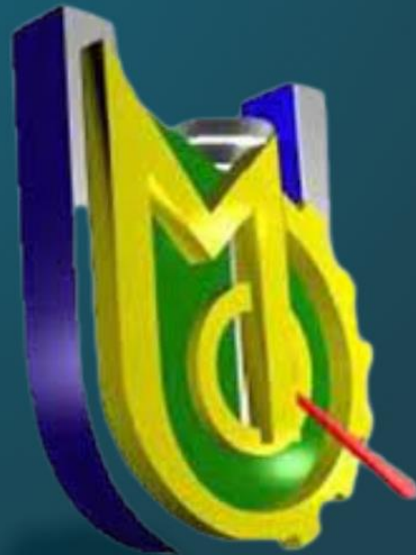


*Universidad José Carlos Mariátegui*



**PLAN DE CAPACITACIÓN Y  
DESARROLLO PROFESIONAL  
PARA EL PERSONAL NO  
DOCENTE**

**2025**



#### RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0823-2025-CU-UJCM

Moquegua, 08 de agosto de 2025

#### VISTO:

El Oficio N° 0349-2025-R-UJCM, de fecha 08 de agosto de 2025, presentado por el Dr. Luis Delfin Bermejo Peralta, Rector de la Universidad José Carlos Mariátegui, sobre aprobación de documentos respecto a medios de verificación de la Condición Básica de Calidad III, de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), debidamente modificados para el levantamiento de observaciones realizadas al expediente de licenciamiento institucional de esta Casa Superior de Estudios; y,

#### CONSIDERANDO:

Que, el Art. 18° de la Constitución Política del Estado, concordante con el art. 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, precisa que, cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las Universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la Constitución y de Leyes;

Que, mediante Resolución de Consejo Universitario N° 0408-2022-CU-UJCM, de fecha 11 de febrero de 2022, en su artículo primero, se dispuso que la Universidad José Carlos Mariátegui, se presente a un nuevo proceso de Licenciamiento, de acuerdo a la normativa establecida para tal fin; (...);

Que, la Resolución del Consejo Directivo N° 043-2020-SUNEDU/CD, publicada el 25 de mayo de 2020, aprueba el Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades nuevas; y, la Resolución de Superintendencia N° 0055-2021-SUNEDU, publicada el 16 de setiembre de 2021, aprueba las "Consideraciones para la valoración de los medios de verificación establecidos en la matriz de condiciones básicas de calidad, componentes, indicadores y medios de verificación, por tipo de universidad";

Que, la Condición Básica de Calidad III: La Oferta Académica, Recursos Educativos, y Docencia, señala que: La Universidad cuenta con una propuesta de programas académicos coherente con su Modelo Educativo, que responde a las políticas nacionales, regionales e internacionales, así como responde a las necesidades y demandas productivas, laborales, sociales y/o académicas de la sociedad. Esta propuesta tiene una ruta formativa definida, infraestructura física, soporte tecnológico, recurso docente y no docente disponible para iniciar su funcionamiento. Además, tiene una planificación para su implementación, que garantiza la sostenibilidad de los mismos;

Que, mediante Oficio N° 02865-2025-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE, con fecha de recepción 07 de agosto de 2025, la Sra. Ivette Ágreda Valdez, Ejecutiva (e) de la Unidad de Verificación del Servicio Educativo Superior Universitario de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, en el marco del procedimiento de licenciamiento institucional de la Universidad José Carlos Mariátegui, remite al Despacho de Rectorado, la siguiente información relacionada a la Diligencia de Actuación Probatoria, realizada entre el 01 y 04 de julio de 2025: i) Acta de Inicio de Diligencia de Actuación Probatoria, suscrita el 1 de julio de 2025. ii) Acta de Fin de Diligencia de Actuación Probatoria, suscrita el 4 de julio de 2025; y, iii) Anexo I con el detalle de las entrevistas y recorridos realizados en la DAP, así como de los requerimientos formulados, así como los registros audiovisuales de entrevistas presenciales y virtuales, y de los recorridos realizados durante la DAP; precisando que, los registros audiovisuales antes señalados, estarán disponibles para ser descargados por el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado el presente documento, en el enlace consignado en el pliego en mención; asimismo, señala que los documentos requeridos durante la Diligencia de Actuación Probatoria que, de acuerdo al detalle del Anexo I se encuentren pendientes de entrega, deberán ser presentados en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado el presente documento;

Que, mediante Oficio N° 0349-2025-R-UJCM, de fecha 08 de agosto de 2025, el Dr. Luis Delfin Bermejo Peralta, Rector de la Universidad José Carlos Mariátegui, remite en materia de levantamiento de observaciones del expediente de licenciamiento institucional de esta Casa Superior de Estudios, el listado de Condiciones Básicas de Calidad, para su aprobación en sesión de Consejo Universitario, entre los cuales figuran los medios de verificación de la Condición Básica de Calidad III, Componentes 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6; Indicadores 11, 12, 13, 15, 16, 17, 20 y 22, de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU); ello en virtud, de lo informado por la Unidad de Verificación del Servicio Educativo Superior Universitario de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, a través de documento precisado en el párrafo precedente;

Que, en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario, realizada en forma virtual, el día 08 de agosto de 2025, se puso a consideración de los señores consejeros, el pliego a tratar, y previo análisis y debate, se acordó por unanimidad, aprobar, los documentos respecto a medios de verificación de la Condición Básica de Calidad III, Componentes 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6; Indicadores 11, 12, 13, 15, 16, 17, 20 y 22, de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), debidamente modificados, en materia de levantamiento de observaciones del expediente de licenciamiento institucional de la Universidad José Carlos Mariátegui, los cuales se detallan en la parte resolutive de la presente Resolución; y,

...//



-2-

#### **RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0823-2025-CU-UJCM**

Moquegua, 08 de agosto de 2025

Estando a la documentación sustentatoria, a lo acordado en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario, realizada en forma virtual, el día 08 de agosto de 2025, y en uso de las atribuciones que le confiere el Artículo 58 del Estatuto de la Universidad, concordante con los Art. 58° y 59° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, y demás normas vigentes;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo Único.** – **APROBAR**, los documentos respecto a medios de verificación de la Condición Básica de Calidad III, Componentes 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6; Indicadores 11, 12, 13, 15, 16, 17, 20 y 22, de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), debidamente modificados, en materia de levantamiento de observaciones del expediente de licenciamiento institucional de la Universidad José Carlos Mariátegui, los cuales se detallan a continuación:

#### **CONDICIÓN BÁSICA DE CALIDAD III**

##### ➤ **COMPONENTE 3.1 – INDICADOR 11:**

###### **MV1 – ESTUDIO DE MERCADO:**

- Informe de Demanda Laboral y Social de la Carrera Profesional de Contabilidad, Versión 02.
- Informe de Demanda Laboral y Social de la Carrera Profesional de Derecho, Versión 02.
- Informe de Demanda Laboral y Social de la Carrera Profesional de Ingeniería Mecánica Eléctrica, Versión 02.

##### ➤ **COMPONENTE 3.2 – INDICADOR 12:**

###### **MV1 – REGLAMENTO DE ADMISIÓN, VERSIÓN 03.**

###### **MV1 – REGLAMENTO DEL CENTRO PRE UNIVERSITARIO, VERSIÓN 01.**

##### ➤ **COMPONENTE 3.2 – INDICADOR 13:**

###### **MV3 – PLANES DE ESTUDIO DE LAS CARRERAS PROFESIONALES:**

- Currículo del Programa Profesional de Contabilidad, Versión 03.
- Currículo del Programa Profesional de Derecho, Versión 03.
- Currículo del Programa Profesional de Ingeniería Mecánica Eléctrica, Versión 03.
- Reglamento de Prácticas, Versión 01.
- Reglamento de Convalidaciones, Versión 01.

##### ➤ **COMPONENTE 3.3 – INDICADOR 15:**

###### **MV1 – INFORME DESCRIPTIVO DEL ESTADO ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO INSTITUCIONAL, VERSIÓN 02.**

###### **MV4 – PLAN ANUAL INSTITUCIONAL DE MANTENIMIENTO, VERSIÓN 02.**

###### **MV5 – REGLAMENTO QUE REGULA LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO, VERSIÓN 02.**

###### **MV6 – INFORME DESCRIPTIVO DE LAS AULAS, LABORATORIOS Y TALLERES DE LA UNIVERSIDAD, VERSIÓN 02.**

###### **MV7 – PROTOCOLOS DE SEGURIDAD DE LOS LABORATORIOS Y TALLERES DE LA UNIVERSIDAD:**

- Protocolo de Seguridad de los Laboratorios de Cómputo, Versión 02.
- Protocolo de Seguridad del Laboratorio de Ciencias Básicas – Física, Versión 02.
- Protocolo de Seguridad del Laboratorio de Ciencias Básicas – Química, Versión 02.
- Protocolo de Seguridad del Laboratorio de Máquinas Térmicas, Versión 02.
- Protocolo de Seguridad del Laboratorio de Automatización y Control, Versión 02.
- Protocolo de Seguridad del Laboratorio de Mecánica de Fluidos y Termodinámica, Versión 02.
- Protocolo de Seguridad del Taller de Soldadura, Versión 02.
- Protocolo de Seguridad del Taller de Simulación de Audiencias, Versión 01.

...///





-3-

#### RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0823-2025-CU-UJCM

➤ **COMPONENTE 3.4 – INDICADOR 16:**

MV1 – PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS DE INFORMACIÓN, VERSIÓN 03.

➤ **COMPONENTE 3.4 – INDICADOR 17:**

MV1 – PLAN DE DESARROLLO DEL REPOSITORIO ACADÉMICO INTEGRAL, VERSIÓN 02.

➤ **COMPONENTE 3.5 – INDICADOR 20:**

MV1 – REGLAMENTO DOCENTE, VERSIÓN 02.

MV1 – REGLAMENTO INTERNO DE RATIFICACIÓN DE DOCENTES ORDINARIOS, VERSIÓN 03.

MV1 – REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, VERSIÓN 01.

MV2 – EVIDENCIAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN DOCENTE

MV3 – PLAN PROGRESIVO DE CONTRATACIÓN Y ORDINARIZACIÓN DOCENTE, VERSIÓN 02.

MV4 – POLÍTICA DE DESARROLLO PROFESIONAL DEL PERSONAL DOCENTE.

MV5 – PROGRAMA DE DESARROLLO ACADÉMICO PARA LOS DOCENTES, VERSIÓN 02.

➤ **COMPONENTE 3.6 – INDICADOR 22:**

**MV1 – PLAN DE CAPACITACIÓN PERSONAL NO DOCENTE, VERSIÓN 02.**

MV2 – REGLAMENTO INTERNO PARA PERSONAL NO DOCENTE, VERSIÓN 02.

De conformidad a lo acordado en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario, realizada en forma virtual, el día 08 de agosto de 2025, a los considerandos y a la documentación que forma parte de la presente Resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**



UNIVERSIDAD "JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI"

  
Dr. LUIS DELFIN BERMEJO PERALTA  
RECTOR




UNIVERSIDAD "JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI"

  
LIC. DELIA MARIA MIRANDA CASQUINA  
SECRETARIA GENERAL

## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>II. BASE LEGAL</b> .....	5
<b>III. ALCANCE</b> .....	6
<b>IV. DIAGNOSTICO</b> .....	6
<b>V. OBJETIVOS</b> .....	13
<b>VI. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b> .....	14
<b>VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	16
<b>VIII. METAS E INDICADORES</b> .....	17
<b>IX. EVALUACIÓN</b> .....	17
<b>X. PRESUPUESTO (BIENES Y SERVICIOS)</b> .....	18
<b>XI. FINANCIAMIENTO</b> .....	18

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	5 de 20

## **PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE**

### **I. INTRODUCCIÓN**


La capacitación de los colaboradores es una pieza fundamental para el crecimiento profesional y la competitividad en la actualidad. En un mundo laboral en constante evolución, donde los conocimientos cambian con el pasar del tiempo, es necesario asegurar el desarrollo de los trabajadores, mediante acciones de capacitación, es una necesidad predominante para las organizaciones que desean mantenerse a la vanguardia con su población estudiantil.

La Universidad José Carlos Mariátegui (en adelante, Universidad), es una institución privada que busca asegurar que el Personal No docente desarrollen e incorporen conocimientos útiles para los procesos de trabajo cotidiano en los que presta servicios actualmente.

Por lo que, la Universidad a través de la Unidad de Recursos Humanos pone a disposición al Personal No docente el “Plan de capacitación y desarrollo profesional para el personal no docente”, el cual permitirá fortalecer el desarrollo de competencias y habilidades además de incrementar el conocimiento para la mejora del desempeño y la disminución de brechas en Personal No docente de la Universidad.

### **II. BASE LEGAL**

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Ley N. 28044, Ley General de Educación.
- c) Ley N. 30220, Ley Universitaria.
- d) Resolución del Consejo Directivo N°043-2020-SUNEDU/CD, que aprueba el Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades nuevas.
- e) Reglamento General

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	6 de 20

- f) Modelo Educativo de la Universidad
- g) Manual de Organización y Funciones
- h) Reglamento interno de personal no docente
- i) Reglamento de la Unidad de Bienestar Universitario

### **III. ALCANCE**

El ámbito de aplicación del presente “Plan de capacitación y desarrollo profesional para el personal no docente” alcanza a todo el personal no docente de la Universidad.

### **IV. DIAGNOSTICO**


#### **a) Inducción para Personal No Docente de la Universidad José Carlos Mariátegui**

Se ha observado que el personal no docente, tanto el nuevo como el que ya está en la institución, presenta niveles dispares de conocimiento sobre la cultura organizacional, las normativas internas y la estructura de la Universidad. Esto ha generado dificultades en la integración de los nuevos miembros al equipo, así como inconsistencias en el cumplimiento de los estándares institucionales. Además, el personal con más tiempo en la Universidad a veces no está al tanto de actualizaciones o cambios en los procedimientos y políticas internas.

La inducción es esencial para garantizar que todo el personal no docente esté alineado con los valores, principios y normativas de la Universidad, promoviendo una mayor cohesión en el equipo y un mejor desempeño en las tareas laborales.

#### **b) Herramientas de Google para la Gestión Administrativa**

La Universidad José Carlos Mariátegui tiene una cantidad de grados aprobados mensualmente, lo que hace evidente la necesidad de optimizar los procesos administrativos. En particular, la gestión de grados y títulos, como se observa en los datos mensuales, con picos de hasta 287 grados aprobados en mayo de 2024. Lo que establece con urgencia de implementar un sistema más ágil y


	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	7 de 20

eficiente que permita manejar de manera efectiva los volúmenes de datos y tareas relacionadas con la gestión administrativa.

GRADOS Y TÍTULOS APROBADOS EN CONSEJO UNIVERSITARIO		
N°	MES	TOTAL DE GRADOS
1	2024-02	128
2	2024-03	167
3	2024-04	32
4	2024-05	287
5	2024-06	198
6	2024-07	229
7	2024-08	36
8	2024-09	179
9	2024-10	135
10	2024-11	118
11	2024-12	142
12	2025-01	149
13	2025-02	159
14	2025-03	159
15	2025-04	55

La gran parte de los procesos administrativos y académicos se realizan de forma virtual, lo que exige el uso adecuado de herramientas digitales. Sin embargo, se ha identificado una falta de capacitación en el uso de herramientas de Google que faciliten la organización, el almacenamiento, y la colaboración dentro del ámbito administrativo. La falta de familiaridad con herramientas como Google Drive, Google Sheets, Google Calendar y Google Meet limita su capacidad para mejorar la eficiencia y optimizar el flujo de trabajo.

Por lo tanto, se propone una capacitación en el uso de herramientas de Google dirigidas al personal administrativo, con el objetivo de optimizar la gestión de los procesos académicos, en particular aquellos relacionados con los grados y títulos. Esta capacitación permitirá centralizar y organizar la documentación mediante Google Drive, lo que facilitará el acceso y la edición de documentos en tiempo real. Además, Google Sheets será una herramienta clave para gestionar y automatizar el procesamiento de datos, reduciendo la carga de trabajo manual y minimizando errores. Google Calendar ayudará a la planificación y coordinación de citas y reuniones, mejorando la eficiencia

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	8 de 20

operativa, mientras que Google Meet facilitará las reuniones virtuales y la colaboración a distancia entre los distintos departamentos administrativos.

Con la implementación de estas herramientas, se espera una mejora significativa en la eficiencia operativa, la reducción de tiempos de respuesta en la gestión de grados y títulos, y una mejor coordinación entre el personal administrativo. Al automatizar tareas repetitivas y facilitar la colaboración en tiempo real, el personal administrativo podrá centrarse en tareas más estratégicas.


La capacitación en herramientas de Google se presenta como una solución práctica y efectiva para mejorar los procesos internos de la universidad, permitiendo una gestión más ágil y profesional. Este esfuerzo contribuirá a mejorar la experiencia administrativa tanto para los estudiantes como para el personal académico, asegurando un flujo de trabajo más eficiente y optimizado en todos los niveles.

### **c) Actualización en Herramientas de Microsoft Office**

Como parte de las acciones orientadas a fortalecer las competencias del personal administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, la **Unidad de Recursos Humanos** realizó una **revisión detallada de los currículums vitae** del personal actualmente en funciones. Esta evaluación tuvo como propósito identificar el nivel de formación y experiencia declarada en el manejo de herramientas de ofimática, particularmente del paquete Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint y Outlook).

Los resultados de esta revisión permitieron identificar lo siguiente:

- Aproximadamente el **60%** del personal administrativo cuenta únicamente con **conocimientos básicos** en herramientas de Microsoft Office.
- Un **30%** presenta un nivel **intermedio**, evidenciado por experiencia laboral en tareas que requieren cierto grado de familiaridad con dichas herramientas.

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	9 de 20

- Solo un **10%** demuestra un **nivel avanzado**, respaldado por certificaciones formales o experiencia en funciones que exigen un dominio complejo de estos programas.

Este diagnóstico evidencia que una proporción significativa del personal administrativo no cuenta con un manejo técnico suficiente ni actualizado de herramientas de uso cotidiano en el entorno laboral. Esta limitación repercute directamente en la **eficiencia de los procesos administrativos**, la **capacidad de adaptación tecnológica** y la **implementación de herramientas digitales** en la gestión universitaria.


Frente a esta situación, se considera pertinente la implementación del curso de capacitación denominado "**Actualización en Herramientas de Microsoft Office**", con el objetivo de:

- **Actualizar y estandarizar** el nivel de competencias digitales del personal.
- **Reducir la brecha de conocimiento tecnológico** entre los distintos niveles de dominio.
- **Optimizar la productividad** y calidad de los procesos administrativos.
- **Impulsar una cultura organizacional moderna y digitalizada**, alineada con los retos actuales del entorno educativo y administrativo.

Este curso constituye una medida estratégica dentro del Plan de Capacitación Institucional, orientada al fortalecimiento de capacidades técnicas del capital humano.

#### **d) Capacitación en Habilidades Blandas para Potenciar la Competitividad**

La capacitación en habilidades blandas para el personal administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui se presenta como una necesidad crucial para afrontar los retos que implica la gestión de los procesos académicos y administrativos. A pesar de la importancia de las funciones operativas que desempeñan, se ha identificado que el personal administrativo carece de algunas competencias interpersonales clave que son fundamentales para el

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	10 de 20


desempeño efectivo de sus labores, tales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de problemas.

La comunicación efectiva es esencial para transmitir ideas de manera clara, asegurando que la información fluya correctamente entre los diferentes departamentos de la universidad. Sin embargo, muchas veces los mensajes no se entienden correctamente o se pierden en la transmisión, lo que genera retrasos, malentendidos y retrabajo. Además, el trabajo en equipo es una habilidad vital para el personal administrativo, ya que muchas de las tareas requieren colaboración interdepartamental. Sin embargo, la falta de habilidades para colaborar de manera eficaz puede afectar negativamente el rendimiento y la cohesión del grupo. Finalmente, la resolución de problemas es indispensable para abordar cualquier desafío inesperado que surja en el día a día laboral, pero sin las herramientas adecuadas, los problemas pueden escalar y generar obstáculos innecesarios.

Una capacitación centrada en fortalecer estas competencias interpersonales ofrecerá a los administradores las herramientas necesarias para mejorar el ambiente de trabajo, aumentar la eficiencia en las operaciones diarias y reducir las tensiones que puedan surgir dentro de los equipos. Además, el desarrollo de estas habilidades blandas permitirá que el personal administrativo se adapte mejor a las circunstancias cambiantes y a los nuevos retos que pueda enfrentar la universidad.

### **Beneficios de la Capacitación:**

- Mayor eficiencia en la comunicación: Mejora en el intercambio de información y colaboración con otros departamentos.
- Mejor integración en equipos de trabajo: Fortalecimiento de la cooperación y el espíritu de equipo dentro del personal administrativo.
- Capacidad mejorada para enfrentar desafíos: Resolución efectiva de problemas en el día a día laboral, con un enfoque proactivo.

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	11 de 20

Con este enfoque, el personal administrativo será más competente en sus interacciones interpersonales y podrá contribuir de manera más efectiva al éxito de la universidad.

### **e) Capacitación en Resolución de Problemas y Manejo de Conflictos en el Ámbito Laboral**


El manejo de conflictos en el entorno laboral es una habilidad fundamental, especialmente en instituciones grandes como la Universidad José Carlos Mariátegui, donde el personal administrativo se enfrenta a situaciones que involucran diversas personas y equipos. En los últimos meses, se ha identificado que existen conflictos recurrentes dentro del personal administrativo, los cuales no siempre se abordan de manera efectiva. Esto ha generado situaciones tensas que, en algunos casos, afectan la moral del equipo y la productividad.

La resolución de conflictos es esencial para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. Las situaciones conflictivas pueden surgir por múltiples razones: desde diferencias de opinión hasta malentendidos o problemas interpersonales. Sin embargo, la falta de herramientas adecuadas para resolver estos conflictos puede agravar la situación, creando un ciclo de tensiones que afectan tanto a la moral como al rendimiento de los empleados.

La capacitación en resolución de problemas y manejo de conflictos permitirá a los empleados administrativos desarrollar estrategias efectivas para intervenir en situaciones difíciles, garantizando que los problemas se resuelvan de manera rápida y constructiva. Aprenderán cómo abordar los conflictos de manera profesional y cómo mediar entre las partes involucradas para encontrar soluciones que favorezcan tanto a los empleados como a la institución. Además, este enfoque proactivo ayudará a minimizar el impacto de los conflictos en el ambiente laboral y a mejorar la cohesión dentro del equipo.

#### **Beneficios de la Capacitación:**

- Mejor gestión de conflictos: Capacitación en técnicas para manejar disputas de manera eficaz.

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	12 de 20

- Reducción de tensiones: Un ambiente de trabajo más armonioso y libre de conflictos.
- Mayor cohesión de equipo: Mejorar la relación entre los miembros del personal administrativo, promoviendo una cultura de colaboración.


La resolución efectiva de conflictos es una habilidad esencial para garantizar que los equipos administrativos trabajen de manera eficiente, sin que los desacuerdos interfieran con los objetivos de la universidad.

#### **f) Motivación Laboral: Estrategias, Tipos y Métodos para Incrementarla**

Uno de los principales desafíos que enfrenta el personal administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui es la falta de motivación laboral. A pesar de que los objetivos de la universidad son claros y el trabajo de los empleados es fundamental para el éxito de la institución, muchos de los empleados no se sienten completamente valorados o reconocidos por su trabajo, lo que se refleja en una desconexión general con los objetivos de la universidad. La falta de motivación puede manifestarse en la falta de entusiasmo para realizar tareas, una disminución en el rendimiento y una actitud apática hacia las metas institucionales.

La motivación laboral es un motor clave para el rendimiento de cualquier organización. Sin embargo, en muchos casos, las instituciones no cuentan con las herramientas necesarias para fomentar la motivación de manera efectiva. El personal administrativo, al ser un pilar clave en la operación diaria de la universidad, requiere herramientas adecuadas para mantenerse comprometido y alineado con los objetivos institucionales.

Una capacitación en motivación laboral ofrecerá a los administradores las estrategias necesarias para mejorar el compromiso y la energía en el trabajo. Se abordarán temas como el reconocimiento de logros, el fomento de un ambiente laboral positivo, el alineamiento de objetivos individuales con los de la institución, y el uso de métodos de recompensa para asegurar que el personal se sienta valorado. A través de esta capacitación, se buscará mejorar

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	13 de 20

el bienestar del personal administrativo, lo que, a su vez, se reflejará en un mayor rendimiento y mayor satisfacción en el trabajo.

### **Beneficios de la Capacitación:**

- Mejor compromiso con los objetivos institucionales: Alinear los intereses personales con los objetivos de la universidad.
- Incremento en la satisfacción laboral: Generar un ambiente positivo y motivador para el personal administrativo.
- Mejor rendimiento general: Empleados más motivados y comprometidos con su trabajo, lo que se traduce en un mejor desempeño organizacional.

Al mejorar la motivación laboral, se logrará que el personal administrativo se sienta más comprometido, lo que incrementará la productividad y la competitividad de la universidad.


## **V. OBJETIVOS**

### **Objetivos General:**

Proponer el desarrollo e incorporación de conocimientos prácticos que contribuyan a la mejora de los procesos y la eficiencia en las actividades diarias del personal no docente

### **Objetivos Específicos:**

- a. Optimizar los procedimientos cotidianos para aumentar la eficiencia en las tareas diarias.
- b. Fortalecer la comunicación e interacción entre el personal, abordando la resolución efectiva de conflictos laborales e interpersonales.
- c. Fomentar la motivación del personal no docente de la Universidad, aseguramiento de la calidad en el servicio.
- d. Actualizar y fortalecer habilidades y conocimientos en el personal no docente de la Universidad, garantizando su desarrollo continuo.

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	14 de 20

## VI. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### a) **Inducción para personal no docente de la Universidad José Carlos Mariátegui**


La Universidad ofrece cursos de inducción y capacitación dirigidos a personal no docente nuevo, como a aquellos que ya se encuentran laborando. Estos cursos tienen como objetivo transmitir la cultura organizacional, las normas internas, la estructura organizativa, los estándares de calidad, entre otros aspectos fundamentales, para asegurar que todo el personal no docente esté alineado con los valores y principios institucionales.

### b) **Herramientas de Google para la Gestión Administrativa**

El objetivo de este curso es capacitar al personal no docente en el uso de Google Workspace para mejorar su productividad y eficiencia laboral, mediante el dominio de herramientas como Google Drive, Google Docs, Google Sheets, Google Slides, Google Forms, Google Calendar y Google Meet. A lo largo del curso, los participantes aprenderán a organizar, compartir, colaborar y gestionar tareas administrativas de manera más eficiente utilizando estas herramientas.

### c) **Curso Manejo de Microsoft Office nivel básico.**

En colaboración con las Unidades de Recursos Humanos y de Tecnología, Información y Comunicación, de la Universidad implementará un curso para fortalecer el conocimiento y uso de las herramientas más utilizadas en el entorno laboral: Excel, Word y PowerPoint. Este curso no solo está diseñado para que el personal no docente adquiera habilidades en el uso básico de estas herramientas, sino también para actualizarlos sobre las últimas funcionalidades y mejoras en las versiones más recientes de Microsoft Office. A través de esta capacitación, se busca mejorar la productividad y desempeño, asegurando que dominen las herramientas esenciales para agilizar tareas administrativas y de presentación.

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	15 de 20

#### **d) Capacitación en Habilidades Blandas para potenciar la Competitividad**


Con el fin de mejorar el rendimiento y la competitividad de la Universidad, esta capacitación está orientada a fortalecer las habilidades interpersonales del personal. En un entorno laboral cada vez más competitivo, es esencial que el personal no docente desarrolle competencias como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la gestión del tiempo. Estas habilidades permitirán a los empleados adaptarse mejor a los desafíos cotidianos, contribuyendo al éxito individual y organizacional.

#### **e) Capacitación en Resolución de problemas y manejo de conflictos en el ámbito laboral.**

La Universidad pretende equipar al personal no docente con herramientas y técnicas efectivas para gestionar conflictos dentro del entorno laboral. Este curso abordará diversas estrategias para resolver disputas de manera efectiva, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y productivo. La capacidad de manejar conflictos de manera adecuada es fundamental para mantener relaciones laborales saludables y asegurar que el personal no docente pueda centrarse en sus objetivos comunes.

#### **f) Motivación Laboral: Estrategias, Tipos y Métodos para Incrementarla**


La motivación es un factor clave para mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral. A través de esta capacitación, la Universidad busca proporcionar al personal no docente las herramientas necesarias para aumentar su motivación interna. Se abordarán diferentes tipos de motivación, estrategias para fomentar un ambiente positivo y cómo implementar prácticas que mejoren el compromiso del personal con la institución. Un personal no docente motivado es esencial para alcanzar los objetivos institucionales y mantenerse competitivo en el sector.

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	16 de 20

## VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación, se describen las actividades:

Actividades	Responsable	Participantes	Cantidad de Capacitaciones	Fechas
Inducción para personal no docente de la Universidad José Carlos Mariátegui	Unidad de Recursos Humanos	Todo el Personal no docente	1	Inicio de semestre
Herramientas de Google para la Gestión Administrativa y de Oficina	Unidad de Tecnología, Información y Comunicación	Todo el Personal no docente	1	Marzo y noviembre
Actualización en Herramientas de Microsoft Office	Unidad de Tecnología, Información y Comunicación	Todo el Personal no docente	1	Marzo y noviembre
Capacitación en Habilidades Blandas para potenciar la Competitividad	Unidad de Recursos Humanos	Todo el Personal no docente	1	Marzo y noviembre
Capacitación en Resolución de problemas y manejo de conflictos.	Unidad de Recursos Humanos	Todo el Personal no docente	1	Marzo y noviembre

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	17 de 20

Motivación Laboral: Estrategias, Tipos y Métodos para Incrementarla	Unidad de Recursos Humanos	Todo el Personal no docente	1	Marzo y noviembre
--	----------------------------------	-----------------------------------	---	----------------------

## VIII. METAS E INDICADORES

La universidad se propone como meta general **80%**


Indicadores:	Metas
Cantidad de personal capacitado	<b>80%</b>
(Cantidad de capacitaciones ejecutadas / Cantidad de capacitaciones planificadas) * 100	<b>80%</b>
(personal asistente / total de personal inscrito) * 100	<b>80%</b>
(Horas ejecutadas / horas programadas) *100	<b>80%</b>
(personal con resultados satisfactorio/ total de personal capacitado) * 100	<b>80%</b>

## IX. EVALUACIÓN

La implementación del Plan de Capacitación se lleva a cabo a través de la ejecución de las acciones y actividades previamente detalladas. La supervisión, mantenimiento y evaluación se realiza mediante reuniones programadas por la Dirección General de Administración.

Al final de cada capacitación, se llevará a cabo una encuesta de verificación de los conocimientos adquiridos por el personal no docente, con el fin de evaluar su comprensión y aplicación de los contenidos. Esta encuesta servirá como herramienta para obtener un diagnóstico sobre la efectividad de la capacitación y permitirá realizar los ajustes necesarios para mejorar futuros programas.

Además, después de cada capacitación, se entregará un certificado que acreditará la participación y el cumplimiento de los objetivos del curso.

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	18 de 20

Se permite reajustar y mejorar las acciones planteadas en el presente Plan de Trabajo antes y durante su ejecución.

La Unidad de Recursos Humanos elaborará un informe que permita conocer el cumplimiento de las metas propuestas en el plan y, de ser necesario, reajustar y mejorar las acciones indicadas.


## **X. PRESUPUESTO (BIENES Y SERVICIOS)**

A continuación, se describen el presupuesto total y desagregado:


<b>Actividades</b>	<b>Presupuesto (\$/.)</b>
Inducción para personal no docente de la Universidad José Carlos Mariátegui	50.00
Herramientas de Google para la Gestión Administrativa	50.00
Actualización en Herramientas de Microsoft Office	50.00
Capacitación en Habilidades Blandas para potenciar la Competitividad	50.00
Capacitación en Resolución de problemas y manejo de conflictos.	50.00
Motivación Laboral: Estrategias, Tipos y Métodos para Incrementarla	50.00
<b>Total</b>	<b>300.00</b>

## **XI. FINANCIAMIENTO**

El financiamiento será de carácter propio y está contemplado en el Plan Operativo Institucional multianual, así como en la programación multianual del presupuesto 2025-2029, aprobado mediante la Resolución de Consejo Universitario N° 1485-2024-CU-UJCM.

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	19 de 20

Para el primer año (año cero), el financiamiento está previsto en el Plan Operativo Institucional (POI) 2025, de acuerdo con el Presupuesto Institucional correspondiente al año 2025.

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	Código:	DA-PP-004
		Versión:	02
		Fecha:	08-08-2025
		Página:	20 de 20

## HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Descripción del Cambio	Nombre y cargo de quien solicitó el cambio
1	15/11/2024	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE</b>	<b>Miembros del Consejo Universitario</b>
2	20/08/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se agrego. CAPÍTULO I.V DIAGNOSTICO: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inducción para Personal No Docente de la Universidad José Carlos Mariátegui.</li> <li>○ Herramientas de Google para la Gestión Administrativa.</li> <li>○ Actualización en Herramientas de Microsoft Office.</li> <li>○ Capacitación en Habilidades Blandas para Potenciar la Competitividad.</li> <li>○ Capacitación en Resolución de Problemas y Manejo de Conflictos en el Ámbito Laboral.</li> <li>○ Motivación Laboral: Estrategias, Tipos y Métodos para Incrementarla.</li> </ul> </li> <li>• Modificación de denominación de la actividad del Curso “Manejo herramientas Microsoft 365 en ámbito laboral” por “Herramientas de Google para la Gestión Administrativa y de Oficina”.</li> <li>• Modificación de denominación de la actividad del Curso “Curso Manejo de Microsoft Office nivel básico.” por “Actualización en Herramientas de Microsoft Office”.</li> </ul>	<b>UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS</b>