



Resolución Directoral

R.D. N° 102-2020-CENFOTUR/DN

Barranco, 30 de octubre de 2020

VISTO:

El memorándum N° 078-2020-GG/OPPD emitido por la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo; Informe N° 051-2020-GG/OPPD/UPD emitido por la Unidad de Planeamiento y Desarrollo; Informe N° 010-2020-CENFOTUR-GG-NGQA emitido por la Especialista de Calidad de los Programas del CENFOTUR; Memorando N° 543-2020-DEE emitido por la Dirección de Extensión Educativa e Informe N° 189-2020-CENFOTUR/DEE/SDCE emitido por la Sub Dirección de Cursos de Extensión sobre la Aprobación el Procedimiento del MAPRO denominado "Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias" – Modalidad Virtual en el Marco del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 versión 2015;

CONSIDERANDO:

Que, el Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR es un Organismo Público Ejecutor adscrito al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, con autonomía académica, económica, financiera y administrativa, de conformidad con el Decreto Ley N° 22155 – Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, precisado por el Decreto Legislativo N° 1451; destinado a la formación, capacitación, especialización y certificación de los recursos humanos en el campo de la actividad turística;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1246, se aprobaron diversas medidas de simplificación administrativa para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad por las entidades de la Administración Pública;

Que, el Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR cuenta desde el año 2014, con un Sistema de Gestión de la Calidad, en adelante SGC certificado bajo la norma ISO 9001:2008, cuyo alcance fue ampliado progresivamente;



Resolución Directoral

Que, mediante Memorando N° 543-2020/DEE de fecha 18 de septiembre de 2020, emitido por la Dirección de Extensión Educativa, remite el Informe N° 189-2020-CENFOTUR/DEE/SDCE, emitido por la Sub Dirección de Cursos de Extensión, a fin de realizar las gestiones correspondientes para la aprobación de la inclusión del procedimiento del MAPRO de la Dirección de Extensión Educativa denominado "Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias" – Modalidad Virtual;

Que, mediante Informe N° 010-2020-CENFOTUR-GG-NGQA emitido por la Especialista de Calidad de los Programas del CENFOTUR recomienda continuar con el proceso administrativo para la aprobación del procedimiento de la Dirección de Extensión Educativa denominado: "Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias" Modalidad Virtual de código PR-DEE-003 a la versión 01, en cumplimiento con los requisitos mencionados al Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 a fin de demostrar y contar con la información documentada;

Que, mediante Memorando N° 078-2020-GG/OPPD emitido por la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo, remite el Informe N° 051-2020-OPPD/UDP de fecha 18 de septiembre de 2020, donde señala que el proyecto propuesto, se encuentran acorde a la normativa y procedimientos internos de la Entidad y concluye que la propuesta del Procedimiento del MAPRO de la Dirección de Extensión Educativa denominado "Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias" – Modalidad Virtual debe ser incluido; asimismo, se encuentra acorde en cuanto a estructura y contenido a la Norma ISO 9001:2015;

Que, mediante Informe N° 134-2020-CENFOTUR-GG-OAJ emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica opina que se debe emitir la Resolución Directoral de Aprobación del Procedimiento del MAPRO de la Dirección de Extensión Educativa denominado "Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias" – Modalidad Virtual, se encuentra acorde en cuanto a estructura y contenido a la Norma ISO 9001:2015 del Centro de Formación en Turismo;

Que, resulta necesario aprobar el procedimiento del MAPRO de la Dirección de Extensión Educativa denominado "Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias" - Modalidad Virtual del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR;

Con la visación de la Dirección de Extensión Educativa, Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo, la Oficina de Asesoría Jurídica y Gerencia General;



Resolución Directoral

De conformidad con el Decreto Ley N° 22155 - Ley Orgánica del CENFOTUR, y su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 016-2011-MINCETUR;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – APROBAR el Procedimiento del MAPRO de la Dirección de Extensión Educativa denominado “Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias” – Modalidad Virtual, el cual se encuentra acorde en cuanto a estructura y contenido a la Norma ISO 9001:2015, cuyo anexo (11 folios) forma parte de la presente resolución.

Artículo Segundo. - DISPONER que la Dirección de Extensión Educativa del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, adopte las medidas que sean necesarias para el cumplimiento de la presente resolución.

Artículo Tercero. ENCARGAR a la Gerencia General la comunicación de la presente resolución a las áreas respectivas, a fin de que implementen las acciones que estén en el ámbito de su competencia.

Artículo Cuarto. – ENCARGAR al responsable del Portal de Transparencia, la publicación de la presente resolución en la página web del Centro de Formación en Turismo.

Regístrese y comuníquese,



MADÉLINE BURNS VIDAURRÁZAGA
Directora Nacional
Centro de Formación en Turismo

	CENTRO DE FORMACION EN TURISMO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS MAPRO-CENFOTUR	Código: PR-DEE-003
		Versión: 01
		Página: 1 de 7
(1) DENOMINACIÓN: Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias – Modalidad Virtual		

(2) UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Extensión Educativa - Sub Dirección de Cursos de Extensión

(3) FINALIDAD: Establecer y describir las etapas y actividades para la gestión del plan para el fortalecimiento de competencias, que incluye las etapas de gestión de la planificación, gestión administrativa, capacitación, sistematización y supervisión, a fin de mejorar y fortalecer las competencias del recurso humano de las empresas prestadoras de servicios turísticos, en la modalidad virtual.

(4) BASE LEGAL:

- 4.1. Ley N° 29408, Ley General de Turismo
- 4.2. Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, precisado por el D.L. N° 1451.
- 4.3. Decreto Supremo N°016-2011-MINCETUR, que aprueba el Reglamento de Organización y funciones del CENFOTUR.
- 4.4. Resolución Directoral N° 111-2012-CENFOTUR/DN, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del CENFOTUR.
- 4.5. Resolución Directoral N° 046-2019-CENFOTUR/DN, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento Académico del CENFOTUR.
- 4.6. Resolución Ministerial N°073-2011-MINCETUR/DM, que aprueba el Plan Nacional de Calidad Turística.
- 4.7. Resolución Ministerial N° 231-2016-MINCETUR, que aprueba el Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025.
- 4.8. Ley N° 2841, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto
- 4.9. Ley N° 28425, Ley de Racionalización de Gastos Públicos.
- 4.10. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de Entidades del Estado.
- 4.11. Ley de Presupuesto del Sector Público para Cada Ejercicio Fiscal.
- 4.12. Ley N° 30225, Ley de Contrataciones con el Estado.
- 4.13. Decreto Supremo N° 350-2015-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado.
- 4.14. Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa.
- 4.15. Resolución Directoral N° 022-2020-CENFOTUR/DN, que aprueba la Directiva N° 004-2020-CENFOTUR-DN "Directiva para las contrataciones de bienes. Servicios, consultorías en general y consultorías de obras por montos menores o iguales a ocho (8) UITs vigentes a realizarse en el Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR"
- 4.16. Resolución Directoral N° 298-2008-CENFOTUR/DN, que aprueba el Reglamento de Carreras y Cursos Ocupacionales y de Extensión del CENFOTUR.
- 4.17. Decreto Supremo N° 1451. Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones.

(5) REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO:

- 5.1. Contar con las Resoluciones Directorales de aprobación de los cursos ofrecidos.

(6) DEFINICIONES:

- 6.1. **Beneficiarios Indirectos:** Representantes de gobiernos regionales, locales, gremios y otros, que están vinculados a las zonas de intervención del PFC y solicitan el servicio de capacitación.
- 6.2. **Aprobado:** Beneficiario que ha alcanzado como nota mínima aprobatoria once (11).
- 6.3. **Asesoría Técnica (AT):** Asesoramiento especializado y personalizado, para algunos cursos del PFC, dirigido al micro y pequeño empresario de turismo y desarrollado por el facilitador después de la capacitación. Consiste en proporcionar conocimientos especializados para identificar puntos críticos por mejorar, a fin de garantizar la calidad del servicio en su empresa.
- 6.4. **Beneficiario Directo:** Persona que fue seleccionada de acuerdo al perfil establecido por el plan de capacitación, que registró su información básica en la base de datos del CENFOTUR y que participó en el desarrollo de la actividad del Plan para el Fortalecimiento de Competencias - PFC.
- 6.5. **Capacitación:** Actividad que consiste en inducir el conocimiento y el manejo de técnicas que generen el fortalecimiento de capacidades a los beneficiarios, bajo un proceso estructurado y orientado a mejorar la eficiencia y eficacia en la calidad de sus servicios.
- 6.6. **Equipo Técnico:** Grupo de profesionales que se reúnen y trabajan en conjunto para lograr los objetivos propuestos en cada una de las actividades, cumpliendo las metas establecidas por el PFC.
- 6.7. **Facilitador:** Profesional especializado, cuyo objetivo principal es brindar a los beneficiarios una sólida preparación en función al rubro destinado y según el tipo de actividad. (¿Aún se mantiene, si son clases virtuales o remotas?)
- 6.8. **Ficha de Pre – Inscripción:** Documento en el cual se consignan datos generales del beneficiario y de la empresa.
- 6.9. **IPI:** Impedido por inasistencia.
- 6.10. **Matriz de Intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias:** Base de datos que contiene información relevante del desarrollo de las actividades del PFC.
- 6.11. **Plan de Capacitación:** Conjunto de actividades orientadas a fortalecer las competencias laborales para el buen desempeño de los colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos y promover el emprendedurismo.
- 6.12. **Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR):** Es un componente transversal del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, que recoge sus conceptos y valores y que constituye la principal herramienta para mejorar la posición del Perú como destino turístico a nivel internacional, reconocido por la calidad total de su oferta turística. Tiene por objetivo general consolidar un posicionamiento líder del país como destino turístico reconocido por la calidad total de su oferta turística en sus cuatro ámbitos: Recursos Humanos, Empresas Prestadoras de Servicios Turístico, Sitios y Destinos Turísticos.
- 6.13. **Plan para el Fortalecimiento de Competencias- (PFC) - (Ámbito Recursos Humanos):** Plan que comprende las capacitaciones especializadas que realiza el CENFOTUR, a través de la Coordinación para el Fortalecimiento de Competencias, con la finalidad de fortalecer las competencias del capital humano de las empresas prestadoras de servicios turísticos.
- 6.14. **Programación de actividades:** Descripción de las actividades a desarrollar y la metodología de intervención. Ejemplo. Cantidad de cursos proyectados a ejecutar por región / localidad.
- 6.15. **Recursos Ordinarios (RO):** Corresponden a los ingresos provenientes de la recaudación tributaria y otros conceptos; deducidas las sumas correspondientes a las comisiones de recaudación y servicios bancarios; los cuales no están vinculados a ninguna entidad y constituyen fondos disponibles de libre programación.
- 6.16. **Aula Virtual:** Es una plataforma de enseñanza virtual mediante la cual docentes y estudiantes tienen acceso a diversas herramientas que permiten potenciar el Modelo Educativo y lograr el desarrollo del proceso de enseñanza de aprendizaje.
- 6.17. **Curso Modalidad Virtual:** Es muy similar a la modalidad presencial, los cursos y programas de especialización se realizan in vivo a través de la plataforma ZOOM, la cual permite a los asistentes interactuar directamente con el capacitador y demás participantes, así como realizar preguntas, comentarios y dinámicas de la misma forma que se haría en un aula. Los participantes pueden participar de los cursos desde cualquier lugar, únicamente se requiere que el equipo cuente con conexión a internet, audio y micrófono. Cabe resaltar que en esta modalidad se establece un horario específico para el desarrollo del mismo.

Denominación: Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias – Modalidad Virtual	Código: PR-DEE-003	Versión: 01	Página: 2 de 7
--	--------------------	-------------	----------------

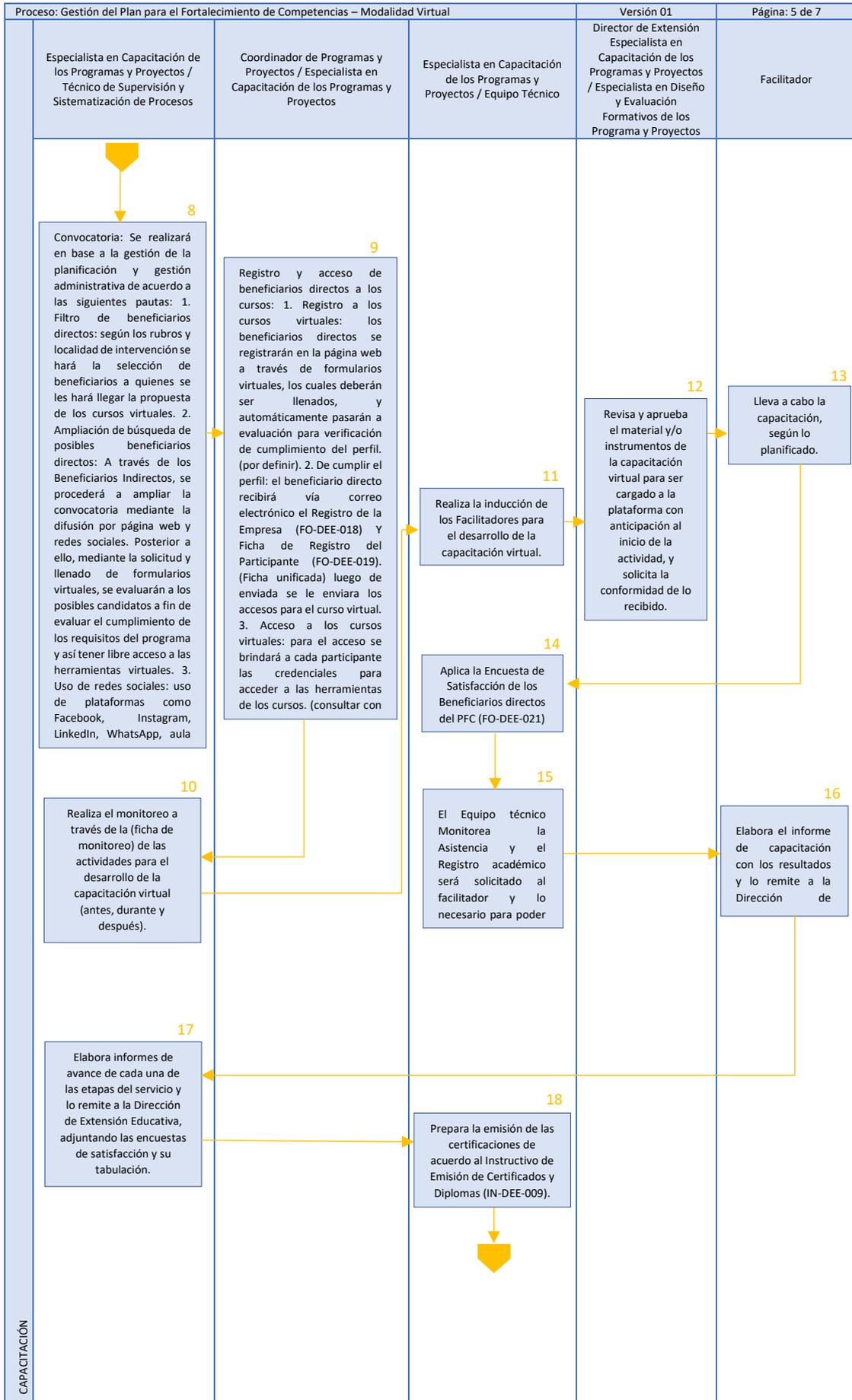
(7) OBSERVACIONES:

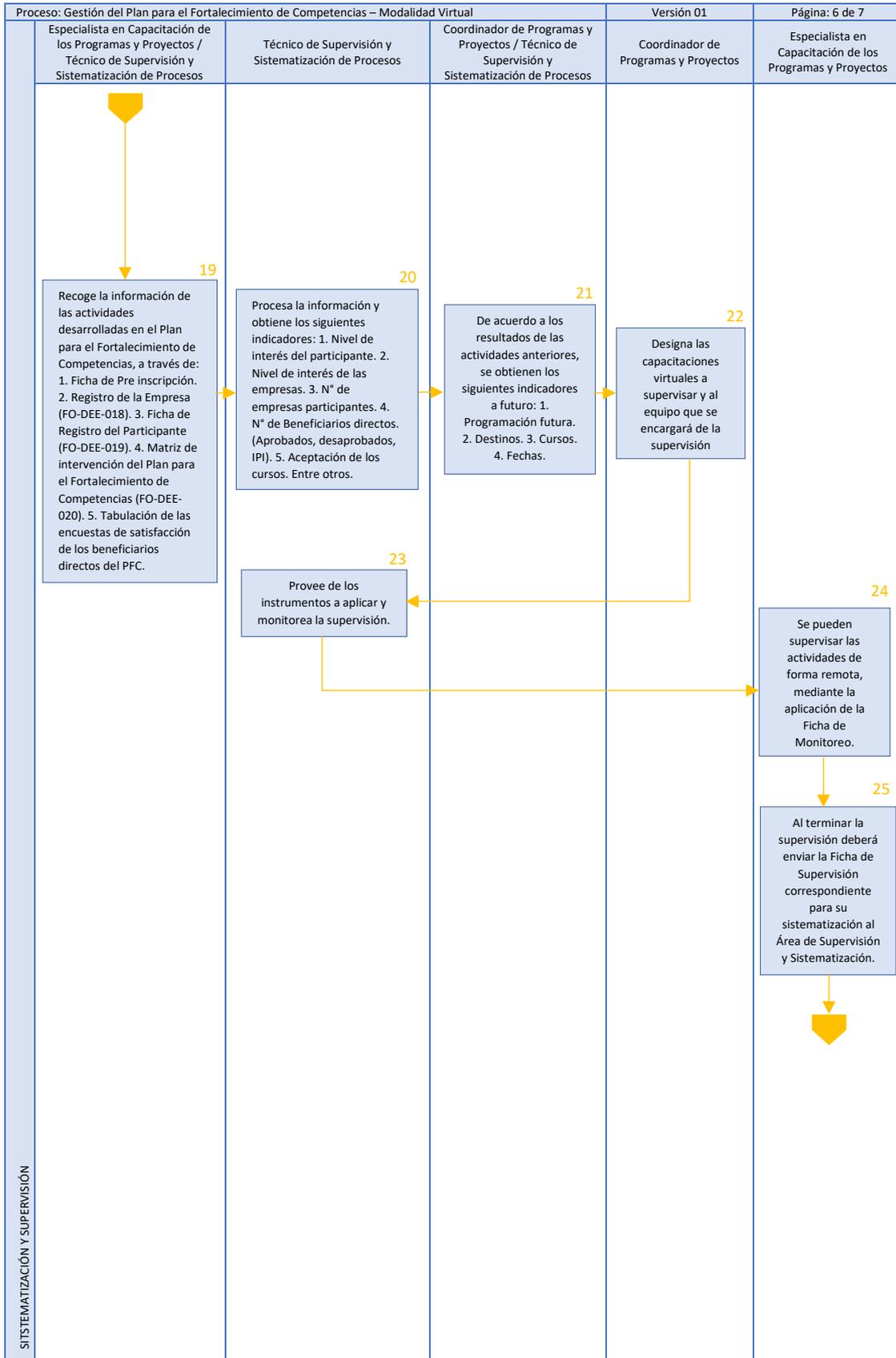
7.1. La supervisión es una actividad transversal que se desarrolla durante la ejecución del PFC.

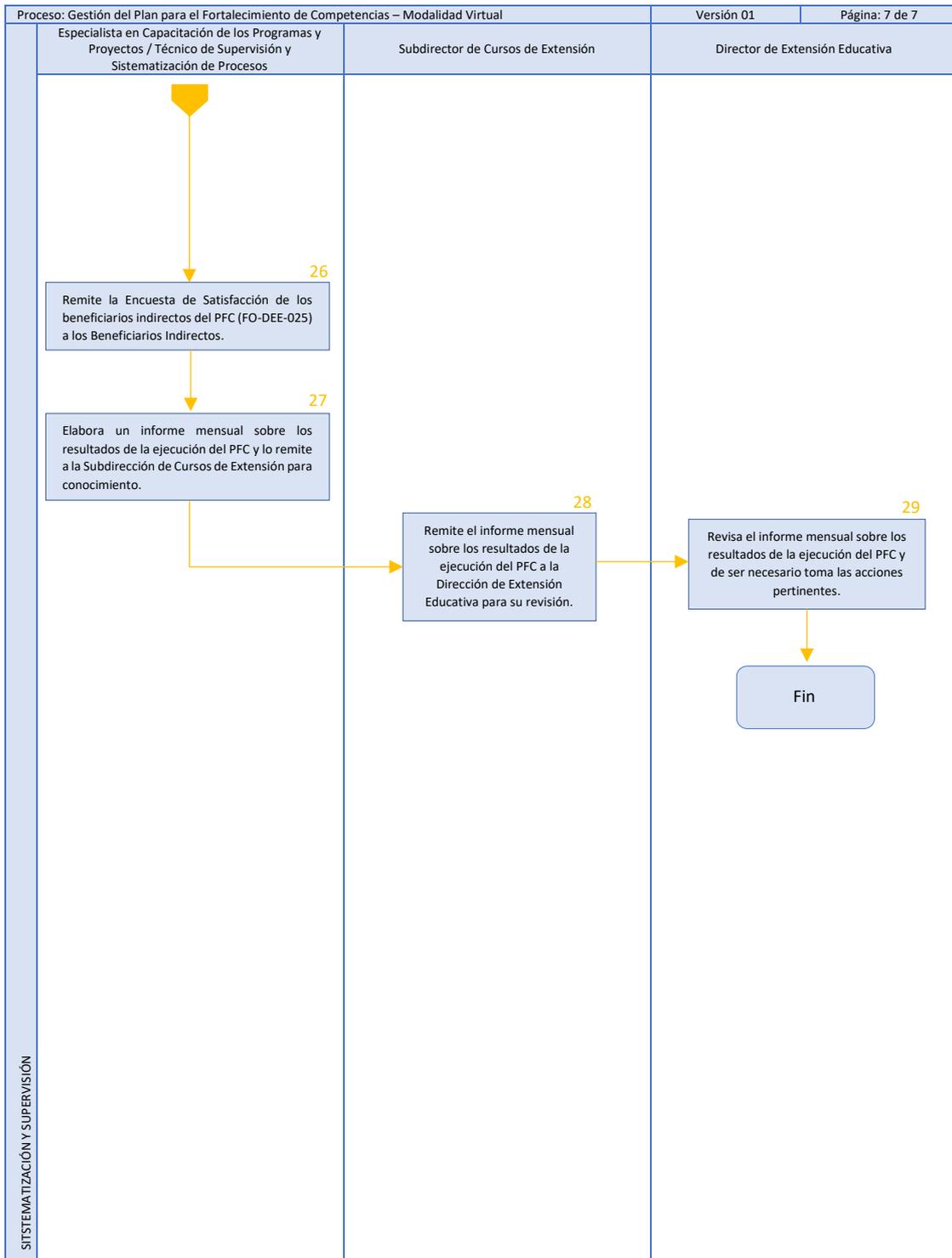
(8) ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO	UNIDAD OPERATIVA	DURACION		RESPONSABLE
		HORAS	DIAS	
GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
1	DEE / SDCE			Subdirector de Cursos de Extensión, Especialista en Gestión de Programas y Proyectos
2	DEE / SDCE			Subdirector de Cursos de Extensión/ Especialista en Diseño y Evaluación Formativos de los Programa y Proyectos
3	DEE / SDCE			Subdirector de Cursos de Extensión/ Especialista en Gestión de Programas y Proyectos / Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos
4	DEE / DN			Director de Extensión Educativa / Director Nacional
5	DEE / SDCE			Subdirector de Cursos de Extensión/ Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos
6	DEE			Director de Extensión Educativa
7	DEE			Subdirector de Cursos de Extensión / Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos, Técnico en Supervisión y Sistematización de Proyectos
CAPACITACIÓN				
8	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos, Técnico en Supervisión y Sistematización de Proyectos
9	DEE / SDCE			Coordinador de Programas y Proyectos, Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos y Técnico en Supervisión y Sistematización de Proyectos
10	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos/ Técnico en Supervisión y Sistematización de Proyectos
11	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos
12	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Especialista en Diseño y Evaluación Formativos de los Programa y Proyectos

Denominación: Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias – Modalidad Virtual	Código: PR-DEE-003	Versión: 01	Página: 3 de 7
--	--------------------	-------------	----------------

13	Lleva a cabo la capacitación, según lo planificado.	DEE / SDCE			Facilitador
14	Aplica la Encuesta de Satisfacción de los Beneficiarios Directos del PFC (Modalidad Virtual)	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Equipo Técnico
15	El Equipo técnico Monitorea la Asistencia y el Registro académico será solicitado al facilitador y lo necesario para poder proceder a realizar la validación.	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos
16	Elabora el informe de capacitación con los resultados y lo remite a la Dirección de Extensión Educativa.	DEE / SDCE			Facilitador
17	Elabora informes de avance de cada una de las etapas del servicio y lo remite a la Dirección de Extensión Educativa, adjuntando las encuestas de satisfacción y su tabulación.	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Técnico en Supervisión y Sistematización de Procesos
18	Prepara la emisión de las certificaciones de acuerdo al Instructivo de Emisión de Certificados y Diplomas (IN-DEE-009) .	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Procesos
SISTEMATIZACIÓN					
19	Recoge la información de las actividades desarrolladas en el Plan para el Fortalecimiento de Competencias, a través de: 1. Ficha de Pre inscripción. 2. Registro de la Empresa (FO-DEE-018). 3. Ficha de Registro del Participante (FO-DEE-019). 4. Matriz de intervención del Plan para el Fortalecimiento de Competencias (FO-DEE-020). 5. Tabulación de las encuestas de satisfacción de los beneficiarios del PFC.	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos / Técnico en Supervisión y Sistematización de Procesos
20	Procesa la información y obtiene los siguientes indicadores: - Nivel de interés del participante. - Nivel de interés de las empresas. - N° de empresas participantes. - N° de Beneficiarios directos. (Aprobados, desaprobados, IPI). - Aceptación de los cursos. Entre otros.	DEE / SDCE			Técnico en Supervisión y Sistematización de Procesos
21	De acuerdo a los resultados de las actividades anteriores, se obtienen los siguientes indicadores a futuro: - Programación futura - Destinos - Cursos - Fechas	DEE / SDCE			Coordinador de Programas y Proyectos / Técnico en Supervisión y Sistematización de Procesos
SUPERVISIÓN					
22	Designa las capacitaciones virtuales a supervisar y al equipo que se encargará de la supervisión.	DEE / SDCE			Coordinador de Programas y Proyectos
23	Provee de los instrumentos a aplicar y monitorea la supervisión.	DEE / SDCE			Técnico de Supervisión y Sistematización de Procesos / Equipo Técnico
24	Supervisar las actividades de forma remota, mediante la aplicación de: Ficha de Monitoreo.	DEE / SDCE			Equipo Técnico / Sistematización de Procesos
25	Al terminar la supervisión envía la Ficha de Supervisión correspondiente para su sistematización al Área de Supervisión y Sistematización.	DEE / SDCE			Técnico de Supervisión y Sistematización de Procesos / Equipo Técnico
26	Remite la Encuesta de Satisfacción de los Beneficiarios indirectos del PFC (FO-DEE-025) a los Beneficiarios Indirectos.	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos
27	Elabora un informe mensual sobre los resultados de la ejecución del PFC y lo remite a la Subdirección de Cursos de Extensión para conocimiento.	DEE / SDCE			Especialista en Capacitación de los Programas y Proyectos
28	Remite el informe mensual sobre los resultados de la ejecución del PFC a la Dirección de Extensión Educativa para su revisión.	DEE / SDCE			Subdirector de Cursos de Extensión
29	Revisa el informe mensual sobre los resultados de la ejecución del PFC y de ser necesario toma las acciones pertinentes.	DEE			Director de Extensión Educativa
TOTAL, TIEMPO EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO					







		FICHA DE PRE INSCRIPCIÓN										FO-DEE-026	
												Versión 01	
												Fecha de Aprobación: 22/10/2020	
												Pág. 1 de 1	
CURSO AL QUE POSTULA													
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO													
Apellido Paterno				Apellido Materno				Nombres					
Documento de Identidad	DNI		C.E.		PTP		N° de Documento		Sexo	Masculino		Femenino	
Nacionalidad							Lugar de Nacimiento		Fecha de Nacimiento				
Región					Provincia			Distrito / Localidad					
Teléfono Fijo				Teléfono Móvil 1				Correo Electrónico					
DE LA EXPERIENCIA LABORAL		Tiempo de Experiencia Laboral General (en Meses)					Tiempo de Experiencia Relacionada en el perfil a capacitarse (en Meses)						
DATOS GENERALES DE LA EMPRESA / EMPRENDIMIENTO													
RUC		Razón Social											
Nombre Comercial				Tipo de Contribuyente				Rubro de Prestaciones de Servicio					
INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA EMPRESA / EMPRENDIMIENTO								Teléfono Fijo					
Dirección						Código de ciudad		Teléfono					
Av./Jr./Ca.:													
Teléfono Móvil		Región			Provincia			Distrito / Localidad					



FICHA DE SUPERVISIÓN DE CURSOS VIRTUALES

CÓDIGO: FO-DEE-027

VERSION: 01

FECHA DE APROBACIÓN: 22/10/2020

PÁG. 1 DE 1

SUPERVISIÓN DE CURSOS VIRTUALES

NOMBRE DEL CURSO

REGION

LOCALIDAD / PROVINCIA

FACILITADOR A CARGO

N° DE ASISTENTES AL INICIO DEL CURSO

N° DE ASISTENTES AL FINAL DEL CURSO

HORA DE INICIO DEL CURSO

HORA DE FIN DEL CURSO

(FOTO PANTALLA DE LA CLASES A LA HORA DE INICIO DE LA CAPACITACIÓN)

COMPLETAR EL SIGUIENTE CUESTIONARIO

1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre

DE LA ESTRUCTURA VIRTUAL

1

2

3

4

5

1	La comunicación va de acuerdo a los objetivos, la metodología didáctica y grado de competencia TIC de los alumnos.					
2	El facilitador motiva al beneficiario sobre la importancia de las clases on line.					
3	Existe coherencia entre la estructura del curso virtual (el diseño de aprendizaje) y la metodología didáctica que utiliza el profesor.					
4	El profesor revisa y mejora el espacio virtual. Si existen, utiliza los resultados de la evaluación de los estudiantes sobre su experiencia de aprendizaje en la plataforma para mejorar el espacio virtual.					
5	La estructura virtual es "amigable" y fácil de usar.					
6	El beneficiario es informado sobre cómo utilizar las herramientas de comunicación.					

DE LA CAPACITACIÓN

1

2

3

4

5

7	La Capacitación inició a la hora pactada.					
8	El facilitador realiza una presentación y resumen de su experiencia en el tema.					
9	El facilitador reflexiona sobre el rol del CENFOTUR que lidera el cambio adaptándose a las nuevas circunstancias.					
10	El facilitador reflexiona sobre el Covid-19 y su impacto en el país, en especial en el turismo mundial.					
11	El facilitador realiza una presentación del sílabo y lectura de su estructura.					
12	El material está bien seleccionado es adecuado al nivel de conocimiento de los usuarios y coherente con los objetivos de la capacitación.					
13	El material se presenta con apoyos gráficos y/o videos cuando sea posible y para favorecer la comprensión y acceso al contenido.					
14	La evaluación es continua para favorecer el progreso y consolidación del aprendizaje.					
15	El facilitador motiva la participación activa de los alumnos en el espacio virtual.					
16	El facilitador lee los mensajes de los alumnos e interviene cuando es necesario para guiar y orientar el aprendizaje y evitar el potencial desánimo de los alumnos.					
17	El facilitador genera expectativas para la siguiente sesión.					

(FOTO PANTALLA DE LA CLASES A LA HORA QUE CULMINA LA CAPACITACIÓN)

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DIRECTOS DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS (Modalidad Virtual)	FO-DEE-028
		Versión 01
		Fecha de Aprobación: 22/10/2020
		Pág. 1 de 1

FACILITADOR			
CURSO			
REGIÓN		DISTRITO / LOCALIDAD	FECHA

Nuestro objetivo es brindar un mejor servicio, por ello tu opinión es importante. Responda con sinceridad marcando con (X) los siguientes enunciados:

- 1 = Muy Malo
2 = Malo
3 = Regular
4 = Bueno
5 = Muy Bueno

CALIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA ENSEÑANZA		1	2	3	4	5
1	El facilitador inició la clase a la hora indicada.					
2	Saludó a los alumnos amablemente y dándoles la bienvenida, los animó y motivó a mantener su asistencia					
3	Reflexiona sobre el rol del CENFOTUR que lidera el cambio adaptándose a las nuevas circunstancias y sobre el Covid-19 y su impacto en el país, en especial en el turismo mundial.					
4	Nombró y describió los objetivos del programa y del curso.					
5	Aplicó casos y ejemplos de acuerdo a la realidad de la región.					
6	Invitó continuamente a realizar preguntas para aclarar cualquier duda.					
UTILIZACIÓN DE METODOLOGÍA, TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS		1	2	3	4	5
7	El material que presentó el facilitador fue con apoyos gráficos y/o videos y favoreció el acceso al contenido.					
8	La correspondencia entre los objetivos del curso y los contenidos fueron los adecuados					
9	El facilitador organizó y realizó sus sesiones de clase de acuerdo a lo señalado.					
10	Demostró su dominio y conocimiento del curso, describiendo todos los temas con amplitud y claridad, facilitando su comprensión.					
11	Utilizó un tono de voz adecuado para asegurar ser escuchado.					
12	La accesibilidad de los profesores (disponibilidad y tiempo que tardaban en responder las consultas, calidad del feedback) ha sido:					
13	Es dinámico, utilizó alguna técnica participativa para motivar al alumno, o reforzar lo expuesto en clase.					
14	Hizo uso correcto del tiempo para desarrollar la sesión del día.					
15	Considera que la información de la capacitación, aportará en su desempeño dentro de su centro de trabajo.					
16	La capacitación brindada cubrió con todas sus expectativas.					

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	
----------------------------------	--



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS INDIRECTOS DEL
PLAN PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS
(MODALIDAD VIRTUAL)**

FO-DEE-029

Versión 01

Fecha de
Aprobación: 22/10/2020

Pág. 1 de 1

Actor Local:			
Región:		Fecha:	

Nuestro objetivo es brindar un mejor servicio, por ello tu opinión es importante. Responda con sinceridad marcando con (X) los siguientes enunciados:

1 = Muy malo; 2 = Malo; 3 = Regular; 4 = Bueno; 5 = Excelente

I. Focalización y convocatoria

- 1 ¿Cómo calificaría usted la coordinación con el CENFOTUR?
- 2 ¿Cómo calificaría usted la difusión, focalización y convocatoria?
- 3 ¿En qué nivel posiciona usted el cumplimiento de los acuerdos establecidos con CENFOTUR?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

II. Capacitación

- 4 ¿Qué tan satisfecho estás con el cumplimiento del cronograma establecido para la capacitación virtual.
- 5 ¿Cómo calificaría usted el desempeño de los facilitadores?
- 6 ¿En relación a la necesidad de las empresas, como calificaría usted los cursos brindados?
- 7 ¿Cómo califica usted el contenido de los cursos?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

III. De la plataforma y conectividad

- 8 ¿Cómo califica usted el acceso a nuestra plataforma?
- 9 ¿Cómo calificaría usted esta nueva herramienta virtual?
- 10 ¿Las actividades propuestas a través de la plataforma han ayudado a comprender la finalidad de la capacitación?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Propuesta para la mejora de nuestros servicios:

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____