

INFORME SOBRE EL CONTEXTO DE CENFOTUR – SGC

1. COMPRENSIÓN DE CENFOTUR Y DE SU CONTEXTO

Con el fin de comprender el contexto en el que CENFOTUR ejecuta sus actividades y dado que actualmente se cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado cuyo alcance a la fecha comprende: *“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. Gestión del fortalecimiento de competencias del capital humano de las empresas de servicios turísticos en regiones. Servicio de evaluación y certificación de competencias laborales. Gestión de elaboración y actualización de instrumentos de normalización de competencias laborales. Gestión del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en las empresas prestadoras de servicios turísticos (CALTUR).”* para lo cual, se han determinado las cuestiones internas y externas para dicho alcance mediante el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas - FODA, a partir del FODA institucional del CENFOTUR, cuyo resumen se presenta a continuación:

ANÁLISIS INTERNO				
F	FACTORES	FORTALEZAS	IMPACTO	PROCESOS RELACIONADOS
F1	Alianzas estratégicas	Alianzas estratégicas nacionales e internacionales. (MINCETUR, PROMPERU, MTPE, MINEDU, PRONABEC-MINEDU, PRODUCE, CIES, INACAL, CED, APCI, MRREE, CENEPRED, RIET, ESSALUD-CEPRIT, MIMP.	Fomenta sinergias de trabajo entre los diferentes actores en beneficio del sector turismo. Contribuye a la vinculación de los estudiantes y egresados con empresas nacionales e internacionales. Contribuye al fortalecimiento de las competencias y capacidades educativas en nuestros estudiantes y docentes en el sector turismo. Promover la movilidad de docentes y estudiantes.	■ Procesos misionales, estratégico y soporte.
F2	Participación en espacios académicos - laborales	Centro certificador de competencias laborales acreditado por el MTPE, para certificar en perfiles ocupacionales afines al turismo.	Participación activa y permanente en los comités técnicos especializados. Articulación con el sector productivo en la identificación de las nuevas necesidades del sector.	■ Elaboración y certificación de competencias laborales. ■ Elaboración y actualización de instrumentos de normalización de competencias laborales.
F3	Articulación al mercado	Alto nivel de inserción laboral de los egresados en un 90%. (Fuente: Evaluación del PEI 2023-2026, para el año fiscal 2023).	Posicionamiento del CENFOTUR en el mercado laboral del sector turismo.	■ Gestión de la Formación Profesional Técnica. ■ Gestión de la Investigación
F4	Imagen	'Marca pionera, responsable de la formación, capacitación y perfeccionamiento del capital humano para el cierre brechas de la actividad turística del sector Comercio Exterior y	Mayores posibilidades de ser considerados en iniciativas privadas y públicas, nacionales e internacionales (Organización Mundial del Turismo, OMT).	■ Procesos misionales, estratégico y soporte.

		Turismo.		
F5	Accesibilidad	Accesibilidad y cobertura a los servicios a nivel nacional.	Fortalecer el posicionamiento del CENFOTUR en el sector turístico.	- Competitividad y productividad laboral. - Gestión de la Formación Profesional Técnica.
F6	Reconocimientos nacionales e internacionales	Acreditaciones de calidad con estándares nacionales e Internacionales. ISO 9001:2015 y TedQual.	Fortalecer el posicionamiento ante potenciales estudiantes. Mejores posibilidades de ser considerados en iniciativas privadas y públicas, nacionales e internacionales.	Procesos misionales, estratégico y de soporte
F7	Recursos Humanos	Personal administrativo y Docentes comprometidos y calificados.	Estudiantes y beneficiarios que reciben un proceso formativo de alta calidad que fortalece el desarrollo de sus competencias.	Procesos misionales, estratégico y de soporte.
F8	Infraestructura tecnológica - digital	Tecnología de la información actualizados e implementados.	Acceso remoto. Mayor facilidad y accesibilidad para el desarrollo de las actividades académicas los estudiante, docentes y actividades administrativas del personal administrativo.	Procesos misionales, estratégico y de soporte
D	FACTORES	DEBILIDADES	IMPACTO	PROCESOS RELACIONADOS
D1	Adaptación al contexto	Insuficiente nivel de inglés en los estudiantes.	Reducen las posibilidades de acceso a las pasantías, prácticas y ofertas de empleo en el mercado laboral del sector para los estudiantes y egresados. Poca interacción con la red de turismo a nivel internacional.	Gestión de la Formación Profesional Técnica.
D2	Seguimiento y monitoreo para adaptación al contexto	Insuficiente seguimiento a egresados.	Insuficiente seguimiento a los egresados en los programas de estudio impartidos en el CENFOTUR y sus requerimientos del sector turístico respecto a su perfil profesional.	Gestión de la Formación Profesional Técnica.
D3	Infraestructura física (edificación, equipamiento, mobiliario)	Las filiales cuentan con locales alquilados, limitando cumplimiento de estándares de calidad.	Limitación en brindar un servicio de calidad que cumplan los estándares de formación y capacitación.	Gestión de la Formación Profesional Técnica.
D4	Infraestructura tecnológica - digital	Escasa digitalización en documentos generados de los procesos académicos y administrativos	Prolonga el tiempo de acceso a la información de los administrados.	Procesos misionales, estratégico y de soporte.
D5	Económico	Escasa diversificación de fuentes de financiamiento.	Limitación para ampliar la cobertura de los servicios que se brindan a las partes interesadas.	Procesos misionales, estratégico y de soporte.
D6	Recursos Humanos	Insuficiente personal calificado en la Unidades Orgánicas.	Limitado desarrollo y ejecución de actividades y proyectos que la institución ha programado.	Procesos misionales, estratégico y de soporte.
D7	Recursos Humanos	Escala Remunerativa baja.	Alta rotación del personal	Procesos misionales, estratégico y de soporte

También se analizaron los siguientes aspectos como parte de las cuestiones internas:

N°	ASPECTO	ANÁLISIS
01	Personal	Se cuenta con el personal competente; pero en número reducido para ejecutar los procesos.
02	Infraestructura	Se cuenta con la infraestructura para los procesos que se encuentran actualmente en el SGC, dada las condiciones actuales.
03	Ambiente para la operación de los procesos	El ambiente presencial y virtual para la operación de los procesos se ha desarrollado de manera eficaz.
04	Desempeño de los procesos.	Los procesos estratégicos, misionales y de apoyo presentan debilidades limitado recursos humanos y tecnológicos en el desarrollo de las actividades funcionales en CENFOTUR que depende de las autorizaciones de la PCM, MEF, SERVIR entre otros.
05	Cumplimiento de requisitos legales.	▪ Ley N° 29408, Ley General de Turismo. ▪ Decreto Ley N° 22155, Ley Orgánica del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, modificada por Decreto Legislativo N° 578. ▪ Decreto Supremo N° 1451. Decreto Legislativo que fortalece el funcionamiento de las entidades del gobierno nacional, del gobierno regional o del gobierno local, a través de precisiones de sus competencias, regulaciones y funciones. ▪ Resolución de Jefatura N° 001-2023-CENFOTUR que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organizaciones y Funciones del CENFOTUR. ▪ Resolución Jefatural N° 094-2024-CENFOTUR, que aprueba el Mapa de Procesos del CENFOTUR versión 02. ▪ Resolución Jefatural N° 098-2024-CENFOTUR/J, que aprueba el Manual de Procedimientos del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR. ▪ Resolución Directoral N° 094-2021-CENFOTUR/DN de fecha 26 de julio de 2021, se modifica la Resolución Directoral N° 046-2019-CENFOTUR/DN de fecha 05 de marzo de 2019, que aprueba el Reglamento Académico de CENFOTUR, el mismo que se encuentra vigente para los Programas de Estudios de Nivel Superior del CENFOTUR; ▪ Resolución Directoral N° 082-2021-CENFOTUR/DN, se formaliza la aprobación del Reglamento General de los Programas de Formación Continua, Cursos de Extensión y Evaluación de Competencias Laborales del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR.

ANÁLISIS EXTERNO				
O	FACTORES	OPORTUNIDADES	IMPACTO	PROCESOS RELACIONADOS
O1	Políticas públicas sectoriales y transversales	Recuperación del sector hotelero, turístico y gastronómico.	Mayor número de estudiantes y egresados participantes en programas, proyectos, evaluación y certificación de competencias laborales en el sector turismo.	- Competitividad y productividad laboral. - Gestión de la Formación Profesional Técnica.
O2	Brechas de demanda	Turismo con enfoque sostenible	Mayor número de estudiantes y participantes en programas, proyectos, evaluación y certificación de competencias laborales en el sector turismo.	Procesos misionales, estratégico y de soporte.
O3	Brechas de demanda	Interés de los gobiernos regionales y locales en contar con la oferta educativa del CENFOTUR	Creación de nuevas filiales con presupuesto de actores interesados.	Procesos misionales, estratégico y de soporte.
O4	Dinámica del sector educativo	Adecuación a las condiciones Básicas de Calidad - MINEDU	Contar con la adecuación a la creación de carreras profesionales.	- Competitividad y productividad laboral. - Gestión de la Formación Profesional Técnica. - Desarrollo institucional.
O5	Políticas públicas sectoriales y transversales	El Estado promueve la formalización laboral, fortalecimiento y reconocimiento de capacidades de los agentes involucrados en la cadena de servicio turístico.	Mayor número de solicitudes de capacitación del PFC y Evaluación de Competencias Laborales.	Competitividad y productividad laboral.
O6	Contexto actual	Migración empresarial hacia Lima norte (Puerto Chancay)	Acceso a estudiantes y egresados para realizar prácticas preprofesionales y profesionales.	Procesos misionales, estratégico y de soporte.
O7	Políticas públicas sectoriales y transversales	Turismo con enfoque sostenible	Mayor número de estudiantes y participantes en programas, proyectos, evaluación y certificación de competencias laborales en el sector turismo.	Procesos misionales, estratégico y de soporte.
O8	Políticas públicas sectoriales y transversales	Programas de financiamiento para la investigación y la innovación.	Mejora y fortalecimiento del sistema de gestión institucional, calidad de servicio del CENFOTUR.	Procesos misionales, estratégico y de soporte.
O9	Tecnológico	Alta incidencia de la tecnología de la información en servicios formativos	Mejora la personalización del aprendizaje, en los estudiantes con actividades más interesantes e interactivas.	- Competitividad y productividad laboral - Gestión de la Formación Profesional Técnica

A	FACTORES	AMENAZAS	IMPACTO	PROCESOS RELACIONADOS
A1	Economía sectoriales y transversales	Limitada asignación presupuestal y recortes del MEF.	Limitada ejecución de las actividades POI y metas institucionales.	Procesos misionales, estratégico y de soporte
A2	Aspectos político-legales	Bajo crecimiento económico y subempleo	Deserción de estudiantes y poca captación de postulantes.	Procesos misionales, estratégico y de soporte
A3	Formalización laboral	Emigración de jóvenes	Poco interés de los jóvenes por optar estudiar y ejercer en el país en las carreras de turismo.	Procesos misionales, estratégico y de soporte
A4	Aspecto social, tecnológico-digital	Inseguridad ciudadana/ Delincuencia/ Ciberdelincuencia afecta a la economía	Cambio de modalidad de las actividades operativas del CENFOTUR para su continuidad del servicio que se brinda. (Teletrabajo)	Procesos misionales, estratégico y de soporte
A5	Cambio climático	Exposición a riesgos climáticos como lluvias en la zona norte y sequías en la zona sur del país. .	La enmienda relacionada a cambio climático (ISO) es de aplicación para CENFOTUR en este contexto. El cambio climático afecta el continuo desarrollo de las actividades misionales, estratégicas y de soporte en la institución como morosidad en los pagos y deserción.	Procesos misionales, estratégico y de soporte en las filiales

2. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y DE SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad del CENFOTUR de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente; y, los legales y reglamentarios aplicables, CENFOTUR ha determinado las partes interesadas pertinentes, así como sus necesidades y expectativas las cuales se presentan en el siguiente cuadro:

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Alta Dirección	- Cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. - Cumplimiento de las disposiciones en materia de ética, transparencia e integridad. - Reconocimiento de CENFOTUR como institución educativa con un enfoque de calidad e innovación, con una oferta diversificada y profesionales altamente capacitados. - Internacionalización académica de CENFOTUR, generando alianzas y colaboraciones con instituciones públicas y privadas. - Aportar a la reducción de brechas en calidad turística, fortalecimiento de capacidades y certificación de competencias.
Colaboradores del CENFOTUR	- Mejora del nivel remunerativo. - Disponibilidad presupuestal para las capacitaciones permanente de los colaboradores. - Disponibilidad presupuestal para las contrataciones de especialistas en diversas consultorías. - Mayor comunicación entre la áreas académicas y administrativas. - Disponibilidad y facilidades de mayo equipamiento tecnológico. - Facilidad para la continuidad de actividades operativas de manera remota ante situaciones y conflicto sociales.
Estudiantes	- Mayor accesibilidad a educación superior no universitaria. - Adquisición de conocimientos y competencias actualizados. - Ambiente agradable y seguro en CENFOTUR. - Alcanzar un nivel de empleabilidad a corto plazo. - Fuentes de financiamiento y otorgamiento de becas. - Accesibilidad de comunicación asertiva y conexión permanente. - Accesibilidad de desarrollo de clases modalidad híbridas
Plana Docente	- Desarrollo de carrera profesional. - Grato ambiente de trabajo. - Buena imagen y que sea reconocido por un servicio de calidad. - Cumplimiento de los requisitos contractuales. - Capacitación con temas de la actualidad.
MINCETUR	- Recuperación progresiva de las actividades del sector turismo, promoviendo incentivos y generando experiencias turísticas únicas, seguras, sobre la base de la riqueza natural y ancestral del país, con inclusión y sostenibilidad. - Fortalecer la promoción del turismo interno y receptivo, mejorando el posicionamiento del destino país. - Promover una adecuada gestión y planificación del territorio para la facilitación y oferta del turismo en los destinos. - Mejorar los sistemas de información para el turismo y la artesanía. - Prestación de servicios turísticos competitivos, desarrollando competencias para la gestión del turismo mediante la formación, perfeccionamiento, certificación de competencias laborales, asistencia técnica para la implementación de buenas prácticas en - la prestación del servicio turístico, así como capacitación de los actores públicos y privados del sector. - Promoción del desarrollo del turismo especializado y el turismo social.

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Otras entidades públicas: Gobiernos regionales, Municipalidades, Ministerios: MINTRA (SUNAFIL, ES SALUD), MIDIS, DEFENSA (INDECI), MINEDU, PRODUCE, DIRCETUR, MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, MINSA, PCM (SERVIR), CONTRALORÍA, PRONABEC, PCM, entre otros.	- Presencia descentralizada a nivel de gobiernos locales y/o regionales. - Capacitaciones, certificación de competencias laborales y asistencia técnica para la mejora de los servicios turísticos a nivel nacional. - Desarrollo de convenios interinstitucionales. - Asistencia técnica permanente para la mejora de la prestación del servicio de la institución y la continuidad en su gestión. - Cumplimiento de la Ley N° 29664. (19.02.2011). Implementación de la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en los procesos de estimación, prevención y reducción del riesgo, y reconstrucción de ser el caso.
Empresas Privadas, gremios (AHORA, CANATUR, APAVIT), Asociaciones civiles (CONPEHT), Empresas Financieras.	- Estudiantes y egresados competentes de acuerdo a la fuerza laboral en el sector. - Propuesta académica adecuada a los requerimientos del mercado laboral. - Personal a contratar proveniente de una institución formativa de prestigio. - Capacidad para establecer y sostener alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional. - Prestación de servicios competitivos de formación, certificación de competencias laborales, capacitación y perfeccionamiento de su capital humano.
Egresados	- Sostenibilidad del prestigio del CENFOTUR. - Alcanzar un nivel de empleabilidad a corto plazo. - Oferta y acceso a programas de formación continua a nivel superior y/o universitaria
Potenciales estudiantes	- Infraestructura moderna. - Propuesta académica innovadora y adecuada a los requerimientos del mercado laboral. - Fortalecimiento de la investigación en el proceso formativo de nuestros estudiantes. - Crecimiento de la oferta educativa mediante servicios innovadores de formación profesional técnica. - Procesos de calidad y mejora continua con certificaciones a nivel nacional e internacional.
Proveedor	- Cumplimiento de los requisitos contractuales. - Cumplimiento de pago según plazos establecidos.
Sociedad	- Alto performance en el sector turismo.
Entidades educativas competidoras	- Competencia justa en diferentes niveles. - Alianzas estratégicas.

3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Luego de analizar las cuestiones internas y externas; las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes se concluye que:

Se cuentan con mayores fortalezas (08) que debilidades (07).

Se aprecian condiciones favorables para el mantenimiento de los procesos que se encuentran en el alcance del sistema de gestión de la calidad, es el siguiente:
“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. Gestión del fortalecimiento de competencias del capital humano de las empresas de servicios turísticos en regiones. Servicio de evaluación y certificación de competencias laborales. Gestión de elaboración y actualización de instrumentos de normalización de competencias laborales. Gestión del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en las empresas prestadoras de servicios turísticos (CALTUR).”

Precisar, se ha decidido la conveniencia de ampliar el alcance con los siguientes procesos misionales:

Nivel 0	Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2	Procedimiento (Ampliación SGC)
M01. Competitividad y Productividad laboral	M01.01 Fortalecimiento de competencias laborales.	M01.01 04 Elaboración y actualización de Instrumentos de normalización de competencias laborales.	PR-M01.01 04 Elaboración y actualización de instrumentos de Normalización de competencias laborales.
	M01.02 Gestión del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en las empresas prestadoras de servicios turísticos.		PR-M01.02 Gestión del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en las empresas prestadoras de servicios turísticos.

Lima, 29 de octubre del 2024
Versión 07