

CENFOTUR 



- MEMORIA INSTITUCIONAL 2021 -

Barranco, Junio 2021

**MEMORIA INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO
PERIODO: AÑO 2021**

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. 10

- 2.1. Modelo de Formación por Competencias.
- 2.2. Proceso de Admisión.
- 2.3. Formación Profesional Técnica.
- 2.4. Formación Continua, Ocupacional y a Medida.
- 2.5. Desarrollo Integral del Estudiante.
- 2.6. Inserción y Vinculación Laboral.
- 2.7. Servicios complementarios
- 2.8. Investigación e Innovación

CAPÍTULO III: Productividad Laboral y Competitividad..... Pág. 22

- 3.1. Normalización, Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
- 3.2. Plan de Fortalecimiento de Competencias.
- 3.3. Reactivación económica.

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

- 4.1. Desarrollo del Personal.
- 4.2. Bienestar y Clima Organizacional.
- 4.3. Nuevo reglamento interno de servidores/as.
- 4.4. Gestión del rendimiento.
- 4.5. Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.6. Norma Técnica de Gestión de la Calidad.
- 4.7. Convenios Nacionales e Internacionales.

CAPÍTULO V: Cifras..... Pág. 43

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

PRESENTACIÓN

Es grato presentarles la Memoria 2021 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 SECTORIAL:

Perú, país exportador de una oferta de bienes y servicios con valor agregado, competitiva, diversificada y consolidada en los mercados internacionales; reconocido internacionalmente como destino turístico sostenible; donde el Comercio Exterior y el Turismo contribuyen a la inclusión social y a mejorar los niveles de vida de la población.

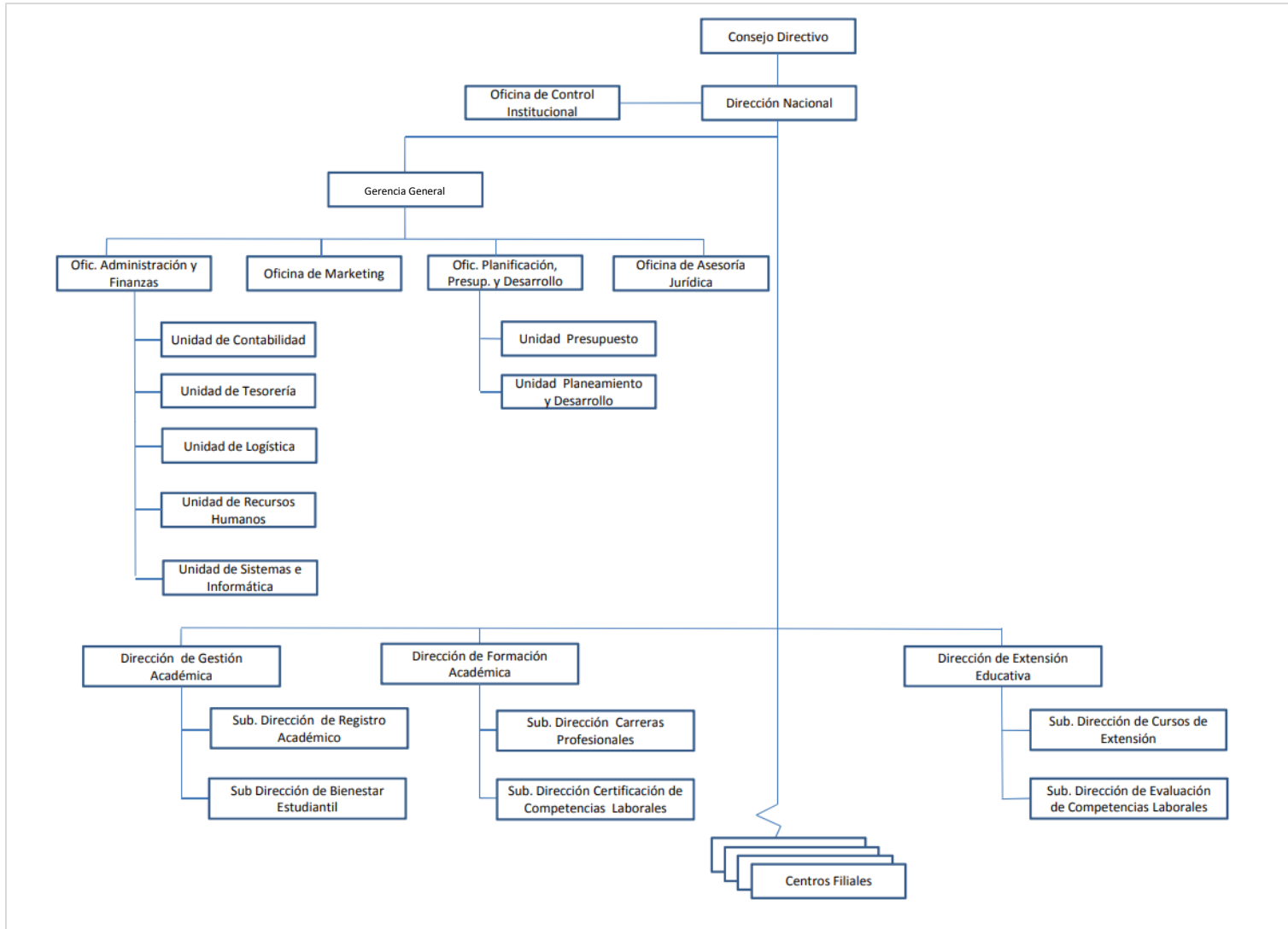
MISIÓN INSTITUCIONAL:

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.

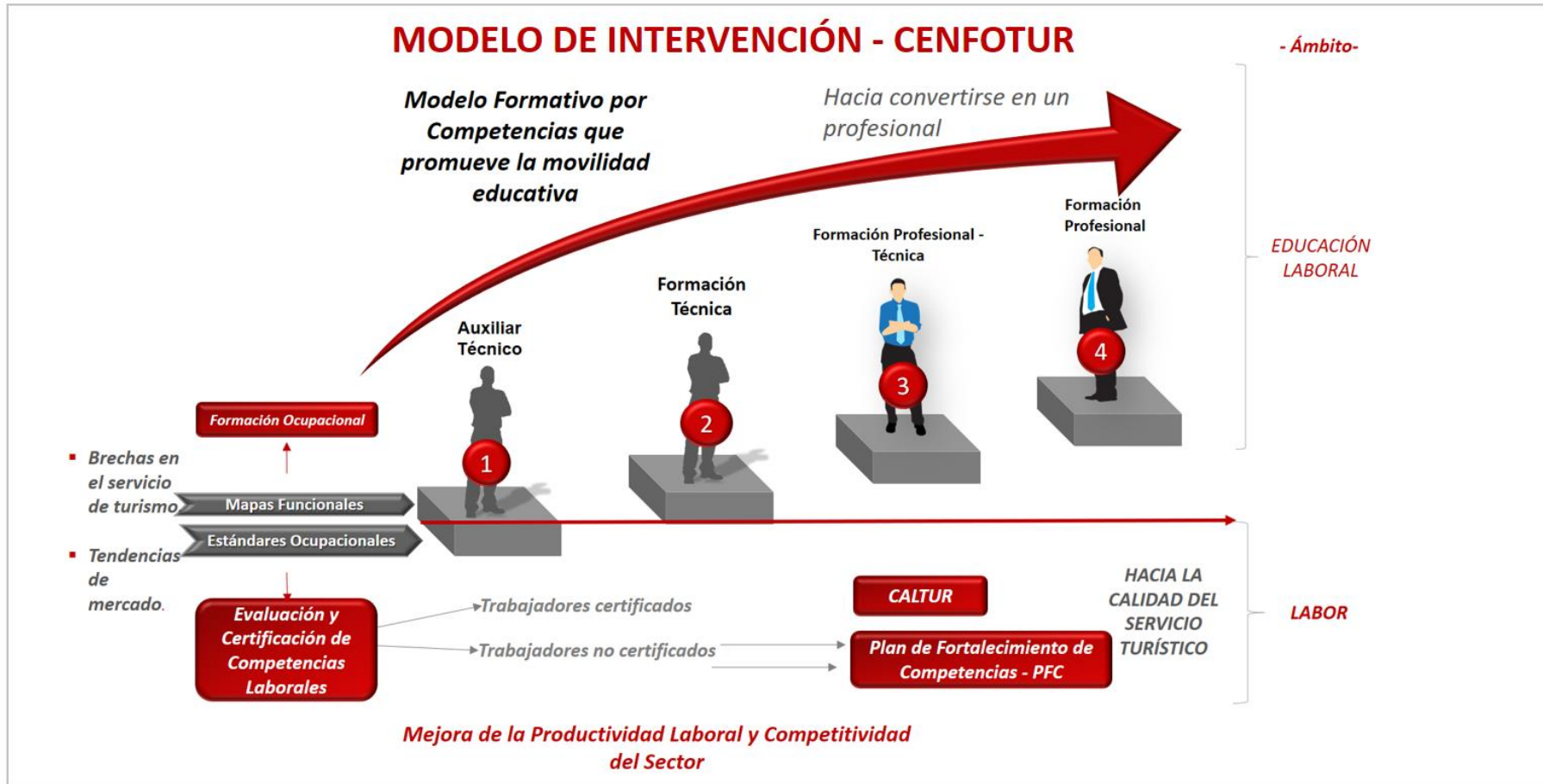
VALORES

- **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

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

CAPITULO II: FORMACIÓN CON ENFOQUE A COMPETENCIAS

Formación + Inclusión

CAPITULO II: Formación con Enfoque a Competencias

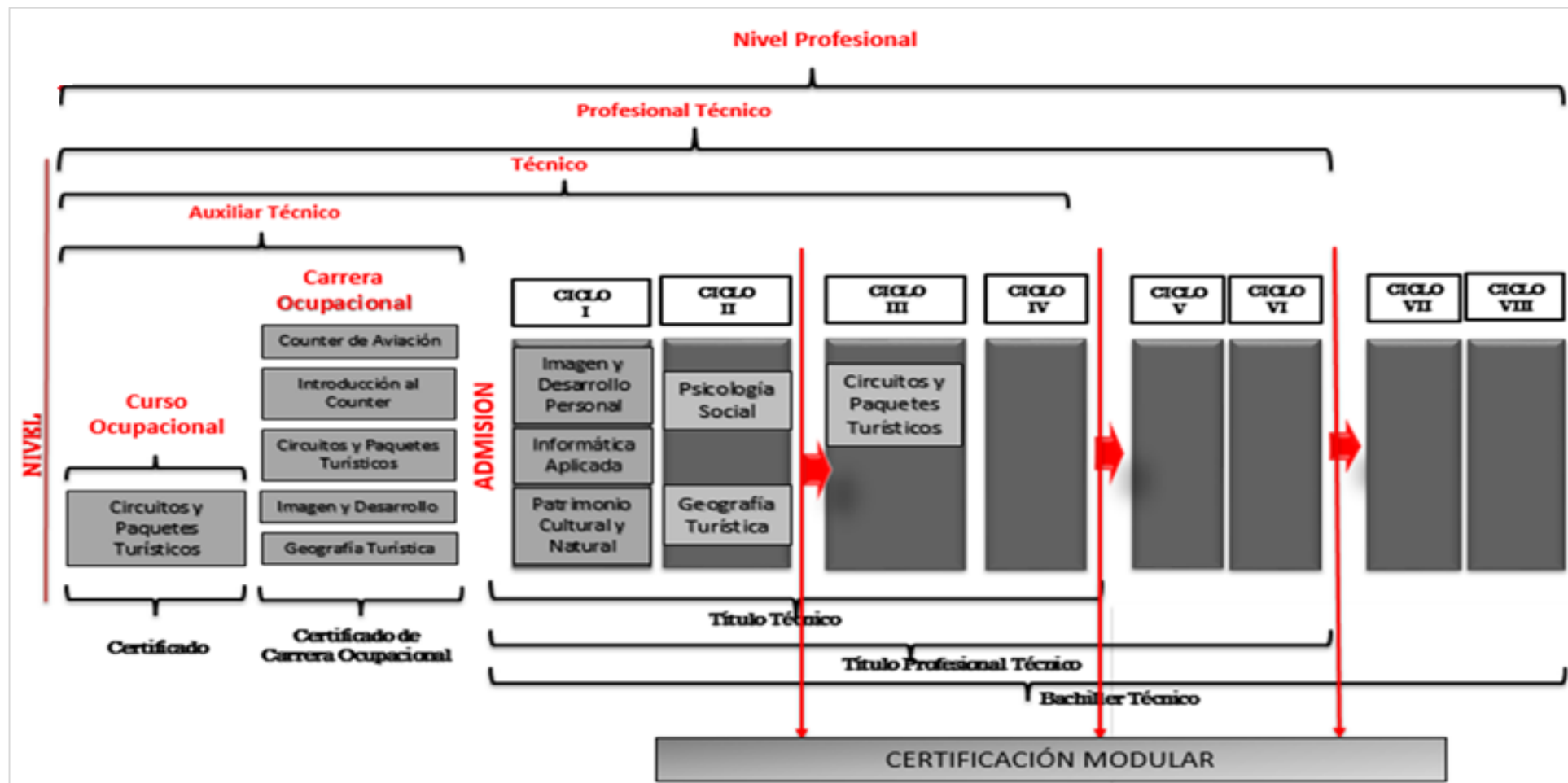
2.1. MODELO DE FORMACIÓN CON ENFOQUE A COMPETENCIAS

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° 1
Modelo por Competencias y Transitabilidad



2.2. PROCESO DE ADMISIÓN

Luego de los procesos de admisión, para el año 2021, se matricularon un total de 580 nuevos estudiantes a las diferentes carreras, representando un crecimiento del 28% con respecto al año anterior, cuyo registro fue de 454 matriculados. Siendo Lima quien contó con la mayor cantidad de matriculados, representando el 50% del total de los matriculados regulares de los procesos de admisión.

CUADRO N° 1
Matriculas 2021

CARRERA	LIMA			CUSCO			CHICLAYO			TOTAL		
	2021 - I	2021 - II	2021	2021 - I	2021 - II	2021	2021 - I	2021 - II	2021	2021 - I	2021 - II	2021
Administración Hotelera	51	25	76	27	20	47	15	15	30	93	60	153
Administración Turística	45	20	65	23	15	38			0	68	35	103
Guía Oficial de Turismo	43	20	63	27	20	47			0	70	40	110
Gastronomía	55	30	85	44	25	69	35	25	60	134	80	214
TOTAL	194	95	289	121	80	201	50	40	90	365	215	580

Fuente: Oficina de Marketing Institucional.

2.3. FORMACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA

En el 2021 se tuvieron 1,156 estudiantes (1,061 a diciembre y 95 egresados del período académico I). Ello representa un 14% de crecimiento con respecto al 2020, de 1,010 estudiantes.

Al finalizar el año 2021, se registró un total de 1,061 estudiantes a nivel nacional, con 889 estudiantes regulares y 172 estudiantes becarios, lo que representan un 84% y 16%, respectivamente. Esta cifra de estudiantes representa un crecimiento de 22% con respecto al nivel de estudiantes del año 2020, donde se tuvieron a 867 estudiantes en diciembre a nivel nacional.

CUADRO N° 2
Estudiantes Regulares y de Becarios (Beca 18 + Beca Continuidad)

PROFESIONAL Y TÉCNICA		2021 - I			2021 - II		
		REGULAR	BECARIO	TOTAL	REGULAR	BECARIO	TOTAL
Lima	Gastronomía	99	7	106	118	19	137
	Guía Oficial de Turismo	100	5	105	91	12	103
	Administración Hotelera	147	11	158	154	17	171
	Administración Turística	90	8	98	87	16	103
Subtotal		436	31	467	450	64	514
Cusco	Gastronomía	92	9	101	80	11	91
	Guía Oficial de Turismo	120	41	161	127	40	167
	Administración Hotelera	79	25	104	67	23	90
	Administración Turística	75	11	86	57	13	70
Subtotal		366	86	452	331	87	418
Chiclayo	Gastronomía	48	3	51	63	3	66
	Guía Oficial de Turismo	4	2	6	4	2	6
	Administración Hotelera	36	13	49	41	16	57
	Administración Turística	1		1			

PROFESIONAL Y TÉCNICA		2021 - I			2021 - II		
		REGULAR	BECARIO	TOTAL	REGULAR	BECARIO	TOTAL
Subtotal		89	18	107	108	21	129
TOTAL	Gastronomía	239	19	258	261	33	294
	Guía Oficial de Turismo	224	48	272	222	54	276
	Administración Hotelera	262	49	311	262	56	318
	Administración Turística	166	19	185	144	29	173
TOTAL		891	135	1,026	889	172	1,061

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.

2.3.1. Fortalecimiento de la oferta profesional-técnica

En la mejora y ampliación de la oferta educativa, se creó y diseñó el Programa de estudios de Gestión de la Innovación en Turismo del nivel profesional y el Programa de estudios de Guía Oficial de Turismo del nivel profesional técnico en modalidad semipresencial. El Plan de estudios del nivel profesional de Innovación en la Gestión del Turismo desarrollado, cuenta con opinión favorable del MINEDU en cuanto a los referentes productivos del sector turístico. De manera similar, el Plan de estudios de nivel profesional técnico de Guía Oficial de Turismo en modalidad semipresencial esta desarrollado.

2.3.2. Formación profesional-técnica con estándares de calidad

En el 2021 se tuvo una exitosa auditoría de revalidación de la certificación TedQual llevada a cabo en setiembre, logrando la renovación de la certificación brindada por la Organización Mundial del Turismo – OMT, permitiendo ser parte de una red de centros de estudios, institutos y universidades de enseñanza de turismo y hotelería, de diversos países del mundo.



FOTO 1: Taller de Cocina.



FOTO 2: Taller de Restaurante.

FOTO 3: Taller de Housekeeping.



FOTO 4: Taller de Bar.

2.4. FORMACIÓN CONTINUA, OCUPACIONAL Y A MEDIDA

CENFOTUR desarrolla acciones formativas a través de programas de formación continua y ocupacional, 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 2021, se capacitaron a 473 trabajadores del Sector Turismo. Dicha cifra representa un incremento del 120% con respecto al año anterior, de 215 estudiantes.

CUADRO N° 3
Estudiantes de Formación Continua, Ocupacional y a Medida

EXTENSIÓN		Ejecutado		
		2021 - I	2021 - II	2021
Lima	Cursos de Extensión	128	74	202
	Subtotal	128	74	202
Cusco	Carreras Ocupacionales	0	0	0
	Cursos de Extensión	170	90	260
	Subtotal	170	90	260
Chiclayo	Cursos de Extensión	11	0	11
	Subtotal	11	0	11
CENFOTUR		309	164	473

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 2021, se ha considerado la aplicación de pruebas psicopedagógicas como instrumentos de identificación de necesidades de atención o reforzamiento en los estudiantes. La aplicación de estos instrumentos ha permitido elaborar 516 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 679 atenciones a estudiantes en el año 2021, 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° 4
Servicio de Psicopedagogía

SERVICIO	INDICADOR	2021 - I	2021 - II	2021
SERVICIO PSICOPEDAGÓGICO	N° de Ingresantes con perfil psicopedagógico y socioeconómico.	278	238	516
	N° de estudiantes con perfil psicopedagógico evolutivo	186	17	203
	N° de estudiantes atendidos en orientación psicopedagógica individual	159	520	679
	N° de estudiantes participantes en talleres preventivos o remediales	130	120	250
	N° de estudiantes participantes en los talleres de desarrollo personal	798	1,241	2,039

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 2 039 atenciones en diferentes sesiones durante el año 2021. 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.

2.6. INSERCIÓN Y VINCULACIÓN LABORAL

2.6.1. Pasantías

El servicio de Bolsa de trabajo se vio afectado por el Estado de Emergencia y mejora con la reactivación económica. Se logró logrando que 372 estudiantes se desempeñen dentro de las competencias correspondientes al módulo a validar, manteniendo el nexo entre el estudiante y empresa. Se contó con la aceptación de empresas del sector.

CUADRO N° 5
Inserción y Vinculación de Estudiantes y Egresados

SERVICIO	Indicador	2021 - I	2021 - II	2021
BOLSA DE TRABAJO E INTERMEDIACIÓN LABORAL	N° de Estudiantes en pasantías	127	245	372
	N° de Estudiantes colocados en prácticas profesionales	17	53	70
	N° de Estudiantes colocados	20	29	49
	N° de egresados colocados	31	50	81

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

2.6.2. Prácticas Profesionales

La oficina de Bolsa continuó fortaleciendo los vínculos con las empresas del sector, lo que llevó a conseguir vincular en algunas empresas del sector que vienen reactivándose paulatinamente. Se obtuvieron 70 estudiantes colocados en prácticas profesionales. Entre ellas, se lograron inserciones en prácticas profesionales de egresados en la Carrera de Cocina Peruana en el marco de los convenios internacionales firmados entre el CENFOTUR.

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 2020, en pleno estado de emergencia, se han colocado 49 estudiantes y 81 egresados. Estos resultados han sido conseguidos en base a los convenios y acuerdos actuales.

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.

El Catálogo Público es un sitio web visible para la Comunidad Educativa del CENFOTUR de Lima y los Centros Filiales, a través de la web institucional, que permite consultar todas las referencias bibliográficas de los libros disponibles en formato impreso en la Biblioteca, en forma fácil y transparente. Usa como software el Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas en koha (software libre) implementado desde el 2014, como una buena práctica en la gestión bibliotecaria, que requiere ejecutar protocolos estrictos de mucho detalle para facilitar su consulta, que exige invertir en tiempo y conocimiento especializado en la etapa del ingreso de los datos. En el 2021 se ha ingresado 137 publicaciones con las que cuenta el CENFOTUR.

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.

Por otro lado, se capacitó a los docentes y estudiantes ingresantes acerca del uso de las herramientas virtuales (biblioteca virtual) con los que se cuenta, a fin de incentivar las consultas virtuales. Es así que se han dado 1,144 atenciones a 408 usuarios estudiantes.

2.7.2. Atención de la Salud

Dada la coyuntura y de acuerdo a la Norma Técnica denominada "Orientaciones para el desarrollo del servicio educativo en los centros de educación técnico-productiva e institutos y escuelas de Educación Superior, en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19", aprobada mediante

Resolución Viceministerial n° 087-2020-MINEDU, se ha establecido un Protocolo de monitoreo y seguimiento para la comunidad estudiantil frente al Coronavirus Covid-19.

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 2021 se atendió el 100% de los estudiantes que solicitaron o requirieron el servicio, comprendidos entre:

- 693 estudiantes 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° 6
Estudiantes Beneficiarios de Servicio de Salud y Biblioteca

SERVICIO	INDICADOR	2021 - I	2021 - II	2021
SALUD	N° de Estudiantes con atención de la salud	249	109	358
	N° de Estudiantes con seguro contra accidentes personales	172	521	693
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	N° de atenciones a usuarios	502	642	1,144
	N° de usuarios atendidos	227	181	408
	N° de registros nuevos	107	30	137

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

2.7.3. Titulados y Egresados

En el año 2021, se registró un total de 116 estudiantes que obtuvieron el título profesional, principalmente de las carreras profesionales Administración Hotelera y Administración Turística.

CUADRO N° 7
Títulos, Certificaciones, Constancias Y Diplomas

DOCUMENTOS	CANTIDAD
Título a nombre de la Nación	116
Certificaciones modulares de las carreras profesionales	21
Certificados y Constancias	293
Gestión y emisión de Certificados y Diplomas - DEE	2,230

Fuente: Dirección de Gestión Académica.

2.8. INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

2.8.1. Centros de Extensión y Transferencia Tecnológica

En el 2021 se dio la aprobación del proyecto del CET – CENFOTUR para el “Concurso Fortalecimiento de Centros de Extensión y Transferencia Tecnológica (CET) - Segunda Fase del Programa Nacional Innóvate Perú del Ministerio de la Producción.

Es así que se implementará el Centro de Extensionismo Tecnológico (cuenta con la participación de fondos del BID) con un monto total de S/. 8 millones, que permitirá la modernización, mejora tecnológica e innovación de prestadores del Sector Productivo turístico, a través de una oferta adecuada y efectiva de servicios tecnológicos especializados y asistencia técnica para la absorción tecnológica en las empresas, servicios de mejoramiento de su capacidad receptora de tecnologías y fortalecimiento para la innovación, contribuyendo a la mejora de la competitividad de la cadena de valor turística.

2.8.2. Análisis de la Cadena de Valor del Turismo en el marco del proyecto de PMESUT “Estudio de la Fuerza Laboral necesaria para la Cadena de Valor de Turismo”

En el 2021 se presentó el “Estudio de la Fuerza Laboral necesaria para la cadena de valor del Sector Turismo”, en marco del Concurso de PMESUT-MINEDU con fondos del BID.

Mediante un proceso ejecutado a través del “Programa para la mejora de la calidad y pertinencia de los servicios de educación superior universitaria y tecnológica a nivel nacional – PMESUT” Unidad Ejecutora 118 MINEDU; la Empresa CGA Perú convoca a CENFOTUR y otras instituciones como CANATUR y BSC BAR para participar como Consorcio y elaborar la consultoría: “ESTUDIO DE LA FUERZA LABORAL NECESARIA PARA LA CADENA DE VALOR DE TURISMO”.

En el 2020 se presenta la expresión de interés dando cuenta de la experiencia de cada entidad consorciada y el 14 de julio, el CENFOTUR y las firmas consultoras consorciadas son comunicadas que la propuesta ha sido seleccionada para realizar el estudio convocado por PMESUT.

El estudio está basado en los objetivos planteados en la propia convocatoria:

- Contribuir a la mejora de la competitividad a través de la articulación entre las demandas del mercado laboral y la oferta de formación.
- Contribuir al poblamiento del MNC a través de la identificación de las demandas del mercado laboral y su correspondencia con la oferta educativa o de certificación de competencias.

Bajo el entendimiento de estos objetivos, las actividades y entregables comprometidos, se logrará un interés institucional de entidades de primer nivel, que aportan experiencia global y local (en Perú), que genera valor real a los intereses del PMSUT, adscrito al MINEDU, a través de un adecuado diseño e implementación del Marco Nacional de Cualificaciones y su poblamiento.

Por otro lado, se articuló con organismos y empresas de la actividad turística, con el cual se ejecutaron tres (03) proyectos con representantes de organismos públicos o empresas nacionales:

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

Se participó en concurso con un (01) proyecto con representantes de organismos públicos o empresas nacionales, contando con el apoyo de docentes de la entidad:

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

Para fortalecer la investigación e innovación en la Entidad, 7 docentes asistieron a cursos sobre innovación:

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

Asimismo, para brindar asistencia técnica, se suscribieron 4 convenios:

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

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.

3.1.1. Perfiles ocupacionales y Estándares de Competencia

En el año 2021 en coordinación con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MICENTUR y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE, se realizaron mesas de trabajo con especialistas del sector, para la elaboración de los instrumentos de evaluación de competencias laborales del estándar de canopy, con la finalidad de tener las herramientas necesarias para la certificación de los líderes de la modalidad de Canopy, así mismo se desarrolló el análisis situacional del servicio de ciclismo y rapel a fin de poder iniciar las mesas de trabajo para la elaboración de los instrumentos de evaluación de las modalidades señaladas.

3.1.2. Piloto de APEC – Estándares ocupacionales Alianza Pacifico

En marco del piloto de APEC- Estándares ocupacionales de Alianza Pacifico, con asesoría del gobierno de Australia y Skill IQ se desarrolló la Identificación de brechas y soluciones para ejecutar el Proyecto de Estándares en el sector Turismo del país, para este propósito se articularon acciones con las partes interesadas en materia de formación y sector productivo con la finalidad de contar con su apoyo para el logro del proyecto.

3.1.3. 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° 8

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	-

Nº	PERFIL OCUPACIONAL	ÁREA DE EVALUACIÓN	CENTRO DE EVALUACIÓN
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

El CENFOTUR puede evaluar en cualquier unidad de competencia perteneciente a los 16 perfiles ocupacionales autorizado por el MTPE, según el siguiente gráfico.

GRÁFICO N° 2
Perfiles Ocupacionales y Unidades de Competencia



Hasta el año 2021, se contó con 186 evaluadores en perfiles ocupacionales vinculados a la actividad turística. En el primer trimestre, se certificó a 9 evaluadores, contando con un total de 186 evaluadores de competencias laborales.

En el mes de octubre del 2021 se realizó el I Conversatorio de Evaluación y Certificación de Competencias laborales el cual tuvo como finalidad informar sobre el desarrollo, beneficios y modificaciones del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, así como invitar a los especialistas del sector, a acreditarse frente al Ministerio de Trabajo como evaluadores de los perfiles ocupacionales que CENFOTUR tiene autorizados.

CUADRO N° 9
Evaluadores de Competencia Laboral

Nº	PERFIL OCUPACIONAL	Nº DE EVALUADORES
1	Cocina.	36

Nº	PERFIL OCUPACIONAL	Nº DE EVALUADORES
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.	10
18	Pastelería.	3

Fuente: Dirección de Extensión Educativa

3.1.3 Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

En el año 2021, el CENFOTUR no ejecutó evaluaciones de competencias laborales, sin embargo, se realizó la actualización de las herramientas para poder evaluar de forma virtual.

El CENFOTUR, cuenta con 15,181 beneficiarios evaluados hasta el año 2021, según el siguiente detalle:

CUADRO N° 10
Perfiles Ocupacionales Evaluados 2011 - 2021

PERFIL OCUPACIONAL	UNIDAD DE COMPETENCIA					Total
	1	2	3	4	5	
Atención en Salón de Comidas y Bebidas/Eventos	120	2,810	1,274	52	14	4,270
Cocina	193	870	2,239	1236	57	4,595
Housekeeping	438	43	16	0	0	497
Joyería Artesanal	19	87	19	116	0	241
Lavandería	24	16	0	0	0	40
Recepción de Hotel/Hostal	179	167	410	13	0	769
Servicio de Bebidas del Área de Bar	27	455	37	13	0	532
Servicios de Limpieza	3179	256	106	0	0	3,541
Trabajo al Servicio del Hogar	256	430	10	0	0	696
Total	4,435	5,134	4,111	1,430	71	15,181

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° 3

Evaluaciones Realizadas por Región, Según Reconocimiento Otorgado, 2011-2021

Intervención	Región	Aun no Competente Laboralmente	Competente Laboralmente	Total de Evaluaciones
Más de 1,246 evaluaciones	Lima	262	1,924	2,186
	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	530	637
	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	11,784	15,181



3.2. RECTIVACIÓN ECONÓMICA

El proceso de reanudación de actividades turísticas involucró la aplicación de varias medidas para lograr el desarrollo óptimo y seguro de las actividades turísticas en toda la cadena de valor del destino y generar confianza al visitante. En ese sentido, se realizaron dos actividades: capacitaciones en el marco del **Programa para la reactivación económica** y capacitaciones en el marco del **Fondo de Apoyo Empresarial FAE Turismo**.

Programa para la reactivación económica

Teniendo en cuenta las estrategias de reactivación, en el marco del Programa para la Reactivación Económica del sector turismo se realizaron 77 capacitaciones virtuales con el objetivo de capacitar y fortalecer las competencias y capacidades de los colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos para la adecuada aplicación de protocolos.

Los temas de capacitación desarrollados fueron:

- Gestión del servicio al cliente frente al COVID-19
- Medidas de prevención sanitaria para restaurantes y servicios afines y
- Medidas de prevención para establecimientos de hospedaje.

Estas capacitaciones virtuales se realizaron en coordinación con las Direcciones Regionales de turismo en todo el ámbito nacional, y fueron programadas desde junio hasta diciembre del año 2021.

Al culminar las 77 capacitaciones, se obtuvo como resultado final un total de 2,430 beneficiarios capacitados, a continuación, se describe la programación de capacitaciones.

CUADRO N° 11
Cuadro de programación de capacitaciones

N°	REGIÓN	TEMA DE CAPACITACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	N° BENEFICIARIOS
1	Amazonas	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	14-Jun	25-Jun	23
2	Ancash	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	14-Jun	1-Jul	41
3	Arequipa	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	14-Jun	25-Jun	43
4	Apurímac	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	14-Jun	2-Jul	29
5	Ayacucho	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	14-Jun	1-Jul	22
6	Huancavelica	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	14-Jun	2-Jul	20
7	Huánuco	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	14-Jun	1-Jul	29
8	Ica	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	14-Jun	1-Jul	34
9	Cajamarca	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	14-Jun	2-Jul	24
10	Callao	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	14-Jun	25-Jun	30
11	Moquegua	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	14-Jun	2-Jul	24
12	Puno	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	14-Jun	1-Jul	14
13	Junín	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	5-Jul	16-Jul	31
14	Huánuco	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	5-Jul	16-Jul	47
15	San Martín	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	5-Jul	22-Jul	60
16	La Libertad	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	5-Jul	16-Jul	27
17	Lambayeque	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	5-Jul	16-Jul	41
18	Lima Metropolitana	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	5-Jul	23-Jul	20
19	Lima Provincias	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	5-Jul	16-Jul	44
20	Loreto	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	5-Jul	22-Jul	3
21	Madre de Dios	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	5-Jul	23-Jul	8
22	Pasco	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	5-Jul	22-Jul	24
23	Piura	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	5-Jul	23-Jul	28
24	Tacna	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	5-Jul	23-Jul	7
25	Huánuco	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	2-Ago	20-Ago	22
26	Junín	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	2-Ago	20-Ago	30
27	Lima Metropolitana	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	2-Ago	13-Ago	46
28	Lima Provincias	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	2-Ago	20-Ago	12

N°	REGIÓN	TEMA DE CAPACITACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	N° BENEFICIARIOS
29	Loreto	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	2-Ago	20-Ago	50
30	Lambayeque	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	2-Ago	19-Ago	34
31	Madre de Dios	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	2-Ago	13-Ago	26
32	Pasco	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	2-Ago	13-Ago	31
33	San Martín	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	2-Ago	20-Ago	38
34	Tacna	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	2-Ago	13-Ago	35
35	La Libertad	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	9-Ago	27-Ago	15
36	Junín	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	6-Set	23-Set	39
37	Lambayeque	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	6-Set	24-Set	27
38	Lima Metropolitana	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	6-Set	23-Set	36
39	Loreto	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	6-Set	17-Set	36
40	La Libertad	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	6-Set	23-Set	10
41	Madre de Dios	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	6-Set	23-Set	31
42	Lima Provincias	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	6-Set	23-Set	53
43	Pasco	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	6-Set	24-Set	34
44	Piura	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	6-Set	17-Set	44
45	San Martín	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	6-Set	17-Set	26
46	Cusco	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	6-Set	23-Set	22
47	Tacna	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	6-Set	23-Set	11
48	Ancash	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	4-Oct	15-Oct	34
49	Apurímac	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	4-Oct	15-Oct	78
50	Amazonas	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	4-Oct	21-Oct	7
51	Amazonas	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	4-Oct	22-Oct	12
52	Ayacucho	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	4-Oct	15-Oct	15
53	Arequipa	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	4-Oct	21-Oct	36
54	Cajamarca	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	4-Oct	15-Oct	28
55	Callao	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	4-Oct	21-Oct	31
56	Tumbes	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	4-Oct	21-Oct	55
57	Puno	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	4-Oct	15-Oct	38
58	Ancash	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	4-Oct	22-Oct	17
59	Ayacucho	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	8-Nov	26-Nov	40
60	Piura	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	8-Nov	25-Nov	13
61	Ucayali	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	8-Nov	26-Nov	43

N°	REGIÓN	TEMA DE CAPACITACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	N° BENEFICIARIOS
62	Callao	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	8-Nov	26-Nov	10
63	Cajamarca	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	8-Nov	25-Nov	33
64	Huancavelica	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	8-Nov	25-Nov	35
65	Cusco	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	8-Nov	26-Nov	19
66	Apurímac	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	8-Nov	25-Nov	25
67	Ica	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	8-Nov	26-Nov	46
68	Moquegua	Medidas de prevención sanitaria para hospedajes	8-Nov	25-Nov	32
69	Tumbes	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	8-Nov	26-Nov	29
70	Arequipa	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	8-Nov	26-Nov	40
71	Puno	Medidas de prevención sanitaria y de bioseguridad en restaurantes y servicios afines	8-Nov	26-Nov	60
72	Ucayali	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	29-Nov	10-Dic	43
73	Ica	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	29-Nov	10-Dic	61
74	Cusco	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	29-Nov	10-Dic	36
75	Moquegua	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	29-Nov	10-Dic	45
76	Huancavelica	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	29-Nov	10-Dic	33
77	Tumbes	Gestión del servicio al cliente frente al COVID 19	29-Nov	10-Dic	55
					2,430

Fondo de Apoyo Empresarial- FAE Turismo

El FAE Turismo fue creado por Decreto de Urgencia N°076-2020 con el objetivo de promover el financiamiento de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del Sector Turismo, a través de créditos para capital de trabajo que realizan actividades de establecimientos de hospedaje, transporte interprovincial terrestre de pasajeros, transporte turístico, agencias de viajes y turismo, restaurantes, actividades de esparcimiento, organización de congresos, convenciones y eventos, guiado turístico, y producción y comercialización de artesanías

El CENFOTUR, en coordinación con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo- MINCETUR y COFIDE, organizaron talleres de capacitación para el sector turismo (establecimientos de hospedaje, restaurantes y servicios afines, agencias de viajes y turismo, artesanos y guías de turismo) en el marco de las actividades del Fondo de Apoyo Empresarial- FAE Turismo, con el objetivo de apoyar la reactivación económica del sector turismo a consecuencia de la crisis sanitaria y económica ocasionada por el COVID-19.

En el marco de las actividades del FAE Turismo, se organizaron y ejecutaron **35 talleres de capacitación** desde el **25 de enero al 04 de marzo** del presente año en todo el ámbito nacional, dirigidos a establecimientos de hospedaje, restaurantes y servicios afines, agencias de viajes y turismo, artesanos y guías de turismo.

Temas de capacitación:

Se desarrollaron tres talleres de capacitación a cargo de especialistas de COFIDE y del CENFOTUR, en función a los siguientes temas:

- Taller N°1: Lineamientos generales del FAE TURISMO
- Taller N°2: Planificación y gestión del crédito
- Taller N°3: Emprendimiento e innovación en turismo.

Cada uno de los talleres mencionados, se desarrollaron en dos sesiones cada uno, con una duración de dos horas académicas. En el cuadro a continuación se muestran los temas desarrollados por sesión y la duración en horas académicas:

NOMBRE DEL TALLER	CONTENIDO	OBJETIVO DEL TALLER	HORAS	RESPONSABLE
Lineamientos generales FAE Turismo	Sesión 1: ¿Qué es el FAE turismo? •Análisis de elegibilidad. •Requisitos para acceder al FAE Turismo. •Sectores a beneficiarse del FAE Turismo. •Condiciones de los préstamos.	Brindar los lineamientos generales a las empresas prestadoras de servicios turísticos para el acceso al FAE Turismo.	1 h	COFIDE
	Sesión 2: Capital de trabajo •Determinar los activos corrientes y pasivos corrientes, para aplicar su uso. •Análisis de casos.	Brindar conocimientos sobre capital de trabajo y su correcta aplicación.	1 h	

NOMBRE DEL TALLER	CONTENIDO	OBJETIVO DEL TALLER	HORAS	RESPONSABLE
Planificación y gestión del crédito	Sesión 1: •Gestión de tesorería •Crédito •Capital de trabajo	Comprender la importancia de la planificación para el empleo eficiente de los recursos financieros en la empresa.	2 h	CENFOTUR
	Sesión 2: •Planeación y uso del crédito •Negociación, tasas, plazos		2 h	

NOMBRE DEL TALLER	CONTENIDO	OBJETIVO DEL TALLER	HORAS	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> •Flujo de caja •Ratios 			

NOMBRE DEL TALLER	CONTENIDO	OBJETIVO DEL TALLER	HORAS	RESPONSABLE
Emprendimiento e innovación en turismo	Sesión 1: <ul style="list-style-type: none"> •Tendencias en la industria turística. •Adaptación y diversificación en la oferta. •Diseño de propuesta de valor. •Análisis de casos. 	Comprender las nuevas tendencias del turismo y diseñar una propuesta de valor que se adapte a la nueva realidad enfocándose en las nuevas exigencias del turista.	2 h	CENFOTUR
	Sesión 2: <ul style="list-style-type: none"> •Modelo de negocio Canvas. •Mercado interno peruano. •Service Design en Turismo. •Análisis de casos 	Elaborar un modelo de negocios innovador que permita satisfacer la demanda post pandemia del turismo, diseñando un servicio que genere un beneficio al turista y que sea rentable a la empresa.	2 h	

Al finalizar los **35 talleres de capacitación** se obtuvo la participación de **3,194 beneficiarios** en todo el ámbito nacional.

Los resultados generales según el responsable del taller fueron los siguientes:

RESPONSABLE	N° PARTICIPANTES
CENFOTUR	2,316
COFIDE	878
TOTAL	3,194

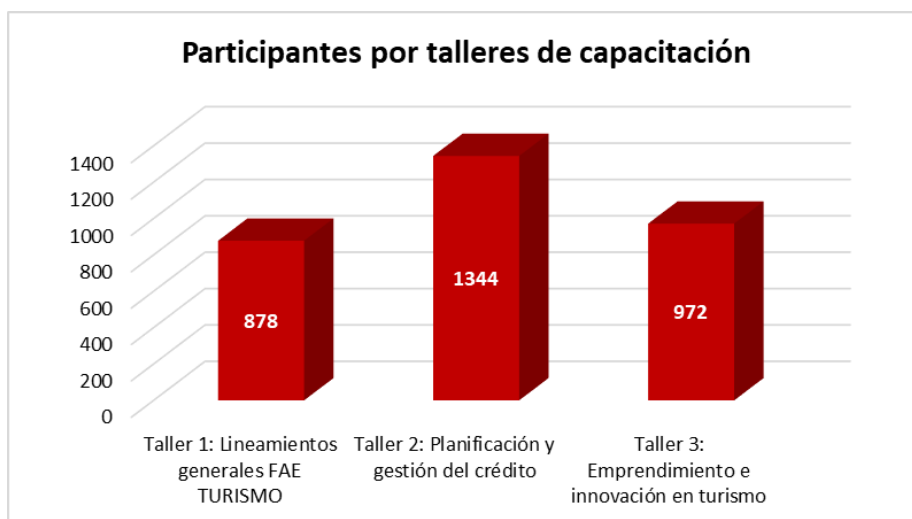
Los resultados generales según los temas de los talleres desarrollados fueron los siguientes:

TEMAS	N° PARTICIPANTES
Taller 1: Lineamientos generales FAE TURISMO	878

TEMAS	N° PARTICIPANTES
Taller 2: Planificación y gestión del crédito	1,344
Taller 3: Emprendimiento e innovación en turismo	972
TOTAL	3,194

Como se puede visualizar, el taller relacionado a Planificación y gestión del crédito obtuvo mayor índice de participación, seguido del taller de Emprendimiento e inversión en turismo.

GRÁFICO N° 4
BENEFICIARIOS POR MES



CAPITULO IV: Gestión Interna

Compromiso + Vocación Al Servicio

CAPITULO IV: Gestión Interna

4.1. DESARROLLO DEL PERSONAL

Desde marzo de 2020, debido a la pandemia producida por el Coronavirus COVID-19 y a las medidas de emergencia implementadas por el gobierno central para prevenir la expansión del virus, en CENFOTUR, al igual que en todas las instituciones públicas y privadas, se implementó el trabajo remoto.

Hasta abril de 2021 el 100% del personal de la institución desarrolló el trabajo remoto, a partir de ese mes y dada las características de los cursos prácticos, principalmente del programa de Gastronomía, personal de la Dirección de Formación Académica y de la Unidad de Logística fue desarrollando trabajo mixto, así como en los centros filiales del Cusco y Chiclayo.

En cumplimiento de la Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas" aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, nuestra institución elaboró el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2021, el mismo que fue presentado ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

El Plan de Desarrollo de Personas, del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR, tiene como objetivo establecer los lineamientos y pautas para el desarrollo de conocimientos, competencias y habilidades de los servidores con el fin de mejorar sus capacidades, así como también a lo establecido en el Plan Estratégico Institucional del CENFOTUR 2021-2024.

En tal sentido, con fecha 31 de mayo de 2021, con Resolución Directoral N° 048-2021-CENFOTUR/DN, se aprueba el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP, ejecutando acciones de capacitación teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria que vive nuestro país por el COVID-19. Se desarrollaron cursos virtuales gratuitos como son:

- 1- Transparencia y Acceso a la Información Pública
- 2- Sistema de Gestión Antisoborno: una Herramienta para el Cumplimiento de la Política Nacional de Integridad
- 3- Sistema de Control y Gestión de Riesgos
- 4- Conociendo nuestros Deberes y Derechos en el Sistema Financiero
- 5- Implementación del Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la Entidades Pública, en el marco del COVID-19
- 6- Importancia de la Ética e Integridad en la Administración Pública

Asimismo, en alianza estratégica con SERVIR, colaboradores de nuestra entidad participaron en cursos y talleres:

- 1- Agentes de Cambio para la Igualdad de Género
- 2- Ética en la Gestión Pública
- 3- Género y Políticas Públicas
- 4- Gestión Pública con Enfoque Intercultural

4.2. BIENESTAR Y CLIMA ORGANIZACIONAL

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional 2021-2024 del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, tenemos como uno de sus Objetivos Estratégicos Institucionales “Fortalecer el rol de la Entidad en el sector turismo”, por lo que, una de las acciones estratégicas identificadas para alcanzarla se basa en “Fortalecer las competencias y habilidades del Potencial Humano”, las mismas que están orientadas a mejorar el clima organizacional.

Bajo esta concepción la Unidad de Recursos Humanos, en el ejercicio 2021, desarrolló una serie de actividades a fin de contribuir a mejorar el clima laboral, proyectado hacia un cambio organizacional y mejoramiento continuo; tomando en cuenta la situación de emergencia sanitaria por la presencia del COVID-19 en nuestro país y las limitaciones físicas en el desarrollo de las actividades institucionales.

Para la elaboración del Plan de Bienestar y Clima Laboral se consideraron las actividades realizadas en años anteriores, así como las necesidades y preferencias evidenciadas por los colaboradores de las diversas áreas del CENFOTUR, orientadas a la nueva perspectiva de la gestión de Recursos Humanos, en el que prevalece la importancia de integrar el espacio laboral, así como el personal y contribuir a mejorar el servicio y calidad de vida de los colaboradores.

Al respecto, se ejecutaron actividades de bienestar y clima organizacional en materia de prevención, cuidado de la salud física y mental en coordinación con el Centro de Prevención de Riesgos de Trabajo - CEPRIT, seguridad social, asistencia médica y seguros, beneficios corporativos, celebraciones de fecha conmemorativas; actividades dirigidas a todo el personal administrativo de la institución.

Profesionales de la salud de CEPRIT, brindaron las siguientes charlas de capacitación a los servidores de la institución:

- 1- Covid 19, Segunda Ola: Importancia de la Vacuna
- 2- Ergonomía Laboral en Trabajo Remoto
- 3- Cuidado de la Salud Mental en el Contexto Covid-19
- 4- Reforzamiento de la Medidas de Prevención de la Covid-19: Uso de EPP y Técnica de Higiene de Manos
- 5- Manejo del Duelo en el Contexto Covid-19
- 6- Convivencia Laboral y Riesgos Psicosociales en el Contexto Covid-19
- 7- Taller Pausas Activas
- 8- Primeros Auxilios Básicos
- 9- Buenos Hábitos Alimenticios

4.3. NUEVO REGLAMENTO INTERNO DE SERVIDORES/AS DEL CENFOTUR

El 22 de diciembre, mediante Resolución Directoral N° 155-2021-CENFOTUR-DN, se aprobó el nuevo Reglamento Interno de los Servidores y Servidoras-RIS- del Centro de Formación en

Turismo, una versión actualizada bajo los parámetros y lineamientos del ente rector en materia de recursos humanos: SERVIR.

El RIS cuenta con 19 capítulos, 80 artículos, a través de los cuales se regulan diferentes temas que determinan los derechos y obligaciones de la institución y de los/las servidores/as.

4.4. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Desde el 13 de diciembre del 2021, en cumplimiento de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000068-2020-SERVIR-PE, el CENFOTUR inició la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento-GDR, teniendo como participantes, en este primer año, a los servidores de los órganos de línea: la Dirección de Formación Académica, Dirección de Extensión Educativa, así como a la Oficina de Planificación, Presupuesto y Desarrollo y a los colaboradores de la Unidad de Recursos Humanos.

4.5. 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 18 de diciembre de 2020, se le otorgó el certificado ISO 9001:2015 con Número de Registro: SC-CER356171, cuya vigencia es de 03 años y está sujeto a auditorías internas como parte del proceso de autoevaluación y a auditorías de seguimiento anuales a cargo del organismo certificador para demostrar el mantenimiento de la certificación otorgada al Sistema de Gestión de Calidad - SGC del CENFOTUR.

El alcance de la certificación del CENFOTUR es “Diseño, desarrollo y actualización de planes de estudio, admisión, matrícula, selección de docentes, para los programas de estudio del nivel profesional técnico, vinculados al sector turismo. Servicio de evaluación y certificación de competencias laborales. Gestión del plan para el fortalecimiento de competencias en el sector turismo -PFC”, los mismos que se muestran en el GRÁFICO N°05: Mapa de Procesos – Sistema de Gestión de Calidad.

Durante el año 2020, el CENFOTUR, logró renovar la Certificación del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 por 03 años, vale decir hasta el 18 de diciembre del 2023, después haber pasado la auditoría de renovación, realizado en las fechas del 11 al 13 de noviembre del 2021.

Como parte del mantenimiento de la certificación otorgada al CENFOTUR, se desarrolló una auditoría interna con fecha del 28 al 29 de octubre de 2021, se realizada por un auditor calificado y competente, 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, obteniendo 07 observaciones y 02 oportunidades de mejora.

Con fecha 29 de noviembre del 2021, la empresa ICONTEC, emitió el Informe de Auditoría de Sistemas de Gestión, realizado la auditoría de seguimiento en las fechas 25 y 26 de noviembre del 2021, a cargo del auditor líder; Sr. Ennio Peirano Mejía.

4.6 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 implementó las disposiciones técnicas de Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, establece mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004- 2021-PCM/SGP, que aprueba la actualización de la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP. “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”, dejando sin efecto las Resoluciones de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP y 007-2019-PCM/SGP.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), puso a disposición la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”, establece en los numerales 6.1. Componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios los siguientes componentes:

- a) Componente 1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas
- b) Componente 2: Identificar el valor del servicio
- c) Componente 3: Fortalecer el servicio
- d) Componente 4: Medición y análisis de la calidad del servicio
- e) Componente 5: Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección
- f) Componente 6: Cultura de Calidad

Y en el 6.2. Aplicación de los Componentes del Modelo para la Gestión de Calidad de Servicios, que comprende las siguientes etapas:

1. Etapa I: Condiciones previas
2. Etapa II: Planificar
3. Etapa III: Ejecutar
4. Etapa IV: Seguimiento y Control.

En este contexto, el CENFOTUR en la Etapa I: Condiciones previas cumplió con todas las actividades requeridas informándose mediante el Oficio N° 055 -2019- CENFOTUR/GG de fecha 23 de setiembre de 2019.

Así mismo, en la Etapa II: Planificar, se reportó el cierre de las actividades mediante el Oficio N°021-2020- CENFOTUR/GG de fecha 29 de mayo de 2020.

De igual manera, en la Etapa III- Ejecutar, se concluyó con la ejecución del Componente 2 “Identificación de Valor en el Servicio” y Componente 3: “Fortalecer el servicio, reportando las evidencias ejecutadas y la conformidad de nuestra sectorista siendo informado mediante el Oficio N° D000014-2021- CENFOTUR-GG de fecha 24 de febrero del 2021.

Posteriormente, se ha concluido el Componente 6: “Cultura de calidad”, cuyas evidencias fueron reportadas mediante el Oficio N° D000095-2021- CENFOTUR-GG de fecha 18 de junio del 2021, recibiendo la conformidad de la información remitida por nuestro sectorista designado, el Sr. Christian Farías mediante correo electrónico de fecha 25 de junio del 2021.

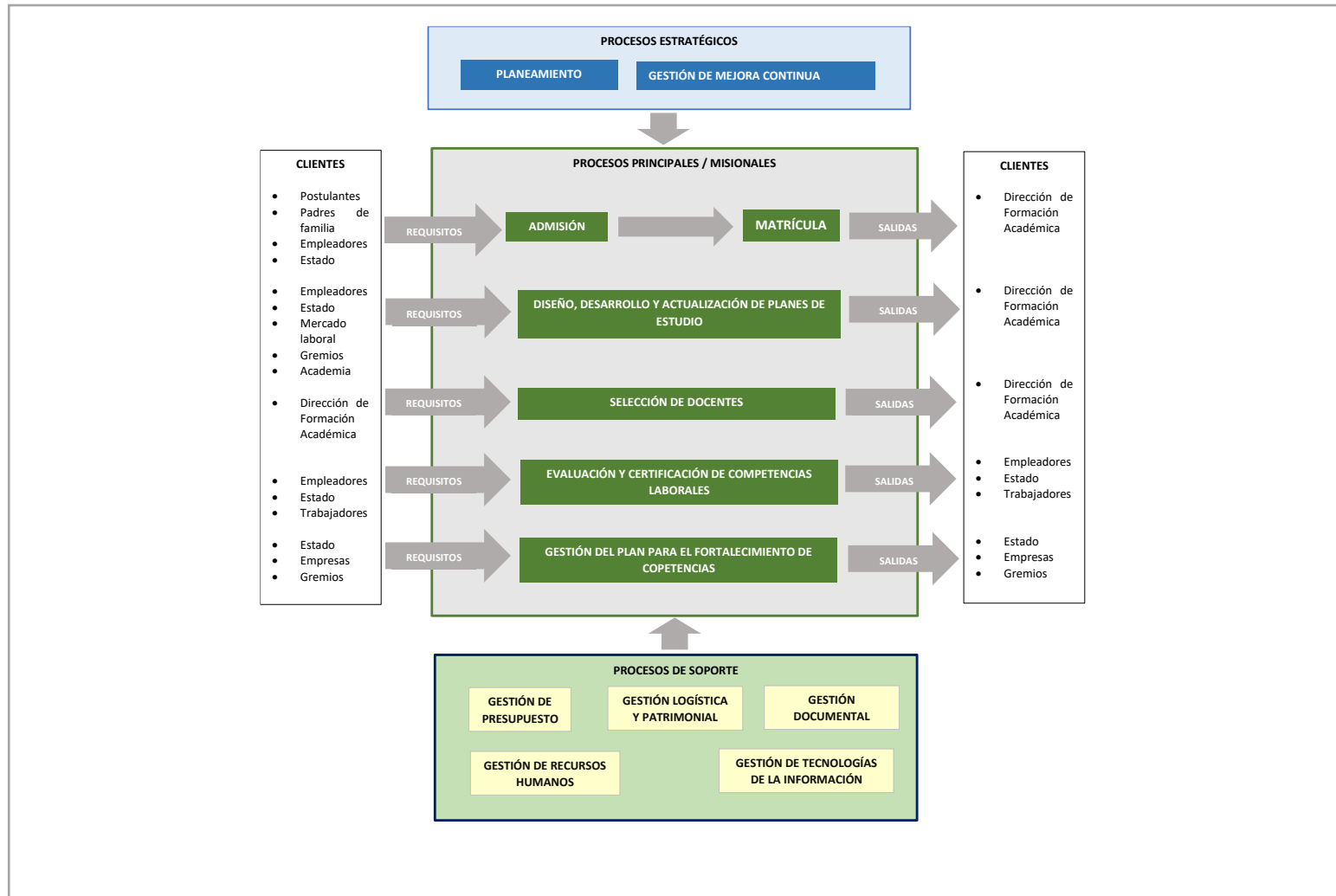
Así mismo, con fecha 01 de julio de 2021, mediante Oficio D000100-2021-CENFOTUR-GG se remite el “Reporte de cierre de la Etapa 3 “Ejecutar” y Etapa 4 “Seguimiento y Control”, cumpliendo con el 100% de implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el CENFOTUR.

Posteriormente, mediante Acta de Reunión N° 065-2021-GG/SGC, se definió el Segundo servicio priorizado, siendo **Administración Turística**, y su respectivo alcance, de acuerdo a lo establecido en los numerales 6.2.1.1. y 6.2.1.3. respectivamente según la norma técnica aprobada por la PCM.

De mismo modo, mediante Resolución de Gerencia General N° 030-2021-CENFOTUR/GG, se designó la conformación del Equipo según el servicio priorizado, considerándose que Gerencia General, como máxima autoridad administrativa es el responsable de la implementación de la norma técnica en CENFOTUR, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.2.1.2., según la norma técnica aprobada por la PCM. así mismo, mediante Acta de Reunión N° 066-2021-GG/SGC, de fecha 28.12.2021, se reunieron el Equipo de Mejora recientemente designado para brindar información y actividades relacionadas al Segundo servicio priorizado, “Administración Turística”, alcance, para continuar con el proceso de implementación de la norma técnica aprobada por la PCM.

Finalmente, mediante correo electrónico con fecha 28.12.2021, se comunica a la Gerencia General la aprobación de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 015-2021-PCM/SGP, que “Suspenden la aplicación de la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada por la Res. N° 004-2021-PCM/SGP.

GRÁFICO N° 5
Mapa de Procesos – Sistema de Gestión de Calidad



4.5. 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 importantes instituciones y empresas públicas y privadas, nacionales e internacionales, con los cuales promueve la inclusión en la educación superior no universitaria.

Durante el año 2021 el Centro de Formación en Turismo suscribió 26 convenios de colaboración interinstitucional con las siguientes instituciones:

CUADRO N° 12
Convenios - A Nivel Nacional

N°	ENTIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	EJECUCION 2021
1	HOTEL NOBILITY	22/04/2021	21/04/2023	
2	ASOCIACIÓN UNACEM - Unión Andina de Cementos	10/05/2021	30/06/2021	S/. 9,263.00
3	PROFONANPE	2/06/2021	14/11/2021	S/. 122,250.00
4	HAKU TOURS	30/06/2021	29/06/2023	
5	TERMINAL PESQUERO	30/06/2021	29/06/2023	
6	PROMPERÚ	23/07/2021	31/12/2021	S/. 32,400.00
7	MUSTARD FOODS	3/08/2021	2/08/2023	
8	ASOCIACIÓN UNACEM - Unión Andina de Cementos	2/09/2021	31/12/2021	S/. 4,583.00
9	HOTELES ESTELAR DEL PERÚ	6/09/2021	5/09/2023	
10	MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - COMEX IX	22/09/2021	31/03/2022	S/. 53,112.00
11	ASOCIACIÓN ANDRÉS DEL CASTILLO	12/10/2021	11/10/2023	
12	NEXOS TURISMO	12/10/2021	11/10/2023	
13	LA CELESTINA	1/10/2021	31/12/2021	S/. 3,000.00
14	TURISMO I	27/10/2021	26/10/2023	
15	HOTEL SANTA ROSA	26/10/2021	25/10/2023	
16	HOTEL COSTA NORTE	10/11/2021	9/11/2023	
17	21 INN SAC - 44 VIP HOTEL	12/11/2021	11/11/2023	
18	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA COSTA GRANDE DE GUERRERO - MÉXICO	14/12/2021	13/12/2023	
19	INSTITUTO CULTURAL PERUANO NOERTEAMERICANO - ICPNA	20/12/2021	19/12/2022	
20	MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - LICENCIAS	23/12/2021	22/12/2024	

Fuente: OPPD

CUADRO N° 13
Convenios - A Nivel Internacional

N°	ENTIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	ACTIVIDADES
1	UDLA Universidad de las Américas - Ecuador	31/03/2021	30/03/2024	En el mes de junio del 2021, se ha desarrollado un webinar denominado "The Inca Trail and its impact on community-based tourism" organizado por SCOT Webinars y la Universidad de las Américas (UDLA), Ecuador con la participación de CENFOTUR. En este webinar, se presentaron varios puntos de vista sobre el impacto que el Camino Inca como obra maestra de ingeniería, tiene en las comunidades circundantes y las prácticas de sustentabilidad aplicables en la región.
2	CÁMARA DE COMERCIO SORIA - España	3/06/2021	31/12/2022	Fue insertado un titulado en la carrera técnica de cocina peruana en hotel el Virrey de Palafox.
3	IXO RESTAURACIÓN - España	23/06/2021	22/06/2023	Fue ubicado Yeiner Leonel Huanca Sarmiento, de la Carrera Profesional de Cocina Peruana, en el Restaurante Mugala Innova y Restaurante Topa Sulkadeira - San Sebastián - España.
4	RAFAEL HOTELES - España	28/06/2021	27/06/2023	
5	BODEGA EL CAPRICHIO CARNES ROJAS - España	10/09/2021	9/09/2023	Aceptación de Rely Ramiro Alencastre Lazo, titulado en la carrera técnica de Cocina Peruana.
6	ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD D Y PATIL - India	24/11/2021	23/11/2023	

Fuente: OPPD

Asimismo, en el año 2021 se reporta la actividad económica de convenios suscritos en ejercicios anteriores:

1	MINCETUR – COMEX VIII Curso Negociaciones Comerciales Internacionales	19/11/2020	31/03/2021	23 329.00
---	---	------------	------------	-----------

Fuente: OPPD

Cabe mencionar que los convenios suscritos durante el año 2021, beneficiaron a 505 personas, de las cuales 68 son estudiantes y 437 son trabajadores de empresas prestadoras de servicios turísticos.

CUADRO N° 14
Beneficiarios - 2021

ESTUDIANTES	TRABAJADORES
68	437
505	

Fuente: OPPD

4.6 MEJORA EN INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA



FOTO 5: Biblioteca inaugurada en el 2021, en la sede Lima.

FOTO 6: Comedor Estudiantil inaugurado en el 2021, en la sede Lima.



FOTO 7: Ex Rotonda

CAPÍTULO V: Cifras

Transparencia + Calidad Del Gasto

CAPITULO V: Cifras

5.1. EVALUACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS – AÑO 2021

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° 15
Ratio Financiero - Liquidez

RATIOS FINANCIEROS	FÓRMULA	VALOR DE LAS VARIABLES	VALOR DEL RATIO
Liquidez General	Activo Corriente	2,933,460.25	2.61
	Pasivo Corriente	1,124,272.23	
Liquidez de Caja	Caja y Bancos	2,092,104.77	1.86
	Pasivo Corriente	1,124,272.23	

Fuente: OAF/Contabilidad

▪ Liquidez General

Este indicador nos muestra que la institución por cada sol de deuda contraída, cuenta con 2,61 Soles para pagar.

▪ Liquidez de Caja

Este indicador nos muestra que la institución por cada sol de deuda contraída, cuenta con 1,86 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° 16
Ratio Financiero – Endeudamiento Patrimonial

RATIOS FINANCIEROS	FÓRMULA	VALOR DE LAS VARIABLES	VALOR DEL RATIO
Endeudamiento Patrimonial	Total Pasivo	1,696,386.83	2,91
	Patrimonio	58,299,543.85	

Fuente: OAF/Contabilidad

El endeudamiento de terceros constituido en el pasivo total representa solo el 2.91% 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° 17
Ratio Financiero – Rentabilidad de los ingresos

RATIOS FINANCIEROS	FÓRMULA	VALOR DE LAS VARIABLES	VALOR DEL RATIO
Rentabilidad de los ingresos	Utilidad Neta	329,814.19	2.03
	Ingresos Operativos	16,252,120.54	

Fuente: OAF/Contabilidad

El indicador muestra que el CENFOTUR es una entidad sin fines de lucro, tiene una rentabilidad 2.03% 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° 18
Ratio Financiero – Ratio de Gestión

RATIOS FINANCIEROS	FÓRMULA	VALOR DE LAS VARIABLES	VALOR DEL RATIO
Resultados de Operación	Cos.Vtas+Gstos.Vtas+Gstos. Adm.	15,922,306.35	97.97
	Ingresos Operativos	16,252,120.54	
Nivel de Morosidad	Ctas. Por Cobrar 31 Diciembre 2021	289,142.85	8.32
	Ingresos No tributarios	3,476,088.47	

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 97.97% de sus ingresos.

▪ **Nivel de Morosidad**

El nivel de morosidad de las cuentas por cobrar es del 8.32% 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° 19
Análisis al Estado de Situación Financiera- MÉTODO HORIZONTAL
Al 31 de diciembre de 2021 – 2020

CONCEPTO	2021	2020	VARIACION	%
ACTIVOS				
Activo Corriente	2,933,460.25	2,038,027.82	895,432.43	43.94%
Activo No Corriente	57,062,470.43	57,584,312.61	-521,842.18	-0.91%
TOTAL ACTIVO	59,995,930.68	59,622,340.43	373,590.25	0.63%
PASIVO Y PATRIMONIO				

CONCEPTO	2021	2020	VARIACION	%
Pasivo Corriente	1,124,272.23	964,484.07	159,788.16	16.57%
Pasivo No Corriente	572,114.60	514,643.81	57,470.79	11.17%
Patrimonio	58,299,543.85	58,143,212.55	156,331.30	0.27%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	59,995,930.68	59,622,340.43	373,590.25	0.63%

Fuente: Estados Financieros 2021

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 2021-2020 se ha examinado la variación que tienen las cuentas de un período a otro.

ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DEL ACTIVO

En el año 2021 el Activo Total del CENFOTUR, aumento en S/ 373,590.25 ó 0.63%, respecto del año anterior, debido principalmente el activo corriente, en el rubro de caja y bancos que presenta un incremento neto de S/742,735.63 con el 545.04% el cual se debe principalmente al aumento de las siguientes cuentas: El aumento de la cuenta 1101.030102 recursos directamente recaudados, compuesta por las cuentas corrientes banco de la nación 0000-870811 con un incremento de 176,007.78 con el 390.65%. El aumento en la cuenta 1101.1201 Recurso Directamente Recaudado con Banco de la Nación Tesoro con una variación de 540,479.44 con el 66.23 % del recurso depositados en al CUT de las pensiones de los alumnos de Lima y las Filiales de Chiclayo y Cusco. el aumento en la cuenta 1101.1204 Donaciones - CUT, con una variación de S/ 6,700 con el 40.42 % por el ingreso de las donaciones de becas por excelencia.

Además, es importante mencionar las inversiones efectuadas en herramientas TIC y escritorios virtuales por S/777,000.00 y computadoras y monitores para OMI por S/ 30,510.00 Software para escritorios virtuales S/363,000.00, licencias para Zoom S/ 33,495.00, Implementación de CMR S/349,315.00, licencias para ofimática y servidores S/39,319.00, acondicionamiento de la Biblioteca S/ 715,707.21, Saldo de acondicionamiento de Comedor S/71,707.90, según el IOAR 2445444., con respecto al año 2020.

ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DEL PASIVO Y PATRIMONIO

Durante el ejercicio 2021, el Pasivo Corriente aumento en S/ 159,788.16. o 16.57%, el Pasivo No Corriente se incrementó en S/ 57,470.79 o 11.17%, por los pagos de las obligaciones y el Patrimonio se incrementó en S/ 156,331.30 o 027%; debido al superávit del 2021 por S/ 329,814.19.00, con respecto al año 2020.

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

CUADRO N° 20
Análisis del Estado de Gestión - **Método Horizontal**
Al 31 de diciembre de 2021 – 2020

CONCEPTO	2020	2021	VARIACION	%
Total Ingresos	16,252,120.54	15,838,465.21	413,655.33	2.61%
Total Costos y Gastos	-15,922,306.35	-15,038,691.14	-883,615.21	5.88%
Resultado del Ejercicio	329,814.19	799,774.07	-469,959.88	-58.76%

Fuente: Estados Financieros 2021

Los Ingresos durante el ejercicio fiscal 2021, aumentaron en S/ 413,655.33 o 2.61 % con respecto al año 2020, siendo los Ingresos Tributarios con S/ 420,639.30 o 13.77 % debido al aumento de alumnos además se debe revelar que desde el 2020 se efectuaron descuentos para ayudar a padres de familia sin trabajos por la pandemia Covid- 19 en la matrícula y mensualidades con el 50%.

En relación al rubro de Costos y Gastos, tiene una variación de aumento en -S/. 883,615.21, que representa un 5.88% con respecto al año 2020 debido al aumento en los gastos de bienes y servicios que se ejecutaron por estar las clases semi presenciales, además en el aumento de gastos de personal docente, las estimaciones y las provisiones del ejercicio.

En relación al resultado del ejercicio tiene una variación decreciente 469,959.88. -con el -58.76% con respecto al año 2020 en debido al aumento de los costos y gastos del año 2021, lo que género que el superávit del año 2021 sea de S/ 329,814.00.

CUADRO N° 21
Análisis al Estado de Situación Financiera - **Método Vertical**
Al 31 de diciembre de 2021

CONCEPTO	2021	%
ACTIVOS		
Activo Corriente	2,933,460	4.89
Activo No Corriente	57,062,470	95.11
TOTAL ACTIVO	59,995,931	100.00
PASIVO Y PATRIMONIO		
Pasivo Corriente	1,124,272	1.87
Pasivo No Corriente	572,115	0.95
Patrimonio	58,299,544	97.17
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	59,995,931	100.00

Fuente: Estados Financieros 2021

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DEL ACTIVO

El Activo Total ascendió a S/ 59,995,931.00 ó 100,0%, corresponde S/ 2,933,460.00 ó 4.89% al Activo Corriente y S/ 57,062,470, ó 95.11% al Activo No Corriente.

En el Activo Corriente con el 4.89 %, los conceptos más significativos corresponden al Efectivo y Equivalentes al efectivo: con el monto de S/2,092,105.00 con el 3.49% compuesta los RDR por las cuentas corrientes 200-3001199275 (Interbank) 35086 (continental), recursos directamente recaudados CUT, compuesta por la cuenta corriente 68311330 Banco de la Nación, endeudamiento interno CUT, compuesta por la cuenta corriente 68311330 CUT Banco de la Nación

En el Activo No Corriente con el 95.11% con respecto al total activo destacan Propiedades, Planta y Equipo con S/ 55,659,653, Activos Intangibles y Otros Activos con S/ 1,402,817.

En la composición del activo se observa un gran porcentaje en el activo no corriente con el 96.28% lo que demuestra la capacidad de infraestructura y equipos para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas.

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DEL PASIVO Y PATRIMONIO

El Pasivo y Patrimonio ascendió a S/ 59,995,931 o 100,0%, correspondiendo S/ 1,696,387 ó 2.83 % al Pasivo y S/ 58,299,544 con el 97.17% al Patrimonio.

El Pasivo Corriente ascendió a S/ 1,124,272 con el 1.87%, destacando Cuentas por pagar a proveedores S/ 211,398 ó 0.35 %, Remuneraciones y Beneficios S/910,252 ó 1.52%., que son las vacaciones truncas del personal CAS y CAP.

El Pasivo No Corriente alcanzó a S/ 572,115. - ó 0.95 %, los rubros principales son Beneficios Sociales con S/ 92,524 ó 0,15%, Provisiones S/ 143,703 ó 0,24% y Otras Cuentas del Pasivo S/ 335,887.00 o 0,56%.

El Patrimonio ascendió a S/ 58,299,544 ó 97,17%, destacando Hacienda Nacional con S/ 9,474,528 ó el 15.79%, Resultados no realizados S/ 34,653,858 ó 57.76% y Resultados Acumulados de S/ 14,171,147 ó 23.62%.

La estructura del activo, refleja que el activo no corriente, las propiedades y bienes del CENFOTUR, tiene la mayor participación demostrando su solidez patrimonial. Además, es importante señalar que existe un equilibrio y capacidad de solvencia siendo que el activo corriente de S/ 2,933,460.00 es mayor que el pasivo corriente que es de S/1,124,272.00, demostrando capacidad de pago a corto plazo.

La estructura del Pasivo y Patrimonio, nos revela que el patrimonio que son de fuente propia tiene una participación del 97,17 % situación que demuestra la poca participación de terceros en el origen de fondos.

CUADRO N° 22
Análisis al Estado de Gestión - Método Vertical
Al 31 de diciembre de 2021

CONCEPTO	2020	%
Total Ingresos	16,252,121	100.00
Total Costos y Gastos	-15,922,306	-97.97
Resultado del Ejercicio	329,814	2.03

El total de costos y gastos, representan el 97.97 %, del total de los ingresos que es S/16,252,121.00 con el 100%. Demostrando que el 97.97% de las ventas se ha invertido en los costos y gastos del año 2021.

Lo que representa la capacidad de los ingresos en solventar los costos y gastos generando un superávit del ejercicio en S/ 329,814.00 con 2.03 % con relación a los ingresos del año 2021.

Considerando que somos una institución educativa en calidad de ejecutora de gastos, la gestión administrativa y financiera del año 2021 demuestra que se ha utilizado el 97.97 % de los ingresos para poder ejecutar los gastos.

5.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

5.2.1 Ejecución de Ingresos

Al cierre del Ejercicio 2021, se tuvo un PIM acumulado de ingresos (toda fuente) de S/. 3 233 millones y una ejecución ascendente a S/ 4 630 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, asignación de bonos de reactivación y saldos de convenios/contratos. La ejecución presentada, a nivel de toda fuente, representa el 143% del marco aprobado, una ejecución que supera a la programada, debido a que paulatinamente se vinieron regularizando los servicios que fueron suspendidos o modificados debido a la pandemia COVID 19.

CUADRO N° 23
EJECUCIÓN DE INGRESOS (RDR + DYT): II SEMESTRE 2021
(MILES DE SOLES)

FUENTE DE FINANCIAMIENTO RUBRO DE INGRESO	RDR			DyT			TOTAL		
	PIM	EJEC	%	PIM	EJEC	%	PIM	EJEC	%
CENFOTUR:	3,136	4,251	136%	98	380	388%	3,233	4,630	143%
1.3.2 3.1 Derechos administrativos de Educación	76	276	365%				76	276	365%
1.3.3 3.1 Servicios Educativos	2,283	2,910	127%				2,283	2,910	127%
1.5.1 1.1 Intereses	-	5	100%				-	5	0%
1.5.2 1.2 De Educación	-	0	0%				-	0	0%
1.5.2 2.1 Sanciones Administrativas	-	56	100%				-	56	0%
1.5.4 1.1 Transferencias voluntarias corrientes distintas a donaciones			0%	98	105	100%	98	105	0%
1.5.5 1.4 Otros ingresos diversos	-	27	0%	-	275		-	303	0%
1.9.1 1.1 Saldos de Balance	777	976	126%			100%	777	976	126%

CUADRO N° 24
RESUMEN EJECUCIÓN DE INGRESOS (RDR + DYT): I SEMESTRE 2021

EJECUCIÓN DE INGRESOS POR FTE. FTO.	PIM	EJEC	%
Recursos Directamente Recaudados	3,136	4,251	136%
Donaciones y Transferencias	98	380	388%
	4,630	143%	73%

5.2.2 Ejecución de Gasto

El ejercicio fiscal 2021, contemplo un PIM, por toda fuente de financiamiento de S/ 16 050, monto que se desagrega en S/ 12 816 millones en la FF – RO, S/ 3 136 millones en la FF – RDR, S/ 98 mil en la FF – DYT. La ejecución al cierre del ejercicio, asciende a la suma de S/ 14 717 millones que representa el 92% del PIM. El presupuesto de gastos, consolida el financiamiento de planillas del personal, por todo concepto; gastos relacionados a las actividades académicas; programas de capacitación y asistencia (PFC – CALTUR) y los gastos relacionados con las actividades de funcionamiento y operatividad del CENFOTUR, a nivel de sus 3 sedes.

CUADRO N° 25
EJECUCIÓN DEL GASTO: II SEMESTRE 2021 (TODA FUENTE)
(MILES DE SOLES)

UNIDAD ORGÁNICA	RECURSOS ORDINARIOS			RECURSOS DIRECT. RECAUD.			DONACIONES Y TRANSFER.			TOTAL		
	PIM	EJEC	%	PIM	EJEC	%	PIM	EJEC	%	PIM	EJEC	%
Direcciones de línea (Lima y Filiales)	6,012	5,919	98%	1,877	948	51%	-	-	0%	7,888	6,867	87%
- Carreras profesionales	2,046	1,954	95%	611	610	100%				2,657	2,563	96%
- Cursos, diplomados, especializaciones	497	497	100%	45	45	100%				542	542	100%
- Gestión Académica	569	569	100%	55	55	100%				624	624	100%
- Sedes filiales	2,900	2,899	100%	1,166	238	20%				4,066	3,137	77%
Programas y convenios	614	614	100%	57	57	100%	98	98	100%	768	768	100%
- Calidad Turística	231	231	100%							231	231	100%
- Reactivación del Sector	383	383	100%							383	383	100%
- Convenios con Instituciones Públicas			0%	57	57	100%	98	98	100%	154	154	100%
Apoyo y asesoramiento	4,671	4,423	95%	164	164	100%	-	-	0%	4,835	4,587	95%
- Operatividad y mantenimiento	4,671	4,423	95%	164	164	100%				4,835	4,587	95%
Gastos generales e inversiones	1,457	1,396	96%	323	321	99%	-	-	0%	1,780	1,716	96%
- Gastos institucionales	1,457	1,396	96%	323	321	99%				1,780	1,716	96%
Inversiones (Lima y Filiales)	63	63	100%	716	716	0%	-	-	0%	778	778	100%
- Programa de Inversiones	63	63	100%	716	716	100%				778	778	100%
TOTALES	12,816	12,415	97%	3,136	2,204	70%	98	98	100%	16,050	14,717	92%

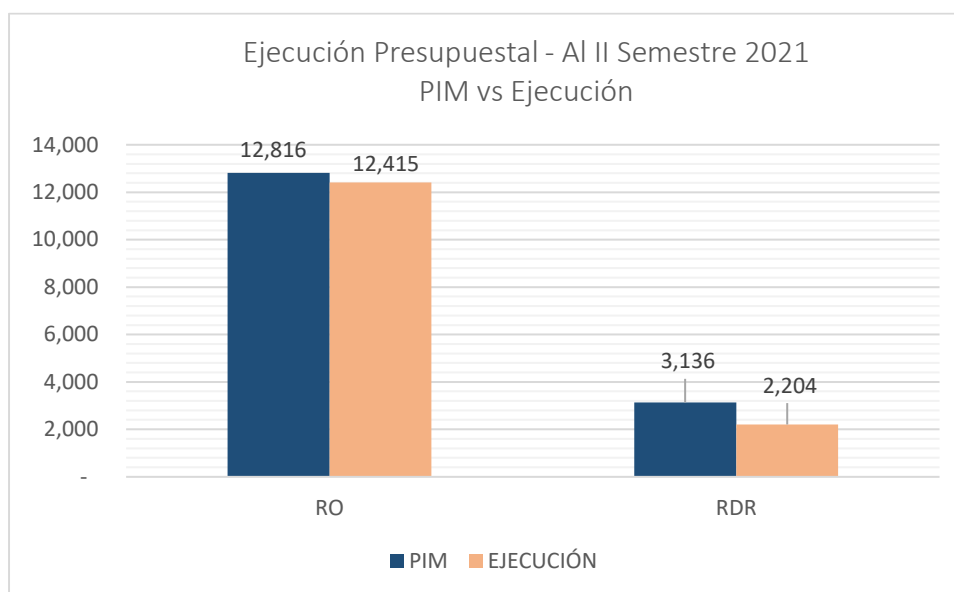
Recursos Ordinarios

Al cierre del II semestre 2021, en la fuente de financiamiento 00 - RO, se tuvo un PIM acumulado de S/. 12 816 millones y una ejecución de S/. 12 415 millones, que representó el 97% del marco PIM aprobado, esto debido a que las actividades fueron regulándose de forma continua. El monto ejecutado, se destinó al desarrollo de las actividades académicas que desarrolla la entidad; así como a los gastos operativos e institucionales que se programaron por cada unidad orgánica del Pliego. Respecto al programa de inversiones, tuvo una ejecución del 100%

Recursos Directamente Recaudados

La fuente de financiamiento 09-RDR, tuvo PIM modificado de gastos por S/. 3 136 millones y una ejecución de S/. 2 204 millones, dicho presupuesto se destinó al desarrollo de actividades académicas (docentes, consultorías, talleres prácticos de los programas de gastronomía y hotelería, entre otros). También se ejecutaron convenios y contratos que fueron firmados por el Pliego y entidades del sector público y privado.

GRÁFICO N° 6
PIM vs EJECUCION: II SEMESTRE 2021
(MILES DE SOLES)



Según se muestra en el gráfico anterior, los recursos ordinarios representan el 85% de la ejecución y los recursos directamente recaudados el 15% de la ejecución total. A nivel de toda fuente, el pliego alcanzó una ejecución de 92% respecto a su marco aprobado, esto representó un rendimiento regular, respecto a la ejecución de sus actividades planificadas para el ejercicio.