



Resolución Directoral

R.D. N° 085-2020-CENFOTUR/DN

Barranco, 11 de setiembre de 2020

VISTO:

El Acta de Sesión del Consejo Directivo N° 359 de fecha 8 de septiembre de 2020 y el Informe N° 031-2020-GG/OPPD de fecha 20 de julio de 2020, sobre la Memoria Anual Institucional 2019 del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR;

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, mediante Decreto Supremo N° 016–2011–MINCETUR, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR, el mismo que establece las funciones de la Dirección de Nacional;

Que, el Reglamento de Organización y Funciones establece en el artículo 7° literal g, que es función del Consejo Directivo aprobar la Memoria Anual Institucional;

Que, el Reglamento de Organización y Funciones del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR establece en el artículo 16° literal t que la Dirección Nacional: presenta al Consejo Directivo el presupuesto anual, los Estados Financieros, la Memoria Anual Institucional, así como los planes anuales académicos y operativos;



Resolución Directoral

Que, mediante Informe N° 032-2020-GG/OPPD emitido por la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, anexa el Informe N° 036- 2020-CENFOTUR/GG/OPPD/UPD emitido por la Unidad de Planeamiento y Desarrollo, en donde remite el proyecto de Memoria Anual Institucional 2019, el cual contiene los logros obtenidos por CENFOTUR, a fin de presentarlos ante el Consejo Directivo de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de CENFOTUR para su aprobación;

Que, la Directora Nacional informa a los consejeros acerca de la Memoria Institucional del año 2019, comunicando los logros obtenidos en el año 2019, los resultados de la parte académica, así como los resultados del Programa de Competencias Laborales. Así mismo, informó acerca de la ejecución del 98.1% de la ejecución del presupuesto del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, entre otros;

Que, el Consejo Directivo luego de escuchar la exposición del contenido de la Memoria Anual Institucional 2019, del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR por parte de la Dirección Nacional, los miembros del Consejo Directivo la aprobaron por unanimidad, emitiéndose el Acuerdo N° 466-359-2020;

Que, en consecuencia, se estima necesario formalizar dicho acuerdo mediante el acto administrativo correspondiente;

Con la visación de la Oficina de asesoría Jurídica y la Gerencia General;

De conformidad con el Decreto Ley N° 22155 - Ley Orgánica del CENFOTUR, precisado por el Decreto Legislativo N° 1451 y su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 016-2011-MINCETUR;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – **FORMALIZAR** la aprobación de la Memoria Anual Institucional correspondiente al año 2019, del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, aprobado por Consejo Directivo mediante Acuerdo N° 466-359-2020 en el Acta de Sesión N° 359, según se detalla en el anexo adjunto (54) folios, el cual forma parte integrante de la presente resolución.



Resolución Directoral

Artículo Segundo. - 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 Tercero. - 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.



MADELINE BURNS VIDAURRÁZAGA
Directora Nacional
Centro de Formación en Turismo



MEMORIA INSTITUCIONAL 2019

**MEMORIA INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO
PERIODO: AÑO 2019**

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

CAPÍTULO I: CENFOTUR Pág. 04

- 1.1. Reseña Histórica.
- 1.2. Visión Compartida (Visión, Misión y Valores).
- 1.3. Estructura Orgánica.
- 1.4. Modelo de Intervención.
- 1.5. Logros.

CAPÍTULO II: Formación de Competencias..... Pág. 11

- 2.1. Proceso de Admisión.
- 2.2. Formación Profesional Técnica.
- 2.3. Formación Continua, Ocupacional y a Medida.
- 2.4. Desarrollo Integral del Estudiante.
- 2.5. Inserción y Vinculación Laboral.

CAPÍTULO III: Productividad Laboral y Competitividad..... Pág. 21

- 3.1. Normalización, Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
- 3.2. Programa de Fortalecimiento de Competencias.
- 3.3. Plan Nacional de Calidad Turística.

CAPÍTULO IV: Gestión Interna..... Pág. 33

- 4.1. Desarrollo del Personal.
- 4.2. Bienestar y Clima Organizacional.
- 4.3. Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.4. Convenios Nacionales e Internacionales.

CAPÍTULO V: Cifras..... Pág. 37

- 5.1. Evaluación de los Estados Financieros
- 5.2. Análisis de la Programación y Ejecución del Presupuesto.

PRESENTACIÓN

Es grato presentarles la Memoria 2019 del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR, que muestra los logros de nuestra gestión, los mismos que contribuyen a la mejora de la Competitividad de los Destinos Turísticos, a través de la formación del capital humano.

El presente documento se desarrolla con el propósito de brindar información a la sociedad sobre la labor que viene realizando el CENFOTUR para desarrollar y promover una oferta educativa de calidad y la profesionalización de los recursos humanos involucrados en la actividad turística con la finalidad de ofrecer una mejor calidad de servicio al turista en el país.

Cabe precisar que estos resultados los conseguimos gracias al trabajo participativo y articulado con los actores que forman parte del Sector Turismo y al compromiso y calidad profesional de los colaboradores de nuestra entidad. Estos resultados están enmarcados dentro de una gestión transparente, eficiente y de mejora continua.

Otro factor clave del éxito de nuestra gestión es nuestra cultura organizacional basada en el fortalecimiento de nuestro capital humano, así como en la simplificación y estandarización de procesos y procedimientos. Como resultado de ello, logramos validar exitosamente nuestro modelo formativo con enfoque en competencia.



CAPITULO I: CENFOTUR

Resultado + Impacto



CAPITULO I: CENFOTUR

1.1. RESEÑA HISTÓRICA DEL CENFOTUR

El 20 de noviembre de 1940 por Resolución Suprema se crea la Escuela de Cicerones, primera entidad educativa de la actividad turística. Posteriormente, el 27 de julio de 1950, mediante Decreto Ley N° 931 se crea la Escuela de Guías de Turismo, que culmina sus actividades en diciembre de 1963. Mediante Decreto Ley N° 14947 del 6 de marzo de 1964, se crea la Corporación de Turismo del Perú - COTURPERU, facultada para crear y sostener Escuelas de Turismo. Es así que el 1 de abril del mismo año, la Escuela de Guías se integra a la Corporación bajo la denominación de Escuela de Guías.

Por Decreto Supremo N° 073 del 10 de noviembre de 1965 se crea la Escuela Nacional de Turismo, que inicia sus labores el 1 de enero de 1966, la misma que es declarada en reorganización en 1970, siendo incorporada al SENATI en 1975. Asimismo, estando en funciones el Centro Nacional de Aprendizaje de Servidores de Hoteles – CENASH desde 1972, éste es incorporado al SENATI en 1974, mediante Decreto Ley N° 28631.

A través del Decreto Ley N° 21828 – Ley Orgánica del Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales (MITINCI) del 12 de abril de 1977, se crea como una Institución Pública Descentralizada del MITINCI, el Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR como ente formador y capacitador de los profesionales y no profesionales que se desempeñan en las diferentes actividades relacionadas al turismo del país.

El 4 de mayo de 1978 se promulgó el Decreto Ley N° 22155 – Ley Orgánica de Formación de Formación en Turismo – CENFOTUR, dando inicio a las actividades de CENFOTUR, otorgándole personería jurídica de Derecho Público, con autonomía administrativa y económica para formar profesionales en hotelería, turismo, guía de turismo y cocina peruana.

En el año 2001, el CENFOTUR se convirtió en la primera institución educativa en América en obtener la Certificación de la Calidad Educativa TEDQUAL, para sus carreras de Administración Hotelera, Administración Turística y Guías Oficiales de Turismo, certificación que es brindada por la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas.

La “Ley del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2003”, prohibió (en el numeral 30.3 del artículo 30°) toda transferencia de partidas o asignaciones presupuestarias con cargo a la fuente de financiamiento recursos ordinarios a favor de las entidades con tratamiento empresarial. CENFOTUR era considerada como tal en la “Directiva para la Aprobación del Presupuesto de Apertura de las Entidades de Tratamiento Empresarial...”, razón por la cual desde el año 2003 hasta el año 2011, el CENFOTUR se financió exclusivamente con recursos directamente recaudados.

En el año 2008, mediante Decreto Supremo N° 034-2008-PCM se clasificó al CENFOTUR como un “Organismo Público Ejecutor”. Posteriormente, este Decreto Supremo fue modificado por los Decretos Supremos N° 048-2010-PCM y 058-2011-PCM, clasificando al CENFOTUR como Organismo Técnico Especializado. Ello permitió incorporar, a partir del año 2012, otras fuentes de financiamiento como son: recursos ordinarios y donaciones y transferencias.

Actualmente, con la dación del Decreto Legislativo N° 1451, CENFOTUR es un Organismo Público Ejecutor adscrito al Ministerio Comercio Exterior y Turismo, con autonomía académica, económica, financiera y administrativa que le permite planificar y ejecutar tanto su política educativa institucional de la formación profesional, como la capacitación y actualización del personal que está en servicio y los que requiere la actividad turística en diversas regiones del Perú.

1.2. VISIÓN COMPARTIDA

VISIÓN:

Al 2021, CENFOTUR lidera la planificación y ejecución de la política pública de formación, capacitación, perfeccionamiento e investigación aplicada para la mejora de la competitividad del capital humano requerido por el sector turismo.

MISIÓN:

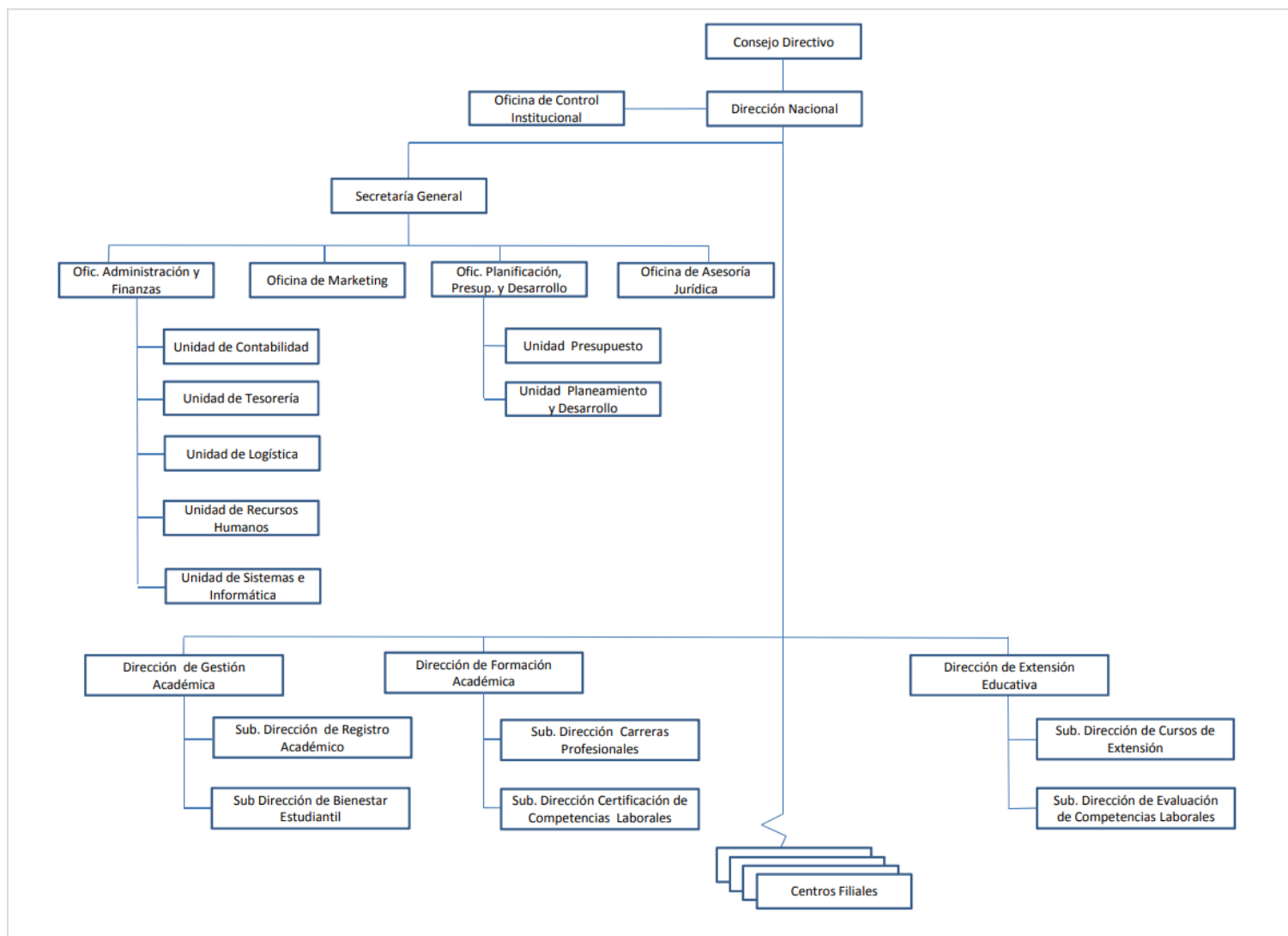
Organismo Público Ejecutor adscrito al MINCETUR responsable de la formación de nivel técnico, profesional técnico y profesional, así como de la capacitación y perfeccionamiento del capital humano vinculado al turismo, que ofrece una propuesta innovadora y acorde a las necesidades del sector.

VALORES

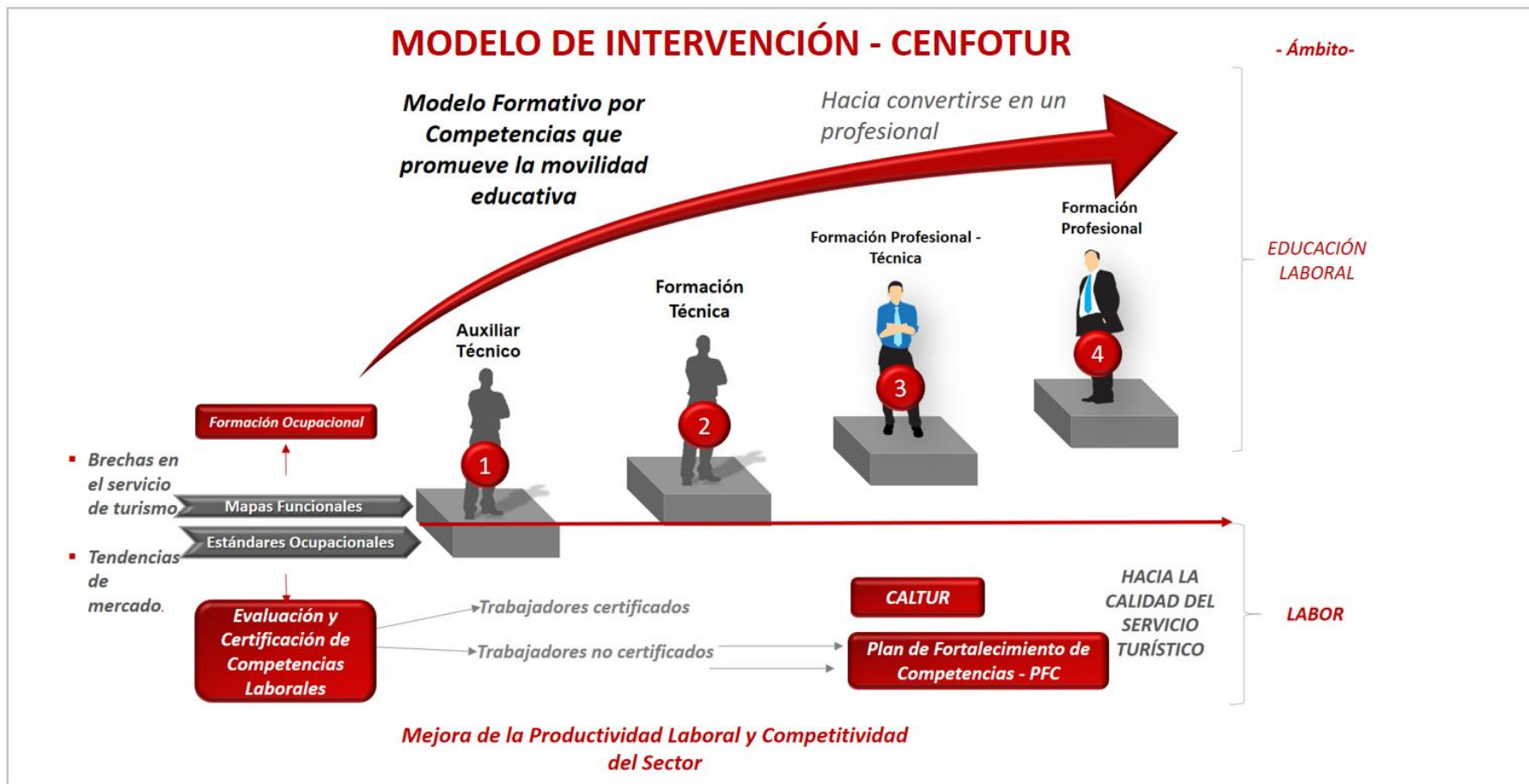
- **Disciplina:** Actuar de acuerdo a las normas institucionales, sectoriales, locales y nacionales.
- **Compromiso:** Implicarse activamente en el éxito de la institución.
- **Lealtad:** Actuar sin intereses ocultos, con mensajes transparentes y únicos para todos.
- **Respeto:** Realizar las actividades con cortesía y amabilidad para todos.
- **Excelencia:** Procurar siempre resultados de alta calidad.
- **Responsabilidad:** Realizar las actividades a tiempo, generando valor para nuestros grupos de interés.
- **Honestidad:** Decir y Actuar de acuerdo a la verdad asumiendo las consecuencias.
- **Empatía:** Actuar de la forma como se desea que se actúe con uno mismo.

1.3. ORGANIGRAMA





1.4. MODELO DE INTERVENCIÓN



1.5. LOGROS

- En el año 2019, se registró un total de 1 264 estudiantes de formación profesional y técnica a nivel nacional. De los cuales el 85% son estudiantes regulares (1,078) y el 15% son estudiantes de escasos recursos económicos (186) y que son solventados a través de una alianza estratégica con PRONABEC, cuya finalidad responde a una política de inclusión social educativa.
- CENFOTUR desarrolla acciones formativas a través de programas de formación continua, ocupacional y a medida, tanto para mejorar las competencias y cualificaciones de los profesionales en formación, así como para la actualización de los profesionales en ejercicio de sus labores relacionadas al sector turismo, logrando capacitar un total de 562 trabajadores del sector turismo.
- Se registró un total de 874 atenciones a estudiantes de manera personalizada que solicitan y/o requieren orientación académica, personal, social y familiar se ha incrementado de manera progresiva y sostenible.
- Se registraron un total de 5,330 atenciones de estudiantes inscritos en los diferentes talleres de habilidades artísticas y desarrollaron habilidades blandas referidas a su apertura a nuevas experiencias, responsabilidad, extroversión, afabilidad y estabilidad emocional en forma paralela a lo académico.
- Se les brindó accesibilidad a 33 estudiantes a alguna modalidad de beca institucional, de las cuales 24 son becas regulares y contraprestaciones y 9 corresponden a Becas de Excelencia.
- Se logró que 528 estudiantes realicen pasantías modulares en las diferentes empresas del sector.
- Se registró un total de 164 estudiantes que fueron colocados en prácticas profesionales en el Perú y en el extranjero.
- Las empresas del Sector Turismo solicitan de manera permanente estudiantes de CENFOTUR para cubrir su demanda laboral, así como a los egresados de esta Entidad, colocando 138 estudiantes y 273 egresados.
- En el año 2019, se registró un total de 93 estudiantes que obtuvieron el título profesional, principalmente de las carreras profesionales Administración Hotelera y Administración Turística.
- 6 normas de competencia laboral que mejoran y amplían la política laboral de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
- En el año 2019, se realizaron evaluaciones de las competencias laborales a 40 trabajadores del Perfil Ocupacional de Lavandería en la región Lambayeque.
- Se registró que un total de 8,802 trabajadores con competencias fortalecidas a nivel nacional (PFC).

Memoria Institucional – 2019

- Se registró una recaudación de S/. 119,794 de ingreso en el año 2019 gracias a las Alianzas Estratégicas de la Entidad, en convenios suscritos con MTPE, MINCETUR y MINEDU.
- 98.1% de ejecución del gasto presupuestal.



CAPITULO II: FORMACIÓN CON ENFOQUE A COMPETENCIAS

Formación + Inclusión



CAPITULO II: Formación con Enfoque a Competencias

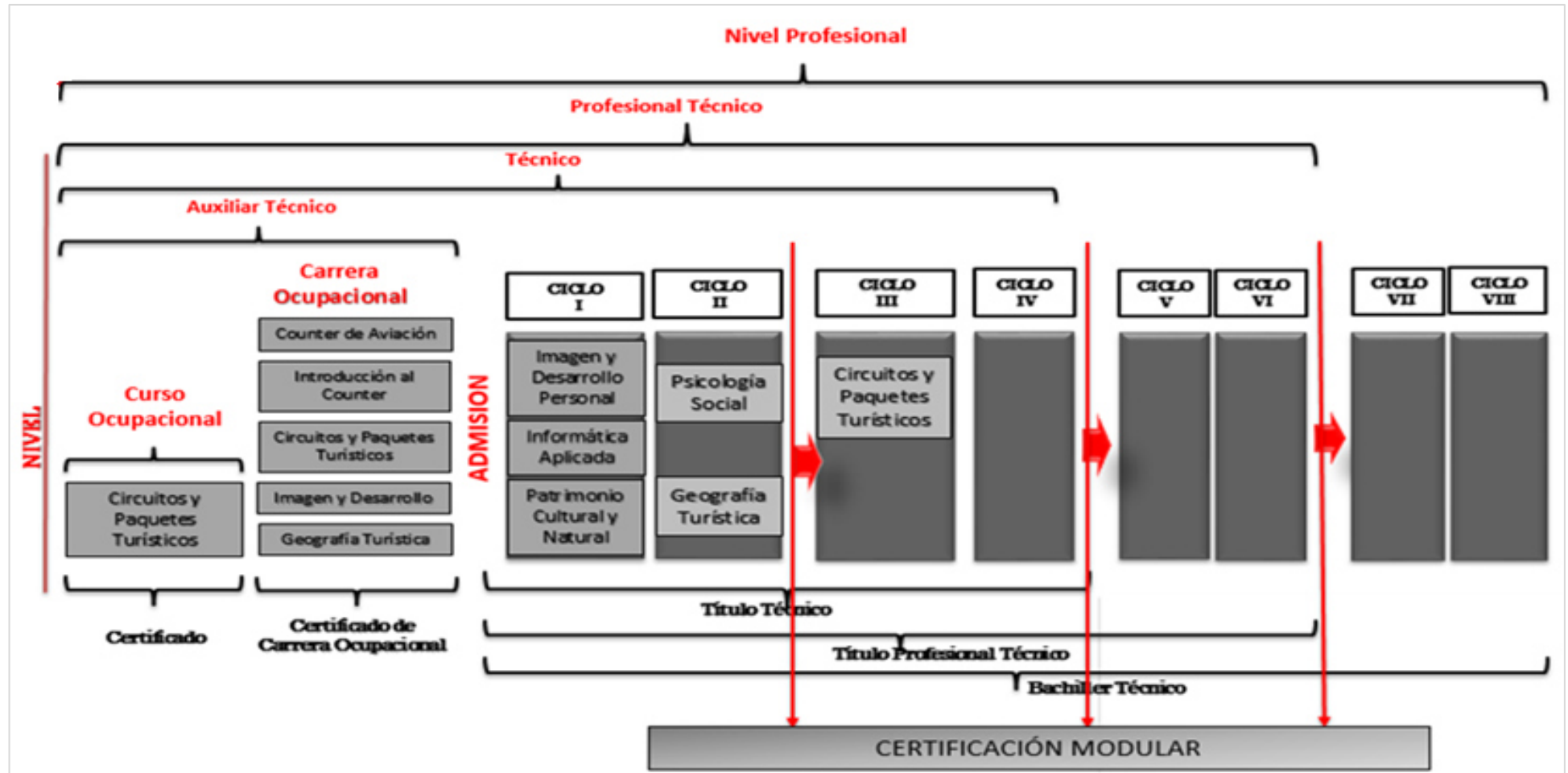
2.1. MODELO DE FORMACIÓN CON ENFOQUE A COMPETENCIAS

Desde el 2014 a la fecha, CENFOTUR ha implementado la propuesta del Modelo de Formación con enfoque a Competencias, las cuales son consideradas como “procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos, teniendo como base la responsabilidad”; asimismo, considera la importancia de lograr personas capaces de resolver problemas y concretar metas respetando el contexto social y cultural en el que se desenvuelven; y sobre todo la importancia del “*saber actuar*” con calidad teórica y calidad ética, “*saber interactuar*” con eficiencia y respeto; ser creativo y al mismo tiempo constructivo, incorporando con amplitud intereses y perspectivas distintas.

Es decir buscamos el desarrollo de las habilidades cognitivas del estudiante (perceptivas, discriminativas, deductivas y críticas), así como las competencias generales para la empleabilidad, a través de experiencias formativas en situaciones reales de trabajo (pasantía), que favorecerán su desempeño laboral futuro, y por ende su inmersión en el mundo productivo en condiciones adecuadas; esta propuesta formativa del CENFOTUR permite la transitabilidad académica a los diferentes niveles de formación que ofrece.

Este modelo cuenta con un esquema gradual de certificaciones modulares dado por las competencias obtenidas de los estudiantes al culminar de manera satisfactoria dos ciclos académicos, lo que permite vincularlo en situaciones reales de trabajo y acercar las brechas con el mundo productivo.

GRÁFICO N°01: Modelo por Competencias y Transitabilidad



2.2. PROCESO DE ADMISIÓN

En el año 2019, se registró un crecimiento del 1.6% de postulantes al CENFOTUR respecto al año anterior, siendo en total 757 jóvenes que postularon mediante proceso de admisión regular a las carreras profesionales y técnicas, mientras que el año 2018 fueron un total de 745 jóvenes que postularon. Cabe precisar que la filial Cusco registró el mayor porcentaje de postulantes, con un 46% respecto al total de postulantes.

El proceso de admisión se inició con la inscripción de los jóvenes que durante el año han recibido información sobre las carreras profesionales técnicas que brinda el CENFOTUR, a través de los diferentes medios de comunicación, estratégicas y piezas promocionales direccionadas a la captación de nuevos estudiantes.

CUADRO N° 01

Postulantes Regulares en los Procesos de Admisión

CARRERA	LIMA			CUSCO			CHICLAYO			TOTAL		
	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019
Administración Hotelera	98	29	127	45	36	81	20	23	43	163	88	251
Administración Turística	45	18	63	30	28	58	0	3	3	75	49	124
Guía Oficial de Turismo	45	15	60	88	63	151	0	0	0	133	78	211
Gastronomía	42	29	71	39	24	63	17	20	37	98	73	171
TOTAL	230	91	321	202	151	353	37	46	83	469	288	757

Fuente: Oficina de Marketing Institucional.

2.2.1. Ingresantes

Ingresaron un total de 731 nuevos estudiantes a las diferentes carreras profesionales y técnicas para el año 2019, representando un crecimiento del 21% con respecto al año anterior cuyo total de ingresantes fue 604, siendo la filial Cusco quien registró la mayor cantidad de ingresantes, con un total de 46.9% respecto al total de los ingresantes regulares.

CUADRO N° 02

Ingresantes en los Periodos Académicos 2019

CARRERA	LIMA			CUSCO			CHICLAYO			TOTAL		
	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019
Administración Hotelera	95	29	124	44	36	80	0	21	21	139	86	225
Administración Turística	42	18	60	27	28	55	20	2	22	89	48	137
Guía Oficial de Turismo	42	15	57	85	62	147	0	0	0	127	77	204
Gastronomía	38	29	67	37	24	61	17	20	37	92	73	165
TOTAL	217	91	308	193	150	343	37	43	80	447	284	731

Fuente: Dirección de Gestión Académica.

2.2.2. Matriculas

Luego de los procesos de admisión, para el año 2019, se matricularon un total de 644 nuevos estudiantes a las diferentes carreras profesionales y técnicas, representando un crecimiento del 32% con respecto al año anterior, cuyo registro fue de 487 matriculados. Siendo la filial Cusco quien contó con la mayor cantidad de matriculados, representando el 38.5% del total de los matriculados regulares de los procesos de admisión.

CUADRO N° 03
Matriculas 2019

CARRERA	LIMA			CUSCO			CHICLAYO			TOTAL		
	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019
Administración Hotelera	53	32	85	44	26	70	25	20	45	122	78	200
Administración Turística	44	32	76	34	26	60	18	15	33	96	73	169
Guía Oficial de Turismo	32	21	53	56	26	82	18	15	33	105	62	167
Gastronomía	16	16	32	20	16	36	20	20	40	56	52	108
TOTAL	145	100	245	154	95	248	81	70	151	379	265	644

2.3. FORMACIÓN PROFESIONAL Y TÉCNICA

Al finalizar el año 2019, se registró un total de 1,264 estudiantes a nivel nacional, con 1,078 estudiantes regulares y 186 estudiantes mediante la modalidad de Beca 18, lo que representan un 85% y 15%, respectivamente. Esta cifra de estudiantes representa una reducción de 15% con respecto al nivel de estudiantes del año 2017, donde se tuvieron a 1,494 estudiantes a nivel nacional. Este comportamiento decreciente se debe a la reducción en 444 estudiantes bajo la modalidad de Beca 18, dado que van culminando sus estudios y egresando del CENFOTUR.

CUADRO N° 04
Estudiantes Regulares y de Beca 18

PROFESIONAL Y TÉCNICA		2019					
		2019 - I			2019 - II		
		REGULAR	BECA 18	TOTAL	REGULAR	BECA 18	TOTAL
Lima	Administración Hotelera	237	103	340	193	24	217
	Administración Turística	137	95	232	124	20	144
	Guía Oficial de Turismo	92	31	123	79	5	84
	Guía Oficial de Turismo (Virtual)	22	0	22	15	0	15
	Gastronomía	55	54	109	70	9	79
Subtotal	543	283	826	481	58	539	
Cusco	Administración Hotelera	131	57	188	143	18	161
	Administración Turística	108	45	153	117	10	127
	Guía Oficial de Turismo	134	40	174	154	13	167
	Gastronomía	56	9	65	62	9	71
Subtotal	429	151	580	476	50	526	
Chiclayo	Administración Hotelera	55	82	137	70	34	104
	Administración Turística	0	47	47	1	23	24
	Guía Oficial de Turismo	2	22	24	4	12	16
	Gastronomía	36	9	45	46	9	55
Subtotal	93	160	253	121	78	199	
TOTAL	Administración Hotelera	423	242	665	406	76	482
	Administración Turística	245	187	432	242	53	295
	Guía Oficial de Turismo	228	93	321	237	30	267
	Guía Oficial de Turismo (Virtual)	22	0	22	15	0	15
	Gastronomía	147	72	219	178	27	205
TOTAL	1,065	594	1,659	1,078	186	1,264	

Fuente: Dirección de Gestión Educativa.

A través de la formación profesional y técnica, el estudiante desarrolla competencias, entre las que se tienen el conocer y aplicar las nuevas técnicas sobre los actuales procesos del mercado, buscando la eficiencia y eficacia en la industria hotelera, por ejemplo. Asimismo, planifica, organiza y dirigirá el funcionamiento de una organización o empresa relacionada con la materia. En ese sentido, optimiza la utilización correcta de los recursos tangibles o intangibles buscando el mejor rendimiento de la industria hotelera.

De esta manera, CENFOTUR se aproxima a cerrar las brechas de profesionales adecuadamente cualificados para mejorar la competitividad del sector, articulando la oferta educativa de educación superior no universitaria con las necesidades del sector productivo.

2.4. ESTUDIANTES DE FORMACIÓN CONTINUA, OCUPACIONAL Y A MEDIDA

CENFOTUR desarrolla acciones formativas a través de programas de formación continua, ocupacional y a medida, tanto para mejorar las competencias y cualificaciones de los profesionales en formación, así como para la actualización de los profesionales en ejercicio de sus labores relacionadas al sector turismo. En el año 2019, se capacitaron a 562 trabajadores del Sector Turismo y estudiantes mediante el Convenio con PRONABEC. Dicha cifra representa una disminución del 49% con respecto al año anterior, de 1 102 estudiantes.

CUADRO N° 05
Estudiantes de Formación Continua, Ocupacional y a Medida

CARRERA	LIMA			CUSCO			CHICLAYO			TOTAL		
	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019	2019 - I	2019 - II	2019
Formación Continua.	13	0	13			0			0	13	0	13
Educación Ocupacional.	221	118	339	33	35	68			0	254	153	407
Cursos a Medida.	109	0	109	0	0	0	0	33	0	109	33	142
TOTAL	343	118	461	33	35	68	0	33	33	376	186	562

Fuente: Dirección de Extensión Educativa / Sede Cusco / Sede Chiclayo.

2.5. DESARROLLO INTEGRAL DEL ESTUDIANTE

El CENFOTUR dentro de su modelo formativo considera la importancia de las habilidades cognitivas y el desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes.

2.5.1. Servicio de Psicopedagogía

El Servicio Psicopedagógico, es una propuesta de mejoramiento y sostenimiento de la calidad educativa que ofrece el CENFOTUR, cuyo fin es lograr en los estudiantes el bienestar académico, social y emocional en cada una de las actividades que realizan; incluyendo el proceso de inclusión al mercado laboral y prever la desaprobación de cursos, y/o deserción del proceso formativo.

Durante el año 2019, se fortaleció el equipo humano y se implementó mejores instrumentos que permitieron el cumplimiento de los objetivos de atención y orientación en forma permanente. Asimismo, se ha considerado la aplicación de pruebas psicopedagógicas como instrumentos de

identificación de necesidades de atención o reforzamiento en los estudiantes, durante el año 2019. La aplicación de estos instrumentos ha permitido elaborar 698 perfiles psicopedagógicos de los estudiantes ingresantes de las Carreras Profesionales y Técnica, los cuales integran los resultados de la evaluación en las áreas de Aptitud académica, Estrategias de aprendizaje, Actitudes y valores en las interacciones sociales y Rasgos de personalidad.

La atención personalizada a los estudiantes que solicitan y/o requieren orientación académica, personal, social y familiar se ha incrementado de manera progresiva y sostenible, verificándose el registro de 874 atenciones a estudiantes en el año 2019, gracias a las acciones de identificación temprana de dificultades, intervención primaria; a través de la observación permanente en las aulas y del resultado de evaluaciones psicopedagógicas, deviniendo en mejoras del nivel de satisfacción y bienestar emocional de los estudiantes que reciben este servicio.

CUADRO N°06
Servicio de Psicopedagogía

SERVICIO		LIMA	CUSCO	CHICLAYO	TOTAL
SERVICIO DE PSICO PEDAGÓGICO	N° de Matriculados con perfil psicopedagógico y socioeconómico.	356	264	78	698
	N° de egresados con perfil psicopedagógico	448	156	99	703
	N° de Estudiantes atendidos en orientación psicopedagógica	674	125	75	874
	N° de Estudiantes certificados en los talleres de desarrollo personal	3,830	30	0	3,860
DESARROLLO DE HABILIDADES	Estudiantes inscritos en talleres	4,085	1,085	160	5,330

Fuente: Dirección de Gestión Académica / Sede Cusco / Sede Chiclayo.

Otra de las intervenciones primarias relevantes es la realización de los talleres de Desarrollo Personal, una vez por semana en todas las secciones de las carreras profesionales y técnicas, en los que participaron un total de 3 860 atenciones en diferentes sesiones durante el año 2019. Los talleres que se desarrollaron con metodología dinámica y participativa, a fin de fortalecer competencias que van más allá del aprendizaje de un contenido específico, competencias socioemocionales para afrontar las exigencias del mercado laboral y del mundo actual, las cuales incluyen organización, pensamiento analítico, autoestima, comunicación efectiva, manejo de emociones, empatía, solución de problemas, trabajo en equipo, perseverancia y liderazgo.

2.5.2. Talleres de Habilidades Artísticas

En la búsqueda del desarrollo integral del estudiante, CENFOTUR incentiva y promueve la educación a través de las artes, implementando talleres artísticos con la finalidad que los jóvenes aprendan de manera sistemática una disciplina artística de su agrado, pero que, a su vez, los mismos sirvan con propósitos formativos de las habilidades blandas que tienen que ver con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos.

Durante el año 2019, se registraron un total de 5 330 atenciones de estudiantes inscritos en los diferentes talleres de Habilidades Artísticas de Danzas Folklóricas Peruanas, Danza Deportiva Full Body, Música en Instrumentos, Canto y Teatro, y desarrollaron habilidades blandas referidas a su apertura a nuevas experiencias, responsabilidad, extroversión, afabilidad y estabilidad emocional en forma paralela a las habilidades académicas.

2.5.3. Beneficios de Becas y Contraprestación de Servicios otorgados a estudiantes de escasos recursos económicos y alto rendimiento académico

De acuerdo al diagnóstico socioeconómico realizado por la Sub Dirección de Bienestar Estudiantil, se ha incrementado el número factible de estudiantes a ser beneficiados con becas de apoyo social y de alto rendimiento académico, contraprestación de servicios y becas de excelencia académica en turismo, como estímulo al alto rendimiento académico de los estudiantes.

En el año 2019, CENFOTUR garantizó la continuidad del proceso formativo de jóvenes de escasos recursos económicos, quienes, a su vez, destacaron por su alto rendimiento académico; para ello se otorgó becas de apoyo social y contraprestaciones de servicios.

La transparencia del proceso de otorgamiento de beneficios a los estudiantes, está garantizada con la difusión y cumplimiento estricto del Reglamento de Becas y Contraprestación de Servicios de las Carreras Profesionales y Técnicas del CENFOTUR, así como, con la participación de una profesional en Servicio Social, externa a la institución, quien realiza el estudio socioeconómico de los postulantes en cada periodo académico.

Se tiene una especial consideración a los estudiantes cuyo sustentador principal (padre o madre) falleció, contando en dichas circunstancias con la Beca por orfandad. A pesar de no tener a ningún beneficiado, CENFOTUR ha considerado el apoyo para los estudiantes cuyo padre se encuentre en condición de incapacidad o privado de la libertad, a los deportistas de alto nivel e hijos de los trabajadores de la institución.

2.5.4. Becas a la Excelencia Académica en Turismo – CENFOTUR

Para el año 2019, CENFOTUR logró la inversión del sector privado en la educación pública, a través de alianzas estratégicas con las empresas del sector turismo: Hoteles, Restaurantes y Agencias de Viaje, logrando obtener 9 Becas de Excelencia para los estudiantes de las Carreras Profesionales y Técnicas, como estímulo a su alto rendimiento académico, lo que representa la subvención de la pensión de enseñanza del ciclo académico vigente.

La motivación de los estudiantes becados se hizo evidente en las elevadas calificaciones que lograron durante el ciclo por el cual fueron patrocinados, situación que los llevó a mantener el beneficio durante el año 2019 con la aprobación de las empresas donantes. Así también, por su iniciativa los estudiantes solicitaron sus pasantías en las empresas donantes, para demostrar sus competencias más allá de las aulas y ganar la experiencia laboral del sector.

CUADRO N°07
Beneficiarios a Beneficios y Contraprestación

SERVICIO		LIMA	CUSCO	CHICLAYO	TOTAL
ASISTENCIA SOCIAL	Beca	14	3	5	22
	Contraprestaciones	2	0	0	2
	Beca de Excelencia	9	0	0	9

Fuente: Dirección de Gestión Académica

2.6. INSERCIÓN Y VINCULACIÓN LABORAL

2.6.1. Pasantías

El 100% de estudiantes aptos para pasantías, fueron insertados en las empresas del sector, de acuerdo a la asignatura prevista y su carrera profesional, siendo el 95% de los estudiantes insertados los que las concluyen.

CUADRO N° 08
Inserción y Vinculación de Estudiantes y Egresados

SERVICIO		LIMA	CUSCO	CHICLAYO	TOTAL
BOLSA DE TRABAJO Y PRÁCTICAS	Estudiantes en pasantías	253	175	100	528
	Estudiantes colocados en prácticas profesionales	71	23	70	164
	Estudiantes colocados	106	23	9	138
	Egresados colocados	210	20	43	273

Fuente: Dirección de Gestión Académica / Sede Cusco / Sede Chiclayo.

2.6.2. Prácticas Profesionales

El 100% de los estudiantes inscritos en el proceso de Prácticas Profesionales son insertados laboralmente en el Perú y en el extranjero.

Cabe mencionar que existen egresados de promociones anteriores que no cuentan con inglés avanzado por lo que tienen limitaciones para acceder a las prácticas, dado que es un requisito de la misma y una exigencia del mercado turístico.

En el 2019, se registró un total de 164 estudiantes que fueron colocados en prácticas profesionales.

2.6.3. Colocaciones laborales

Las empresas del Sector Turismo solicitan de manera permanente estudiantes de CENFOTUR para cubrir su demanda laboral, así como a los egresados de esta Entidad. Es así que se articulan las necesidades laborales con los perfiles de los estudiantes y egresados. En el año 2019, se han colocado 138 estudiantes y 273 egresados.

Estos resultados han sido conseguidos en base a los convenios y acuerdos actuales, con importantes cadenas de hoteles y centros de hospedaje a nivel nacional e internacional, así como en empresas de los subsectores de restaurantes y agencias de viaje.

De la interacción con el sector productivo, se ha percibido que hay mayor demanda de puestos laborales que no están siendo cubiertos, debido principalmente a la falta de experiencia laboral, bajo dominio del idioma inglés y bajos salarios.

2.7. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

2.7.1. Centro de Documentación e Información

La adquisición del Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas permitió poner a disposición de toda la comunidad educativa del CENFOTUR bajo la denominación de CATÁLOGO PÚBLICO EN LÍNEA, la revisión y consulta del material bibliográfico al 100%, en forma interactiva y pública. Se encuentra disponible para todos los estudiantes a través de la web institucional.

Asimismo, la Biblioteca de la Entidad se ha enriquecido con la incorporación de libros actualizados, incrementando el material bibliográfico, las fuentes de investigación y la valorización de la colección bibliográfica, además de contar con dos recursos electrónicos de información externa: la nueva suscripción a la base de datos multidisciplinaria denominada Informe Académico y la renovación de uso de la Biblioteca Virtual de la Organización Mundial de Turismo - OMT. Especial mención requiere el desarrollo de la fase inicial de implementación del Repositorio Institucional, en cumplimiento de las normas vigentes y acorde con las directivas del CONCYTEC, con la finalidad de contar con un sitio digital destinado a reunir, conservar, preservar y difundir la producción intelectual, académica, científica y cultural del CENFOTUR, como resultado de las actividades de enseñanza, aprendizaje e investigación; y que sirva de referente del sector turismo.

La mayor atención a los usuarios (estudiantes, docentes, egresados y visitantes) -con un nivel de consultas bibliográficas- se realizó de manera presencial y personalizada, siendo la orientación para los estudiantes del programa Beca 18 con énfasis en estrategias de búsqueda de información.

Todo este servicio, conllevó a alcanzar atenciones a los usuarios comprendidos entre estudiantes y egresados, docentes y visitantes, las mismas que se realizaron de manera presencial y personalizada.

2.7.2. Atención de la Salud

La cobertura de la atención de la salud en CENFOTUR es de vital importancia, primando los criterios de prevención y atención inmediata de darse el caso, es así que durante el año 2019 se atendió el 100% de los estudiantes que solicitaron o requirieron el servicio, comprendidos entre:

- 758 estudiantes de Lima y Cusco, obtuvieron el seguro contra accidentes personales.
- 358 estudiantes, recibieron atención médica inmediata gracias al servicio médico itinerante y zona protegida, siendo el profesional de salud el que determina el grado de complejidad del caso y brinda las orientaciones para su atención.

CUADRO N°09

Estudiantes Beneficiarios de Servicio de Salud y Biblioteca

SERVICIO		LIMA	CUSCO	CHICLAYO	TOTAL
SERVICIO DE SALUD	Estudiantes con atención médica	315	21	22	358
	Estudiantes con seguro contra accidentes personales	0	715	43	758
BIBLOTECA	Atenciones	1,448	0	0	1,448

Fuente: Dirección de Gestión Académica / Sede Cusco / Sede Chiclayo.

2.7.3. Titulados y Egresados

En el año 2019, se registró un total de 93 estudiantes que obtuvieron el título profesional, principalmente de las carreras profesionales Administración Hotelera y Administración Turística.

CUADRO N° 10
Títulos, Certificaciones, Constancias Y Diplomas

DOCUMENTOS	CANTIDAD
Título a nombre de la Nación	93
Certificaciones modulares de las carreras profesionales	550
Certificados y Constancias	8,012
Gestión y emisión de Certificados y Diplomas - DEE	10,904

Fuente: Dirección de Gestión Académica.

CAPÍTULO III: Productividad Laboral y Competitividad

Perfeccionamiento + Calidad



CAPITULO III: Productividad Laboral y Competitividad

3.1. NORMALIZACIÓN, EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Con el objetivo de promover la mejora de la empleabilidad de los ciudadanos, la productividad y la competitividad empresarial, se instaló el **Comité de Competencias Laborales del Sector Turismo** como una instancia de concertación, diálogo y análisis que permita identificar y priorizar las necesidades del sector productivo, los estándares de competencia laboral, así como los requerimientos de capacitación laboral y formación continua. El Comité se encuentra integrado por representantes del sector público y privado, académicos y trabajadores con reconocida experiencia en el Sector Turístico.

3.1.1. Mapas funcionales y perfiles ocupacionales

En el año 2019, se actualizaron 27 estándares de competencias ocupacionales. El Banco Interamericano para el Desarrollo (BID), conjuntamente con la Cooperación Suiza (SECO), viene apoyando al Gobierno del Perú a través del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y Ministerio de Educación (MINEDU), en la implementación de consejos sectoriales que, entre otras funciones, puedan identificar y cubrir brechas de habilidades que afectan la productividad. Los pilotos mostraron la importancia y el cómo se debe involucrar al sector productivo en el funcionamiento del sistema de formación para el trabajo.

En este marco, se ha priorizado al Sector Turismo, como uno de los sectores estratégicos del país que debe ser integrado al esquema de construcción de Consejos de Competencia Sectoriales, lo que permitirá construir espacios intersectoriales que, conjuntamente con el sector público, construyan una visión compartida en cuanto al desarrollo de la formación para el trabajo y el logro de la productividad y competitividad.

CUADRO N° 11

Normalización de las Competencias Laborales

CONCEPTOS	EJECUTADO		
	I	II	TOTAL
Normas de competencia laboral de actividades de aventura	1	5	6

Fuente: Dirección de Extensión Educativa.

CUADRO N°12

Normas de Competencia

N°	NORMAS DE COMPETENCIA	ORIGEN	TIPO
1	Contribuir a la prestación de servicios de turismo de aventura.	NOS/UK	Técnica
2	Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura.	Perú	Técnica
3	Liderar actividades de turismo de aventura.	Perú	Técnica
4	Facilitar y ofrecer experiencias de turismo de aventura.	NOS/UK	Técnica
5	Identificar y comprender información sobre destinos, productos y servicios.	APEC / AU	Técnica
6	Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad (SAC).	NOS/UK	Transversal
7	Verificar el Cumplimiento del sistema de calidad.	NOS/UK	Transversal
8	Asignar el trabajo a los miembros del equipo.	NOS/UK	Transversal
9	Supervisar el trabajo de otros.	NOS/UK	Transversal
10	Comunicación Efectiva en el Lugar de Trabajo.	NOS/UK	Transversal
11	Aplicar los procedimientos de salud y seguridad en el lugar de trabajo.	APEC/AU	Transversal

Memoria Institucional – 2019

N°	NORMAS DE COMPETENCIA	ORIGEN	TIPO
12	Proporcionar servicio al cliente.	APEC/AU	Transversal
13	Proporcionar un servicio confiable al cliente.	NOS/UK	Transversal
14	Realizar transacciones financieras básicas.	APEC/AU	Transversal
15	Responder ante situaciones de estrés del cliente.	APEC/AU	Transversal
16	Establecer y gestionar procesos de retroalimentación con clientes y partes interesadas.	NOS/UK	Transversal
17	Determinar oportunidades de mercado y planificar la provisión futura de servicios.	NOS/UK	Transversal
18	Dar seguimiento y solucionar problemas en el servicio al cliente.	NOS/UK	Transversal
19	Investigar las necesidades del cliente.	NOS/UK	Transversal
20	Supervisar servicios de recepción.	NOS/UK	Técnica
21	Trabajar eficazmente en equipo.	NOS/UK	Transversal
22	Planear actividades de turismo de aventura.	NOS/UK	Técnica
23	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	NOS/UK	Transversal
24	Tomar decisiones informadas y efectivas.	NOS/UK	Transversal
25	Organizar información del cliente de manera efectiva.	NOS/UK	Transversal
26	Resolver problemas en el servicio al cliente.	NOS/UK	Transversal
27	Realizar el proceso de evaluación de competencia basado en normas de competencia de una función productiva.	NOS/UK	Transversal

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

3.1.2 Centro de Certificación de Competencias Laborales

El Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR, en su calidad de Centro de Certificación autorizado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE, cuenta con 16 perfiles ocupacionales a certificar.

CUADRO N° 13
Perfiles Ocupacionales Acreditados

N°	PERFIL OCUPACIONAL	ÁREA DE EVALUACIÓN	CENTRO DE EVALUACIÓN
1	Atención en Salón de Comidas y Bebidas-Eventos	Lima, Cusco y Lambayeque	-
2	Cocina	Lima, Cusco y Lambayeque	Ayacucho
3	Housekeeping	Lima	-
4	Joyería Artesanal	-	Piura y Arequipa
5	Recepción de Hotel/ Hostal	Lima y Lambayeque	-
6	Servicio de Bebidas del área de Bar	Lima	-
7	Servicio de Guiado Turístico	Lima	-
8	Servicios de Limpieza	Lima, Cusco y Lambayeque	-
9	Trabajo al Servicio del Hogar	Lima	-
10	Lavandería	Lima	-
11	Reservas de Servicios Turísticos	Lima	-
12	Gestión de Operaciones Turísticas	Lima	-
13	Ventas Intangible	Lima	-
14	Servicios Turísticos Rurales	Lima	-
15	Orientación turística en actividades especializadas de guiado	Lima	-
16	Pastelería	Lima	-

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

Desde el año 2010 al año 2015, se contaban con 06 autorizaciones, en la actualidad se cuenta con 16 autorizaciones vinculado a la actividad turística.

Desde el año 2010 al año 2015, se contaban con 06 autorizaciones, en la actualidad se cuenta con 16 autorizaciones vinculado a la actividad turística.

Para obtener la autorización de centro de certificación, se requiere cumplir con requisitos mínimo, siendo uno de ellos contar con evaluadores; a la actualidad, contamos con evaluadores en 16 perfiles ocupacionales.

3.1.3 Evaluadores de Competencia Laboral

CENFOTUR, como parte de sus funciones como Centro de Certificación, cuenta con un staff de evaluadores de competencia, acreditados por el MTPE.

Hasta el año 2019, se contó con 177 evaluadores en 18 perfiles ocupacionales vinculados a la actividad turística. En el primer trimestre del 2020, se certificó a 10 evaluadores, contando con un total de 187 evaluadores de competencias laborales.

CUADRO N° 14
Evaluadores de Competencia Laboral

N°	PERFIL OCUPACIONAL	N° DE EVALUADORES
1	Cocina.	36
2	Atención en Salón de Comidas y Bebidas/Eventos.	25
3	Servicio de Bebidas del área de Bar.	15
4	Recepción de Hotel/Hostal.	19
5	Joyería Artesanal .	13
6	Servicio de Limpieza.	22
7	Trabajo al Servicio del Hogar.	5
8	Housekeeping .	12
9	Servicio de Guiado Turístico.	3
10	Operación y Gestión de Sala de Entretenimiento.	1
11	Lavandería.	3
12	Reservas de Servicios Turísticos.	5
13	Gestión de Operaciones Turísticas.	2
14	Ventas de Intangible.	7
15	Servicios Turísticos Rurales.	4
16	Representante de Ventas.	1
17	Orientación Turísticas en actividades especializadas de guiado.	11
18	Pastelería.	3

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

Asimismo, para aquellos evaluadores cuya constancia caducó en el 2019, CENFOTUR ha realizado el trámite respectivo para el proceso de actualización.

3.1.4 Intercambio De Experiencias

CENFOTUR ha logrado fortalecer sus capacidades en el modelo basado en competencias, nutriéndose de intercambios de experiencias internacionales:

▪ **ARGENTINA:**

visita de delegación de funcionarios del Ministerio de Producción y Trabajo de Argentina a CENFOTUR, donde se realizó un análisis comparativo del sistema de competencias laborales.

▪ **CHILE:**

visita de la delegación de Chile Valora, Servicio Nacional de Turismo y del sector privado de Chile (FEDETUR Chile), con el objetivo de sensibilizar y difundir y explorar la homologación y reconocimiento del certificado de competencia laboral en los sectores de construcción, retail y turismo; entre los países de Chile y Perú.

3.1.5 Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

En el año 2019, se realizaron evaluaciones de competencia laboral a 40 trabajadores del Perfil Ocupacional de Lavandería en la región Lambayeque.

Del total de evaluados, solo 39 beneficiarios accedieron a la certificación, es decir, consiguieron el reconocimiento formal de las competencias adquiridas a lo largo de su vida laboral.

Las evaluaciones en mención se llevaron a cabo en el marco de la ejecución de una orden servicio del Programa Impulsa Perú, la misma que tuvo una duración de 03 meses.

Cabe señalar que en el mes de agosto del 2019 se suscribieron 02 convenios con FONDOEMPLO para la ejecución de evaluaciones en la región Lima, en los perfiles ocupacionales de Cocina, Atención de Salón de Comidas y Bebidas – Eventos, Recepción de Hotel, Servicio de Bebidas del Área del Bar, Housekeeping, Servicio de Limpieza y en la región Piura, en el perfil ocupacional de Joyería Artesanal.

CUADRO N°15
Convenios y Contratos Ejecutados

CONVENIO/CONTRATO	TOTAL EVALUACIONES	COMPETENTE LABORALMENTE	AUN NO COMPETENTE
Orden de servicio 155-2019 Programa Impulsa Perú	40	39	1
Convenio Fondo Empleo Lima(*)	142	142	0
Convenio Fondo Empleo Piura(*)	141	141	0
TOTAL	323	322	1

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

A partir del año 2011 se iniciaron las evaluaciones de competencia laboral en CENFOTUR, desde ese año se ha logrado evaluar en 09 perfiles ocupacionales a 14,895 trabajadores del sector turismo según el siguiente cuadro:

CUADRO N°16
Perfiles Ocupacionales Evaluados 2011 - 2019

Perfil Ocupacional	UNIDAD DE COMPETENCIA					Total
	1	2	3	4	5	
Atención en Salón de Comidas y Bebidas/Eventos	118	2,783	1,268	52	14	4,235
Cocina	186	869	2,218	1,229	56	4,558
Housekeeping	407	37	16	-	-	460
Joyería Artesanal	14	86	-	-	-	100
Lavandería	24	16	-	-	-	40
Recepción de Hotel/Hostal	175	161	409	13	-	758
Servicio de Bebidas del Área de Bar	27	446	35	13	-	521
Servicios de Limpieza	3,165	256	106	-	-	3,527
Trabajo al Servicio del Hogar	256	430	10	-	-	696
Total	4,372	5,084	4,062	1,307	70	14,895

Fuente: Dirección de Extensión Educativa.

Las regiones que presentan mayor cantidad de trabajadores del sector turismo evaluado por el CENFOTUR son Lima, Cusco, Lambayeque e Ica, las cuales presentan más de 1,246 trabajadores evaluados.

GRÁFICO N° 02

Evaluaciones Realizadas por Región, Según Reconocimiento Otorgado, 2011-2019

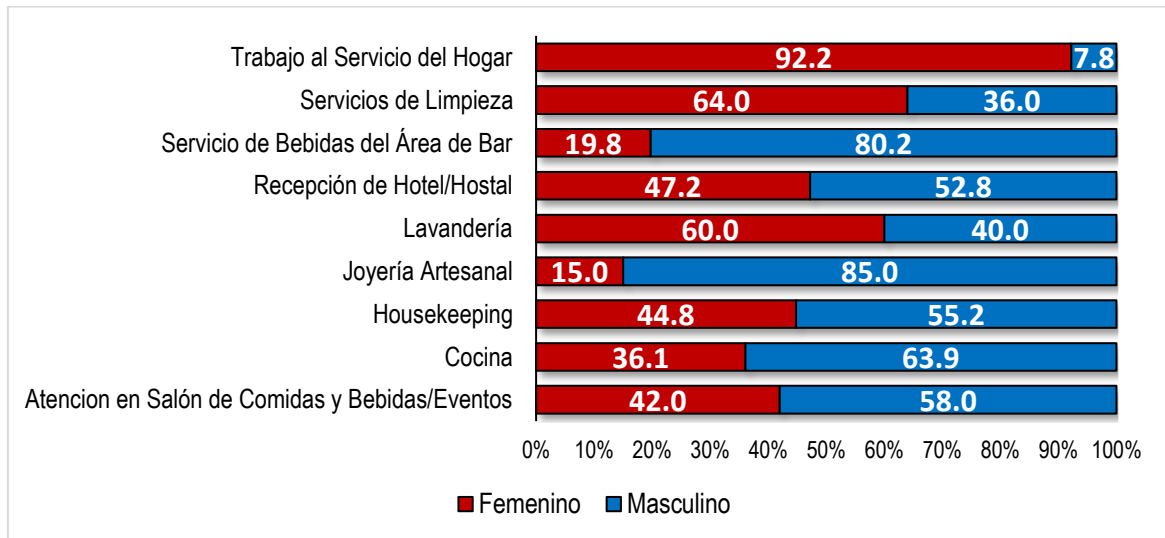
Intervención	Región	Aun no Competente Laboralmente	Competente Laboralmente	Total de Evaluaciones
Más de 1,246 evaluaciones	Lima	262	1,780	2,042
	Cusco	456	1,569	2,025
	Lambayeque	219	1,149	1,368
	Ica	169	1,081	1,250
De 782 a 1,246 evaluaciones	Arequipa	316	930	1,246
	Tacna	376	802	1,178
	Ancash	377	701	1,078
	La Libertad	247	814	1,061
	Puno	195	719	914
De 294 a 782 evaluaciones	Junín	77	573	650
	Ucayali	190	428	618
	Piura	107	389	496
	Moquegua	162	156	318
Hasta 294 evaluaciones	San Martín	107	187	294
	Loreto	77	82	159
	Ayacucho	34	119	153
	Apurímac	25	15	40
	Pasco	1	4	5
Total		3,397	11,498	14,895



Asimismo, es importante mencionar que de las evaluaciones realizadas en el periodo 2011 – 2019, los perfiles ocupacionales de Trabajo al Servicio del Hogar, Servicio de Limpieza y Lavandería fue el sexo femenino que tuvo más del 50% de representación en las evaluaciones de competencias laborales y en los perfiles de Servicio de Bebidas del Área de Bar, Recepción de Hotel/Hostal, Joyería Artesanal, Housekeeping, Cocina y Atención en Salón de Comidas y Bebidas fue el sexo masculino quien tuvo representación mayor del 50% en las evaluaciones de competencias laborales.

GRÁFICO N°03

Evaluaciones Realizadas por Perfil Ocupacional, Según Sexo, 2011 – 2019 (Porcentaje)

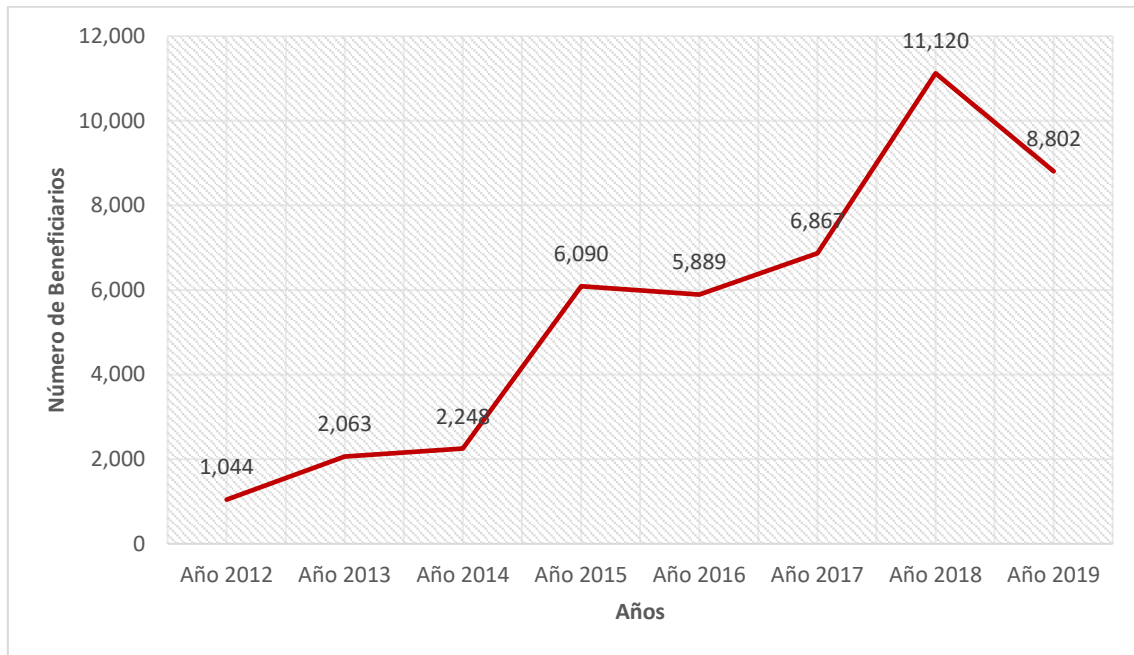
**3.2. PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS - PFC**

El programa de Fortalecimiento de Competencias - PFC, está dirigido hacia los prestadores de servicios turísticos de los rubros de establecimientos de hospedaje, restaurante y agencias de viaje, con el fin de aplicar las buenas prácticas en el servicio turístico. Cuenta con 3 niveles y en cada nivel se desarrolla las fases de Capacitaciones, Asistencias técnicas y Evaluación.

Cabe precisar que la intervención del PFC, data desde el año 2012, cifra de beneficiarios que incrementa gradualmente, de acuerdo con el número de capacitaciones ejecutadas por año.

GRÁFICO N°04

Evolución del Programa de Fortalecimiento de Competencias – Periodo 2012-2019



Elaborado por: OPPD

En el año 2019, se programaron 200 capacitaciones, cuyo periodo de ejecución fue de marzo a diciembre.

La proyección era de 39 beneficiarios por capacitación, lo que equivale a un total de 7,719 beneficiarios a alcanzar al cierre del año.

CUADRO N°17

Meta Proyectada del PFC - Año 2019

N° CAPACITACIONES	N° BENEFICIARIOS	TOTAL BENEFICIARIOS
200	7,719	8,802

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

Durante el periodo marzo- diciembre del año 2019, se ejecutaron 219 capacitaciones, lo cual equivale al 100% de ejecución de acuerdo con lo programado.

Para la ejecución del PFC, se tomó en consideración diversos criterios para la intervención como el nivel de interés de los actores locales, cumplimiento de compromisos, cantidad de empresas de acuerdo al rubro según capacitación, necesidad de capacitación de los beneficiarios, los cuales corresponden a los colaboradores de las empresas del sector, con el propósito de fortalecer sus competencias laborales.

En el Cuadro N°18, se detallan el número total de beneficiarios, empresas, aprobados, desaprobados e impedidos por inasistencias (IPIS).

CUADRO N°18

Resultado de Ejecución PFC 2019

TOTAL CAPACITACIONES	TOTAL BENEFICIARIOS	TOTAL EMPRESAS	APROBADOS	IPIS	DESAPROBADOS
219	8 802	3 825	7 248	124	1 430

Fuente: Dirección de Extensión Educativa



Es importante precisar que, de acuerdo con la meta proyectada, se alcanzó a 1083 beneficiarios más, superando así lo proyectado.

CUADRO N°19
Ejecución del PFC - 2019

META	N° BENEFICIARIOS
Meta Proyectada	7 719
Meta Alcanzada al 100%	8 802
META SUPERADA	1 083

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

Del total de beneficiarios intervenidos, es importante mencionar el nivel alcanzado, donde se registra un 82.34% de beneficiarios aprobados. Esta cifra es índice de un buen resultado general ya que demuestra el nivel de interés de los beneficiarios en los cursos brindados, interés en ser capacitados y mejorar su competitividad y ser acreedores a un diploma y/o certificado, los mismos que son entregados siempre y cuando el beneficiario aprueba el curso.

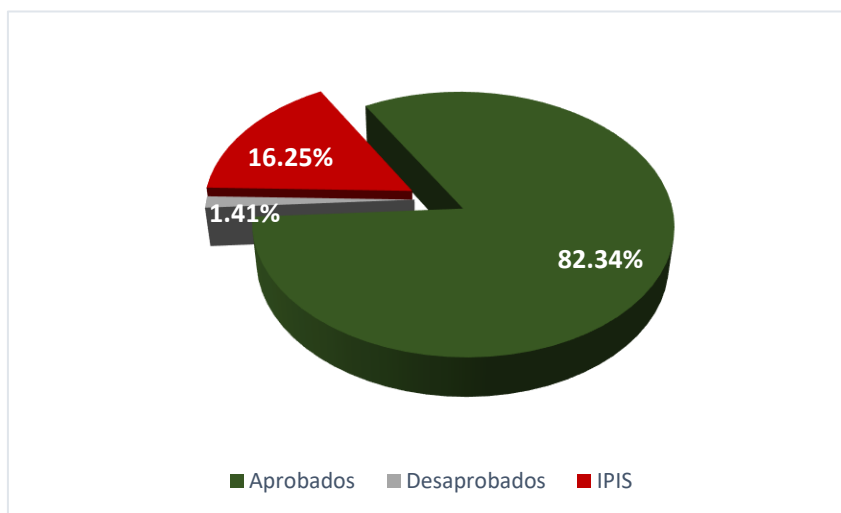
El nivel de desaprobados, es del 16.24%, cifra que será cuidadosamente analizada y por último, el nivel de Impedidos por Inasistencia (IPIS), representa el 1.40%, es un indicador de que los beneficiarios permanecen de inicio a fin durante las capacitaciones.

CUADRO N°20
Nivel de Resultados por Beneficiarios

ESTATUS	N°	%
Aprobados	7 248	82.34%
Desaprobados	124	1.41%
IPIS	1 430	16.25%
TOTAL	8 802	100%

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

GRÁFICO N°05
Nivel Porcentual de Resultados por Beneficiarios



Elaborado por: OPPD

De los resultados obtenidos y de acuerdo con el género de beneficiarios, se aprecia que el género con mayor índice de participación es el femenino con el 60%, mientras que el género masculino, en un 40%.

CUADRO N°21
Resultados por Género del PFC

GÉNERO	BENEFICIARIOS	%
Femenino	5 269	60%
Masculino	3 533	40%
TOTAL	8 802	100%

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

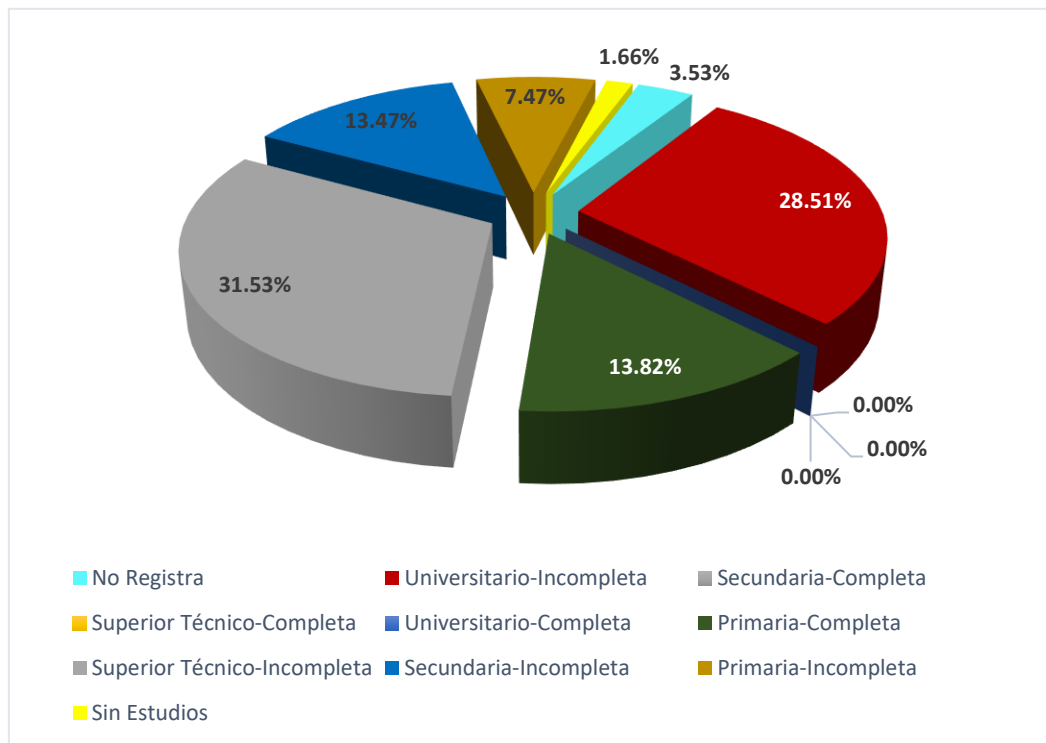
Según el nivel educativo de los beneficiarios, se puede observar que 30.97% beneficiarios tienen el nivel de Técnico- completa, seguido de Secundaria- completa con el 23.24%. El nivel educativo más bajo, corresponde al de Primaria completa con el 3.11%.

CUADRO N°22
Resultados por Nivel Educativo - PFC

NIVEL EDUCATIVO	BENEFICIARIOS	%
No Registra	70	0.80%
Universitario-Incompleta	565	6.42%
Secundaria-Completa	2 046	23.24%
Superior Técnico-Completa	2 726	30.97%
Universitario-Completa	2 048	23.27%
Primaria-Completa	274	3.11%
Superior Técnico-Incompleta	625	7.10%
Secundaria-Incompleta	267	3.03%
Primaria-Incompleta	148	1.68%
Sin Estudios	33	0.37%
Total General	11 120	100%

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

GRÁFICO N°06
Nivel Porcentual del Nivel Educativo -PFC



Elaborado por: OPPD

A continuación, en el Cuadro N°23, se detallan las cifras mensuales alcanzadas, según lo ejecutado y validado, en esta se describen el total de beneficiarios, empresas, número de aprobados, desaprobados e IPIS. Asimismo, cabe precisar que el mes de mayo y el mes de setiembre fueron los meses con mayor número de capacitaciones ejecutadas, alcanzando un total de 1,474 y 1,124 beneficiarios respectivamente cada uno.

CUADRO N°23: Comportamiento de Ejecución del PFC – A Nivel Mensuales

MESES	N° CAPACITACIONES	TOTAL BENEFICIARIOS	EMPRESAS	APROBADOS	DESAPROBADOS	IPIS
Marzo	10	458	158	383	2	73
Abril	23	894	323	783	17	94
Mayo	36	1474	663	1217	20	237
Junio	26	1060	469	892	13	155
Julio	25	920	432	767	10	143
Agosto	23	987	433	811	16	160
Setiembre	26	1124	475	790	12	181
Octubre	26	983	275	606	9	136
Noviembre	18	751	92	141	0	10
Diciembre	6	151	505	858	25	241
TOTAL	219	8802	3825	7248	124	1430

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

El PFC, intervino en las 25 regiones del Perú, considerándose diversos distritos en los cuales existe mayor afluencia turística, mayor demanda de productos y servicios, en consecuencia, existe una mayor oferta y por tanto mayor necesidad de brindar un servicio de calidad por lo que se brindaron capacitaciones para fortalecer las competencias técnicas de los trabajadores del sector turismo y de esta manera mejorar la calidad de los servicios turísticos. Otro factor a considerar en la programación de capacitaciones por región, es el nivel de interés de los actores regionales y locales con los que se establecen las coordinaciones previas.

En el Cuadro N°24, se detalla el número de capacitaciones ejecutadas por región, el total de beneficiarios alcanzados, empresas, cifra de aprobados, desaprobados e IPIS. Siendo el mayor número de capacitaciones ejecutadas es en Cusco, con un total de 31 capacitaciones ejecutadas y 1268 beneficiarios alcanzados, esto en consideración al gran número de empresas del sector turismo existentes en los diversos rubros como establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, restaurantes y servicios afines, transporte de servicio turístico, asimismo se destaca el interés del gobierno local por capacitar y mejorar la calidad de los servicios de las empresas prestadoras de servicios turísticos.

CUADRO N°24
Ejecución del PFC - Por Región

REGIÓN	CAPACITACIONES EJECUTADAS	TOTAL BENEFICIARIOS	TOTAL EMPRESAS	PROMEDIO DE BENEFICIARIOS	APROBADOS	DESAPROBADOS	IPIS
AMAZONAS	3	114	63	38	85	2	27
ANCASH	5	199	122	40	147	5	47
APURIMAC	7	287	155	41	236	13	38
AREQUIPA	14	704	319	50	546	13	145
AYACUCHO	2	45	29	23	31	0	14
CAJAMARCA	9	406	193	45	340	5	61
CALLAO	1	36	20	36	36	0	
CUSCO	31	1268	454	41	1119	14	135
HUANCAVELICA	7	207	139	30	134	4	69
HUANUCO	4	191	113	48	154	1	36
ICA	9	339	141	38	272	0	67
JUNIN	9	342	165	38	272	0	70
LA LIBERTAD	17	504	211	30	456	9	39
LAMBAYEQUE	1	37	20	37	29	0	8
LIMA METROPOLITANA	21	810	320	39	690	17	103
LIMA PROVINCIAS	9	390	202	43	321	2	67
LORETO	3	95	32	32	72	5	18
MADRE DE DIOS	2	74	47	37	65	3	6
MOQUEGUA	5	213	75	43	200	5	8
PASCO	9	348	144	39	291	1	56
PIURA	18	700	268	39	570	10	120
PUNO	5	221	89	44	156	2	63
SAN MARTIN	14	604	268	43	474	6	124
TACNA	5	158	61	32	125	3	30
TUMBES	6	326	117	54	279	4	43
UCAYALI	4	184	58	46	148	0	36
TOTAL	220	8802	3825	1023	7248	124	1430

3.3. PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA - CULTUR

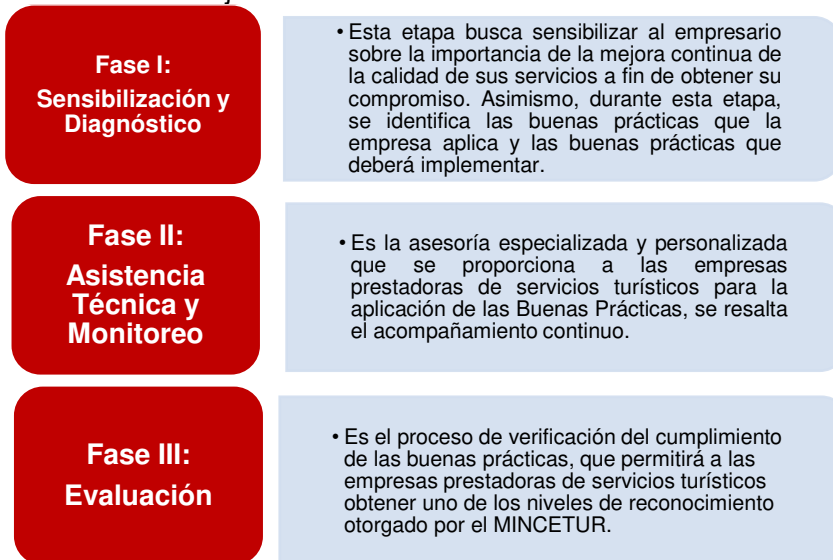
El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP es la principal herramienta propuesta por el MINCETUR en el marco del Plan Nacional de Calidad Turística – CULTUR para mejorar la calidad de los servicios turísticos. Está dirigida a prestadores de servicios turísticos, principalmente de los servicios de hospedaje, restaurante y agencia de viajes y turismo, con el objetivo de insertar a estos prestadores en un proceso de mejora continua de la calidad.

La implementación de la herramienta se basa en las cartillas de buenas prácticas; estas son listas de verificación que compendian y sistematizan las buenas prácticas que permitirán que el prestador de servicios turísticos mejore su posición frente al turista.

En el 2019, se inició la integración de los programas SABP Gestión, SABP Ambiental y el Plan de Fortalecimiento de Competencias - PFC a fin de que los prestadores de servicios turísticos se involucren en la mejora de la calidad de sus servicios, la sostenibilidad de su entorno ambiental y el perfeccionamiento de las competencias de su capital humano.

Asimismo, se modificó el perfil de los profesionales a cargo de la intervención, en ese sentido, se contó con dos tipos de facilitadores: los especialistas en el rubro de intervención y se creó el perfil del Facilitador ISO Regional, que resalta principalmente su formación profesional y experiencia en temas relacionados a sistemas de calidad y/o sistemas integrados de gestión. De igual forma, se actualizó las fases de intervención con el objetivo de ampliar el tiempo de acompañamiento a las empresas.

Las tres fases de ejecución son:



En el 2019, se realizó la siguiente ejecución:

- 24 regiones intervenidas.
- 625 Prestadores de Servicios Turísticos atendidos durante la fase de Sensibilización y Diagnóstico.
- 615 Prestadores de Servicios Turísticos asistidos durante la fase de Asistencia Técnica y Monitoreo.

Es preciso señalar que, durante el ejercicio del 2019 se ha llevado a cabo las fases I y II.

Los reconocimientos que pueden obtener las empresas son los siguientes:

**Reconocimiento Nivel 3 – Oro**

El prestador de servicios turísticos cuenta con políticas de calidad definidas, y con procesos y procedimientos identificados, sistematizados e implementados.

**Reconocimiento Nivel 2 – Plata**

El prestador de servicios turísticos incorpora buenas prácticas en la planificación y gestión que fortalecen su organización interna.

**Reconocimiento Nivel 1 - Bronce**

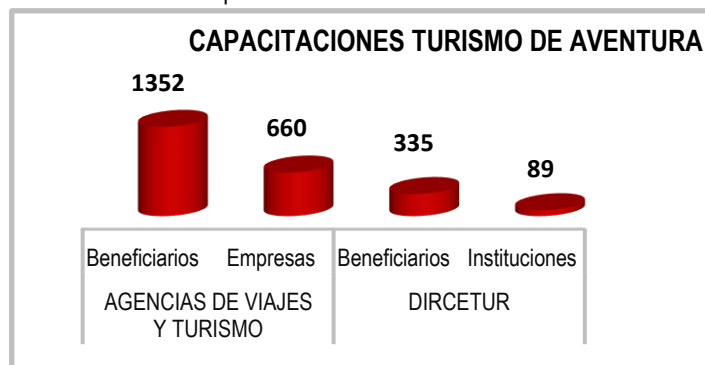
El prestador de servicios turísticos desarrolla sus actividades sobre la base de una organización básica, insertando mejoras en cada área, principalmente orientadas a la seguridad, salubridad y atención al cliente.

En el 2019, en marco del Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, se llevaron a cabo capacitaciones de Turismo de Aventura en las 25 regiones del Perú dirigido a agencias de viajes y turismo y a funcionarios de las DIRCETURES y/o GERCETURES. Se realizaron 67 capacitaciones, de las cuales 42 fueron dirigidas a las agencias de viajes y turismo, y 25 a las DIRCETURES.

TOTAL CAPACITACIONES	TOTAL CAPACITACIONES AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO	TOTAL CAPACITACIONES DIRCETUR
67	42	25

GRÁFICO N°07

Capacitaciones Turismo de Aventura



Las 42 capacitaciones dirigidas a las agencias de viajes y turismo lograron beneficiar a 1352 personas y 660 empresas.

CUADRO N°25

CAPACITACIONES PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

REGIÓN	N° CAPACITACIÓN	N° EMPRESAS	N° BENEFICIARIOS	N° APROBADOS	N° DESAPROBADOS	N° IPIS
AMAZONAS	2	22	53	45	2	6
ANCASH	3	60	93	75	1	17

REGIÓN	N° CAPACITACIÓN	N° EMPRESAS	N° BENEFICIARIOS	N° APROBADOS	N° DESAPROBADOS	N° IPIS
AREQUIPA	2	42	61	52	0	9
AYACUCHO	1	11	18	16	2	0
CAJAMARCA	1	16	44	25	12	7
CALLAO	2	30	82	76	4	2
CUSCO	2	41	54	38	0	16
HUANUCO	2	27	86	68	5	13
ICA	3	54	94	54	11	29
JUNIN	1	22	70	50	12	8
LA LIBERTAD	2	35	69	61	0	8
LAMBAYEQUE	2	40	80	61	0	19
LIMA METROPOLITANA	2	43	94	87	0	7
LIMA PROVINCIA	3	32	61	56	3	2
LORETO	2	15	35	27	3	5
MADRE DE DIOS	2	29	51	45	0	6
PASCO	1	11	39	32	0	7
PIURA	2	23	53	48	0	5
PUNO	2	28	61	47	0	14
SAN MARTÍN	3	56	112	82	5	25
TACNA	1	9	17	11	0	6
TUMBES	1	14	25	24	0	1
Total general	42	660	1352	1080	60	212

Las 25 capacitaciones dirigidas a la DIRCETUR lograron beneficiar a 335 personas de 89 instituciones, debido a que en el curso de DIRCETUR también fueron invitadas instituciones públicas como municipalidades, Policía de Turismo, IPERÚ y SERNANP.

CUADRO N°26
CAPACITACIONES PARA DIRCETURES

REGIÓN	N° CAPACITACIÓN	N° INSTITUCIONES	N° BENEFICIARIOS	N° APROBADOS	N° DESAPROBADOS	N° IPIS
AMAZONAS	1	3	18	16	0	2
ANCASH	1	1	9	9	0	0
APURIMAC	1	4	14	12	0	2
AREQUIPA	1	2	19	12	0	7
AYACUCHO	1	3	10	10	0	0
CAJAMARCA	1	1	11	8	0	3
CALLAO	1	4	7	5	0	2
CUSCO	1	8	29	23	1	5
HUANCAVELICA	1	5	8	8	0	0
HUANUCO	1	1	7	7	0	0
ICA	1	7	19	14	1	4
JUNIN	1	6	16	14	0	2
LA LIBERTAD	1	1	14	8	0	6
LAMBAYEQUE	1	1	6	6	0	0
LIMA PROVINCIA	1	3	8	8	0	0
LORETO	1	6	12	8	1	3
MADRE DE DIOS	1	3	16	8	0	8

Memoria Institucional – 2019

MOQUEGUA	1	4	12	6	3	3
PASCO	1	3	12	8	0	4
PIURA	1	6	16	11	0	5
PUNO	1	2	10	5	0	5
SAN MARTÍN	1	3	12	8	0	4
TACNA	1	5	14	11	1	2
TUMBES	1	4	12	11	0	1
UCAYALI	1	3	24	13	0	11
Total general	25	89	335	249	7	79

CAPITULO IV: Gestión Interna

Compromiso + Vocación Al Servicio



CAPITULO IV: Gestión Interna

4.1. DESARROLLO DEL PERSONAL

Uno de los Objetivos Estratégicos Institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2017-2020, es “Fortalecer el rol de la Entidad en el Sector Turismo”, motivo por el cual unas de las acciones estratégicas identificadas tienen su fundamento en lograr “Fortalecer las competencias y habilidades del Potencial Humano”, alineada al fortalecimiento de las competencias y habilidades de los servidores de la Entidad, a través de acciones estratégicas orientadas y desarrolladas al mejoramiento de las capacidades y por ende al óptimo desempeño en sus funciones.

Por tal razón se elaboró y ejecutó el Plan de Desarrollo del Personal - 2019, el mismo que fue aprobado con Resolución Directoral N° 134-2019-CENFOTUR/DN, resaltando en su ejecución la capacitación en materia de Integridad y Anticorrupción, adicionalmente se brindaron los cursos de Primeros Auxilios, Responsabilidades en el SGSST, Simulacro Nacional de Sismo y Tsunami, Monitoreo de Agentes Ambientales Ocupacionales.

4.2. BIENESTAR Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Entre las nuevas tendencias en la gestión de Recursos Humanos destaca la importancia de alcanzar un equilibrio sano integrando la vida laboral y personal, razón por la que considerando las preferencias evidenciada por los colaboradores de las diversas áreas de la institución, elaboramos el Plan de Bienestar y Clima Laboral del año 2019.

En el 2019, se cumplió en un 90% con la ejecución de las actividades programadas de bienestar y clima organizacional en materia de prevención de la salud, asistencia médica y seguros; beneficios corporativos; celebraciones de fecha conmemorativas; convenios corporativos; actividades dirigidas a todo el personal administrativo (109) y docente (135), gracias al auspicio de entidades privadas y públicas.

4.3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS GUBERNAMENTALES

En 2019 el Gobierno priorizó políticas públicas destinadas a promover la igualdad de género, así como la lucha contra la corrupción, para tal efecto se desarrollaron diversas acciones en todas las instituciones con el propósito de promover y consolidar dichas políticas.

4.3.1. IGUALDAD DE GÉNERO

A través de la R.D. N° 074-2019-CENFOTUR/DN, se aprobó la conformación del Grupo de Trabajo para la Igualdad de Género del CENFOTUR, que viene desarrollando acciones de capacitación, sensibilización y de fortalecimiento institucional en el sector.

Asimismo, se aplicó la encuesta de “Igualdad de oportunidades para hombres y mujeres”, a todos los servidores de la institución, obteniendo como resultado que, en nuestra Entidad, sí existe la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

4.3.2. PLAN DE INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En coordinación con la Oficina General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo – OGPPD del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, se consolidó el proyecto de “Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción del Sector Comercio Exterior y Turismo 2019-2020”, definiendo la programación de actividades que CENFOTUR ejecutaría en los años 2019-2020.

Nuestra institución cuenta con un correo electrónico, cuya dirección es denunciacorrupcion@cenfotur.edu.pe a través del cual se pueden canalizar todas las denuncias o acto de corrupción, tales como:

- Direccionamiento en la contratación de personal.
- Contratación de personal que no cumple el perfil requerido.
- Direccionamiento en la compra de bienes y servicios.
- Cobros indebidos por uso de bienes y servicios.
- Prestación de servicios o adjudicaciones de bienes sin procesos de selección.

También, se puede registrar la denuncia a través de la web del CENFOTUR:

www.cenfotur.edu.pe/denuncia-la-corrupcion

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Centro de Formación de Turismo – CENFOTUR, cuenta con la certificación de sus procesos bajo la norma ISO 9001:2015 emitido por ICONTEC Internacional, quien con fecha 19 de diciembre de 2017, se le otorgó el certificado ISO 9001:2015 con Número de Registro: CO-SC-CER356171, cuya vigencia es de 03 años y está sujeto a auditorías de seguimiento anuales y a auditorías internas como parte del proceso de autoevaluación del sistema de gestión de calidad del CENFOTUR.

El alcance de la certificación del CENFOTUR es “Diseño, desarrollo y actualización de Planes de Estudio, Admisión, Matrícula, Selección de Docentes para las carreras profesionales de Administración Hotelera, Administración Turística, Guía Oficial de Turismo y Carrera Técnica de Cocina Peruana; y, Servicio de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, Gestión del Plan para el Fortalecimiento de Competencias en el sector Turismo – PFC”, los mismos que se muestran en el GRÁFICO N°05: Mapa de Procesos – Sistema de Gestión de Calidad.

Durante el año 2019 se logró mantener el SGC basado en la norma ISO 9001:2015, con fecha 26 de noviembre del 2019, se emitió el Informe de Auditoría Interna N° 2019-01, realizada por el equipo auditor calificado, durante los días 25 y 26 de noviembre del 2019, cuyo objetivo de la auditoría fue verificar la conformidad del sistema de gestión de la institución con los requisitos de la norma de sistema de gestión, el cumplimiento con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables según nuestro alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión y finalmente verificar la eficacia del sistema de gestión que se viene implementando con relación al cumplimiento de los objetivos especificados en el CENFOTUR.

4.5. NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO – PCM

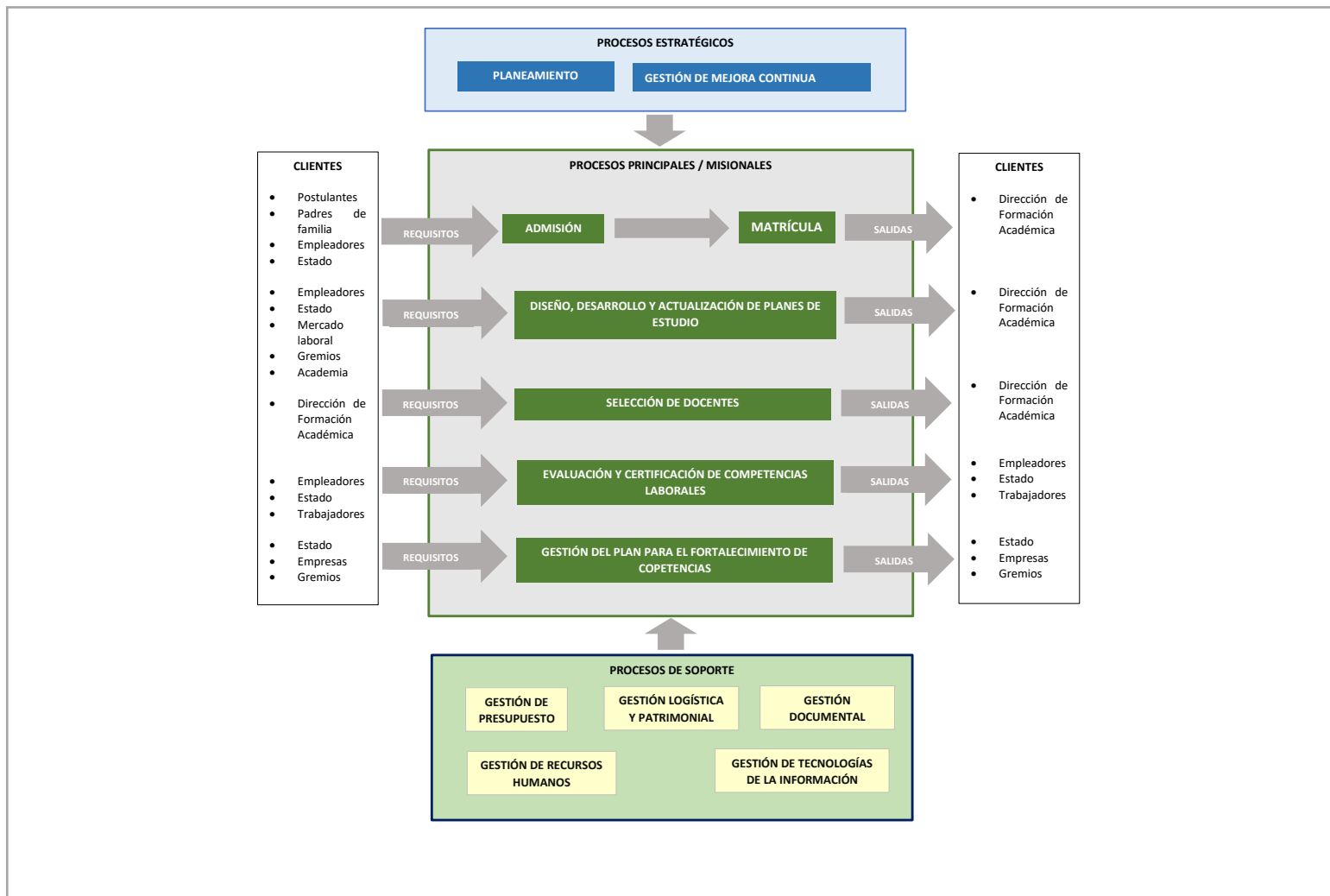
Como parte de la mejora de los servicios que brinda el Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, se viene implementado las disposiciones técnicas de Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público aprobado mediante la Norma Técnica N° 001-2019-PCM/SGP que establece las siguientes etapas:

1. Condiciones Previas
2. Planificar
3. Ejecutar
4. Seguimiento y control

En el año 2019 se logró implementar y cumplir con el desarrollo de la Etapa I sobre las condiciones previas realizando las siguientes actividades:

- a. Priorizó el ámbito de aplicación en los procesos del CENFOTUR.
- b. Designó el Equipo de Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público con fecha 09 de octubre de 2019 conformado por representantes de las diferentes unidades del CENFOTUR, siendo la Especialista en Calidad de los Programas del CENFOTUR la que preside.
- c. Definición del Alcance, el Programa de Estudio de nivel profesional técnico: Administración Hotelera siendo estas actividades informado a la PCM.

GRÁFICO N°08: Mapa de Procesos – Sistema de Gestión de Calidad



4.6. CONVENIOS NACIONALES E INTERNACIONALES

Además de extender su labor a nivel nacional en las competencias que le han sido delegadas, CENFOTUR potencia su accionar formativo a nivel intersectorial con los sectores en los que el turismo actúa. Para ello, ha suscrito convenios con el Ministerio de Educación a través del Programa de Becas y Crédito Educativo – PRONABEC, con los cuales promueve la inclusión en la educación superior no universitaria.

Durante el año 2019 el Centro de Formación en Turismo suscribió 25 convenios de colaboración interinstitucional con las siguientes instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.

CUADRO N° 28
Convenios - A Nivel Nacional

N°	ENTIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	EJECUCION 2019
1	PRONABEC - Beca Doble Oportunidad	28/03/2019	26/07/2019	
2	Condor Travel - WINGS	8/05/2019	31/12/2019	
3	La LEÑA S.A.C.	27/05/2019	26/05/2021	
4	Programa Nacional de Innovación para la Competitividad y Productividad - I	16/05/2019	15/05/2020	
5	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Convenio SABPA)	29/05/2019	31/12/2019	
6	Rainforest Expeditions	4/06/2019	3/06/2021	
7	Programa Nacional de Innovación para la Competitividad y Productividad - II	29/05/2019	4/06/2021	
8	Tinkuy E.I.R.L.	7/05/2019	6/05/2021	
9	Corporación Media Chakana	28/06/2019	27/06/2021	
10	Gobierno Regional de Loreto - Municipalidad Distrital de San Juan Bautista	14/08/2019	13/08/2024	
11	Grupo EXPERTIA	21/08/2019	20/08/2021	
12	Municipalidad de Miraflores	26/08/2019	25/08/2022	
13	PRONABEC - Convenio 032-2019	19/08/2019	Hasta la conformidad de los compromisos asumidos	
14	Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA	2/09/2019	1/09/2021	
15	Asociación de Empresarios Chanchamainos	6/09/2019	5/09/2021	
16	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP	19/09/2019	15/09/2024	
17	Municipalidad Distrital de Machupicchu	27/09/2019	31/12/2019	
18	Grupo Malka S.A.C.	27/11/2019	26/11/2021	
19	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (COMEX VII)	30/10/2019	31/03/2020	30 880.15
20	Plan COPESCO Naciona - Juaja	30/10/2019	31/12/2019	52 529.61
21	Plan COPESCO Naciona - Lambayeque	30/10/2019	31/12/2019	36 384.41
22	FONDOEMPLEO - Lima	7/08/2019	10/03/2020	3310.00
23	FONDOEMPLEO - Piura	7/08/2019	10/04/2020	4385.00

Fuente: OPPD

CUADRO N° 29
Convenios - A Nivel Internacional

N°	ENTIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	RATIFICACIÓN
1	Vivood Landscapes Hotel (España)	2/01/2019	1/01/2021	Mediante Sesión de Consejo Directivo N° 338 de fecha 15 de febrero de 2019.
2	Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de la Provincia de Soria (España)	27/09/2019	31/12/2020	Mediante Sesión de Consejo Directivo N° 348 de fecha 5 de setiembre de 2019.

Fuente: OPPD

Cabe precisar que los convenios suscritos durante el año 2019, beneficiaron a 1 490 personas, de las cuales 282 son estudiantes del CENFOTUR de la sede central y 1 208 son trabajadores de empresas prestadoras de servicios turísticos.

CUADRO N°30
Beneficiarios - 2019

ESTUDIANTES	TRABAJADORES
282	1 208
1 490	

Fuente: OPPD

CAPÍTULO V: Cifras

Transparencia + Calidad Del Gasto



CAPITULO V: Cifras

5.1. EVALUACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS – AÑO 2019

Estos indicadores sirven para medir la capacidad que tiene la Institución para cancelar sus obligaciones de corto plazo, establecer la facilidad o dificultad que presenta para pagar sus pasivos corrientes.

CUADRO N° 31
Ratio Financiero - Liquidez

RATIOS FINANCIEROS	FÓRMULA	VALOR DE LAS VARIABLES	VALOR DEL RATIO
Liquidez General	Activo Corriente	2,428,845.00	3,32
	Pasivo Corriente	731,143.00	
Liquidez de Caja	Caja y Bancos	1,010,800.00	1,38
	Pasivo Corriente	731,143.00	

Fuente: OAF/Contabilidad

▪ Liquidez General

Este indicador nos muestra que la institución por cada sol de deuda contraída, cuenta con 3,32 Soles para pagar.

▪ Liquidez de Caja

Este indicador nos muestra que la institución por cada sol de deuda contraída, cuenta con 1,38 Soles para pagar.

▪ Ratio de Solvencia

Mide la relación entre los fondos totales a corto y largo plazo aportados por los acreedores, y los aportados por CENFOTUR.

CUADRO N°30: Ratio Financiero – Endeudamiento Patrimonial

RATIOS FINANCIEROS	FÓRMULA	VALOR DE LAS VARIABLES	VALOR DEL RATIO
Endeudamiento Patrimonial	Total Pasivo	1,414,072.00	2,47
	Patrimonio	57.178,819.00	

Fuente: OAF/Contabilidad

El endeudamiento de terceros constituido en el pasivo total representa solo el 2,47 % del patrimonio del CENFOTUR, cuanto menor es la ratio, representa autonomía financiera.

▪ Ratio de Rentabilidad

La rentabilidad del CENFOTUR en relación con la inversión, el activo, el patrimonio y las ventas, indicando la eficiencia operativa de la gestión empresarial.

CUADRO N°31: Ratio Financiero – Rentabilidad de los ingresos

RATIOS FINANCIEROS	FÓRMULA	VALOR DE LAS VARIABLES	VALOR DEL RATIO
Rentabilidad de los ingresos	Utilidad Neta	-942,320.00	-4.23
	Ingresos Operativos	22,284,773.00	

Fuente: OAF/Contabilidad

El indicador muestra que el CENFOTUR es una entidad sin fines de lucro, tiene una rentabilidad - 4,23% de los ingresos para solventar sus actividades.

▪ Ratio de Gestión

Mide la productividad y la eficiencia con que CENFOTUR emplea sus activos, costos y gastos tomando como base los niveles de ventas.

CUADRO N°32
Ratio Financiero – Ratio de Gestión

RATIOS FINANCIEROS	FÓRMULA	VALOR DE LAS VARIABLES	VALOR DEL RATIO
Resultados de Operación	Cos.Vtas+Gstos.Vtas+Gstos. Adm.	23,227,093.00	104,23
	Ingresos Operativos	22,284,773.00	
Nivel de Morosidad	Ctas. Por Cobrar 31 Diciembre 2019	862,964.00	9,55
	Ingresos No tributarios	9,033,827.00	

Fuente: OAF/Contabilidad

▪ Resultados de Operación

A nivel de gestión se puede verificar que el CENFOTUR genera ingresos para cubrir sus gastos que representa el 104,23% de sus ingresos.

▪ Nivel de Morosidad

El nivel de morosidad de las cuentas por cobrar es del 9,55 % en relación a los ingresos operativos, morosidad controlada por la entidad siendo las cuentas por cobrar de alumnos y convenios con entidades públicas.

CUADRO N° 33
Análisis al Estado de Situación Financiera- **MÉTODO HORIZONTAL**
Al 31 de diciembre de 2019 – 2018

CONCEPTO	SALDOS AL 31/12/2019	SALDOS AL 31/12/2018	VARIACIÓN	%
ACTIVOS	S/.	S/.		
Activo Corriente	2,428,845.00	4.052.667,00	-1,623,822.00	-40.07%
Activo No Corriente	56,164,045.00	54.926.624,00	1,237,421.00	2.25%
TOTAL ACTIVO	58,592,890.00	58,979,291.00	-386,401.00	-0.66%
PASIVO Y PATRIMONIO				
Pasivo Corriente	731,143.00	1.050.783,00	-319,640.00	-30.42%
Pasivo No Corriente	682,929.00	212.833,00	470,096.00	220.88%
Patrimonio	57,178,818.00	57.715.675,00	-536,857.00	-0.93%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	58,592,890.00	58.979.291,00	-386,401.00	-0.66%

Fuente: OAF/Contabilidad

El análisis o diagnóstico financiero nos permitirá evaluar el desempeño económico y financiero del CENFOTUR. Su importancia radica en que nos permite identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la entidad con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad; facilitando la toma de decisiones del CENFOTUR.

En el método de análisis horizontal, efectuado al estado de la situación financiera de los períodos 2019-2018 se ha examinado la variación que tienen las cuentas de un período a otro.

ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DEL ACTIVO

En el año 2019 el Activo Total del CENFOTUR, disminuyó en S/ 386,401 mil ó 0,7%, respecto del año anterior, debido principalmente en Efectivo y Equivalente efectivo con S/ 1,203,235 mil ó 54,3% en los Recurso Directamente recaudados-CUT, Cuentas por Cobrar S/ 426,693 mil ó 33,10% las cuentas por cobrar de Beca 18, Inventarios con S/109,673 mil ó 42,60%.

ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DEL PASIVO Y PATRIMONIO

Durante el ejercicio 2019, el Pasivo Corriente disminuyó en S/ 319,640 mil o 30,4%, el Pasivo No Corriente se incrementó en S/ 470,096 mil o 220.90%, siendo las más representativas las sentencias Judiciales laborales por S/ 186,258 mil, Laudos Arbitrales / 95,097 mil y el Patrimonio decreció en S/ 536,857 mil ó 0,9%; sobresalen Resultados Acumulados con una disminución de 536,857 mil ó 4,0%,

El CENFOTUR, mantiene una solidez patrimonial y cuenta con activos representativos.

CUADRO N° 34
Análisis del Estado de Gestión - Método Horizontal

CONCEPTO	SALDOS AL 31/12/2019	SALDOS AL 31/12/2018	VARIACION	%
Total Ingresos	22,284,773.00	22.678.270,00	-393,497.00	-1.74%
Total Costos y Gastos	-23,227,093.00	-22.105.046,00	-1,122,047.00	5.08%
Resultado del Ejercicio	-942,320.00	573.224,00	-1,515,544.00	-264.39%
Fuente: OAF/Contabilidad				

Los Ingresos durante el ejercicio fiscal 2019, disminuyeron en S/ 393,497 mil ó 1.74 % debido a Ingresos Tributarios con S/ 403,573 mil ó 4.12% debido a disminución de alumnos de beca 18 porque culminaron sus estudios.

En relación al rubro de Costos y Gastos, tiene una variación de aumento en S/. 1,122,047, que representa un 5.08% con respecto al año 2018 debido a la mayor ejecución en la depreciaciones y estimaciones de cobranza dudosa.

En relación al resultado del ejercicio tiene una variación de 1,515,544 en 264.39% de menos con respecto al año 2018 debido a un aumento en depreciaciones y estimaciones del ejercicio 2019.

CUADRO N° 35
Análisis al Estado de Situación Financiera - Método Vertical

CONCEPTO	SALDOS AL 31/12/2019	%
TOTAL ACTIVO	58,592,890.00	100
Activo Corriente	2,428,845.00	4.15
Activo No Corriente	56,164,045.00	95.85

CONCEPTO	SALDOS AL 31/12/2019	%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	58,592,890.00	100,00
Pasivo Corriente	731,143.00	1.25
Pasivo No Corriente	682,929.00	1.17
PATRIMONIO	57,178,818.00	97.59

Fuente: OAF/Contabilidad

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DEL ACTIVO

El Activo Total ascendió a S/ 58,592,890.00 mil ó 100,0%, corresponde S/ 2,428,845 mil ó 4.15% al Activo Corriente y S/ 56,164,045 ó 93.98% al Activo No Corriente.

En el Activo Corriente, los conceptos más significativos corresponden al Efectivo y Equivalentes al Efectivo con S/ 1,010,800 mil ó 1.73%, Cuentas por cobrar con S/ 862,964 mil ó 1.57%, Otras Cuentas por Cobrar con S/ 211,425 ó 0.36%, Inventarios S/ 147,637 ó 0,25%, Otras cuentas del activo S/ 194,259 ó 0,33%.

En el Activo No Corriente, destacan Propiedades, Planta y Equipo con S/ 55,065,558 mil ó 93,98%, y Activos Intangibles y Otros Activos con S/ 1,098,487 ó 1.87%.

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DEL PASIVO Y PATRIMONIO

El Pasivo y Patrimonio ascendió a S/ 58,592,890 mil o 100,0%, correspondiendo S/ 1,414,072 mil ó 2,41% al Pasivo y S/ 57,178,818 ó 97,59% al Patrimonio.

El Pasivo Corriente ascendió a S/ 731,143 mil o 1,25%, destacando Cuentas por pagar a proveedores S/ 335,011 ó 0,57%, Remuneraciones y Beneficios S/393,510 ó 0,67%.

El Pasivo No Corriente alcanzó a S/ 1,414,072 mil ó 2,41%, los rubros principales son Beneficios Sociales con S/ 114,772 mil ó 0,20%, Provisiones S/ 78,229 mil ó 0,13% y Otras Cuentas del Pasivo S/ 489,928 mil o 0,84%.

El Patrimonio ascendió a S/ 57,178,818 mil ó 97,59%, destacando Hacienda Nacional con S/ 9,474,528 mil ó 16,17%, Resultados no realizados S/ 34,653,858 ó 59,14% y Resultados Acumulados de S/ 13,050,422 mil ó 22,27%.

La estructura del activo, refleja que el activo no corriente, las propiedades y bienes del CENFOTUR, tiene la mayor participación demostrando su solidez patrimonial.

La estructura del Pasivo, nos revela que el patrimonio que son de fuente propia tiene una participación del 97,59 % situación que demuestra la poca participación de terceros en el origen de fondos.

CUADRO N° 36
Análisis al Estado de Gestión - Método Vertical

CONCEPTO	SALDOS AL 31/12/2019	%
Total Ingresos	22,284,773.00	100,00
Total Costos y Gastos	-23,227,093.00	-104.23
Resultado del Ejercicio	-942,320.00	-4.23

Fuente: OAF/Contabilidad

El total de costos y gastos, representan el -104.23 %, siendo la partida de gastos de bienes y servicios la más representativo con el S/11,386,786 que es el 51.10%, gastos de personal con el S/ 9,410,131, con el 42.23% y donaciones y transferencias por S/31,838 con el 0.14% totalizando 20,828,755 que es el 94.47% con respecto a los ingresos que es el 100% por el monto de 22,284,773 generando una diferencia Operativa favorable de S/1,456,018 con el 6.53% antes depreciaciones y amortizaciones y otros gastos . Es decir, se entiende como el beneficio bruto de explotación. La depreciaciones y provisiones y otros gastos ascienden a S/ 2,398,338 siendo la partida más significativa la estimación de cobranza dudosa por S/ 1,029,608, seguido por las depreciaciones y amortizaciones por S/ 852,063. Generando un total de gastos y Costos por S/ 23,227,093. Que es el 104.23% con respecto al total de ingresos del año 2019.

El total del resultado del ejercicio representa el -4.23 % en relación a los ingresos del periodo 2019.

Considerando que somos una institución educativa en calidad de ejecutora de gastos, la gestión administrativa y financiera del año 2019 demuestra que se ha utilizado el 104.23 % de los ingresos para poder ejecutar los gastos.

5.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

5.2.1 Ejecución de Ingresos

Al cierre del ejercicio del año 2019, se tuvo un PIM de ingresos, por toda fuente de financiamiento, ascendente a S/. 10 816 millones; se tuvo una ejecución de S/ 11 729 millones, provenientes de los ingresos por Carreras profesionales (Beca 18), técnicas, cursos, diplomados, especializaciones, tanto en Lima como en las sedes filiales, así como a la incorporación de saldos de balance proveniente de ejercicios anteriores y también a los convenios firmados entre la entidad y los programas Impulsa Perú y Jóvenes Productivos (saldos de balance 2018 e ingresos 2019).

CUADRO N° 37

Ejecución de Ingresos de Recursos Directamente Recaudados (RDR) y de Donaciones y Transferencia (DyT) - A diciembre 2019 (Miles de soles)

Memoria Institucional – 2019

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	RECURSOS DIRECT. RECAUD.			DONACIONES Y TRANSFERENCIAS			TOTAL		
	PIM	EJEC	%	PIM	EJEC	%	PIM	EJEC	%
CENFOTUR:	8,100	8,647	107%	-	-	0%	8,100	8,647	107%
Sede Central	4,907	5,716	116%	-	-	0%	4,907	5,716	116%
- Carreras profesionales	4,295	4,523	105%			0%	4,295	4,523	105%
- Cursos, diplomados, especializaciones	612	1,193	195%			0%	612	1,193	195%
Sedes Filiales (Cusco, Cajamarca, Chiclayo)	3,193	2,932	92%	-	-	0%	3,193	2,932	92%
- Carreras profesionales	3,090	2,887	93%			0%	3,090	2,887	93%
- Cursos a medida y cursos ocupacionales	103	45	43%			0%	103	45	43%
PROGRAMAS Y CONVENIOS	200	409	205%	-	-	0%	200	409	205%
- Certificación de competencias laborales, Capacitación y asistencia técnica y otros	200	409	205%			0%	200	409	205%
SALDOS DE BALANCE	2,316	2,241	97%	-	299	100%	2,316	2,540	110%
- Convenios de capacitación y certificación de competencias	580	580	100%		-	0%	580	580	100%
- Saldos para gastos operativos y otros	579	504	87%		-	0%	579	504	87%
- Inversiones (Proyecto Chiclayo)	1,156	1,156	100%			0%	1,156	1,156	100%
- Saldo de Balance (DyT)	-	-	0%		299	100%	-	299	0%
OTROS INGRESOS	201	132	66%	-	-	0%	201	132	66%
- Otros ingresos (Lima y filiales)	201	132	66%			0%	201	132	66%
TOTAL (miles de soles)	10,816	11,430	106%	-	299	100%	10,816	11,729	108%

Elaborado por: OPPD

CUADRO N° 38
Ejecución de Ingresos - A fuente RDR y DYT

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PIM (1)	EJEC. (2)	% (3)=(2/1)	%
Recursos Directamente Recaudados	10,816	11,430	106%	97%
Donaciones y Transferencias	0	299	100%	3%
TOTAL	10,816	11,729	108%	

Elaborado por: OPPD

De acuerdo al cuadro precedente, se observa que la ejecución más alta corresponde a la fuente de financiamiento 09 - recursos directamente recaudados (106% del PIM y 97% de la ejecución), en la cual se recaudan los ingresos provenientes de las carreras profesionales, cursos y carreras ocupacionales; así como, la captación de ingresos provenientes de los convenios firmados con entidades públicas (MTPE y MINCETUR), para la ejecución de los programas Impulsa Perú, Jóvenes Productos y el Curso de Negociaciones Internacionales, mismos que, en algunos casos fueron financiados con la fuente de financiamiento 13 – donaciones y transferencias.

5.2.2 Ejecución de Gastos

Al cierre del ejercicio del año 2019, en la fuente de financiamiento 00 - RO, se tuvo un PIM de gastos ascendente a S/. 12 540 millones, de los cuales se ejecutaron S/. 12 487 millones. El monto ejecutado, se destinó al desarrollo de las Carreras Profesionales Cursos, Diplomados, Especializaciones, Programas de Capacitación y Asistencia (44%), así como a los gastos referentes a gestión institucional, operatividad y mantenimiento; así como el programa de inversiones (55%).

CUADRO N° 39
Ejecución del Gasto - A Fuente de Recursos Ordinarios - RO (Miles de soles)

UNIDAD ORGÁNICA	RECURSOS ORDINARIOS		
	PIM	EJEC	%
Direcciones de línea (Lima y Filiales)	2,156	2,154	100%
- Carreras profesionales	630	630	100%
- Cursos, diplomados, especializaciones	218	217	100%
- Gestión Académica	358	358	100%
- Sedes filiales	951	949	100%
Programas y convenios	3,425	3,421	100%
- Calidad Turística	2,234	2,230	100%
- Fortalecimiento de Competencias	1,191	1,191	100%
- Convenios con Instituciones Públicas	-	-	0%
Apoyo y asesoramiento	4,182	4,179	100%
- Operatividad y mantenimiento	4,182	4,179	100%
Gastos generales e inversiones	2,122	2,081	98%
- Gastos institucionales	2,122	2,081	98%
Inversiones (Lima y Filiales)	655	652	99%
TOTALES	12,540	12,487	100%

Elaborado por: OPPD

Al cierre del ejercicio del año 2019, en la fuente de financiamiento 09-RDR, se tuvo un PIM de gastos ascendente a S/. 10 816 millones, de los cuales se ejecutó la suma de S/. 10 429 millones; de los cuales, el desarrollo de las Carreras Profesionales Cursos, Diplomados, Especializaciones, así como para la gestión de apoyo de la formación educativa alcanzó una ejecución del 56%, los gastos operativos e institucionales ascendió a un 24% del monto total ejecutado y el programa de inversiones alcanzó un 11% del PIM programado.

CUADRO N° 40
Ejecución del Gasto – A Fuente de RDR (Miles de soles)

UNIDAD ORGÁNICA	RECURSOS DIRECT. RECAUD.		
	PIM	EJEC	%
Direcciones de línea (Lima y Filiales)	6,276	6,035	96%
- Carreras profesionales	3,124	3,046	97%
- Cursos, diplomados, especializaciones	581	507	87%
- Gestión Académica	438	411	94%
- Sedes filiales	2,134	2,072	97%
Programas y convenios	577	573	99%
- Calidad Turística			0%
- Fortalecimiento de Competencias			0%
- Convenios con Instituciones Públicas	577	573	99%
Apoyo y asesoramiento	1,999	1,896	95%
- Operatividad y mantenimiento	1,999	1,896	95%
Gastos generales e inversiones	772	734	95%
- Gastos institucionales	772	734	95%
Inversiones (Lima y Filiales)	1,192	1,192	100%
TOTALES	10,816	10,429	96%

Elaborado por: OPPD

CUADRO N° 41
Ejecución del Gasto – A Toda Fuente (Miles de Nuevos Soles)

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PIM (1)	EJEC. (2)	% (3)=(2/1)	%
Recursos Ordinarios	12,540	12,487	100%	54%

Memoria Institucional – 2019

Recursos Directamente Recaudados	10,816	10,429	96%	46%
TOTAL	23,356	22,916	98%	

Elaborado por: OPPD

Según se muestra en el cuadro anterior, los recursos ordinarios representan el 54% de la ejecución presupuestal, siendo esta fuente la que solventa un alto porcentaje de los gastos de operatividad y mantenimiento, así mismo su ejecución presupuestal representa el 98% respecto al PIM total programado para dicha fuente de financiamiento, las fuentes de financiamiento restantes, representan el 46% de la ejecución presupuestal.