

PROGRAMA EDUCATIVO O DE HABILITACIÓN

1. Información general del programa educativo / de habilitación

Núcleo de Formación y Servicios Tecnológicos Núcleo Sector Comercio y Servicios	
Subsector Productivo Administración	
Código y nombre del Programa Habilidadación	Edición
CSAD15000 Identificación y diagnóstico de necesidades del consumidor.	01
Código y nombre del Programa Educativo para Estrategia Dual	Edición
No Aplica	N/A
Código y nombre del Estándar de Cualificación al que se vincula el Programa Educativo	Nivel de Cualificación
0414-13-01-2-01 Mercadeo Comercial	Técnico 2
Código y nombre de la/s competencia/s específica/s al que se vincula el programa de Habilidadación	
CE3. Desarrollar diagnósticos de necesidades, conducta de los consumidores y acciones de los competidores, según plan de mercadeo.	
Propósito del Programa	
Desarrollar diagnósticos de necesidades, conducta de los consumidores y acciones de los competidores, según plan de mercadeo.	
Ámbito laboral en que puede desempeñarse la persona egresada	
Departamento de Mercadeo en organizaciones, pequeñas, medianas y grandes.	



2. Itinerario de formación del programa

2.1 Secuencia de ejecución de los módulos (Modalidad Presencial y No Presencial)

Secuencia de ejecución (*)	Código	Nombre del módulo	Duración (Hrs.)	Modalidades disponibles	Módulos y cursos requisito (**)
1.	CSAD12046	Elaboración de diagnósticos de mercado.	90	Presencial.	-
2.	CSAD12044	Análisis de la conducta y experiencia del consumidor.	90	Presencial.	CSAD12046
3.	CSAD12045	Fidelización del consumidor	90	Presencial.	CSAD12044 CSAD12046
Total de horas:			270		

Notas:

- Indique los módulos, cursos, pruebas de certificación por competencia o programas requisito de matrícula a este programa en el apartado **“3 Perfil de ingreso de la población estudiantil”**. El centro de formación debe ofertar oportunamente estos servicios, o bien coordinar si es factible la atención de la población por otros centros de formación.
- (*) Indique en el lugar correspondiente según la secuencia de ejecución curso(s) requisito de una competencia, **que no suman horas al itinerario del programa**. Identifíquelo en la columna de “Secuencia de ejecución” como **“SRA”** (servicio requisito adicional). No incluya las horas de este servicio en la columna de duración, consígnelas junto al nombre del servicio. El centro de formación debe programar la ejecución de estos servicios de forma previa o paralelamente al desarrollo del programa y en lo posible en diferentes modalidades y horarios.
- (**) Indique el código(s) de módulo(s) o curso(s) requisito al servicio según la secuencia del itinerario. En el anexo 1 se detalla información adicional de cada uno de los módulos y cursos del programa.



2.2 Secuencia de ejecución de los módulos (Estrategia Dual)

Secuencia de ejecución	Código del módulo para Estrategia Dual:	Nombre del módulo	Duración (Hrs.)	Horas INA	Horas Empresa	Programa ¹ , módulo o curso requisito
NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.
Total de horas:						

En el siguiente cuadro se incluyen los cursos o programas sobre temáticas identificadas en el EC, **que no suman horas al itinerario del programa**, pero que son requisito para obtener el certificado de graduación y pueden cursarse en cualquier momento.

El centro de formación debe programar la ejecución de estos servicios de forma paralela al desarrollo del programa y en lo posible en diferentes modalidades y horarios.

Curso(s) o programa(s) requisito de graduación			
Código	Nombre del curso o programa	Duración (Hrs.)	Modalidades disponibles
N. A.	N. A.	N. A.	N. A.

¹ Puede ser un programa de habilitación, en caso de que corresponda.

3. Perfil de ingreso de la población estudiantil

Este programa está dirigido a todas las personas que posean interés en el área técnica, sin que medie exclusión, ni discriminación de tipo sexual, étnica-racial, ni de género.

Defina las habilidades con base en el documento: *Unidad de Servicio al Usuario, INA. (2016). Sistematización de los perfiles de ingreso correspondientes a los programas de formación de los núcleos de formación y servicios tecnológicos del INA. San José, CR. INA.* Coordinar con el Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil, y el área de Orientación, la actualización del perfil de ingreso para este programa.

Perfil de ingreso	
Requisitos de ingreso	<ul style="list-style-type: none"> • Ser costarricense. • En caso de población extranjera: Debe presentar residencia y/o DIMEX al día, se exceptúan las personas extranjeras menores de edad. • Edad mínima: 18 años. • Nivel académico: III Ciclo Educación General Básica. • Requisitos Técnicos: N. A. • Proceso de Orientación Vocacional para la Admisión de Personas Estudiantes:
Habilidades de funcionalidad	Habilidades físicas: N. A.
	Habilidades cognitivas: N. A.
	Habilidades sensoriales: N. A.
Competencias básicas	N. A.
Habilidades actitudinales	N. A.
Contraindicaciones de salud	N. A.
Otros requisitos	(x) No se requieren () Sí se requieren. Especifique: <...>



4. Condiciones invariables para la implementación del programa

Disposiciones administrativas generales

Para la administración de este programa, el centro ejecutor debe cumplir las disposiciones siguientes:

Modalidad Presencial

- ✓ Aplicar el proceso de admisión preestablecido.
- ✓ Suministrar los recursos didácticos (LRD) para cada módulo vigente en el sistema.
- ✓ Asignar la ejecución de cada módulo a la persona que cumpla con el perfil docente establecido.
- ✓ Programar la implementación del programa en el orden establecido en el cuadro “Secuencia de ejecución de los módulos”.
- ✓ Programar las horas de ejecución de cada módulo considerando la recomendación de las horas diarias y frecuencia semanal.
- ✓ Reproducir los documentos para la ejecución del programa.
- ✓ Apoyar a la persona docente con la logística requerida para las visitas guiadas a empresas, cuando estén programadas en el diseño.
- ✓ Asignar el recurso humano (personal de trabajo social y orientación) y facilitar los materiales, transporte u otros insumos, para la coordinación y ejecución de la práctica en la empresa.
- ✓ Asignar los recursos didácticos, infraestructura y tiempo a la persona docente para el desarrollo del proyecto cuando este sustituye la práctica en la empresa.

Modalidad No Presencial

- ✓ Garantizar que la persona docente cuente con el espacio físico acondicionado para la ejecución del programa en modalidad no presencial.
- ✓ Habilitar el aula virtual de cada módulo al menos 15 días antes de iniciar su ejecución para que la persona docente pueda acceder a la información.
- ✓ El Centro Ejecutor debe respetar el tiempo asignado a la persona docente para la ejecución del módulo, según las horas indicadas.



- ✓ Es necesario considerar al finalizar cada módulo, días para la revisión de actividades de comprobación de la última semana.
- ✓ La persona docente puede realizar tutorías presenciales no obligatorias, previa convocatoria a las personas estudiantes.
- ✓ Asignar la ejecución de cada módulo a la persona que cumpla con el perfil docente establecido.
- ✓ Programar una hora por día de planeamiento didáctico.

Estrategia Dual

- ✓ Planificar la ejecución de forma coordinada con la, o las empresas contraparte.
- ✓ Programar las horas de ejecución para cada módulo, respetando la alternancia establecida, así como la jornada de cada ambiente de aprendizaje.
- ✓ Para el ambiente de la empresa, se debe programar las horas lectivas efectivas. Para efectos de cobertura de la póliza, se debe considerar además los tiempos de alimentación.
- ✓ Una vez definidas y coordinadas las fechas de programación, completar el Cronograma de Ejecución en el formulario vigente.
- ✓ Suscribir el Convenio de EFPT Dual con la empresa, según el instrumento vigente.
- ✓ Asignar la ejecución de cada módulo a la persona que cumpla con el perfil docente establecido o solicitarlo al NFST.
- ✓ Verificar que las personas docentes asignadas cuenten con, o reciban la capacitación: Formación Dual para la docencia.
- ✓ Asignar el recurso financiero y recurso humano de Trabajo Social, para la gestión de becas y ayudas económicas.
- ✓ Asignar el recurso humano de Orientación, para la coordinación y ejecución de los procesos de admisión, seguimiento y atención del estudiantado según se requiera, tanto en el Centro de Formación Profesional, como en la empresa y facilitar transporte u otros recursos necesarios.
- ✓ Coordinar y aplicar el proceso de admisión preestablecido, propiciando la participación del NFST correspondiente y la o las empresas contraparte según corresponda.
- ✓ Suscribir los Convenios de Matrícula con personas estudiantes según el instrumento vigente.



- ✓ Coordinar con la o las empresas, el Núcleo Sector Comercio y Servicios y el NFST competente, la capacitación de las personas mentoras.
- ✓ Coordinar con el Núcleo Sector Comercio y Servicios y el NFST correspondiente, la capacitación de las personas estudiantes.
- ✓ Facilitar los recursos para la capacitación de las personas mentoras y estudiantes.
- ✓ Suministrar los recursos didácticos para la ejecución de cada módulo del programa dual, según Lista de recursos didácticos (LRD) vigente en el sistema (Módulos con ejecución en el INA).
- ✓ Reproducir y suministrar oportunamente los documentos requeridos para la ejecución del programa, tanto en el Centro de Formación, como en la empresa.
- ✓ Apoyar a la persona docente con la logística requerida para las visitas de coordinación y seguimiento a empresas, según programación o necesidad.
- ✓ Cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley de Educación y Formación Técnica Dual, Ley N° 9728 y su reglamento (Decreto N°42307-MEP).

Para la implementación de este programa en la Estrategia Dual, las empresas deben cumplir las disposiciones siguientes:

- ✓ Designar a una persona enlace para la coordinación, -a lo interno de la empresa y con personal del INA-, seguimiento y apoyo al proceso de implementación del programa, en las diferentes etapas.
- ✓ Asignar a una persona del área técnica de la especialidad como persona mentora, para la coordinación, seguimiento y acompañamiento a las personas estudiantes. Las personas estudiantes recibirán la transferencia de conocimiento en su proceso formativo de diferentes personas trabajadoras.
- ✓ Suscribir el convenio para la EFTP Dual con el Centro de Formación que implementará el programa.
- ✓ Coordinar con el Centro de Formación, la planificación de la ejecución del programa.
- ✓ Seleccionar, según el perfil aportado por el Núcleo de Formación y Servicios Tecnológicos (NFST) correspondiente, las personas colaboradoras de la empresa, que recomienda para asumir la mentoría en los módulos con ejecución en ambiente empresa.
- ✓ Coordinar la capacitación de las personas mentoras por parte del INA y facilitarles el tiempo y recursos requeridos para recibir acompañamiento en caso necesario.



- ✓ Apoyar a las personas mentoras en el proceso de apropiación de sus nuevas funciones: análisis de los módulos del programa, del material de apoyo, guías, instrumentos de evaluación, y otros.
- ✓ Participar de forma coordinada con el Centro de Formación, en las actividades del proceso de admisión de las personas estudiantes.
- ✓ Disponer la infraestructura y recursos necesarios -equipo, herramienta y materiales- para el desarrollo de las actividades productivo-didácticas que le corresponden, en los diferentes módulos.
- ✓ Adquirir la *Póliza de Seguro de Riesgos de Trabajo Especial para Formación Técnica Dual*, según lo establece la Ley de Educación y Formación Técnica Dual.
- ✓ Inducir a las personas estudiantes sobre la cultura empresarial, previo a su ingreso; facilitándoles la información requerida para su óptimo desempeño.
- ✓ Facilitar a las personas estudiantes la información sobre normativa y protocolos de seguridad laboral, así como el equipo e implementos de seguridad, para salvaguardar su integridad física, ante eventuales riesgos asociados a las tareas que debe realizar.
- ✓ Proveer a las personas estudiantes un ambiente libre de acoso, discriminación o cualquier trato inapropiado que irrespete su dignidad.
- ✓ Autorizar al personal del INA, a realizar visitas de seguimiento y acompañamiento, tanto a personas estudiantes como a personas mentoras, según se requiera.
- ✓ Comunicar oportunamente al personal docente o Administrador de Servicios del INA; cualquier situación que ponga en riesgo el logro de las capacidades o competencias contempladas en el programa, que amerite atención y acción conjunta.
- ✓ Cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley de Educación y Formación Técnica Dual Ley N° 9728 y su reglamento (Decreto N°42307-MEP).



5. Pruebas por suficiencia

Para este programa está considerado la posibilidad de presentar pruebas por suficiencia para los módulos siguientes:

Pruebas por suficiencia	
Código	Nombre del Módulo
	N. A.

Las pruebas por suficiencia serán administradas por los centros ejecutores siguiendo las pautas establecidas en el Modelo Curricular actual y según especificaciones técnicas descritas en los módulos correspondientes. No aplican para los módulos de Formación Dual.

6. Emisión de Certificados

6.1 Emisión de diploma para programas educativos

Una vez que la persona estudiante apruebe la totalidad de los módulos y cursos incluidos en el itinerario de formación del programa educativo, se hace acreedora al diploma:

Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación
N. A.	Técnico N. A.

6.2 Emisión de certificados para programas de habilitación

Una vez que la persona estudiante apruebe la totalidad de los módulos y cursos incluidos en el itinerario de formación del programa de habilitación, se emite una certificación que no confiere nivel de cualificación:

Nombre de la certificación
Identificación y diagnóstico de necesidades del consumidor.

7. Perfil de la persona docente

En el perfil de la persona docente se indica la formación profesional (académica y técnica), la experiencia técnica en años, así como otros requisitos para impartir los diversos módulos que conforman el programa:

Código de módulo	Formación Profesional	Experiencia técnica en años	Formación en TIC y entornos virtuales:	Otros:
CÓDIGO CSAD15000	Con grado de Bachillerato o Licenciatura en alguna de las siguientes carreras: Administración de Empresas, Dirección Empresarial, Gerencia, Mercadeo, Comercio Internacional, Comunicación de Mercadeo, Publicidad y otras carreras y especialidades afines. No se considerará a quien cuente con un postgrado de Maestría, Doctorado o Especialidad en las áreas descritas, si su grado corresponde a áreas distintas.	Dos años de experiencia en labores propias del mercadeo y el intercambio de bienes y servicios, obtenidos antes o después de haber recibido el grado académico.		Es recomendable que la persona docente cuente con las siguientes capacidades actitudinales: Del ser: Orientación a la calidad. Del convivir: Trabajo en equipo.

8. Perfil de la persona mentora (Formación Dual)

En el perfil de la persona mentora se indica la formación profesional (académica y técnica), la experiencia técnica en años, así como otros requisitos para facilitar los diversos módulos que conforman el programa:

Código y Nombre del Módulo	Perfil de la persona Mentora	
	<i>Formación Profesional</i>	No Aplica.
	<i>Experiencia técnica en años</i>	No Aplica.
	<i>Otros requisitos</i>	No Aplica.



9. Aprobación

Mónica García Murillo.
Firmado digitalmente

Persona encargada de PPE

Durman Esquivel Esquivel.
Firmado digitalmente

Jefatura del NFST

Roy Ramírez Quesada
Firmado digitalmente

Persona encargada de la GFST



10. Anexos

10.1 Anexo 1 Ficha de información técnica para la divulgación del Programa Educativo/Habilitación.

Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos Ficha de información técnica para la divulgación del Programa Educativo/Habilitación

Fecha: <Mes, año>

Edición: <...>

1. Núcleo:		2. Subsector:	
Núcleo Sector Comercio y Servicios.		Administración.	
3. Programa:	4. Código:	5. Nivel de Cualificación:	
Identificación y diagnóstico de necesidades del consumidor	CSAD15000	No aplica	
6. Modalidades disponibles:	7. Duración:	8. Titulación:	
Presencial	270 horas	N. A.	
9. Estándar de Cualificación:		10. Código del Estándar:	
Mercadeo Comercial.		0414-13-01-2-01	
11. Estrategia Dual:		12. Código del módulo para Estrategia Dual:	
N.A.		N. A.	
13. Breve descripción del Programa:			
El programa de identificación y diagnóstico de necesidades del consumidor tiene como objetivo complementar las capacidades para desarrollar diagnósticos de necesidades, conducta de los consumidores y acciones de los competidores, según plan de mercadeo.			
14. Perfil de ingreso de la Población Estudiantil:			
<p>Este programa está dirigido a todas las personas que posean interés en el área técnica, sin que medie exclusión, ni discriminación de tipo sexual, étnica-racial, ni de género.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de ingreso: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ser costarricense. ○ En caso de población extranjera: Debe presentar residencia y/o DIMEX al día, se exceptúan las personas extranjeras menores de edad. ○ Edad mínima: 18 años. ○ Nivel académico: III Ciclo de Educación General Básica. ○ Requisitos técnicos: N. A. ○ Proceso de admisión: N. A. • Habilidades de funcionabilidad: <ul style="list-style-type: none"> ○ Habilidades físicas: N.A. ○ Habilidades cognitivas: N.A. ○ Habilidades sensoriales: N.A. 			



- **Competencias básicas:** N. A.
- **Habilidades actitudinales:** N. A.
- **Contraindicaciones de salud:** N. A.
- **Otros requisitos:** N. A.
(x) No se requieren () Sí se requieren. Especifique:

15. Listado de Módulos y Cursos que integran el Programa Educativo/Habilitación:

Secuencia ejecución	Código	Nombre del módulo/curso	Duración	Modalidades disponibles	Módulos y cursos requisito
1	CSAD12046	Elaboración de diagnósticos de mercado.	90	Presencial	-
2	CSAD12044	Análisis de la conducta y experiencia del consumidor.	90	Presencial.	CSAD12046
3	CSAD12045	Fidelización del consumidor	90	Presencial.	CSAD12044 CSAD12046

15.1. Requisitos de graduación:

N.A.

Código	Nombre	Duración (horas)
N. A.	N. A.	N. A.

16. Perfil de egreso de la Población Estudiantil:

- **Propósito:**
- Desarrollar diagnósticos de necesidades, conducta de los consumidores y acciones de los competidores, según plan de mercadeo.
- **Competencia/s por lograr:**
- Desarrollar diagnósticos de necesidades, conducta de los consumidores y acciones de los competidores, según plan de mercadeo.
- **Ámbito laboral en que puede desempeñarse la persona egresada:**
Departamento de Mercadeo en organizaciones, pequeñas, medianas y grandes.

17. Metodología Didáctica:

- Para el desarrollo de este programa se utiliza una metodología activa y participativa que fomente el hacer-saber reflexivo en las personas estudiantes y promueva un aprendizaje significativo para la formación por competencias. Por lo tanto, se utilizarán sesiones didácticas tanto teórico-prácticas como prácticas en el sitio de la formación.

18. Sistema de Evaluación:

- La evaluación utilizada es por competencias y permite la recolección de evidencias para la toma de decisiones sobre su dominio, según lo establecido en el Estándar de Cualificación.

19. Recursos Didácticos:

- El INA facilita sin costo los recursos didácticos requeridos por las personas estudiantes durante su formación, así como acceso a ayudas didácticas digitales disponibles en la web del INA.
-

20. Derechos y Beneficios:

- Todos los servicios que el INA ofrece a todas las personas son gratuitos.



- Adicionalmente cada persona tiene la posibilidad de solicitar ayuda económica para transporte, alimentación y hospedaje durante la duración del programa, para lo cual deberá someterse a un estudio socioeconómico.
- La institución propicia todas las condiciones necesarias para que mujeres y hombres transiten por espacios de aprendizaje seguros libres de cualquier forma de discriminación y de violencia.

21. Calidades del Personal Docente que tiene a cargo la formación:

- Este servicio será ejecutado por personal docente calificado con las competencias técnicas, académicas y didácticas requeridas según el programa.

Notas:

- Aunque el documento incluya elementos técnicos, el lenguaje debe ser sencillo y claro para todas las personas.
- Esta ficha de información técnica para la divulgación del programa será completada por la persona diseñadora a cargo del diseño del programa e incluida en el SISER.

El Núcleo debe:

- Realizar una sesión de presentación del programa por personal técnico del Subsector al personal de los Centros ejecutores y de entes públicos y privados con servicios acreditados, potenciales a ejecutar el programa, coordinando las estrategias de promoción externa y el proceso de admisión cuando se requiere.
- Dar seguimiento a la ejecución del programa verificando la satisfacción de las personas estudiantes y la empleabilidad.

10.2. Anexo 2 Verificación

Para realizar la verificación del SCFP el NFST debe conservar evidencia extrayendo el formato siguiente:

Verificación			
Verificar el cumplimiento de lo solicitado en la metodología para el diseño curricular y actualización de programas educativos y de habilitación.			
Indicadores	Aplica		Observaciones (Utilice N.A. cuando no aplique)
	Sí	No	
1. Se completaron los instrumentos para el análisis del EC, según competencias específicas.			
2. Se completó el formulario vigente para cada uno de los módulos que integran el programa.			
3. El perfil de ingreso de la población estudiantil es establecido en coordinación con el Área de Orientación del Proceso de Registro y Bienestar Estudiantil.			
4. Se aplicó el apartado de revisión técnica curricular para cada módulo según la estrategia definida por PPE.			
5. Se completó el formulario vigente de programa.			

Mónica García Murillo
Firmado digitalmente

Persona encargada de PPE



10.3 Anexo 3 Validación

Para realizar la validación del SCFP el NFST debe conservar evidencia extrayendo el formato siguiente:

Validación del Programa Educativo/Habilitación			
Validar que los resultados del diseño curricular satisfacen los requisitos para su implementación.			
Indicadores	Aplica		Observaciones (Utilice N.A. cuando no aplique)
	Sí	No	
1. El orden de los módulos y cursos en el itinerario de formación corresponde a una secuencia lógica de ejecución que permite el logro de las capacidades.			
2. Las unidades de aprendizaje se orientan al logro de las competencias del programa.			
3. Las condiciones de infraestructura indicadas en el programa permiten la implementación eficiente de todos sus módulos.			
4. La lista de recursos didácticos (materiales, equipos y herramientas) establecidas según el programa son lo requerido para la implementación de todos sus módulos.			
5. El perfil de la persona docente en cada módulo es acorde con el requerido para su implementación.			
6. El perfil de la persona mentora en módulos de Estrategia Dual es acorde con el requerido para su implementación.			
Recomendaciones adicionales:			

<Nombre>

En caso de que la validación se realice grupal, agregar líneas según cantidad de personas.

Persona validadora

Mónica García Murillo.

Persona encargada de PPE