



22 de junio del 2023
NSCA-33-2023
Página 1 de 1

Licda. Sandra Lorena Rodríguez
Jefatura, Unidad de Recursos Humanos

Asunto: Informe Final de Gestión de Eduardo Araya Bolaños.

Cordial saludo:

En cumplimiento con lo dispuesto en la directriz emitida por la Contraloría General de la República, en la Gaceta No. 131 del 07 de julio del 2005, se remite para lo que corresponda el “Informe Final de Gestión” como Jefe del Núcleo de Turismo, en el formulario FR URH PD 11.

Atentamente,

Firmado digitalmente

Eduardo Araya Bolaños
Jefatura, Núcleo Salud, Cultura y Artesanías

djr

Ci: Ing. Roy Ramírez Quesada, Gestor de Formación y Servicios Tecnológicos
Sra. Jessica Abigail Almengor González, Unidad de Recursos Humanos

Anexo: FR URH PD 11.

Documento firmado digitalmente. Para comprobar su validez, ingresar al siguiente link:
https://www.centraldirecto.fi.cr/Sitio/FVA_ValidarDocumentoPublico/ValidarDocumentoPublico

Informe de fin de gestión

Se elabora el presente Informe de Fin de Gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Instituto Nacional de Aprendizaje, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno".

Datos generales:

Dirigido a: Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos
Copia a (Unidad de Recursos Humanos):
Fecha del Informe: 09-06-2023
Nombre de la Persona funcionaria: Eduardo Araya Bolaños
Nombre del Puesto: Formador pata el Trabajo 4 (JEFATURA)
Unidad Ejecutora: Núcleo de Turismo
Período de Gestión: 2005 AL 09 JUNIO 2023
Informe recibido en la Unidad de Recursos Humanos
Recibido por: _____ Firma _____
Fecha: _____ Sello

1. Presentación: en este apartado se incluye un resumen ejecutivo del contenido del informe.

Durante la labor realizada como jefe del Núcleo de Turismo, por más de 18 años, el suscrito **Eduardo Araya Bolaños, cedula 203930370**, desarrollo varias actividades propias del quehacer de dicha unidad técnica, en la planificación, dirección y ejecución del sector, además de coordinar varios proyectos propios del Núcleo de Turismo; la presentación de dicho informe se da en función del cumplimiento del oficio GFST-287-2023, dado por la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos, debido al traslado de la Jefatura del Núcleo de Turismo a la jefatura del Núcleo de Salud, Cultura y Artesanías, a partir del 12 de junio 2023 y en cumplimiento a la Directriz D-1-2005-CO-DFOE, publicado en la Gaceta N°131 del 7 de julio del 2005 denominada directriz que deben observar los funcionarios obligados a presentar Informe Final de Gestión, según lo dispuesto en el inciso e), del artículo 12 de la Ley General de Control Interno “, en la cual indica que los jefes y titulares subordinados deben presentar el informe Final de Gestión a más tardar, el último día hábil del ejercicio de labores, independientemente de la causa por que deje el cargo.

El presente informe tiene como propósito cumplir con la normativa reglamentaria, legal y de control interno y brindar así los aspectos más relevantes durante mi gestión, en donde se incluyen las principales actividades desarrolladas durante dicho periodo en que el suscrito desempeño la jefatura del Núcleo de Turismo

Durante los años laborados en la dirección del Núcleo de Turismo, se planificaron año con años diversas actividades en función de responder a la necesidades cuantitativas y cualitativas del sector turismo, planes de las Autoridades Superiores y del ejecutivo; mismas que puede ser verificadas en los diferentes Planes Operativos Institucionales Anuales, denominados “POIA” en poder de la Unidad de Planificación Estratégica (UPE) y la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos,(GFST), durante dicho periodo se realizaron varias visitas a las Unidades Regionales, Centro de Formación INA, Hoteles, Organizaciones del Sector, Operadores Turísticos, ente otros, para conocer en sitio sus necesidades, además se mantuvieron reuniones con empresarios, encuentros con personal docente, técnico y administrativos y viajes al exterior para validar y adquirir nueva experiencia y modelos de aprendizaje, los cuales fueron puesto en practicas en los procesos de investigación, diseño y evaluación de los SCFP de la institución, además de participar en varias comisiones nacionales.

2. Resultados de la Gestión: Indicar la labor realizada durante el periodo de su gestión en el área donde estuvo nombrado.

En cumplimiento con el deber de obediencia, dado mediante oficio GFST-287-2023, se presenta los principales resultados obtenidos, sin embargo, se aclara que el suscrito se ha desempeñado en el puesto de Formador para el Trabajo 4 en la especialidad de Hotelería y Turismo, desde el 2005, periodo en que fue nombrado hasta la fecha.

Durante dicho periodo, el Núcleo de Turismo incorporo la modalidad por competencias en sus diseños, amplio sus oferta formativa, valido varios de sus programas, implemento la modalidad de Hotel Escuela, transformo sus laboratorios Gastronómicos, amplio la cobertura de sus servicios, promovió que su personal elevara su competencia técnicas académicas, impulso la adquisición de nuevas tecnologías, se cumplido con las actividades incluidas en el documento denominadas; Planes Operativos Institucionales “POIA”, en donde se resalta principalmente un crecimiento de la oferta formativa, modalidades de entregas y diferentes proyectos de fortalecimiento del sector turismo, los cuales han sido evaluados por la Unidad de Planificación Estratégica (UPE) y la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos (GFST) mediante los seguimientos semestrales, mismo que pueden ser consultados en los diferentes sistemas institucionales, además se indica que como valor agregado el personal técnico-docente- administrativo del Núcleo de Turismo, ha mejorado su nivel académico y profesional, a través de la adquisición de nuevas competencias del ser y saber, lo que ha repercutido de manera eficiente en el quehacer de este sector.

Se incorporó la modalidad dual en el sector a partir del 2013, principalmente en hoteles, con programas de Cocina Hotelera, Bar y Restaurante y Alojamiento, en donde se ha ejecutado diferentes servicios en más de 75 organizaciones del sector y se ha evaluado más de 120 organizaciones, y se han egresado cerca de 600 estudiantes aproximadamente, con estándares de calidad de las diferentes organizaciones, dentro de los SCFP, se ha diseñado bajo el Marco Nacional de Cualificaciones, diferentes programas o estándares educativos, pruebas de certificación y cursos con la finalidad de alinear la oferta formativa del sector y trabajado en la implementación de aulas virtuales, como apoyo a la ejecución de los diferentes SCFP, en coordinación con el BID, se trabajo el proyecto de cadenas de valor en el sector Turismo, en donde se realizaron varios encadenamiento de servicios y alineación de oferta formativa, con el Comité Consultivo de Enlace, órgano ADOC, al Núcleo de Turismo, se trabajaron varias iniciativas principalmente durante y postpandemia, con protocolos sanitarios de reapertura de los establecimiento y tecnologías de ejecución de los diferentes servicios.

Adicionalmente, se desarrollo oferta formativa complementaria según el modelo curricular vigente, varios de esos servicios diseñados, responder a fortalecer las competencias técnicas del personal que labora en el sector, principalmente para la

adquisición de credenciales de Guías de Turismo y se implementó con mucho éxito el diseño de Asistencia Técnicas, como un concepto para coadyuvar a los empresarios con servicios puntuales y la atención de producto y servicios no conformes, en coordinación con el ICT, se ha venido trabajando además en la certificación ocupacional de Guías de Turismo, para cumplir con la normativa vigente para la obtención de la credencia de Guías de Turismo, Local, General y de Aventura, y en diseños de las pruebas por áreas de conservación para los Guías de Locales, según disposición de SINAC, se ha participado como miembro activo en la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera, creada por decreto ejecutivo, en donde se analizaba y aprobaban los diferentes programas educativo del sector turismo, durante los últimos años esta comisión no ha sido convocada por el ICT, en la actualidad también el suscrito participo activamente en la Comisión Nacional de Guías de Turismo “CONOGUITUR”, misma que tiene como objetivo regular la actividad del guiado de turismo, en dicha comisión el INA, a través del Núcleo de Turismo, presento varios programas para su validación

El Núcleo de Turismo, es considerada una técnica especializada, responsable de la investigación, diseño y evaluación de los servicios en dicho sector, por lo que el personal que la integra, debe ser especializado y con una basta experiencia en el mismo, este sector está compuesto por tres subsectores, los cuales responden a las necesidades del sector turismo; el subsector de Alojamiento, cuenta con un equipo base conformado por dos funcionarios y se dedica a realizado varias investigaciones para determinar la pertinencia de la oferta formativa vs nuevas figuras ocupacionales, a manera de ejemplo se menciona el estudio realizado durante el 201 y 2002 en Turismo Rural, el cual dio como resultado varios estándares de cualificación y la aceptación por parte del Ministerio de Trabajo del Técnico 1 en la Área de Regiduría de Pisos, incorporado recientemente en el Marco Nacional de Cualificaciones, actualmente se mantiene una coordinación con los Núcleos de Salud, Cultura y Artesanías, Comercio y Servicio y Turismo, con la finalidad responder a una necesidad de la Cámara de Turismo Medico, de crear una figura de organizador de Turismo Salud, los compañeros de este subsector han alineado la oferta formativa a los estándares de cualificación requeridos, este subsector cuenta con personal muy comprometido y con un alto nivel académico profesional, además su experiencia profesional, sin embargo se recomienda la programación de pasantía internacionales en empresas de Alojamiento y/o programas de capacitacion del más alto nivel gerencial a fin de poder atender de manera oportuna la nuevas necesidades de formación emergentes que va a requerir el sector y a la incorporación de nuevos mega proyectos hoteleros de calidad de 6 y 7 estrellas.

En el subsector de Gastronomía, Proceso Planeamiento y Evaluación (Cocina Hotelera, Bar y Restaurante), se cuenta con dos funcionarias especialista en Cocina Hotelera, y dos funcionarios/a en Alimentos y Bebidas, muy comprometidas y con mucha experiencia en dicha área, en los últimos años este subsector ha dado un incremento significativo en los SCFP principalmente en la modalidad dual, con programas en cocina y alimentos y bebidas, en los principales hoteles del país; se restructuro la oferta formativa en nomenclatura vs, contenidos, con la intención de alinear la misma al Marco Nacional de Cualificaciones y estándares internacionales, sin embargo se deben establecer programas de capacitacion a lo interno, con profesionales de alto nivel para mejorar la competencias de varios compañeros, por lo que esta Jefatura ha mantenido conversaciones con miembros de la Asociación

Nacional de Chef, para implementar un programa de certificación de los docentes con organismos internacionales para equiparar vs validar las competencias de los docentes vs. Laboratorios gastronómicos, en la actualidad se están desarrollando varios proyectos de remodelación y construcción de laboratorios con un nuevo diseño para responder a las exigencias del sector.

El subsector de Servicios Turísticos presenta una particularidad, pese a que dicho subsector está creciendo en nuevas figuras, el personal docente decrece debido a que las plazas disponibles están siendo dirigida a otro sector, lo que implica que no se está atendiendo de manera cuantitativa las necesidades del sector, el personal en este subsector cuenta con un alto grado de compromiso en la ejecución de sus labores, desde el diseño, ejecución y evaluación de SCFP.

En el proceso de Gestión Tecnológica, se ha trabajado en la rectoría de códigos y se ha depurado, revisado y actualizado las características de los bienes y actualmente se trabaja en un proyecto de demanda de prececeros, además de la actualización anual de las listas de recursos didácticos, en donde la metodología a emplear es reducirla al máximo en aquellos bienes no significativos para el logro de los objetivos de aprendizaje, o en donde los bienes puede ser utilizados en una metodología de aprendizaje compartida.

En el proceso de Gestión Tecnológica, actualmente cuenta con profesionales muy comprometidos y de un alto valor tecnológico y comprometidos con su quehacer los, actualmente se trabaja en el diseño de aulas virtuales, un boletín informativo, estudio EBI y los proyectos de remodelación de laboratorios Gastronómicos y de Aventura y en el proyecto de empleabilidad de la Región Chorotega, en coordinación con CINDE, ANE, ICT, Unidad Chorotega, Subgerencia Técnica; el cual pretende delimitar las necesidades de capacitación y perfiles ocupaciones.

Por último, y no menos importante se indica que el personal del equipo base del Núcleo de Turismo, incluyendo sus Encargadas de Procesos; están comprometidos/as con el quehacer de esta unidad técnicas, y se considera el activo más valioso de esta unidad técnica. .

3. Cambios en el entorno: Indicar los cambios presentados durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Durante del periodo de gestión, el suscrito, no enfrente cambios en el ordenamiento jurídico que afectaran el quehacer del Núcleo de Turismo, debido a que se contaba con la formación, técnica y académica para el desempeño de su labor, ya que, por la experiencia acumulada en el Núcleo de Turismo, por más de 18 años, no se enfrentaron cambios en el entorno.

4. Control Interno: Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la Unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Desde la implementación de la Ley General de Control Interno a nivel institucional hasta la fecha en que se concluye la gestión como jefatura del Núcleo de Turismo, se han realizado las autoevaluaciones de manera anual y se han cumplido a cabalidad los planes establecidos, los cuáles pueden ser verificados en el Sistema Informático de Control Interno (SICOI).

En toda la gestión de esta Jefatura se dio cumplimiento a la normativa en cuanto a Valoración de Riesgos, Autoevaluación y Seguimiento de las acciones que se definieron. Para el año 2022, último periodo completo de gestión en cuanto a control interno se refiere, se realizaron los procesos de Valoración de Riesgos y Autoevaluación de manera participativa con diferentes personas expertas tanto del Proceso de Planeamiento, como de Gestión Tecnológica y Gestión Administrativa del Núcleo, de manera que se valoraran las situaciones que pudieran implicar un riesgo en el cumplimiento de objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual, y además se mejoran aspectos evaluados en áreas como el ambiente de control, actividades de control, sistemas de información y seguimiento.

Del mismo modo, para el año en curso se realizó esta actividad y se cuenta con un plan de acción por cumplir, con fechas máximas a octubre del presente año, el cual se encuentra debidamente aprobado por la Gestión de Formación y Servicios Tecnológicos y disponible en el SICOI.

La valoración de riesgos ha permitido a esta jefatura implementar algunas oportunidades de mejora, para consolidar el quehacer del Núcleo de Turismo

5. **Las evidencias del cumplimiento de la Autoevaluación realizada el presente año, se encuentran ubicadas en la siguiente carpeta:**

 [Autoevaluación NT](#)

6. **Acciones emprendidas: Para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la Unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

 [Control interno](#)

7. **Logros alcanzados: Principales logros durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la Unidad, según corresponda.**

- Mejorar la cantidad y calidad de los Servicios de Capacitación y Formación Profesional en los subsectores de: Gastronomía – Alojamiento y Servicios Turísticos,
- Implementaron de diferentes modalidad y formas de entrega de los SCFP como: Formación Dual, virtual, mixta en el sector turismo
- Se han establecidos coordinación y ejecución mediante la modalidad dual en más de 75 organizaciones del sector turismo a nivel nacional
- Implementación de la modalidad de competencias Laborales en el sector turismo
- Alineación de la oferta formativa mediante la ejecución del Proyecto de Cadenas de Valor
- Diseño de varios estándares de cualificaciones y programas educativos alineados con el Marco Nacional de Cualificaciones.
- Diseño e implemento un modelo para la remodelación de los laboratorios de Gastronomía
- Incorporación en las listas de recursos didácticos de los diferentes SCFP, equipos y bienes de innovación y tecnología
- Participación internacional del personal del Núcleo de Turismo en competencias internacionales.

8. Proyectos relevantes: Estado actual de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

Durante el periodo 2023, el Núcleo de Turismo, trabaja en la ejecución de las actividades incluidas en el POIA-2023, las cuales puede ser consultadas en los sistemas institucionales, sin embargo, se trabajan además en otras actividades vs productos tendientes a fortalecer el desarrollo el talento humano del sector turismo, dentro de los que se pueden enumerar:

- Remodelación de Laboratorios Didácticos en Gastronomía, Aventura y Barrismo en las Unidades Regionales en proceso de diseño y trámite con la Unidad de Arquitectura e ingeniera del INA en:

1. Caribe: Centro de Cerro Mocho (Gastronomía)
2. Chorotega: Centro de Formación Liberia (Gastronomía)
3. Oriental: Centro Nacional Especializado en Turismo (varios sectores)
4. Brunca: Centro de Formación Rio Claro 8Gastronomia)
5. Huetar Norte: Centro de Formación Sarapiquí (Aventura)
6. Cartago: Centro de formación los Santos (Barrismo/Aventura)
7. Huetar Norte (Sarapiquí) Aula de Aventura

- **Proyectos varios en trámite:**

1. Aulas Virtuales: servirá de complemento en la ejecución de diseños curriculares a través de la implementación de aulas virtuales, este proyecto se coordinación con la Unidad de Servicios Virtuales del INA, y se espera la conclusión de las primeras 27 aulas en diciembre 2023
2. Proyecto de Empleabilidad Región Chorotega; coordinado con ICT-CINDE.INA, a implementar en enero 2024: producto de varias reuniones con el ICT y a la apertura de varios hoteles de 6 y 7 estrellas, principalmente en la zona de Guanacaste "Proyecto Papagayo", se está realizando un análisis de demanda ocupacional, para definir cuantitativa y cualitativamente las necesidades en la zona, esta actividad es coordinada interinstitucionalmente y se espera su implementación para inicios del 2024, dicha actividad deberá ser replicada en la zona Caribe y Brunca respectivamente.

3. Congreso de Guías de Turismo Región Huetar Norte, esta actividad se lleva a cabo en coordinación con la Asociación Costarricense de Guías de Turismo “ACOGUITUR”, y se trata del tercer encuentro e ejecutar en setiembre 2023
4. Implementación de Boletín informativo del Núcleo de Turismo, esta actividad tiene como finalidad establecer una coordinación y/o coordinación más efectiva con personal interno y externo del Núcleo de Turismo; el mismo pretende mantener información permanente sobre el quehacer interno y externo del Núcleo de Turismo a implementar en julio 2023
5. Demanda de productos perecederos, actividad que se desarrolla con la finalidad de adquirir los insumos necesarios para la ejecución de SCFP en Gastronomía, mediante proveedores locales, actividad que se desarrolla en coordinación con el Núcleo de Industria Alimentaria, fecha prevista de conclusión diciembre 2023

9. Administración de recursos financieros: Asignados durante su gestión a la institución o a la Unidad, según corresponda.

El Núcleo de Turismo, ha alcanzado porcentajes de ejecución presupuestaria por encima del 80%, producto del seguimiento constante que se realiza a lo interno, con la finalidad de la toma de decisiones y redireccionar en caso de que se requieran las subpartidas, a la fecha se cuenta con una ejecución del 71% de ejecución

10. Sugerencias: Para la buena marcha de la institución o de la Unidad, según corresponda, si la persona funcionaria que rinde el informe lo estima necesario.

- Establecer reuniones periódicas entre las unidades adscritas a la GFST, con la finalidad de mantener un comunicación más efectiva y transparente
- Articular proyectos entre Núcleos de Formación, con el objetivo de aprovechar mejor las capacidades instituciones
- Mejora los sistemas institucionales (PASER-Listas de Recursos Didácticos-SISER) con el propósito de facilitar el quehacer de los Núcleos de Formación
- Implementar reuniones periódicas de coordinación entre Unidades Regionales y Núcleo de Formación a fin de establecer una mejor articulación y coordinación
- Diseñar una metodología institucional para la ejecución de los diferentes servicios de capacitación y formación profesional

- Brindarles a los Núcleos de Formación una mayor participación en el diseño políticas públicas según sector productivo
- Asignar presupuesto a los Núcleos de Formación según su participación y aporte al PIB
- Mejorar los niveles y tramites de contratación para la formación de Recurso Humanos, docente del INA
- Realizar un estudio de necesidades para determinar el faltantes recursos humano-docentes, requeridos en la ejecución de SCFP a nivel nacional
- Establecer una menor participación política en la inherencia técnica de los Núcleos

11. Observaciones: Sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.

No se estima necesario

12. Disposiciones de la Contraloría General de la República: Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la CGR.

No aplica

13. Órganos de Control Externo: Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

No aplica

14. Auditoria Interna: Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

No aplica

La persona funcionaria saliente da fe de que lo expuesto en el presente informe de fin de gestión corresponde a la realidad de los hechos y es consciente de que la responsabilidad administrativa de las personas funcionarias del Instituto Nacional de Aprendizaje, INA prescribirá según se indica en el artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República N° 7428, del 7 de setiembre de 1994, y sus reformas.

Nombre y Firma de la persona funcionaria:

Eduardo Araya Bolaños

Número de identificación: 203930370

cc: Unidad de Recursos Humanos¹

Sucesor

¹ El Informe final de gestión se envía en formato físico y digital.