



INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI 2021-2024
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL – POI 2021**

MAYO 2022

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI 2021-2024
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL – POI 2021

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
I. PRESENTACIÓN DEL PEI.....	4
II. CONTEXTO.....	6
III. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES - OEI	6
IV. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES (AEI)	14
V. PRINCIPALES LOGROS.....	38
VI. MEDIDAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA	39
VII. CONCLUSIONES	39
VIII. RECOMENDACIONES.....	40
IX. ANEXO	40

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Informe de Evaluación de Resultados del PEI 2021-2024 y el POI 2021 del Centro de Formación En Turismo – CENFOTUR, se elabora en cumplimiento de la Guía para el seguimiento y evaluación de Políticas Nacionales y Planes del SINAPLAN, aprobada por Resolución de Presidencias de Consejo Directivo N° 00015-2021/CEPLAN/PCD.

El PEI 2021-2024 del CENFOTUR, aprobado mediante Resolución Directoral N° 092-2021-CENFOTUR-DN, de fecha 26 de julio de 2021, y el POI 2021 aprobado mediante Resolución Directoral N° 010-2021-CENFOTUR-DN, de fecha 25 de enero de 2021, en el marco del Plan Estratégico Sectorial Multianual del MINCETUR al 2025, define la estrategia del pliego para lograr sus objetivos en un período de cuatro (04) años, a través de diversas iniciativas diseñadas para producir mejoras en el bienestar de los beneficiarios.

En el presente informe se señala que CENFOTUR para el 2021, alcanzó un nivel de cumplimiento aceptable respecto a los objetivos estratégicos y acciones estratégicas programados en el Plan Estratégico Institucional para el año 2021.

El 2021 fue un año caracterizado por el Estado de Emergencia dado por la crisis sanitaria del Covid-19. Los servicios brindados por CENFOTUR y por la economía en general han sido afectados de manera considerable. Ello se visibiliza en los diferentes indicadores que componen el Plan Estratégico Institucional, sin embargo, también se identifican magnitudes que muestran la preparación y respuesta de CENFOTUR ante el presente escenario.

I. PRESENTACIÓN DEL PEI

El Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR), en calidad de entidad educativa es un Organismo Público Ejecutor con personería jurídica de derecho público, que goza de autonomía académica, económica, financiera, presupuestal y administrativa, y constituye un pliego presupuestal. Desarrolla sus actividades a nivel nacional, tiene su sede administrativa en la ciudad de Lima y desarrolla sus actividades en el marco de la política sectorial, pudiendo establecer Centros Filiales en cualquier lugar del país. Es competente para planificar y ejecutar en el país la política de formación, capacitación y perfeccionamiento del personal en los diferentes niveles ocupacionales de la actividad turística, en base a los lineamientos de la política nacional sectorial, en concordancia con la Ley General de Educación.

CENFOTUR, como Pliego N° 180 y Unidad Ejecutora N° 001-162, tiene como población objetivo en sus diferentes programas o servicios:

Formación Académica:

- Jóvenes de 19-29

PFC y Evaluación y Certificación de Competencias Laborales:

- Trabajadores formales de la actividad turística.

CALTUR

- Empresas y emprendimientos formales

De acuerdo al prestigio y posicionamiento ganado durante más de 40 años, brindando servicio educativo y ocupacional en el sector turismo, resulta imperativo actualizar su Ley de Organización y Funciones aprobada mediante el Decreto Ley N° 22155, la misma que data del año 1978, y es el año 2018 a través del artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1451, CENFOTUR potencia su funcionamiento, y fortalecer su función educativa, facultándolo expresamente a otorgar grados y títulos a nombre de la nación, así como certificados equivalentes a los emitidos por las escuelas e institutos de educación superior, entre otros puntos, pudiendo ser inscribibles tanto en MINEDU como SUNEDU.

El CENFOTUR, viene desarrollando un modelo educativo de Formación por Competencias, el cual se deriva de los estándares ocupacionales definidos en los mapas funcionales y aprobados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo MTPE. Este modelo facilita y promueve la transitabilidad o movilización educativa desde la formación técnico productivo o desde la certificación laboral hacia la formación técnica, profesional y especialización.

Ante la crisis ocasionada como consecuencia del brote del COVID-19, y el egreso de becarios de Beca 18 del año 2019, en el 2020 el nivel de estudiantes se redujo de manera significativa en -40%, siendo 1,010 estudiantes (757 regulares y 110 becarios de Beca 18 y otras becas del MINEDU), con respecto a los 1,687 de 2019. A finales del primer semestre del 2020, se implementó la estrategia de retención de estudiantes para reducir la deserción estudiantil y favorecer la continuidad del proceso formativo, el cual consistió en reducir el costo del crédito estudiantil al 50%, la eliminación del costo del proceso de admisión, el fraccionamiento de deudas de estudiantes bajo compromiso de pago, y el seguimiento en acciones de bienestar. Y para el año 2021, con mayor control de la Pandemia (Covid 19), se continuo con la estrategia de retención de estudiantes implementada en el primer semestre de

2020 (fortalecida con el ingreso directo para el 2021) y la apertura de clases presenciales en Talleres de Cocina, Pastelería y Bar, se ha dado un crecimiento del 14% de estudiantes matriculados en relación al año anterior, siendo de 1,156 (955 regulares y 201 becarios de Beca18 y otras becas del MINEDU). Este logro se ha conseguido obteniendo el 100% en la continuidad de los estudiantes regulares entre los períodos 2020-II y 2021-I (0% deserción interciclo 2020-II / 2021-I), así como un 95% en la continuidad de los estudiantes regulares entre los períodos 2021-I y 2021-II (5% deserción interciclo 2021-I / 2021-II).

En el 2021 también se propuso ampliar la oferta educativa, con el Plan de estudios del nivel profesional de Innovación en la Gestión del Turismo desarrollado, teniendo opinión favorable del MINEDU en cuanto a los referentes productivos del sector turístico y el Plan de estudios de nivel profesional técnico de Guía Oficial de Turismo en modalidad semipresencial desarrollado.

CENFOTUR como parte de la misión institucional y sectorial de coadyuvar al incremento de la competitividad y fomentar el emprendimiento de las personas vinculadas al sector turismo, ha diseñado e implementando programas de capacitación, formación y asistencia técnica, para ejecutar las intervenciones formativas de los programas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR.

En el año 2020, las actividades desarrolladas versaron en acciones a fin de afrontar la pandemia generada por COVID-19. El proceso de reanudación de actividades turísticas involucró la aplicación de varias medidas para lograr el desarrollo óptimo y seguro de la cadena de valor del destino y generar confianza al visitante.

En ese sentido, y teniendo en cuenta la estrategia de reactivación planteada por el Gobierno, se elaboraron protocolos y lineamiento con medidas preventivas sanitarias que permitan la realización de las operaciones de las actividades económicas ligadas al ámbito turístico de forma segura, priorizando la protección de la salud de los visitantes, trabajadores y proveedores de servicios conexos, comprometiendo esta seguridad sanitaria a la calidad del servicio brindado. Asimismo, resultó necesario y vital implementar una estrategia de difusión de las medidas preventivas sanitarias establecidas en los protocolos a través de actividades de capacitación, asistencia técnica y sensibilización dirigidas a los empresarios, trabajadores, autoridades regionales y locales, presidentes de gremios y demás actores involucrados como la academia, de forma permanente.

En este marco, en el 2021 se tuvo 2,430 beneficiarios a nivel nacional en 77 capacitaciones virtuales con el objetivo de capacitar y fortalecer las competencias y capacidades de los colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos para la adecuada aplicación de protocolos, en los sectores de hospedaje, restaurantes y servicios afines, y empresas de servicios turísticos. Asimismo, se tuvo 3,194 beneficiarios a nivel nacional de 35 talleres de capacitación en el marco de las actividades del Fondo de Apoyo Empresarial- FAE Turismo.

En el 2021 se dió mayor relevancia a la investigación e innovación en CENFOTUR, obteniendo la aprobación del proyecto del CET – CENFOTUR para el “Concurso Fortalecimiento de Centros de Extensión y Transferencia Tecnológica (CET) - Segunda Fase del Programa Nacional Innóvate Perú del Ministerio de la Producción y diferentes convenios nacionales e internacionales en esta materia.

Otro aspecto importante a resaltar, es que CENFOTUR ha mantenido la certificación Themis TedQual otorgada por la Organización Mundial del Turismo, permitiendo ser parte de una red de centros de estudios, institutos y universidades de enseñanza de turismo y hotelería, de diversos países del mundo.

Finalmente, en el marco del párrafo anterior, CENFOTUR ha mantenido la certificación para el Sistema de Gestión de Calidad - SGC según ISO 9001:2015 otorgada por la empresa ICONTEC DEL PERÚ S.R.L hasta el 18 de diciembre del 2023.

II. CONTEXTO

Desde el 2020 del Estado de Emergencia y de las medidas adoptadas por el Gobierno, se ha tenido que modificar la planificación académica, reestructurándolo para permitir retomar las clases y no perder el periodo académico. Se implementaron las clases sincrónicas (online), a través de nuevas plataformas y herramientas tecnológicas para el desarrollo de clases virtuales y videoconferencias online, y con ello poder preparar un plan de contingencia académica, que asegure la prestación del servicio educativo de calidad y pertinente. Para tal fin, se rediseñó las estructuras de clases prácticas y teóricas, teniendo siempre como premisas:

- i. Cumplir con el itinerario formativo, en cuanto a horas totales que se tienen, y que tienen relación con los créditos de cada uno de los planes de estudio.
- ii. Asegurar el desarrollo de los contenidos y las competencias. Por tal motivo se revisó cada asignatura con el sílabo y los logros que lo integran.
- iii. No poner en riesgo a ningún estudiante, docente o personal administrativo frente al Estado de emergencia que se tiene, y reducir cualquier desplazamiento.

En el periodo 2021 se continuó con las clases virtuales y con la apertura de talleres.

De igual manera, la intervención en el ámbito laboral se dió en el marco de la reactivación económica del sector turismo, con capacitaciones a personal de la actividad turística a nivel nacional basados en estándares ocupacionales y en la aplicación de protocolos de seguridad sanitaria. Asimismo, en alianza con COFIDE, se implementaron capacitaciones para la aplicación del FAE turismo.

III. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES - OEI

CENFOTUR interviene en la actividad turística mediante cinco (05) objetivos estratégicos, los cuales representan su propuesta de cambio para mejorar la oferta turística del país.

CUADRO N° 1
VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

VISIÓN SECTORIAL	MISIÓN INSTITUCIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
<p>Perú, país exportador de una oferta de bienes y servicios con valor agregado, competitiva, diversificada y consolidada en los mercados internacionales; reconocido internacionalmente como destino turístico sostenible; donde el Comercio Exterior y el Turismo contribuyen a la inclusión social y a mejorar los niveles de vida de la población.</p>	<p>Organismo Público Ejecutor del MINCETUR responsable de la formación, capacitación, perfeccionamiento del capital humano e investigación del sector, que ofrece una propuesta innovadora acorde a las necesidades del mercado.</p>	<p>OEI N° 1: Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.</p>
		<p>OEI N° 2: Mejorar la productividad laboral de las empresas del sector.</p>
		<p>OEI N° 3: Promover la innovación en la actividad turística.</p>
		<p>OEI N° 4: Fortalecer el rol de la entidad en el sector.</p>
		<p>OEI N° 5: Desarrollar capacidades institucionales para la Gestión de Riesgos de Desastres.</p>

El OEI N° 5 “Desarrollar capacidades institucionales para la Gestión de Riesgos de Desastres” se implementará a partir del año fiscal 2022.

3.1 Objetivo Estratégico Institucional N° 1 - OEI1 Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.

El Objetivo Estratégico Institucional N° 1 “Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes” busca mejorar la cualificación de la PEA ocupada turística, como resultado de la implementación del modelo de formación por competencias que promueva la movilidad educativa y, por tanto, la profesionalización del recurso humano en el sector.

El OEI N° 1 se mide mediante el indicador de resultado “**Porcentaje de egresados insertados en el sector turismo**” del OEI1, el cual expresa el nivel de inserción que como valor público ofrece CENFOTUR donde, culminado la etapa formativa, dicha formación recibida permite conseguir un empleo en la especialidad y en el sector turismo. Para el 2021, se tiene un valor de 90%, lo que expresa que nueve de cada diez egresados en el 2021 se han insertado en el mercado laboral turístico, mejorando la cualificación de la PEA ocupada sectorial

Se ha logrado cumplir con la meta propuesta de 90% de inserción, a pesar de la coyuntura por la pandemia, tanto en lo económico -en la posibilidad de absorber mano de obra por las empresas turísticas- como en lo sanitario -cumpliendo con los protocolos y medidas de cada empresa.

Entre las principales medidas adoptadas para conseguir el resultado logrado, fue el constante seguimiento a las empresas para encontrar oportunidades laborales, mediante comunicación con los puntos de contacto que se tiene en estas unidades productivas. El seguimiento permitió asimismo tener actualizado la información de las empresas del sector turístico que se encuentran en la Base de Datos de CENFOTUR.

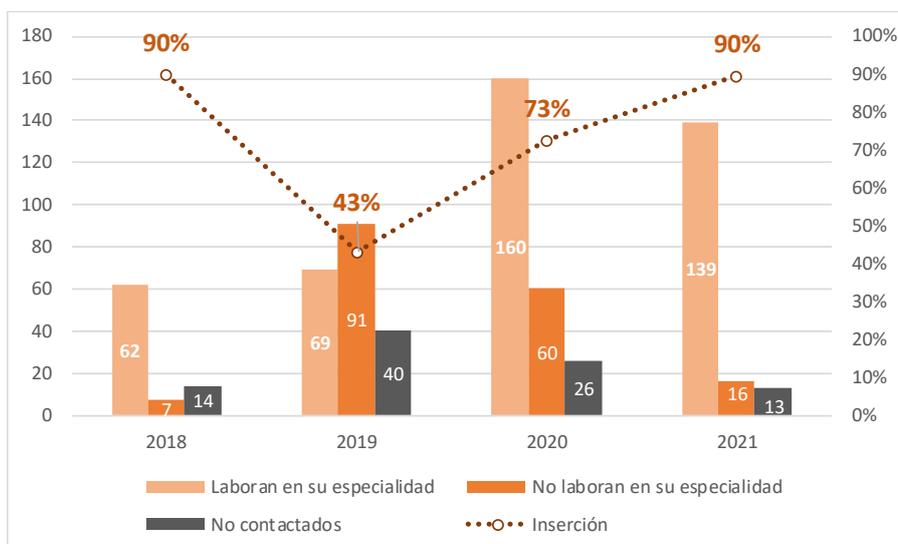
El nivel de inserción logrado del 90% está relacionado en mayor medida con el modelo formativo basado en competencias de la Entidad (AEI N° 2 “Formación profesional adecuada para los estudiantes”) en el cual los estudiantes cada dos ciclos realizan pasantías en situaciones reales de trabajo, aplicando los conocimientos y habilidades adquiridos a su nivel de avance formativo. Asimismo, es relevante para la mejor inserción laboral el desarrollo de habilidades blandas en el período formativo, el acompañamiento psicopedagógico, en el apoyo económico a estudiantes de bajos recursos y alto rendimiento (AEI N° 1.4 Tutoría especializada e integral de los estudiantes), y las acciones desarrolladas que articulan el proceso formativo con el mercado laboral (AEI N° 1.6 Inserción y vinculación laboral de estudiantes y egresados).

El resultado logrado de 90% supera los niveles de inserción alcanzado en el año 2020 (73%) y del 2019 (43%). Se observa, asimismo, una mejora en el seguimiento de los egresados en un año determinado, dado que en el 2019 no se lograron contactar 40 estudiantes, en el 2020 fueron 26, y el 2021 sólo 13 de los egresados no fueron contactados.

CUADRO N° 2
PORCENTAJE DE EGRESADOS INSERTADOS EN EL SECTOR TURISMO

COD.	Objetivo Estratégico Institucional	Indicador	2019	2020	2021		Avance	Responsable
					Programado	Ejecutado		
OEI.01	Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes.	Porcentaje de egresados insertados en el sector turismo. (Inserción)	43%	73%	90%	90%	100%	DGA

GRÁFICO N° 1
PORCENTAJE DE EGRESADOS INSERTADOS EN EL SECTOR TURISMO



3.2 Objetivo Estratégico Institucional N° 2 - OEI2: Mejorar la productividad laboral de las empresas del sector

El indicador de resultado **“Número de instrumentos de Política de Competencias Laborales aprobados”** del OEI2 expresa la ampliación y profundización del marco de cualificaciones de competencias laborales en el mercado laboral del sector turismo, al promover e implementar instrumentos de política de evaluación y certificación de competencias laborales, entre mapas funcionales y estándares de competencia. En dicho marco de cualificaciones se desarrolla el desempeño de todos los trabajadores de las empresas de la actividad turística.

CENFOTUR en el 2021 programó la aprobación de 06 instrumentos de política pública (2 mapas funcionales, 1 estándar de competencia y 3 instrumentos de evaluación), empero, no se aprobó ningún instrumento de política pública, lo que equivale al 0% de ejecución. El principal factor que incidió en este resultado se debe a que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE, en concordancia con la declaratoria de emergencia del país, ha actualizado los instrumentos de política pública, de manera automática.

Sin embargo, se coordinó con el MTPE y MINCETUR las prioridades del sector, con la finalidad de elaborar perfiles y/o estándares ocupacionales. Se lograron actualizar 06 instrumentos de evaluación, los cuales se encuentran en la fase de validación con el sector y también se elaboró el estándar de competencia de la modalidad de turismo de aventura de Canopy, el cual se encuentra en la fase de validación con el sector, las cuales forman parte de la Normalización de las competencias laborales de los trabajadores.

Asimismo, se ha evaluado la pertinencia del indicador en el PEI de CENFOTUR, dado que el objeto de medición (aprobación de instrumentos de política pública) depende en gran parte de procesos internos del MTPE, reduciendo predictibilidad a CENFOTUR para su proyección.

El indicador de resultado **“Número de trabajadores con Certificaciones de Competencias Laborales”** del OEI2 expresa la cantidad de trabajadores que logran superar la evaluación de sus competencias en referencia a un perfil ocupacional determinado, obteniendo la certificación que demuestra que sus conocimientos empíricos se encuentran acorde a los estándares de competitividad de la actividad turística, aportando de esta manera a elevar la cualificación de la PEA ocupada del mercado laboral turístico.

Se programó 100 beneficiarios evaluados en Competencias Laborales para el año 2021. Ello se debe a que el Programa “Impulsa Perú” del MTPE modificó la modalidad de prestación del servicio para la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, pasando de convenios –que trabajaba CENFOTUR en alianza estratégica con esta Entidad- a contrato por orden de servicios. CENFOTUR, como entidad del estado, no puede brindar servicio a otra entidad del estado mediante esta modalidad, teniendo como resultado la reducción de las evaluaciones y certificaciones realizadas, dado que ya no se cuenta con financiamiento para ejecutarlas.

Para mitigar este resultado, se tuvieron reuniones con representantes del Programa Nacional para la Empleabilidad del MTPE y Empresas Privadas, para la firma de

Convenios o Contratos, para evaluar las competencias laborales de trabajadores del Sector Turismo.

Asimismo, en la medida de diversificar fuentes de ingreso que financie este programa, se ha dispuesto para el año fiscal 2022 de recursos por la fuente de Recursos Ordinarios - RO con el propósito de ejecutar intervención de evaluaciones de competencias laborales a trabajadores del sector Turismo en diversos perfiles ocupacionales a nivel nacional.

CUADRO N° 3
METAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS

COD.	Objetivo Estratégico Institucional	Indicador	2019	2020	2021		Avance	Responsable
					Programado	Ejecutado		
OEI.02	Mejorar la competitividad y productividad laboral de las empresas prestadoras de servicios turísticos.	Número de trabajadores con Certificaciones Competencias Laborales.	39	283	100	0	0.00	DEE
		Número de instrumentos de Política Competencias Laborales aprobados.	29	2	6	0	0.00	DEE
		Número de beneficiarios registrados de Reactivación Económica.	---	---	2,340	2,430	104%	DEE

El indicador de resultado **“Número de beneficiarios registrados de Reactivación Económica”** del OEI2 expresa la estrategia implementada desde el 2020 del gobierno para la reanudación de actividades económicas de forma gradual y progresiva.

Se programó 2,340 beneficiarios registrados en reactivación económica y se ejecutó 2,430, lo que significó un avance de 104%. Factores económicos y políticos favorecieron en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, ya que se priorizaron acciones como brindar capacitaciones al sector turismo y con ello fortalecer las competencias de los trabajadores del sector.

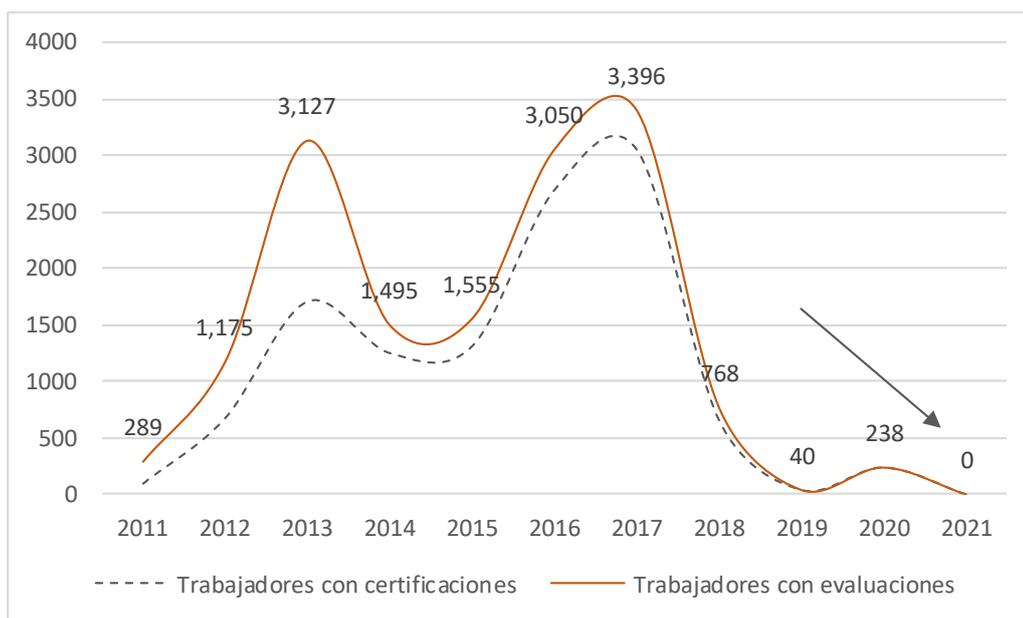
Para ello, entre las principales medidas se realizaron diversas coordinaciones con las Direcciones Regionales de Turismo- DIRCETURES /GERCETURES, gremios y asociaciones de todas las regiones del Perú involucradas en el sector turismo a fin de convocar a todos los trabajadores para que sean partícipes de las capacitaciones programadas en el marco de la reactivación económica.

Con lo anteriormente descrito, se logró un mayor número de personas en las convocatorias para las capacitaciones programadas y por tanto, un mayor alcance e índice de asistencia, fortaleciendo las competencias técnicas, las cuales son necesarias para mejorar la productividad laboral de las empresas del sector,

además todo ello orientado a la correcta aplicación e implementación de los protocolos sanitarios sectoriales.

El nivel de ejecución de beneficiarios de la reactivación económica está relacionado en mayor medida con la estrategia que tiene la entidad en la ejecución de programas o proyectos sectoriales (AEI 2.5 “Ejecución de programas y proyectos del sector”).

GRÁFICO N° 2
TRABAJADORES EVALUADOS Y CON CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES



3.3 Objetivo Estratégico Institucional N° 3 - OEI3: Promover la innovación en la actividad turística

El indicador de resultado “**Número de investigaciones y documentos académicos publicados que contribuyen al turismo**” del OEI3 presenta la contribución de CENFOTUR por promover la reflexión, comprensión y valoración de la actividad turística, buscando generar espacios para la investigación, innovación y gestión del conocimiento, así como por asegurar la investigación, innovación y el conocimiento en el proceso formativo y en el ámbito laboral turístico.

Para el 2021 se programó publicar dos (02) investigaciones, y se presentaron tres (03) investigaciones y documentos académicos publicados que contribuyen al turismo:

1. "Fortalecimiento Estratégico de Centros de Extensión y Transferencia Tecnológica (CET) - Segunda Fase" con proyecto del CET CENFOTUR.
2. Presentación de Investigación "El Reino Loche: Del Perú para el mundo" durante el XV Congreso Internacional de Gastronomía Universidad del Caribe.
3. Desarrollo y presentación de "Estudio de la Fuerza Laboral necesaria para la Cadena de Valor del Sector Turismo" - PMESUT".

Entre los principales factores que incidieron en este resultado, está el compromiso institucional para desarrollar investigación e innovación, sin embargo, existe limitación de recursos para cubrir las plazas de investigación (recurso humano). Se desarrollaron reuniones internas para coordinar, exponer, proponer y desarrollar actividades de investigación e innovación.

CUADRO N° 4
METAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS

COD.	Objetivo Estratégico Institucional	Indicador	2019	2020	2021		Avance	Responsable
					Programado	Ejecutado		
OEI.03	Desarrollar investigación e innovación en el sector.	Número de investigaciones y documentos académicos publicados que contribuyen al turismo.	20	3	2	3	150%	DFA
		Número de proyectos adjudicados.	---	---	1	1	100%	DFA

El indicador de resultado **“Número de proyectos adjudicados”** del OEI3 se refiere a la cuantificación del número de proyectos de investigación y/o innovación que logran ser adjudicados al Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR), ya sea de forma individual o conjunta con otras instituciones, habiendo postulado previamente a dicha adjudicación.

Se programó contar al 2021 con un (01) proyecto adjudicado. Como proyecto en investigación y/o innovación adjudicados a la institución se presentó el: Proyecto de Implementación y Fortalecimiento del Centro de Extensión y Transferencia Tecnológica (CET) del CENFOTUR. para el Concurso "Fortalecimiento Estratégico de Centros de Extensión y Transferencia Tecnológica (CET) - SEGUNDA FASE".

Para la presente postulación se desarrollaron acciones administrativas con diferentes áreas orgánicas para coordinación y desarrollo del proyecto.

El nivel de ejecución de los indicadores de resultados **“Número de investigaciones y documentos académicos publicados que contribuyen al turismo”** y **“Número de proyectos adjudicados”** están asociados al desarrollo de investigaciones e innovaciones estrechamente relacionada al sector productivo turístico (AEI N° 3.1 “Innovación e investigación articulada al Sector turismo”), a la mejora del acceso al conocimiento de la comunidad educativa identificando ámbitos de interés, la implementación del repositorio institucional, la atención a estudiantes, docentes y usuarios diversos en el Centro de Documentación. (AEI N° 3.2 “Promoción del acceso al conocimiento relacionado a la actividad turística”), al desarrollo de productos innovadores, mediante actividades de capacitación y desarrollo en productos como patentes y modelos de innovación, asistencia técnica que se brinda a los actores del sector turismo (AEI N° 3.3 “Desarrollo de modelos de innovación adecuados a las necesidades de organizaciones del ámbito turísticos”), favoreciendo el enfoque de ciencia abierta que se desea impulsar, resaltando la incidencia en la sociedad y un enfoque de apertura y transparencia, expresada en la libre disponibilidad de datos empleada en los proyectos de

investigación e innovación en el sector turismo (AEI N° 3.4 “Promoción efectiva y oportuna de los productos de investigación e innovación generados por la entidad”)

3.4 Objetivo Estratégico Institucional N° 4 - OEI4: Fortalecer el rol de la entidad en el sector

El indicador de resultado **“Número de reconocimientos de certificación que forman parte del Sistema de Gestión”** del OEI N°4 se refiere a la necesidad de brindar un servicio de calidad en la educación turística, programas de educación, formación e investigación mediante el cumplimiento de estándares internacionales, permitiendo planificar, ejecutar, evaluar y mejorar el desempeño institucional permanentemente.

Se programó contar para el 2021 con dos (02) reconocimientos, los cuales se han obtenido al 100%. Se ha logrado mantener la certificación ISO 9001:2015 otorgada por la empresa ICONTEC DEL PERÚ S.R.L, cuyo código asignado por ICONTEC es SC-CER356171 hasta el 18 de diciembre del 2023, para el alcance: "Diseño, desarrollo y actualización de planes de estudio, admisión, matrícula, selección de docentes, para los programas de estudio del nivel profesional técnico, vinculados al sector turismo. Servicio de evaluación y certificación de competencias laborales. Gestión del plan para el fortalecimiento de competencias en el sector turismo - PFC".

Asimismo, se logró la renovación de la certificación UNWTO Ted Qual por tres (03) años, es decir, al año 2024 para los programas de estudios (Cocina Peruana, Administración Hotelera, Administración Turística y Guía Oficial de Turismo) del CENFOTUR.

CUADRO N° 5
METAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS

COD.	Objetivo Estratégico Institucional	Indicador	2021		Avance	Responsable
			Programado	Ejecutado		
OEI.04	Fortalecer el rol de la entidad en el sector.	Número de reconocimientos de certificación que forman parte del Sistema de Gestión	2	2	100%	GG

Los factores que influyeron en el cumplimiento del objetivo es la madurez de la cultura organizacional del equipo de colaboradores con el sistema de gestión de calidad, el compromiso en el desarrollo de las actividades que establece las disposiciones de las normativas nacionales e internacionales, así como el alto profesionalismo.

Entre las principales medidas adoptadas fue una adecuada planificación a través de reuniones de trabajo permanente con cada equipo de las unidades orgánicas de manera personalizada para el diseño y planificación para cada sistema de gestión, así como el seguimiento y control mediante diversos medios de comunicación interna entre los responsables de las unidades orgánicas.

En la implementación del presente objetivo, CENFOTUR ha mejorado el nivel de Cultura Organizacional, desarrollando habilidades de trabajo en equipo tanto colaborativo como cooperativo de manera que permite que se fortalezca el compromiso en todo sistema de Gestión de Calidad y Educativa.

El nivel de ejecución del indicador de resultado “Número de reconocimientos de certificación que forman parte del Sistema de Gestión” está asociado a la gestión de políticas institucionales mediante mecanismos de gestión pública para la consecución de los resultados que se entregarán a la sociedad, desarrollando lineamientos para la optimización estructural, de procesos y funcional, que implican la modernización de los instrumentos de gestión (AEI N° 4.1 Gestión institucional integral de la Entidad), al posicionamiento mediante la promoción de marca y servicios educativos, a la gestión del marketing digital, del marketing relacional y relaciones públicas (AEI N° 4.2 Posicionamiento de la imagen efectiva y oportuna de la Entidad en el sector), al fortalecimiento de las competencias y habilidades de los servidores de la entidad (AEI N° 4.3 Gestión de Recursos Humanos en la Entidad), y a la orientación al desarrollo e implementación de la gobernanza digital, transformación digital e innovación tecnológica (AEI N° 4.4 Servicio digital integral orientado a los estudiantes y stakeholder).

IV. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES (AEI)

4.1 Acciones Estratégicas Institucionales del Objetivo Estratégico Institucional N° 1 “Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes”

Las siguientes acciones estratégicas institucionales contribuyen al logro del OEI N° 1. De la revisión de la ejecución, en general se observa un nivel de cumplimiento y superación en los productos o servicios entregados de acuerdo a las metas propuestas.

CUADRO N° 6
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES
DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL N° 1

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	2019	2020	2021		Avance	Responsable
					Programado	Ejecutado		
OEI N° 1 “Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes”	AEI 1.1 Admisión accesible para la población.	Número de matriculados para la formación profesional-técnica.	670	454	580	580	100%	DGA-OMI
	AEI 1.2 Formación profesional adecuada para los estudiantes.	Número de estudiantes de formación profesional y técnica.	1,687	1,010	1,058	1,156	109%	DFA
		Nivel de satisfacción de estudiantes.	86%	90%	90%	89%	99%	DFA
	AEI 1.3 Formación continua y ocupacional adecuada para los estudiantes.	Número de estudiantes de formación continua y ocupacional.	352	407	1,240	473	38%	DEE
Nivel de satisfacción de estudiantes de formación continua y ocupacional.		---	85%	85%	95%	112%	DEE	

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	2019	2020	2021		Avance	Responsable
					Programado	Ejecutado		
	AEI 1.4 Tutoría especializada e integral de los estudiantes.	Tasa de deserción intraciclo de formación profesional-técnico.	PAI -9%	PAI -34%	PAI -9%	PAI -15%	PAI -6%	DGA
			PAII 0%	PAII -6%	PAII -7%	PAII -7%	PAII 0%	
	Tasa de deserción interciclo de formación profesional-técnico.	PAI -16%	PAI -21%	PAI 0%	PAI 0%	PAI 0%	DGA	
		PAII -11%	PAII -7%	PAII -26%	PAII -5%	PAII 19%		
AEI 1.5 Certificación y titulación acorde a lineamientos vigentes para estudiantes y trabajadores.	Razón de titulados.	16%	7%	26%	69%	265%	DGA	
AEI 1.6 Inserción y vinculación laboral efectiva y oportuna de los estudiantes y egresados.	Número de estudiantes de formación profesional-técnica con pasantías certificadas.	528	7	486	372	77%	DGA	
	Número de estudiantes y egresados de formación profesional-técnico insertados.	411	97	340	130	38%	DGA	

4.1.1 AEI 1.1 Admisión accesible para la población.

Número de matriculados para la formación profesional-técnica.

Para los Procesos de Admisión 2021, CENFOTUR programó alcanzar 580 matriculados en sus tres (03) sedes. Finalizado este proceso, se logró obtener 580 matriculados alcanzando la meta programada.

La AEI 1.1 “Admisión accesible para la población” se implementa mediante una sola Actividad Operativa “Organización del Proceso de Admisión”, articulándose mediante un indicador que expresa una misma condición para el sujeto de análisis: “persona matriculada”, por tanto, comparten el mismo indicador.

Son dos (02) los factores que contribuyeron a alcanzar la meta propuesta: 1) la implementación del ingreso directo para los postulantes, medida que contribuyó a tener un proceso de admisión más rápido y de acuerdo con las expectativas del público objetivo; y 2) el descuento del 50% en el pago de las cuotas, lo que permitió tener un precio más competitivo en el mercado.

4.1.2 AEI 1.2 Formación profesional adecuada para los estudiantes.

Estudiantes de formación profesional-técnica.

Se proyectó contar con 1,058 estudiantes anuales para el año 2021, lográndose 1,156 estudiantes de las carreras profesionales-técnicas matriculados o registrados en al menos un curso, tanto ordinarios como por convenio, superando la meta programada en 9%.

CUADRO N° 7
ESTUDIANTES DE FORMACIÓN PROFESIONAL – TÉCNICA

SEDE	CARRERA	PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
		1 ^{er} Sem	2 ^{er} Sem	Anual	1 ^{er} Sem	2 ^{er} Sem	Anual	1 ^{er} Sem	2 ^{er} Sem	Anual
Lima	Gastronomía	107	101	108	106	137	142	99%	136%	131%
	Guía Oficial de Turismo	84	64	68	105	103	115	125%	161%	169%
	Hotelera	180	125	147	158	171	182	88%	137%	124%
	Turística	138	101	112	98	103	119	71%	102%	106%
	Subtotal	509	391	435	467	514	558	92%	131%	128%
Cuzco	Gastronomía	72	70	79	101	91	98	140%	130%	124%
	Guía Oficial de Turismo	201	185	208	161	167	177	80%	90%	85%
	Hotelera	117	108	123	104	90	104	89%	83%	85%
	Turística	76	65	81	86	70	80	113%	108%	99%
	Subtotal	466	428	491	452	418	459	97%	98%	93%
Chiclayo	Gastronomía	50	63	64	51	66	76	102%	105%	119%
	Guía Oficial de Turismo	5	5	5	6	6	6	120%	120%	120%
	Hotelera	52	63	63	49	57	57	94%	90%	90%
	Turística	0	0	0	1	0	0	0%	0%	0%
	Subtotal	107	131	132	107	129	139	100%	98%	105%
CENFOTUR		1,082	950	1,058	1,026	1,061	1,156	95%	112%	109%

Nivel de satisfacción de estudiantes.

Los estudiantes tienen un nivel de satisfacción del 89% sobre los servicios que reciben de la Entidad, cumpliendo lo programado. Es un nivel adecuado del grado de satisfacción de los estudiantes respecto de la calidad de la formación profesional y técnica recibida, que tiene utilidad para recibir opiniones con el fin de determinar aspectos relacionados a la calidad de la formación profesional y técnica que se entregan de manera insatisfactoria, para así poder mejorarlos.

En cuanto a las Actividades Operativas de la AEI N° 1.2 “Formación profesional adecuada para los estudiantes” (donde también están incluidas las carreras profesionales expuestas en el Cuadro N° 7), observamos que tres (03) de estas actividades tienen un adecuado nivel de cumplimiento, mientras que dos (02) han logrado alcanzar un 50% de ejecución. Por tanto, en términos generales, se tiene un nivel de ejecución adecuado de dichas Actividades Operativas que inciden en el nivel de cumplimiento de los indicadores a nivel de producto.

CUADRO N° 8
ACTIVIDADES OPERATIVAS DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
AEI N° 1.2 “FORMACIÓN PROFESIONAL ADECUADA PARA LOS ESTUDIANTES”

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA			PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	UM	1er Sem	2do Sem	Anua I	1er Sem	2do Sem	Anua I	1er Sem	2do Sem	Anua I
AEI 1.2 Formación profesional de los estudiantes.	Fortalecer el programa de actualización docente (Formación de Formadores)	Número de docentes participantes	Número de docentes participantes en Lima	70	78	148	63	62	125	90%	79%	84%
			Número de docentes participantes Filiales	93	97	190	74	75	149	80%	77%	78%
	Elaboración e implementación del plan de supervisión y evaluación docente.	Informe de avance de planes elaborados e implementados	Informe Plan en Lima	0	2	2	0	1	1	0%	50%	50%
			Informe Plan en Filiales	0	2	2	0	1	1	0%	50%	50%
	Fortalecer el Plan Formativo relacionado al marco de cualificaciones	N° de planes de estudio actualizados	Plan de estudio	4	0	4	1	1	2	25%	0%	50%
Creación o actualización de Programas	N° de Carreras Profesionales creadas	Carrera	1	1	2	1	1	2	100%	100%	100%	

Entre los principales logros de las Actividades Operativas están:

- Plan de estudios del nivel profesional de Innovación en la Gestión del Turismo desarrollado, teniendo opinión favorable del MINEDU en cuanto a los referentes productivos del sector turístico.
- Plan de estudios de nivel profesional técnico de Guía Oficial de Turismo en modalidad semipresencial desarrollado.

Entre los principales factores que han incidido en los indicadores de producto y resultado, están en la ejecución rigurosa de procesos y procedimientos con estándares de calidad internacional, basado en la formación constante de los docentes por medio del Programa de Formación de Formadores, el proceso de evaluación del desempeño docente, evaluando el dominio de competencias y las estrategias pedagógicas y metodológicas sean efectivas. Asimismo, un factor relevante es el descuento del 50% en el pago de pensiones a nivel nacional.

Se recomienda fortalecer al equipo de la Dirección de Formación Académica, para el monitoreo y supervisión constante en cada período académico.

4.1.3 AEI 1.3 Formación continua y ocupacional adecuada para los estudiantes.

Número de estudiantes de formación continua y ocupacional.

Para el año de 2021, se reprogramó tener 1,170 estudiantes dado el estado de emergencia, siendo que se han capacitados un total de 473, lo que representa un nivel de ejecución del 40%.

La programación de cursos de extensión de Lima fue reestructurada y actualizada de manera mensual, aproximadamente 8 veces durante el año, en reuniones realizadas con la Oficina de Marketing Institucional, donde se indicaba si el curso se podía o no vender. En el caso de Cusco hicieron una evaluación de su programación y decidieron re estructurarla, dejando solo 6 frecuencias del curso de portugués, que es el curso que tiene mayor requerimiento por parte de los alumnos.

CUADRO N° 9
ESTUDIANTES DE FORMACIÓN CONTINUA Y OCUPACIONAL

EXTENSIÓN		Programado			Ejecutado			Avance %		
		1 ^{er} Sem	2 ^{do} Sem	Anual	1 ^{er} Sem	2 ^{do} Sem	Anual	1 ^{er} Sem	2 ^{do} Sem	Anual
Lima	Cursos de Extensión	240	240	480	128	74	202	53%	31%	42%
	Subtotal	240	240	480	128	74	202	53%	31%	42%
Cusco	Carreras Ocupacionales	0	90	90	0	0	0	0%	0%	0%
	Cursos de Extensión	60	150	210	170	90	260	283%	60%	124%
	Subtotal	60	240	300	170	90	260	283%	38%	87%
Chiclayo	Cursos de Extensión	220	240	460	11	0	11	5%	0%	2%
	Subtotal	220	240	460	11	0	11	5%	0%	2%
CENFOTUR		520	720	1,240	309	164	473	59%	23%	38%

Nivel de satisfacción de estudiantes de formación continua y ocupacional.

En el año 2021 se logró aplicar encuestas de satisfacción, obteniendo un nivel de 95% de satisfacción en el estudiante de cursos de extensión, superando la meta de 85%. Se estandarizó el procedimiento de la aplicación de encuestas, enviando primero vía e-mail, previo a la culminación de clases; durante la última clase, enviando el link de encuesta por el chat del zoom; y por último enviando nuevamente el link en el correo de pautas de certificación. La elaboración y aplicación de encuestas se han realizado a través de Google Forms.

En cuanto a las Actividades Operativas de la AEI N° 1.3 “Formación continua y ocupacional adecuada para los estudiantes”, estas representan los servicios de Extensión Educativa mencionados en el Cuadro N° 9, donde se observa que se ha tenido una baja ejecución.

Como medida de mejora continua, se propone contar con presupuesto asignado para una consultoría en estudio e identificación de necesidades de cursos de capacitación en el sector turismo, que pueda ser aplicable para las tres filiales, así como fortalecer el equipo de Extensión Educativa.

4.1.4 AEI 1.4 Tutoría especializada e integral de los estudiantes.

Tasa de deserción intraciclo de formación profesional-técnico.

Se proyectó tener una deserción intraciclo en el PA-I de -9% y en el PA-II de -7%. Se ha obtenido una deserción de intraciclo en el PA-I de -15% y en el PA-II de -7%. La deserción mayor en el PA-I (-9% proyectado y se obtuvo -15%) se debe a una modificación de modalidad de los estudiantes, pasando de regulares a becarios, dado que tomaron las diferentes modalidades de becas que ha promovido PRONABEC para apoyar la continuidad del proceso de enseñanza-aprendizaje a nivel nacional. La proyección para el PA-II se ha cumplido.

Tasa de deserción interciclo de formación profesional-técnico.

Se proyectó tener una deserción interciclo en el PA-I (2020-II / 2021-I) de 0% y en el PA-II (2021-I / 2021-II) de -26%. Se ha obtenido una deserción interciclo en el PA-I de 0% y en el PA-II de -5%. La proyección para el PA-I de 0% se ha cumplido. Para el PA-II, se ha logrado tener una menor tasa de deserción interciclo en relación a lo proyectado.

La deserción interciclo 2021-I/2021-II ha sido de -5%. Con ello, se tienen 3 deserciones interciclo consecutivas muy bajas, considerando que históricamente no ha bajado de -13%: de -7% en el 2020-I/2020-II, de 0% en el 2020-II/2021-I y del -5% mencionado.

Históricamente la deserción intraciclo no ha superado el -4% (a excepción del 2020-I de -34% y 2020-II de -6% que fueron por efectos de la pandemia), mientras que la deserción interciclo siempre ha sido de dos dígitos, llegando incluso a -21%. Es decir, la deserción intraciclo ha sido baja, mientras que la interciclo ha sido alta. Sin embargo, en el año 2021, la deserción intraciclo del 2021-I ha sido del -15% y del 2021-II de -8%; mientras que la deserción interciclo 2020-I/2021-I ha sido del 0% y en agosto la deserción 2021-I/2021-II fue de -5%. Es decir, en el 2021 se observa una deserción intraciclo alta, con una interciclo baja.

CUADRO N° 10
DESERCIÓN INTRACICLO DE ESTUDIANTES REGULARES POR SEDE

SEDE	18 I	18 II	19 I	19 II	20 I	20 II	21 I	21 II
Lima	-4%	-5%	-14%	0%	-40%	-11%	-15%	-6%
Cusco	-6%	-1%	-2%	-1%	-24%	-5%	-14%	-6%
Chiclayo	0%	0%	-8%	0%	-46%	0%	-15%	-11%
CENFOTUR	-4%	-3%	-9%	0%	-34%	-6%	-15%	-7%

CUADRO N° 11
DESERCIÓN INTERCICLO DE ESTUDIANTES REGULARES POR SEDE

SEDE	18 I-18 II	18 II-19 I	19 I-19 II	19 II-20 I	20 I-20 II	20 II-21 I	21 I-21 II
Lima	-9%	-12%	-13%	-15%	-4%	0%	0%
Cusco	-22%	-20%	-12%	-22%	-13%	0%	-13%
Chiclayo	-8%	-24%	0%	-40%	0%	-16%	0%
CENFOTUR	-13%	-16%	-11%	-21%	-7%	0%	-5%

En cuanto a las Actividades Operativas de la AEI 1.4 “Tutoría especializada e integral de los estudiantes”, observamos que tres (03) de estas actividades tienen un adecuado nivel de cumplimiento, mientras que una (01) han logrado alcanzar un 44% de ejecución (Desarrollo de habilidades blandas). Por tanto, en términos generales, se tiene un nivel de ejecución adecuado de dichas Actividades Operativas que inciden en el nivel de cumplimiento de los indicadores a nivel de producto.

Ello se debe a que los diferentes servicios que se brindan y comprenden esta AEI, son actividades especializadas e integrales para la permanencia en el proceso educativo de los estudiantes, en los periodos académicos establecidos y con un rendimiento académico que les permita continuidad, desarrollando una Línea de Base con el perfil de los ingresantes, tanto en aspectos psicopedagógicos y socioeconómico para realizar seguimiento posterior. Brinda apoyo económico al estudiante con escasos recursos y alto rendimiento mediante becas y contraprestaciones económicas. Asimismo, otorga Becas de Excelencia a estudiantes con alto rendimiento académico, acciones que son desarrolladas mediante alianzas materializadas en convenios interinstitucionales con entidades públicas o privadas. Por otro lado, además, esta acción estratégica se orienta a favorecer el desarrollo integral del estudiante, complementando la formación académica con actividades que promueven la cultura, el deporte, la recreación, el arte y la salud física (atención médica y emergencias).

CUADRO N° 12
SERVICIOS DE APOYO A LA FORMACIÓN EDUCATIVA POR COMPETENCIAS

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
AEI 1.4 Tutoría especializada e integral de los estudiantes.	Perfil de los Ingresantes (LB): aspectos psicopedagógicos y socioeconómico.	Nº de Ingresantes con perfil psicopedagógico y socioeconómico.	235	197	432	278	238	516	118%	121%	119%
	Cobertura del servicio psicopedagógico.	Nº de estudiantes con perfil psicopedagógico evolutivo	213	215	428	186	17	203	87%	8%	47%
		Nº de estudiantes atendidos en orientación psicopedagógica individual	219	332	551	159	520	679	73%	157%	123%
		Nº de estudiantes participantes en talleres preventivos o remediales	150	150	300	130	120	250	87%	80%	83%
		Nº de estudiantes participantes en los talleres de desarrollo personal	1,137	1,548	2,685	798	1,241	2,039	70%	80%	76%
		Desarrollo de habilidades blandas.	Nº de Estudiantes participantes en talleres	780	1,170	1,950	435	425	860	56%	36%
	Facilitación de atención de la salud.	Nº de Estudiantes con atención de la salud	136	204	340	249	109	358	183%	53%	105%
Nº de Estudiantes con seguro contra accidentes personales		575	575	1,150	172	521	693	30%	91%	60%	

Entre los principales factores que han incidido en la permanencia de los estudiantes es el seguimiento continuo para la realización de la evaluación psicológica de los ingresantes, realizándose durante las clases del Taller de Desarrollo Personal, así como una cercanía de los servicios de psicopedagogía y la realización de actividades preventivas en beneficio de los estudiantes (Talleres, charlas, atenciones individuales, etc).

Por otro lado, el beneficio del 50% del pago de la cuota del crédito estudiantil también ha favorecido, así como la implementación rigurosa de protocolos sanitarios para la realización de talleres de las carreras profesionales (bar, cocina, panadería, housekeeping, entre otros) y una adecuada combinación de la modalidad presencial y virtual.

4.1.5 AEI 1.5 Certificación y titulación acorde a lineamientos vigentes para estudiantes y trabajadores.

Razón de titulados.

El indicador mide la relación entre el número de titulados y los egresados en un período determinado, evaluando el nivel de estudiantes que habiendo culminado satisfactoriamente sus estudios, logran obtener el título tras realizar sus estudios, exámenes y pruebas pertinentes. En el 2021 la relación entre titulados sobre egresados ha sido del 69% (116 titulados en las modalidades de Trabajo de Investigación y Examen de Suficiencia Profesional en relación a 168 egresados), lo que representa una superación de la meta propuesta de 26%. Ello quiere decir, que de diez (10) egresados, siete (07) se han titulado.

Para el logro de este indicador se virtualizó de manera total del Programa de Titulación en sus dos modalidades, utilizando herramientas tecnológicas como Zoom y formularios de google.

En cuanto a las Actividades Operativas de la AEI N° 1.5 “Certificación y titulación acorde a lineamientos vigentes para estudiantes y trabajadores”, estas han sido ejecutadas logrando y superando las metas establecidas.

CUADRO N° 13
CERTIFICACIÓN Y TITULACIÓN

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
AEI 1.5 Certificación y titulación acorde a lineamientos vigentes para estudiantes y trabajadores.	Desarrollo de modalidades de titulación.	N° de modalidades de titulación	2	2	4	2	2	4	100%	100%	100%
	Gestión y emisión de Títulos y Certificados-DFA.	Nº de Títulos a nombre de la nación	0	21	21	66	50	116	0%	238%	552%

Como medidas para la mejora continua, se debe fortalecer al equipo de la Dirección de Formación Académica, para el monitoreo y supervisión constante en cada periodo académico, así como mejorar el control de los egresados durante el desarrollo del Examen de Suficiencia Profesional, con la adquisición de software para el desarrollo de evaluaciones on line.

4.1.6 AEI 1.6 Inserción y vinculación laboral efectiva y oportuna de los estudiantes y egresados.

Número de estudiantes de formación profesional-técnica con pasantías certificadas.

La pasantía representa la aplicación de los conocimientos y habilidades obtenidas por el estudiante y aplicadas en una situación real de trabajo con un plan específico, la cual siendo certificada expresa satisfacción de la empresa por el

desempeño mostrado por el estudiante. Para el 2021, 372 estudiantes de II, IV y VI ciclo tuvieron un buen desempeño en empresas de la actividad turística, lo que representa un 77% de la meta establecida de 486.

Para conseguir el resultado, se realizaron charlas informativas, capacitaciones por cada estudiante previa a la presentación a entrevista, seguimiento constante durante el transcurso del proceso, así como la gestión con la empresa para implementar horarios flexibles que se adecuen y optimicen la participación de los estudiantes.

Número de estudiantes y egresados de formación profesional-técnico insertados.

En lo referido a estudiantes y egresados de formación profesional - técnico insertados se programó un total de 340 y se logró ejecutar 130 inserciones, que representa un 38%

En el caso de los estudiantes insertados laboralmente se incrementó el número de vacantes, logro conseguido de la gestión y solicitud realizada a las empresas (socios estratégicos) durante la presentación de estudiantes para desarrollo de pasantías.

Entre las principales medidas adoptadas, se gestionaron con las empresas la posibilidad de implementar horarios laborales flexibles para permitir la postulación de nuestros estudiantes. Se realizaron convenios con empresas del país y del extranjero para aumentar las posibilidades de empleabilidad.

Para fortalecer el servicio, sería conveniente la publicación de las solicitudes de personal para trabajo en la Comunidad de Egresados del CENFOTUR, y mejorar la actualización de los datos de egresados en la web institucional, siendo en lo posible contar con una Plataforma específica para Bolsa de Trabajo.

En cuanto a las Actividades Operativas de la AEI 1.6 “Inserción y vinculación laboral efectiva y oportuna de los estudiantes y egresados”, podemos observar que aún el mercado laboral en la actividad turística está recuperándose paulatinamente, afectando la proyección de las metas propuestas por la entidad.

CUADRO N° 14
BOLSA DE TRABAJO Y PRÁCTICAS

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
AEI 1.6 Inserción y vinculación laboral efectiva y oportuna de los estudiantes y egresados.	Colocación de Estudiantes en pasantías.	Nº de Estudiantes en pasantías	186	300	486	127	245	372	68%	82%	77%
	Colocación de Estudiantes en prácticas profesionales.	Nº de Estudiantes colocados en prácticas profesionales	80	83	163	17	53	70	21%	64%	43%
	Colocación de Estudiantes y egresados laboralmente.	Nº de Estudiantes colocados	57	84	141	20	29	49	35%	35%	35%
		Nº de egresados colocados	65	134	199	31	50	81	48%	37%	41%

4.2 Acciones Estratégicas Institucionales del Objetivo Estratégico Institucional N° 2 “Mejorar la productividad laboral de las empresas del sector”

Las siguientes acciones estratégicas institucionales contribuyen al logro del OEI N° 2. De la revisión de la ejecución, en general se observa un nivel de cumplimiento y superación en los productos o servicios entregados de acuerdo a las metas propuestas. Se debe mencionar que para el 2021, los programas de CALTUR y PFC no tienen programación, se intervino de manera especializada en el proceso de Reactivación Económica del sector turismo.

CUADRO N° 15
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES
DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL N° 2

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	2019	2020	2021		Avance	Responsable
					Programado	Ejecutado		
OEI N° 2 “Mejorar la productividad laboral de las empresas del sector”	AEI 2.1 Normalización de competencias laborales pertinente para el sector turismo.	Número de instrumentos de política de competencias laborales propuestos.	29	2	5	7	140%	DEE
	AEI 2.2 Evaluación y certificación de las competencias laborales adecuado para los trabajadores.	Número de trabajadores evaluados para certificaciones laborales.	40	283	100	0	0	DEE
	AEI 2.3 Intervención especializada para la mejora de la calidad de las empresas del servicio turístico.	N° de empresas participantes de CALTUR.	685	---	---	---	---	DEE
	AEI 2.4 Fortalecimiento de competencias de trabajadores del sector.	Número de trabajadores capacitados para fortalecer competencias laborales. PFC	8,885	83	0	---	---	DEE
		Número de trabajadores acreditados en cursos a medida.	596	25	150	380	253%	DEE
	AEI 2.5 Ejecución efectiva y oportuna de programas y proyectos del sector.	Número de beneficiarios.	---	623	2,400	2,430	102%	DEE

4.2.1 AEI 2.1 Normalización de competencias laborales pertinente para el sector turismo.

Número de instrumentos de política de competencias laborales propuestos.

Los instrumentos de Política de Competencias Laborales en el sector turismo se proponen en el marco del equipo técnico multisectorial de elaboración de las normas, de la que CENFOTUR forma parte, y son aprobados por el MTPE. En ese

sentido, se propusieron 07 instrumentos de política pública, lo que equivale al 140% de ejecución en relación a los cinco (05) programados.

Entre las principales medidas adoptadas fueron la permanente coordinación sobre las prioridades del sector, con el MTPE y MINCETUR, con la finalidad de elaborar perfiles y/o estándares ocupacionales.

CUADRO N° 16
NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
AEI 2.1 Normalización de competencias laborales pertinente para el sector turismo.	Elaboración y actualización de Perfiles Ocupacionales	Perfiles Ocupacionales Elaborados o actualizados	2	5	7	0	1	1	0%	20%	14%
	Elaboración y actualización de Mapas Ocupacionales	Mapas Funcionales Elaborados o actualizados	1	0	1	0	0	0	0%	0%	0%
	Elaboración y actualización de Instrumentos de evaluación	Instrumentos de Evaluación Elaborados o actualizados	2	5	7	0	6	6	0%	120%	86%

Se programó la elaboración y actualización de 07 perfiles ocupacionales, sin embargo, se elaboró 01 perfil ocupacional (estándar de competencia de la modalidad de turismo de aventura de Canopy), lo que equivale al 14%.

Para el año 2021 se programaron la elaboración y actualización de 07 instrumentos de evaluación, actualizándose durante el año, 06 instrumentos de evaluación, el cual representa una ejecución del 86 %.

Los instrumentos actualizados son de los siguientes perfiles ocupacionales:

- Cocina
- Recepción de Hotel/Hostal
- Atención en Salón
- Housekeeping
- Limpieza
- Bar

En el año 2021, se envió la actualización validada de los instrumentos de evaluación del perfil de Bar y a la fecha se siguen realizando las mesas de validación correspondientes para los demás instrumentos actualizados.

El desempeño de la AEI N° 2.1 pudo haber sido mejor, si es que se contaba con la contratación de especialistas, porque las mesas de actualización y validación de instrumentos de evaluación dependen de la disponibilidad de los especialistas que apoyan ad honórem.

Para mitigar esta debilidad, se solicitó el apoyo de los facilitadores y docentes de los diversos programas y carreras del CENFOTUR, para el desarrollo de las mesas

de trabajo y de validación de instrumentos. Lo conveniente sería contar con recursos para la contratación de los especialistas por perfil ocupacional a actualizar.

4.2.2 AEI 2.2 Evaluación y certificación de las competencias laborales adecuado para los trabajadores.

Número de trabajadores evaluados para certificaciones laborales.

En la implementación de la política pública de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el ámbito turístico, CENFOTUR no ha ejecutado evaluaciones dado que no se contó con los recursos necesarios que provienen del Programa “Impulsa Perú” del MTPE. En la evaluación del Objetivo Estratégico Institucional N° 3 en el indicador “Número de trabajadores con Certificaciones de Competencias Laborales” se expuso esta problemática y su resolución.

4.2.3 AEI 2.4 Fortalecimiento de competencias de trabajadores del sector.

Número de trabajadores acreditados en cursos a medida.

Los cursos a medida son intervenciones especializadas para mejorar calificaciones puntuales para las necesidades de capacitación de cada empresa que lo requiera. Para el 2021 se ha programado 150 trabajadores acreditados en cursos a medidas, obteniendo 350 como ejecución. La acreditación hace referencia a la superación de la capacitación realizada.

Para dicho logro se usó plataformas y herramientas digitales que permitieron además fortalecer las competencias y habilidades blandas de los trabajadores del sector, enseñándoles a adaptarse al uso de estas plataformas virtuales, lo cual permitió desarrollar cursos a medida virtuales que fueron de acceso a un mayor número de trabajadores, y al acortarse la brecha de distancia y tiempo, permitió mayor disponibilidad de tiempo para capacitarse.

En la medida de fortalecer esta intervención, es conveniente plantear el 90% de porcentaje de acreditación en cursos a medida, asimismo, se sugiere implementar plataformas digitales para mayor acceso de los trabajadores a los cursos a medida.

La AEI 2.4 “Fortalecimiento de competencias de trabajadores del sector” y el indicador de producto “Número de trabajadores acreditados en cursos a medida”, en este año 2021 están asociadas únicamente a la Actividad Operativa “Desarrollo de Cursos a Medida”, implementada en las sedes de CENFOTUR. En esta actividad operativa se programó capacitar 410 trabajadores, realizando capacitaciones a 729 trabajadores, superando la meta programada en 178%.

Se desarrollaron diversos cursos a medida en la modalidad virtual (a través de la plataforma Zoom) con el objetivo de atender las necesidades de capacitación de las diversas entidades público- privadas como PROFONANPE, PROMPERU, La Celestina y Asociación UNACEM, en temas desarrollados en Marketing, Cocina, Atención al cliente, Housekeeping e Interpretación del patrimonio. Para el cumplimiento de las actividades operativas del desarrollo de los cursos a medida, fue importante la implementación de brindar los cursos en la modalidad virtual, lo cual permitió un mayor alcance del público objetivo en todo el ámbito nacional, es decir llegar a las 25 regiones del Perú, sin el límite territorial que significa las actividades presenciales y además esto permitió una reducción significativa de los costos generales para las empresas público- privadas que requieren estos servicios.

Por tanto, el brindar cursos en la modalidad virtual fue la principal estrategia adoptada para continuar ofertando cursos a medida, ya que las actividades

presenciales fueron suspendidas a consecuencia de la emergencia sanitaria. Se propone diversificar la oferta de cursos a medida y que se adapten a la modalidad virtual, a fin de poder ofrecer una amplia variedad al público objetivo que requiere de estos servicios de capacitación.

4.2.4 AEI 2.5 Ejecución efectiva y oportuna de programas y proyectos del sector. **Número de beneficiarios.**

Se programó 2,400 beneficiarios del programa Reactivación Económica, y se ejecutó 2,430, lo que significó un avance de 103%. Se capacitó en temas relacionados a la Reactivación económica como: Gestión del servicio al cliente frente al COVID-19, Medidas de prevención sanitaria para establecimientos de hospedaje, Medidas de prevención sanitaria para restaurantes, los cuales están directamente vinculados a las estrategias para la reactivación del sector turismo.

En el cumplimiento de dicha meta, se diseñaron cursos específicos directamente relacionados a la Reactivación económica del sector.

Se propone diversificar la oferta de cursos diseñados para el programa como Finanzas, Emprendimiento, entre otros, y seguir generando alianzas estratégicas con diversas entidades del sector para ampliar la implementación de más programas relacionados a la reactivación económica.

4.3 Acciones Estratégicas Institucionales del Objetivo Estratégico Institucional N° 3 “Desarrollar investigación e innovación en el sector”

Las siguientes acciones estratégicas institucionales contribuyen al logro del OEI N° 2. De la revisión de la ejecución, en general se observa un nivel de cumplimiento y superación en los productos o servicios entregados de acuerdo a las metas propuestas.

En referencia a la AEI N° 3.2 “Promoción del acceso al conocimiento relacionado a la actividad turística”, afín al Repositorio Institucional, se encuentra en fase de pre operatividad, razón por la cual no se ha programado magnitudes para sus indicadores en el 2021. Es decir, se han desarrollado sólo actividades operativas y el cumplimiento de sus metas.

CUADRO N° 17
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES
DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL N° 3

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	2019	2020	2021		Avance	Responsable
					Programado	Ejecutado		
OEI N° 3 Desarrollar investigación e innovación en el sector	AEI 3.1 Innovación e investigación articulada al Sector turismo.	Número de investigaciones culminadas.	2	20	7	10	143%	DFA
	AEI 3.2 Promoción del acceso al conocimiento relacionado a la actividad turística.	Numero de documentos depositados en el repositorio.	---	---	---	---	---	DGA
		Número de visitas al repositorio.	---	---	---	---	---	DGA

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	2019	2020	2021		Avance	Responsable
					Programado	Ejecutado		
	AEI 3.3 Desarrollo de modelos de innovación adecuados a las necesidades de organizaciones del ámbito turísticos.	Número de postulaciones a convocatorias.	---	---	2	2	100%	DFA
		Número de profesores de CENFOTUR que asistieron a cursos sobre innovación.	---	---	2	7	350%	DFA
	AEI 3.4 Promoción efectiva y oportuna de los productos de investigación e innovación generados por la entidad.	Número de participaciones en medios de comunicación de cobertura nacional.	---	---	1	7	700%	DFA

4.3.1 AEI 3.1 Innovación e investigación articulada al Sector turismo.

Número de investigaciones culminadas.

Cuantifica la cantidad de investigaciones y documentos académicos terminados por los estudiantes o docentes, pero que aún no ha pasado por la revisión de un jurado calificador o comisión evaluadora para posteriormente ser publicado. En el 2021 se han culminado 10 documentos de investigación, sobre una meta de 7. Asimismo, con la elaboración de documentos técnicos y académicos se elabora instrumentos de gestión académicos que permiten que los estudiantes desarrollen habilidades de investigación.

En el cumplimiento de la meta propuesta se desarrollaron reuniones internas de trabajo para desarrollar y validar documentos de investigación e innovación. Se requiere cubrir las plazas de investigación para fortalecer el equipo de esta área.

La AEI 3.1 “Innovación e investigación articulada al Sector turismo”, en el año 2021 está asociada únicamente a la Actividad Operativa “Desarrollo de actividades de difusión en Innovación e Investigación”, en la que se han desarrollado un total de 78 actividades de difusión en el ámbito turístico, como talleres de trabajo virtual, webinars organizados y dirigidos a los estudiantes y docentes de la institución y participaciones en eventos con temática afín a la investigación e innovación en Turismo. De esta forma, se registró un total de 1,065 asistentes en total, superando la meta de la actividad operativa de 24 sesiones con 480 asistentes.

El logro conseguido se debió a la adecuada planificación y gestión de las actividades programadas por parte de la SDCCL / investigación e innovación y el apoyo de las áreas de soporte.

4.3.2 AEI 3.2 Promoción del acceso al conocimiento relacionado a la actividad turística.

Las Actividades Operativas relacionadas a la AEI 3.2 “Promoción del acceso al conocimiento relacionado a la actividad turística”, representan el avance del Repositorio Institucional y el Centro de Documentación.

En cuanto a la Actividad Operativa “Gestión estratégica del Repositorio”, el Comité de Gestión del Conocimiento ha elaborado 5 documentos normativos: 1) plan de trabajo detallado 2021; 2) Informe de actualización de directiva de repositorio del

2017; 3) Propuesta de modificación de estructura temática del Repositorio (comunidades, subcomunidades y colecciones); 4) Propuesta de Guía para elaboración del Proyecto de investigación (versión preliminar); 5) Propuesta de Directiva de Propiedad Intelectual.

En relación a la Actividad Operativa “Atención a usuarios del centro de documentación”, se dieron 1,144 atenciones de una meta de 2,531, ello debido al aforo restringido debido a la pandemia.

Para mitigar este factor externo, la atención se dio de diferentes modalidades como 1) charlas virtuales (zoom) a los nuevos ingresantes de Lima, Cusco y Chiclayo, 2) Charlas a los estudiantes del VI ciclo del curso de Seminario de Investigación, 3) Registro de nuevos usuarios institucionales en el portal electrónico DIALNET PLUS, y 4) las consultas personales por correo electrónico realizada por estudiantes, docentes, egresados y de ciudadanos en general.

De igual manera con las siguientes medidas: 1) coordinaciones docentes de los cursos de "Búsqueda y Gestión de la Información" y otros similares sea como contacto de celulares y grupos de mensajería instantánea; 2) Coordinaciones los colaboradores CENFOTUR de Lima, Cusco y Chiclayo (contacto de celulares y grupos de mensajería instantánea); y 3) Reuniones virtuales por zoom o meet.

Para fortalecer la atención del Centro de Documentación y mejorar el acceso al conocimiento en la entidad, se recomienda la adquisición de recursos de información digitales, virtuales o electrónicos similares a DIALNET PLUS, sea gratuitos o por suscripción anual, por convenios; y cubrir otros temas como Hotelería y Gastronomía.

Para la Actividad Operativa “Catálogo público actualizado” (sitio digital donde se pueden consultar y revisar todas las referencias bibliográficas que existen en el Sistema Integrado de Bibliotecas en koha), se logró actualizar con 136 nuevos sobre una meta de 50 nuevos registros, incrementando las 5,000 referencias bibliográficas que se tienen en este sitio digital.

Se ha optado por la información digital sobre la impresa, dado que lo digital es un factor que mejora el acceso bibliográfico. Los recursos de información digitales, virtuales o electrónicos han sido la oportunidad para mejorar el catálogo enriqueciendo con textos completos para facilitar su consulta y descarga.

Para este logro, entre las principales medidas fueron: 1) Revisión de los repositorios de Ministerios, Universidades, Organismos Internacionales que tienen temas similares a CENFOTUR; 2) Búsqueda de contenidos digitales relevantes a los temas institucionales; 3) priorizar las publicaciones digitales del Repositorio PROMPERU y MINCETUR.

Para fortalecer el catálogo público, es conveniente: 1) Implementar servicio en línea para atenciones virtuales, 2) para atenciones presenciales se sugiere el préstamo de tablets; 3) incluir indicadores de atenciones virtuales como "descarga de textos completos" o "consultas en línea" y 4) uso de plataformas de redes sociales.

CUADRO N° 18
PROMOCIÓN DEL ACCESO AL CONOCIMIENTO

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
AEI 3.2 Promoción del acceso al conocimiento relacionado a la actividad turística.	Gestión estratégica del Repositorio	Repositorio implementado	0	30	30	0	5	5	0%	17%	17%
	Atención a usuarios del centro de documentación	Nº de atenciones a usuarios	1,212	1,319	2,531	502	642	1,144	41%	49%	45%
		Nº de usuarios atendidos	465	440	905	227	181	408	49%	41%	45%
	Catálogo público actualizado	Nº de registros nuevos	20	30	50	107	30	137	535%	100%	274%

4.3.3 AEI 3.3 Desarrollo de modelos de innovación adecuados a las necesidades de organizaciones del ámbito turísticos.

Número de postulaciones a convocatorias.

Se programó 02 postulaciones a convocatorias para proyectos de investigación e innovación y se ejecutó 02, lo que significó un avance de 100%. Mediante las postulaciones a convocatorias, se desarrollaron investigaciones para participar en fondos concursables y diseño de propuestas de asistencia técnica.

Entre las medidas consideradas en el cumplimiento del logro, se desarrollaron reuniones de trabajo para desarrollar investigación que permita elaborar proyectos de investigación e innovación.

En cuanto a las Actividades Operativas de la AEI 3.3 “Desarrollo de modelos de innovación adecuados a las necesidades de organizaciones del ámbito turísticos”, observamos que todas las actividades han sido ejecutadas cumpliendo y superando las metas propuestas, lo que ha derivado en el cumplimiento del indicador a nivel de producto.

En la Actividad Operativa “Articulación con organismos y empresas de la actividad turística”, se ejecutaron tres (03) proyectos con representantes de organismos públicos o empresas nacionales:

1. Proyecto de Estudio de la Fuerza Laboral de la Cadena de Turismo para PMESUT.
2. Se realizó proyecto con la UDLA (Ecuador) desarrollando el webinar "The Inca Trail and its impact on community-based tourism".
3. Proyecto del Centro de Extensión y Transferencia Tecnológica (CET) del CENFOTUR.

En la Actividad Operativa “Desarrollo de habilidades para participar en fondos concursables”, se participó en concurso con un (01) proyecto con representantes de organismos públicos o empresas nacionales, contando con el apoyo de docentes de la entidad:

- Investigación Mundo Loche presentado en el XV Congreso Internacional de Gastronomía Universidad del Caribe.

En la Actividad Operativa “Desarrollo de producción de investigación aplicada de la Entidad”, CENFOTUR cuenta con una docente inscrita en el registro DINA de CONCYTEC.

En la Actividad Operativa “Capacitación para el desarrollo de modelos de innovación”, 7 docentes asistieron a cursos sobre innovación:

1. Participación de docente como Asesor del equipo seleccionado y participante del Concurso "OMT Student League", iniciativa de la Organización Mundial del Turismo, donde se presentan proyectos que generen soluciones innovadoras para el turismo post pandemia.
2. Asistencia de docente en el "Seminar on Financial Services for China's Development Assistance Projects" organizado por el China Development Bank (CDB) donde se presentó los proyectos de asistencia técnica en investigación, innovación y gastronomía que se brinda a diferentes instituciones públicas y privadas a nivel internacional.
3. Cinco (05) profesionales técnicos especialistas en Turismo de CENFOTUR, en el “Seminario de Gestión Turística y Hotelera en Países de América Latina, el Caribe y el Pacífico Sur” organizado por el Gobierno Popular de China mediante la Cooperación Bilateral Perú-China de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI), lo cual brindó conocimientos sobre modelos de innovación turística."

En la Actividad Operativa “Diseño de propuesta de asistencia técnica”, se suscribieron 4 convenio de asistencia técnica:

1. Universidad de Las Américas de Ecuador.
2. D Y Patil Uviversity School of Hospitality and Tourism Studies
3. Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero de México
4. Instituto Cultural Peruano Norteamericano - ICPNA"

CUADRO N° 19
DESARROLLO DE MODELOS DE INNOVACIÓN

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
AEI 3.3 Desarrollo de modelos de innovación adecuados a las necesidades de organizaciones del ámbito turísticos.	Articulación con organismos y empresas de la actividad turística.	Número Proyectos con representantes de organismos públicos o empresas nacionales	0	1	1	3	0	3	0%	0%	300%
		Número artículos periodísticos en coautoría con representantes de empresas nacionales	0	1	1	2	1	3	0%	100%	300%
	Desarrollo de habilidades para participar en fondos concursables.	Número de Proyectos de investigación presentados en convocatorias nacionales	0	1	1	0	1	1	0%	100%	100%

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
		Número de proyectos en convocatorias nacionales para fondos concursables	0	1	1	1	0	1	0%	0%	100%
	Desarrollo de producción de investigación aplicada de la Entidad.	Número de docentes inscritos en el registro DINA de CONCYTEC	0	1	1	1	0	1	0%	0%	100%
		Número de artículos enviados a congresos y conferencias nacionales	0	1	1	0	1	1	0%	100%	100%
	Capacitación para el desarrollo de modelos de innovación.	Número de profesores que asistieron a cursos nacionales sobre innovación	0	1	1	7	0	7	0%	0%	700%
	Diseño de propuesta de asistencia técnica.	Número Convenios de asistencia técnica con actores locales del sector turismo	0	1	1	1	3	4	0%	300%	400%
		Número de propuestas de asistencia técnica.	0	1	1	7	2	9	0%	200%	900%

4.3.4 AEI 3.4 Promoción de los productos de investigación e innovación generados por la entidad.

Número de participaciones en medios de comunicación de cobertura nacional.

Se tuvo 7 participaciones en medios de comunicación, superando la meta de una (01) participación.

Para ello, se elaboraron artículos, notas de prensa de las actividades desarrolladas y se gestionó el saludo institucional en la Semana de la Innovación 2021 con la participación de más de 40 instituciones nacionales e internacionales.

En cuanto a las Actividades Operativas de la AEI 3.4 “Promoción de los productos de investigación e innovación generados por la entidad”, observamos que todas las actividades han sido ejecutadas cumpliendo y superando las metas propuestas, lo que ha derivado en el cumplimiento del indicador a nivel de producto.

En la Actividad Operativa “Difusión de resultados de proyectos de investigación e innovación, así como los eventos y ferias organizados por la Entidad”, se dieron cinco (05) aportes intelectuales de miembros de CENFOTUR difundidos en redes sociales:

1. Se desarrolló las Bases para el V Concurso de ensayos e ideas de proyectos de investigación para estudiantes del CENFOTUR denominado en esta edición "Creatividad desde la academia para el turismo del futuro" siendo publicado en la web institucional.
2. Se publicó en la sección INFOCEN del portal web institucional de CENFOTUR, la presentación de 3 ponencias, incluido el video del Taller "Experiencias de innovación para la educación digital y para emprender"

organizado por CENFOTUR en el marco de la Semana de la Innovación 2021: <https://www.youtube.com/watch?v=55la2XrbwBQ>.

3. Se publicó en la sección INFOCEN del portal web institucional de CENFOTUR, la presentación de Natalia Bayona (OMT) en la Plenaria de Innovación socia, con la ponencia "El camino a un turismo consciente, innovador y sostenible" realizada en el marco de la Semana de la Innovación 2021: <https://www.youtube.com/watch?v=IU5YluCvSm0>
4. Se publicó en la sección INFOCEN del portal web institucional de CENFOTUR el Taller "La Inteligencia artificial en la industria del turismo" <https://www.youtube.com/watch?v=pvPcJY4zuPM>
5. Se publicó en la sección INFOCEN del portal web institucional de CENFOTUR, el webinar ¿Hacia dónde vamos? Investigaciones en Turismo en tiempos de pandemia. <https://www.youtube.com/watch?v=F4Qt9rGW0q0&feature=youtu.be>

En cuanto al número de entrevistas realizadas a miembros de CENFOTUR, se tuvieron dos (02)

1. Saludo institucional en video de la Dirección Nacional a la Semana de la Innovación 2021, organizada por CONCYTEC y difundida tanto en la web como redes sociales de dicha institución.
2. Saludo institucional por el Día Mundial del Turismo 2021.

En la Actividad Operativa "Evaluación de repercusión de los resultados de investigación e innovación generados", se tuvo cuatro (04) aportes intelectuales difundidos en sitios web de noticias locales:

1. Se desarrolló nota de prensa sobre webinar "Los jóvenes y la reactivación del Turismo" para su publicación en el Newsletter web de la Organización Mundial del Turismo.
2. Se desarrolló nota de prensa sobre "Aprendizaje combinado: Desafío y Oportunidad de Formación en Turismo" para su publicación en el Newsletter web de la Organización Mundial del Turismo.
3. Se elaboró nota de prensa sobre la selección y participación de 5 estudiantes de CENFOTUR en el Reto "Plastic Polution" de la OMT Student's League, iniciativa de la Organización Mundial del Turismo, donde se presentan proyectos que generen soluciones innovadoras para el turismo post pandemia, se publicó en la web institucional de CENFOTUR.
4. Se elaboró documento para MINCETUR en relación a la participación en la "Reunión Regional Tripartita virtual sobre el futuro del trabajo y la recuperación sostenible de la COVID 19 en el sector turismo", organizada por la Organización Internacional del Trabajo y difundido en: https://www.youtube.com/watch?v=bN_SnXpCFYw

CUADRO N° 20
PROMOCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
AEI 3.4 Promoción de los productos de investigación e innovación	Difusión de resultados de proyectos de investigación e innovación, así	de de de miembros de Cenfotur difundidos en redes sociales	1	0	1	3	2	5	0%	200%	500%

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
innovación generados por la entidad.	como los eventos y ferias organizados por la Entidad.	Número Entrevistas realizadas a miembros de la comunidad Cenfotur en medios locales	1	0	1	1	1	2	0%	100%	200%
	Evaluación de repercusión de los resultados de investigación e innovación generados.	Número Aportes intelectuales difundidos en sitios web de noticias locales	1	0	1	4	0	4	0%	0%	400%

4.4 Acciones Estratégicas Institucionales del Objetivo Estratégico Institucional N° 4 “Fortalecer la formación por competencias de los estudiantes”

Las siguientes acciones estratégicas institucionales contribuyen al logro del OEI N° 4. De la revisión de la ejecución, en general se observa un nivel de cumplimiento y superación en los productos o servicios entregados de acuerdo a las metas propuestas.

CUADRO N° 21
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES
DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL N° 4

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Indicador	2019	2020	2021		Avance	Responsable
					Programado	Ejecutado		
OEI N° 4 Fortalecer el rol de la Entidad en el sector	AEI 4.1 Gestión institucional integral de la Entidad.	Nivel de madurez del Sistema de Control Interno.	---	92%	95%	98%	103%	GG
	AEI 4.2 Posicionamiento de la imagen efectiva y oportuna de la Entidad en el sector.	Eficacia de las publicaciones en redes.	156	135	138	146	106%	OMI
		Numero de clics en buscadores de internet.	194,000	114,000	40,190	40,190	100%	OMI
		Tráfico Web de la Página Institucional del CENFOTUR.	---	160,000	164,000	386,000	235%	OMI
	AEI 4.3 Gestión de Recursos Humanos en la Entidad.	Porcentaje de servidores evaluados satisfactoriamente.	98%	97%	96%	100%	104%	OAF
AEI 4.4 Servicio digital integral orientado a los estudiantes y stakeholder.	Porcentaje de usuarios que utilizan los componentes tecnológicos básicos de los servicios de la entidad	---	65%	80%	100%	125%	OAF	

4.4.1 AEI 4.1 Gestión institucional integral de la Entidad.

Nivel de madurez del Sistema de Control Interno.

El CENFOTUR viene implementando el Sistema de Control Interno de acuerdo a la Resolución de Contraloría N°146-2019-CG que aprueba la directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno (SCI) en las entidades del estado” y su modificatoria R.C. N° 093-2021-CG aprobada recientemente el 31.03.2021 y responde a un cuestionario de evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno relacionado a los ejes de Cultura Organizacional, Gestión de Riesgos y Supervisión.

De acuerdo al Reporte de Evaluación del Sistema de Control Interno del año 2021, obtenido después de resolver el cuestionario de 58 preguntas adjuntando sus respectivas evidencias, que considera a los Ejes: Cultura Organizacional, Gestión de Riesgos y Supervisión, se ha obtenido un resultado de Grado en Madurez en el SCI Año 2021 de 98.15%, superando la meta programada de 95%.

Para el siguiente logro se tomaron las siguientes medidas: 1) reuniones de trabajo vía zoom por cada equipo de unidad orgánica de manera personalizada para recoger y atender sus consultas e identifique claramente sus actividades pendientes, 2) seguimiento y monitoreo permanente mediante correos electrónicos permanente y en algunas situaciones reiterativos ante la evidencia de no cumplimiento inoportuno y 3) llamadas telefónicas de manera personalizada y apoyo técnico permanente.

Es recomendable para fortalecer esta acción el 1) aplicar metodologías de trabajo de supervisión de actividades de las unidades orgánicas involucradas y 2) formar equipos de trabajo de alto rendimiento.

En cuanto a las Actividades Operativas de la AEI 4.1 “Gestión institucional integral de la Entidad”, se ejecutan todos los sistemas administrativos del Estado, incluido el Control, y desde la mirada organizacional participan las actividades operativas de Alta Dirección, los órganos de apoyo y asesoría (la Oficina de Administración y Finanzas, la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo, la Oficina de Asesoría Jurídica), y el Órgano de Control Institucional. Se observa que las actividades han sido ejecutadas cumpliendo las metas propuestas, lo que ha derivado en el cumplimiento del indicador a nivel de producto.

Una de las actividades destacables ha sido la culminación de la IOARR de CUI N° 2445444 “Construcción de Biblioteca; remodelación de Laboratorio; ambiente para Comedor; acometidas suministro eléctrico comercial; adquisición de computadora de escritorio y software de ventas y mercadeo; en el CENFOTUR Lima”, ejecutando en el 2021 el monto de S/. 778,293, inaugurando la Biblioteca y el Comedor Estudiantil en la sede de Lima.

4.4.2 AEI 4.2 Posicionamiento de la imagen efectiva y oportuna de la Entidad en el sector.

Eficacia de las publicaciones en redes.

El indicador mide la eficacia de las publicaciones en redes, dado las publicaciones alojadas en dichos medios. Es el número de interacciones que se realizan en diversas redes sociales (Facebook y LinkedIn) generado por una publicación en dicha red. La eficacia de las redes sociales es el indicador que permite saber si el público objetivo está respondiendo de manera positiva al contenido publicado. De acuerdo a ello, se ha logrado que por cada publicación se tengan 146 interacciones, superando con ello la meta de 138 interacciones por publicación.

Se recomienda crear una nueva cuenta del CENFOTUR en la red social TikTok.

Numero de clics en buscadores de internet.

Representa la cantidad de personas que han buscado en internet al CENFOTUR o algún aspecto o servicio relacionado a la entidad y han hecho clic en los anuncios publicados. Contribuye a un mayor alcance de la promoción de la oferta educativa y aumentar el número de estudiantes matriculados, relacionado con la actividad operativa de gestionar el marketing digital - Google AdWords. Se ejecutó de acuerdo a lo programado, 40,190 clics en buscadores de anuncios del CENFOTUR.

Se propone incrementar recursos destinados a la promoción de la marca CENFOTUR a través de anuncios publicitarios en Google Adwords.

Tráfico Web de la Página Institucional del CENFOTUR.

Representa el número de sesiones o usuarios que ingresaron a la Página Web del CENFOTUR a buscar información. El tráfico web es el principal indicador de la eficacia de las estrategias de promoción, debido a que todos los anuncios están dirigidos a visitar nuestra página web que contienen información sobre la oferta educativa del CENFOTUR, relacionada con la actividad operativa de la Campaña de promoción de marca y carreras en medios tradicionales y alternativos Lima y filiales (Publicidad). Se logró tener 386,000 interacciones, de una meta de 164,000.

Se recomienda incrementar recursos para de publicidad del CENFOTUR.

En cuanto a las Actividades Operativas de la AEI 4.2 “Posicionamiento de la imagen efectiva y oportuna de la Entidad en el sector”, observamos que todas las actividades han sido ejecutadas cumpliendo y superando las metas propuestas, lo que ha derivado en el cumplimiento del indicador a nivel de producto.

CUADRO N° 22
POSICIONAMIENTO DE LA IMAGEN DE LA ENTIDAD

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
AEI 4.2 Posicionamiento de la imagen efectiva y oportuna de la Entidad en el sector	Difusión a través de las redes sociales.	Nº de publicaciones de Carreras Profesionales	180	180	360	180	180	360	100%	100%	100%
	Gestionar el marketing digital - Google Adwords	Nº de interacciones hacia la página web de la institución (miles)	125	125	250	156	230	386	125%	184%	154%
	Gestión de Marketing Relacional	Nº de envíos de e-mailings	24	24	48	28	31	59	117%	129%	123%
	Gestión y difusión de la oferta educativa en el punto de venta y punto de contacto.	Nº de acciones: Ferias vocacionales, Visitas a colegios y Charlas vivenciales	10	15	25	1	1	2	10%	7%	8%
	Desarrollo de piezas promocionales e información de Lima y Filiales	Piezas elaboradas de material promocional	2	2	4	2	2	4	100%	100%	100%
	Campaña de	Campaña realizada:	3	3	6	3	3	6	100%	100%	100%

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
	promoción de marca y carreras en medios tradicionales y alternativos Lima y filiales Publicidad	Publicidad en pantallas digitales, radio y redes (Facebook, Google y YouTube).									
	Ejecución del Programa Anual de Relaciones Públicas con instituciones públicas y privadas	N° menciones en medios de Televisión y prensa escrita	7	6	13	7	18	25	100%	300%	192%
	Plan de Ventas	Plan de Ventas realizado	1	0	1	1	0	1	100%	0%	100%
	Promoción de marca y oferta educativa	Conceptualización de piezas	72	72	144	87	79	166	121%	110%	115%
		Conceptualización de piezas audiovisuales	1	0	1	1	0	1	100%	0%	100%

4.4.3 AEI 4.3 Gestión de Recursos Humanos en la Entidad.

Porcentaje de servidores evaluados satisfactoriamente.

El indicador cuantifica el adecuado desempeño del trabajador como resultado de la evaluación del personal mediante un instrumento de medición, lo que redundaría en una mejor gestión. Para el 2021, el porcentaje de trabajadores evaluados satisfactoriamente es de 100%. El haber cumplido con el 100% significa que los colaboradores cuentan con un clima laboral satisfactorio, que están motivados y comprometidos con las funciones y tareas que desarrollan, asociado a las capacitaciones que se desarrollan, principalmente en temas de bienestar.

Entre las principales medidas para el logro se realizó una comunicación oportuna con las unidades orgánicas, motivación a través de actividades de bienestar con los colaboradores.

Para la mejora continua debería los directores deberían retroalimentar con los colaboradores respecto de los resultados de las evaluaciones.

En cuanto a las Actividades Operativas de la AEI 4.3 “Gestión de Recursos Humanos en la Entidad”, observamos que la mayoría de las actividades han sido ejecutadas cumpliendo las metas propuestas, lo que ha derivado en el cumplimiento del indicador a nivel de producto.

CUADRO N° 23
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
AEI 4.3 Gestión de Recursos Humanos en la Entidad.	Alineamiento de la normatividad a SERVIR.	Implementación de la Resolución de incorporación régimen SERVIR.	1	1	2	1	0	1	100%	0%	50%
	Plan de Gestión de Clima	Plan 2020 formulado	1	0	1	0	1	1	0%	0%	100%

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
	Organizacional.										
	Fortalecer la cultura organizacional con enfoque de género	Número de talleres	2	2	4	0	1	1	0%	50%	25%
	Evaluación de personal.	Evaluación programada y realizada	1	1	2	1	1	2	100%	100%	100%
	Plan de Desarrollo de Personas-PDP	Plan formulado y aprobado	1	0	1	1	0	1	100%	0%	100%

4.4.4 AEI 4.4 Servicio digital integral orientado a los estudiantes y stackholder. *Porcentaje de usuarios que utilizan los componentes tecnológicos básicos de los servicios de la entidad.*

Se busca cuantificar la capacidad de la Entidad con respecto a la inclusión de tecnologías digitales al servicio de los estudiantes y stakeholders sobre los diversos servicios que brinda la Entidad. En ése sentido, se ha logrado el 100% en la relación entre usuarios y el total de usuarios de servicios digitales, superando la meta de 80%.

Dicho resultado se ha logrado en base a la implementación de la infraestructura de estaciones de trabajo remoto (VDI) y la implementación de los servicios de apoyo a la educación b-learning (plataforma de aprendizaje en línea).

Entre las principales medidas se abrieron canales de atención vía whatsapp para una atención oportuna y ágil, como medida adicional al correo electrónico y central telefónica de llamadas.

Se recomienda abrir un canal con un agente virtual que permita una atención automática con los usuarios, así también incluir una encuesta de satisfacción posterior al uso de algunos de los servicios brindados.

CUADRO N° 24
SERVICIO DIGITAL INTEGRAL

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD OPERATIVA		PROGRAMADO			EJECUTADO			AVANCE		
	Actividad Operativa	Indicador	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual	1er Sem	2do Sem	Anual
AEI 4.4 Servicio digital integral orientado a los estudiantes y stackholder.	Implementación de normativas de estado en materia de Gobierno Digital	Normativas implementadas	1	0	1	1	0	1	100%	0%	100%
	Propuesta y Desarrollo del Plan de Gobierno Digital de la Entidad	Propuesta de Plan	0	1	1	0	1	1	0%	100%	100%
		Evaluación de Plan	0	1	1	0	1	1	0%	100%	100%

V. PRINCIPALES LOGROS

- 90% de inserción de egresados en el sector turismo.
- 14% de crecimiento del nivel de estudiantes matriculados en relación al año anterior (1,156 del 2021 en relación a los 1,010 del 2020) superando la meta de crecimiento del 5%
- 100% de continuidad de estudiantes (0% deserción interciclo 2020-II / 2021-I).
- 95% de continuidad de estudiantes (5% deserción interciclo 2021-I / 2021-II).
- Plan de estudios del nivel profesional de Innovación en la Gestión del Turismo desarrollado, teniendo opinión favorable del MINEDU en cuanto a los referentes productivos del sector turístico.
- Plan de estudios de nivel profesional técnico de Guía Oficial de Turismo en modalidad semipresencial desarrollado.
- Exitosa auditoría TEDQUAL desarrollada por la Organización Mundial del Turismo – OMT, con lo que se mantiene el estándar internacional de la Certificación TedQual.
- Mantenimiento de la certificación para el Sistema de Gestión de Calidad - SGC según ISO 9001:2015 otorgada por la empresa ICONTEC DEL PERÚ S.R.L hasta el 18 de diciembre del 2023.
- 89% del nivel de satisfacción de estudiantes respecto de la calidad de la formación profesional-técnica recibida.
- Aprobación del proyecto del CET – CENFOTUR para el “Concurso Fortalecimiento de Centros de Extensión y Transferencia Tecnológica (CET) - Segunda Fase del Programa Nacional Innóvate Perú del Ministerio de la Producción.
- 5 convenios suscritos en materia de investigación e innovación, con la Universidad de Las Américas (ECUADOR), con la D Y Patil University, School of Hospitality and Tourism Studies (INDIA), con la Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero (MEXICO), renovación con el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo para “Crédito Talento” y con el Instituto Cultural Peruano Norteamericano – ICPNA.
- 2,430 beneficiarios a nivel nacional en 77 capacitaciones virtuales con el objetivo de capacitar y fortalecer las competencias y capacidades de los colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos para la adecuada aplicación de protocolos, en los sectores de hospedaje, restaurantes y servicios afines, y empresas de servicios turísticos.
- 3,194 beneficiarios a nivel nacional de 35 talleres de capacitación en el marco de las actividades del Fondo de Apoyo Empresarial- FAE Turismo.
- Inauguración de la Biblioteca y Comedor Estudiantil.

- 100% de servidores evaluados de manera satisfactoria.
- 100% de usuarios (estudiantes, docentes y administrativos) hace uso de recursos digitales.

VI. MEDIDAS PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

1. Evaluar la pertinencia del indicador de resultado “Número de instrumentos de Política de Competencias Laborales aprobados” del OEI N° 2 “Mejorar la productividad laboral de las empresas del sector”, dado que el objeto de medición (aprobación de instrumentos de política pública) depende de procesos internos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE, reduciendo predictibilidad a CENFOTUR para su proyección.
2. Diversificar fuentes de ingreso para financiar el servicio para la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, con lo que se mejoraría la intervención en nuestro público objetivo y la proyección de metas. (Recursos Ordinarios)
3. Mejorar y diversificar la articulación de la oferta de los servicios de Extensión Educativa con el sector productivo, desarrollando estudios para la identificación de necesidades de fortalecimiento de capital humano.
4. Extender la modalidad virtual y herramientas tecnológicas para ampliar la cobertura de los servicios a nivel nacional: 1. Programa de Titulación y Servicios de Extensión Educativa.
5. Profundizar el acceso al conocimiento mediante recursos de información digitales, virtuales o electrónicos similares a DIALNET PLUS, mejorando la gestión Centro de Documentación y Catálogo Público de la Entidad.
6. Para fortalecer el catálogo público, es conveniente: 1) Implementar servicio en línea para atenciones virtuales, 2) para atenciones presenciales se sugiere el préstamo de tablets; 3) incluir indicadores de atenciones virtuales como "descarga de textos completos" o "consultas en línea" y 4) uso de plataformas de redes sociales.
7. Crear canales digitales para mejorar el seguimiento, vinculación e inserción de los estudiantes y egresados con el mercado laboral: Plataforma específica para Bolsa de Trabajo en la web de la Entidad.
8. Crear una nueva cuenta del CENFOTUR en la red social TikTok, para mejorar el posicionamiento de los servicios en la población objetivo.
9. Aperturar un canal con un agente virtual que permita una atención automática con los usuarios, así también incluir una encuesta de satisfacción posterior al uso de algunos de los servicios brindados.

VII. CONCLUSIONES

- CENFOTUR ha logrado aplicar fortalezas para adaptarse a un entorno de profundas dimensiones y alta incertidumbre como los efectos del Estado de Emergencia, adicionado a ello la reducción significativa de los estudiantes becarios (Beca 18) por políticas del MINEDU, los cambios de preferencias por

modalidades cortas en los servicios de extensión, así como modificaciones en la implementación de políticas laborales.

- Tiene alto nivel de inserción laboral del 90% de los egresados, que representa una adecuada articulación del servicio de formación profesional-técnica con las empresas de la actividad turística, demostrando la aceptación del mercado por los profesionales de la Entidad.
- Adicionado a ello, los indicadores de satisfacción por los servicios prestados (89% en la formación profesional-técnica y 95% del servicio de extensión), el mantenimiento de los estándares de calidad (TedQual e ISO 9001;2015), un 100% de la comunidad académica que maneja herramientas informáticas, un 100% de colaboradores evaluados de manera satisfactoria, y una reducción de la tasa de deserción interciclo, refuerzan lo mencionado en los párrafos precedentes.
- CENFOTUR -como organismo público ejecutor del MINCETUR y como entidad educativa- tiene una experiencia única al desarrollar los protocolos sanitarios del sector turismo. En una mirada donde el turismo post pandemia será diferente, este es una ventaja comparativa con otras entidades educativas que debe transformarse en un valor agregado en la prestación del servicio formativo y de extensión, plasmándose en una oferta competitiva y diferenciada.
- En un contexto de necesario impulso económico y mejora de brechas o fallas de mercado, CENFOTUR debería fortalecer y promover alianzas para ampliar la cobertura de los servicios de formación profesional y extensión educativa a nivel nacional. El impulso económico viene dado por el desarrollo de proyectos de inversión de nuevas sedes, y la mejora de brechas en la mejora de la cualificación de los trabajadores de la actividad turística.

VIII. RECOMENDACIONES

Entre las principales intervenciones que se van a implementar a fin de mejorar la gestión estratégica del Pliego son:

- Modificar el indicador de resultado “Número de instrumentos de Política de Competencias Laborales aprobados” del OEI N° 2 “Mejorar la productividad laboral de las empresas del sector”, del PEI de CENFOTUR.
- Mejorar la intervención del Programa de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el público objetivo y la proyección de metas, mediante el financiamiento por RO.

IX. ANEXO

- Informe de Evaluación de Implementación del POI (primer semestre).