conocimientos específicos de administración de bodegas	Al día de hoy, la persona que ocupa el puesto, carece de dichos conocimientos lo que ha provocado que no se tenga certeza de muchas de las labores y acciones realizadas. Además y dado a que la jubilación del Encargado actual, podría ser a corto plazo, no se visualiza que dentro del personal del Departamento haya un funcionario con los conocimientos para reemplazarle	Mediante evaluación del desempeño	Encargado de Bodega y algún otro funcionario del Departamento que cumpla con los requisitos académicos para ocupar el puesto
---------------------------	---------	--	--	---	--	--	-----------------------------------	--

11. Necesidades de Capacitación solicitadas por Biblioteca:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Servicio al cliente	49-2020	De acuerdo al Plan Estratégico existe una percepción de baja calidad en el Servicio al Cliente.	Lograr subir el servicio al cliente con información, divulgación, trato y tiempos de respuesta.	Atención telefónica, atención en ventanillas, atención en salas de cómputo, atención en sala de reuniones.	Propuestas que contienen todas las ventajas y beneficios de los productos o servicios que ofrece la organización, teniendo en cuenta las necesidades del cliente.	Impacto por capacitar: Mejora de los servicios que brinda la Biblioteca. Impacto por no capacitar: percepción deficiente en cuanto a los servicios.	Capacitación completa de todo el personal de la Biblioteca y lograr objetivos y metas propuestas.	Colaboradores de Biblioteca
Técnicas de comunicación	50-2020	Fortalecer el Departamento de Biblioteca y Documentación con un programa de innovación de la comunicación.	Ser un departamento con lineamientos estratégicos de comunicación.	Servicios que brinda la Biblioteca.	Liderazgo, trabajo en equipo, sinergia organizacional, desarrollo del talento humano, formación y rol del personal de la Biblioteca.	Impacto por capacitar: prepara propuestas que contienen todas las ventajas y los beneficios de los productos y servicios, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios. Impacto por no capacitar: no cumple con las necesidades o expectativas de los usuarios.	Capacitación de todo el personal para lograr mayor eficiencia en la atención de los usuarios de la Biblioteca.	Colaboradores de Biblioteca

Entornos accesibles	51-2020	Generar servicios y productos accesibles a personas con discapacidad	Propiciar en la Biblioteca acciones que integren a la población con discapacidad bajo la Ley 7600.	Identificación de necesidades de los diferentes tipos de usuarios.	Sensibilización, trabajo en equipo, servicio al cliente, accesibilidad, soportes tecnológicos, innovación.	Impacto por capacitar: genera productos y servicios que fomenten la inclusión, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios que presenten discapacidad. Impacto por no capacitar: no cumple con las necesidades o expectativas de los usuarios con discapacidad.	Capacitación de todo el personal para lograr una Biblioteca inclusiva en términos de discapacidad.	Colaboradores de Biblioteca
Marketing de productos y servicios en Bibliotecas	52-2020	Promoción de productos y servicios de la Biblioteca.	Incrementar la utilización de productos y servicios con que dispone la Biblioteca.	Conocimiento en de técnicas de divulgación y promoción de productos y servicios.	Manejo de programas y técnicas que propicien la creatividad e innovación del personal.	Impacto por capacitar: mayor número de usuarios utilicen los servicios y productos de la Biblioteca mediante estrategias de difusión. Impacto por no capacitar: no se implementan estrategias de difusión para llegar al público meta.	Capacitación de todo el personal para adquirir estrategias de difusión y lograr una mayor demanda de los productos y servicios de la Biblioteca.	Colaboradores de Biblioteca
RDA Resource Description and Access	53-2020	Adquisición de conocimientos en procesos bibliotecológicos.	Adquirir conocimientos en procesos bibliotecológicos de acuerdo a la normalización actual.	Conocimiento en procesos técnicos actuales.	Descripción de recursos documentales.	Impacto por capacitar: Habilidades en la descripción documental conforme a las Reglas RDA. Impacto por no	Capacitación de todo el personal que permita adquirir conocimientos en procesos técnicos bibliotecológicos.	Colaboradores de Biblioteca

						capacitar: Desactualización en la descripción documental actual.		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

12. Necesidades de Capacitación solicitadas por Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Motivación, servicio al cliente, trabajo en equipo	54-2020	Seguimiento a resultado de estudios aplicados al Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida	Realizar análisis inicial de la situación del Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida y brindar capacitación acorde a las necesidades del Departamento en estos temas que le permitirán brindar un mejor servicio al cliente.	Labores diarias de cada colaborador enfocadas en servicio al cliente	Empatía, solidaridad, respeto, trabajo en equipo	Mejora en el servicio al cliente	Evaluación del desempeño	Colaboradores del Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida
LESCO	55-2020	Servicio a estudiantes con discapacidad	Adquirir conocimientos en LESCO que permitan a la Profesional de la Unidad Socioeducativa comunicarse de	Servicio al Cliente dirigido a estudiantes sordos	Responsabilidad social, respeto, servicio al cliente	Mejora de inclusión de servicio al cliente para sordos	Evaluación del desempeño	Profesional Unidad Psicoeducativa

			manera directa con estudiantes sordos como parte del servicio al cliente					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

13. Necesidades de Capacitación solicitadas por Archivo Institucional:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Documento electrónico	56-2020	Mejorar los procesos organizacionales con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios del CUC	Desarrollar conocimientos sobre el documento electrónico	un adecuado manejo de las tecnologías/ cumplir con las disposiciones del MICIT y la normativa vigente en cuanto al documento electrónico	dominio del lenguaje técnico, razonamiento	mejor manejo de la gestión automatizada de documentos	manejo adecuado de la documentación electrónica	Encargada de Archivo
Gestión de documento Electrónico	57-2020	Mejorar los procesos organizacionales con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios del CUC	Desarrollar conocimientos sobre una adecuada gestión de los documentos electrónicos	cumplir con la normativa emitida por el Archivo Nacional	capacidad de análisis, organización y planificación, trabajo en equipo, razonamiento, toma de decisiones	mejora en la gestión, conservación, preservación, facilitación de los documentos en formato electrónico	disponibilidad de la información (documentos electrónicos almacenados de forma adecuada)	Encargada de Archivo
Idiomas	58-2020	desarrollar una cultura y competencias como parte del personal administrativo del CUC, que brinde	adquirir nuevos conocimientos en el área de idiomas ya que hoy día es indispensable	NA	deseo de superación, comunicación	aprendizaje a nivel personal	personal capacitado	Encargada de Archivo

		calidad en los servicios internos y externos del CUC	para el entorno laboral					
Lenguaje Lesco	59-2020	desarrollar una cultura y competencias como parte del personal administrativo del CUC, que brinde calidad en los servicios internos y externos del CUC	desarrollar competencias para la atención del público con necesidades especiales	mejorar la atención y servicio al cliente	sensibilidad, compromiso, empatía, comunicación	mejorar la atención de la población con necesidades especiales	% de satisfacción del usuario interno y externo	Encargada de Archivo
Desarrollo de habilidades blandas	60-2020	desarrollar una cultura y competencias como parte del personal administrativo del CUC, que brinde calidad en los servicios internos y externos del CUC	Desarrollar competencias con habilidades blandas	mejorar la atención y servicio al cliente	empatía, responsabilidad, compromiso,	mejorar la atención de la población con necesidades especiales	% de satisfacción del usuario interno y externo	Encargada de Archivo

#### 14. Necesidades de Capacitación solicitadas por Coordinación Carrera Tecnologías de la Información:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Trabajo en grupo	61-2020	Procesos Internos: Mejorar procesos, para aumentar la satisfacción de los profesores y estudiantes	Que los profesores se conozcan entre ellos y puedan compartir conocimientos y estrategias de	Compañerismo, trabajo en equipo	Compartir conocimientos, experiencias, apoyos entre los docentes, comunicación de fortalezas y	Integración laboral y comunicación de experiencias académicas entre docentes.	Aplicación del Art 21 del ROA: Propuesta de mejoras con copia a los profesores del siguiente nivel	Docentes Carrera TI



			enseñanza e información de los cursos		debilidades presentadas en el curso y que deben conocer los docentes de cursos superiores	Trabajo en equipo deficiente	del curso que impartió.	
Estrategias docentes para estudiantes (mileniums)	62-2020	Procesos Internos: Que los docentes conozcan opciones de educación, de manera que sean pertinentes con las tendencias y demandas del entorno	Que los docentes conozcan sobre las metodologías adecuadas de enseñanza para la población de estudiantes jóvenes	Actualización de estrategias o métodos de enseñanza	Uso adecuado de estrategias de educación que permitan mejorar el entendimiento a los profesores de la población mileniums y su forma de aprender	Uso eficiente de técnicas o estrategias que permiten al docente transmitir su conocimiento de forma adecuada a esta población. Estudiantes no satisfechos con la labor del docente	Notificar a la Dirección de carrera e incluir en los planes de estudio la estrategia utilizada para mejorar la enseñanza del curso.	Docentes Carrera TI

15. Necesidades de Capacitación solicitadas por Proveeduría:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Actualización en contratación administrativa todos los procedimientos en general. Vinculación con la CGR, Procuraduría	63-2020	Corresponde a actualización en todos los procedimientos de contratación administrativa, ya que se encuentra en constante cambio, según resoluciones por	Actualizar al personal en temas de Contratación Administrativa vigente	El proceso de Contratación Administrativa	Mejor manejo del conocimiento en el área	Si capacita, los funcionarios obtendrán un mejor conocimiento de la normativa vigente. No capacita, no se actualizará de acuerdo con la	Mayor eficiencia y conocimiento en el área de contratación administrativa	Funcionarios de Proveeduría

y Sala Constitucional y SICOP		parte de la CGR y la Sala Constitucional.				normativa vigente		
Impuesto de valor agregado aplicado a la Administración	64-2020	según los procedimientos de Contratación, saber como aplicará en cada aspecto el IVA	Conocer el manejo adecuado, y la aplicación correcta del IVA en la institución	El proceso de Contratación Administrativa	Manejo adecuado de los impuestos en cada procedimiento de contratación	Capacitar: mayor conocimiento en la aplicación del impuesto. No capacita: no tendrá un mayor impacto	Cumplimiento en la revisión de los pagos e inclusión del impuesto en los procedimientos	Funcionarios Institucionales
Servicio al Cliente	65-2020	Sensibilización y control en una situación con clientes ya sea internos o externos difíciles, para mejorar y ofrecer una mejor comunicación en el servicios al cliente.	Dar un servicio al cliente de excelente calidad para	Sensibilización, la inteligencia emocional, la conducta y otros	Mejor atención al cliente interno y externo	No existe un impacto	Consultas tipo encuesta verbal, a los clientes internos y externos de la atención al cliente	Funcionarios Institucionales

#### 16. Necesidades de Capacitación solicitadas por Coordinación de Idiomas:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Habilidades blandas: Qué son cuáles son, cómo enseñarlas y	66-2020	Desarrollar competencias requeridas en el personal docente que propicie la calidad en los	Conocer cómo enseñar y evaluar las habilidades blandas en los estudiantes.	Mejorar desempeño Profesional como docente en el aula	Enseñanza de habilidades blandas. Evaluación de habilidades blandas.	Cumplimiento del criterio 10 del nuevo modelo de acreditación de SINAES	Resultados de la Evaluación del Desempeño Docente	Docentes de Inglés que imparten en diferentes Carreras

cómo evaluarlas?		servicios (Mapa Estratégico del CUC 2018-2023): Eje Estratégico: Desarrollo de Personal/ Perspectiva: Aprendizaje y Crecimiento						
Nuevos métodos y técnicas de enseñanza del idioma inglés	67-2020	Desarrollar competencias requeridas en el personal docente que propicie la calidad en los servicios. (M Mapa Estratégico del CUC 2018-2023): Eje Estratégico: Desarrollo de Personal/ Perspectiva: Aprendizaje y Crecimiento)	Aplicar nuevos métodos y técnicas de enseñanza del idioma inglés en el aula.	Mejorar desempeño profesional como docente en el aula	Enseñanza del inglés empleando diversos métodos y técnicas	Cumplimiento del modelo 16 del nuevo Modelo de Acreditación SINAES	Resultados de la Evaluación del Desempeño Docente	Docentes de inglés que imparten en diferentes carreras
Evaluación: tipos de evaluación e instrumentos de evaluación según modelo de acreditación 35	68-2020	Cumplimiento de requerimientos de SINAES para acreditación	Brindar a los docentes conocimientos requerimientos solicitados para Acreditación de SINAES	Labores del proceso enseñanza aprendizaje	Competencias requeridas en SINAES	Cumplimiento del modelo 16 del nuevo Modelo de Acreditación SINAES	Resultados de la Evaluación del Desempeño Docente	Docentes de inglés que imparten en diferentes carreras
Uso de la tecnología como herramienta de aula según criterio 12	69-2020	Cumplimiento de requerimientos de SINAES para acreditación	Brindar a los docentes conocimientos requerimientos solicitados para Acreditación de SINAES	Labores del proceso enseñanza aprendizaje	Competencias requeridas en SINAES	Cumplimiento del modelo 16 del nuevo Modelo de Acreditación SINAES	Resultados de la Evaluación del Desempeño Docente	Docentes de inglés que imparten en diferentes carreras
Educación inclusiva: cómo enseñar a personas con diferentes tipos de	70-2020	Cumplimiento de requerimientos de SINAES para acreditación	Brindar a los docentes conocimientos requerimientos solicitados para	Labores del proceso enseñanza aprendizaje	Competencias requeridas en SINAES	Cumplimiento del modelo 16 del nuevo Modelo de Acreditación SINAES	Resultados de la Evaluación del Desempeño Docente	Docentes de inglés que imparten en diferentes carreras

discapacidad ejemplo parálisis cerebral			Acreditación de SINAES					
--	--	--	---------------------------	--	--	--	--	--

17. Necesidades de Capacitación solicitadas por Carrera de Turismo:

<b>Tema de capacitación</b>	<b>Código necesidad</b>	<b>Justificación según Plan Estratégico</b>	<b>Objetivo de la capacitación</b>	<b>Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación</b>	<b>Competencias asociadas con las labores involucradas</b>	<b>Impacto por capacitar e impacto por no capacitar</b>	<b>Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)</b>	<b>Participantes a los que va dirigido</b>
Nuevas Técnicas de Aprendizaje	71-2020	Mejorar los procesos organizacionales	Optimizar los procesos de aprendizaje	Labor docente	Elaboración de prácticas. Tipos de evaluación. Relación de la teoría con casos reales.	Mejora en aprendizaje	Rendimiento de los estudiantes	Docentes de Turismo
Neuroprogramación	72-2020	Mejorar continuamente las opciones de educación que ofrece el CUC	Comprender mejor a los estudiantes	Labor docente	Comunicación, empatía	Mejora del proceso de enseñanza aprendizaje	Mejor evaluación de los estudiantes	Docentes de Turismo

18. Necesidades de Capacitación solicitadas por Carrera de Mecánica Dental:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Aprendizaje en Contextos Universitarios Innovadores	73-2020	Mejora del proceso enseñanza aprendizaje	Brindar al docente herramientas innovadoras aplicables al proceso enseñanza-aprendizaje	Labores de enseñanza aprendizaje	Competencias Técnicas	Mejora del proceso enseñanza aprendizaje	Mediante evaluación del desempeño	Esta capacitación se atenderá con un contenido similar en presentaciones y Moodle para el primer semestre 2020

19. Necesidades de Capacitación solicitadas por Carrera de Dirección y Administración de Empresas:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Impuesto al valor agregado	74-2020	Cumplimiento de programas de curso	Que los profesores de la carrera conozcan la nueva legislación del	Actualizar los programas de los cursos atinentes a este tipo de impuesto	Saber, hacer ser	Actualizar el plan de estudios con la nueva legislación	Hacer una evaluación del contenido	Docentes de la Carrera de Dirección de Empresas

			impuesto al valor agregado					
Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas, cambios en renta	75-2020	Cumplimiento de programa del curso	Que los profesores de la carrera conozcan la nueva legislación del impuesto de	Actualizar los programas de los cursos atinentes a este tipo de impuesto	Saber, hacer ser	Actualizar el plan de estudios con la nueva legislación	Hacer una evaluación del contenido	Docentes de la Carrera de Dirección de Empresas
Habilidades blandas	76-2020	Mejora del proceso enseñanza aprendizaje	Que los profesores de la carrera mejoren habilidades blandas	Fortalecer la relación de respeto entre el docente y el cliente-estudiante	Saber, hacer ser	Prevenir deserción y tener una relación más armoniosa en clases	Resultado será en la evaluación del desempeño	Docentes de la Carrera de Dirección de Empresas
Técnicas docentes y métodos en la educación superior	77-2020	Mejora del proceso de enseñanza aprendizaje	Que los profesores de la carrera se capaciten sobre las nuevas técnicas y métodos de evaluación sugeridos para la educación superior	Mejorar el día a día de las clases y mejorar los instrumentos de evaluación	Saber, hacer ser	Mejorar la confección de las evaluaciones	Resultado se verá en la evaluación del desempeño	Docentes de la Carrera de Dirección de Empresas
Plataforma Moodle	78-2020	Mejora de técnicas aplicables al proceso enseñanza aprendizaje	Fomentar el uso de la herramienta del CUC virtual	Mejorar los materiales desarrollados por los profesores y publicarlos	Saber, hacer ser	Mejorar la confección de las evaluaciones orientadas a los materiales virtuales	Mejor promoción de los estudiantes del curso	Docentes de la Carrera de Dirección de Empresas
Motivación salir de la zona de confort	79-2020	Fomentar iniciativa docente	Motivar a los profesores de la carrera para innovar y salir de la zona de confort	Mejorar el día a día de las clases	Saber, hacer, ser	Retar al docente para salir de la zona de confort	Resultado se verá en la evaluación del desempeño	Docentes de la Carrera de Dirección de Empresas

20. Necesidades de Capacitación solicitadas por Comunicación y Relaciones Públicas:

Tema de capacitación	Código necesidad	Justificación según Plan Estratégico	Objetivo de la capacitación	Labores que pretende fortalecer a través de la capacitación	Competencias asociadas con las labores involucradas	Impacto por capacitar e impacto por no capacitar	Medición del aprendizaje (preferible usar indicadores de gestión)	Participantes a los que va dirigido
Curso de LESCO (términos básicos)	80-2020	Aprendizaje y crecimiento	Aprender el lenguaje básico de LESCO para poder brindar un mejor servicio al cliente a la población sorda	La atención al cliente	La empatía Autocontrol compromiso	Satisfacción del cliente No cumplir con las necesidades del cliente	Mediante evaluación del desempeño	Personal que atiende al público
Servicio al cliente	81-2020	Aprendizaje y crecimiento	Actualizar los conocimientos en Servicio al Cliente	Inteligencia emocional Trabajo en equipo	Inteligencia emocional Trabajo en equipo	Mejorar el servicio al cliente Desactualización en las técnicas de servicio al cliente	Mediante evaluación del desempeño	Personal que atiende al público
Participación en el Congreso Anual de Colegio de Periodistas de Costa Rica	82-2020	Aprendizaje y crecimiento	Actualizar los conocimientos en Servicio al cliente para ofrecer una mejor atención al público interno y externo	Labor de comunicación y promocional	varias	Toma de decisiones incorrectas	Mediante evaluación del desempeño	Comunicación de la oficina
Actualizaciones que brinde el colegio de periodistas sobre temas de interés general	83-2020	Aprendizaje y crecimiento	Actualizar los conocimientos en Servicio al Cliente para ofrecer una mejor atención al público interno y externo	Labor comunicativa y promocional	Varias	Toma de decisiones incorrectas	Mediante evaluación del desempeño	Comunicadores de la oficina
Primeros auxilios	84-2020	Aprendizaje y crecimiento	Adquirir conocimientos básicos para actuar y orientar a las personas que lo requieran	Servicio al cliente	Autocontrol	Toma de decisiones incorrectas	Mediante evaluación del desempeño	Personal que atiende público

Seguidamente se procede con la confección del Cronograma de capacitación adjunto, el cual contempla las principales necesidad detectadas las cuales pueden impartirse durante este año 2020.



## **BIBLIOGRAFÍA**

Colegio Universitario de Cartago. Resultados Apreciación del Desempeño Administrativo, 2019.

Colegio Universitario de Cartago. Resultados Apreciación del Desempeño Docente, 2019.

Colegio Universitario de Cartago. Resultados Apreciación del Desempeño Docente Cursos Dirigidos a la Comunidad, 2019.

Colegio Universitario de Cartago. Resultados del Estudio de Clima Organizacional, 2019.

Colegio Universitario de Cartago. Detección de Necesidades de Capacitación, 2019-2020.

Werther, William B; Davis, Keith. Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano, 2014.

Dessler, Gary. Administración de Recursos Humanos, 2015

Gómez Mejía, Luis R; Balkin, David; Cardy, Robert. Gestión de Recursos Humanos, 2016