I.- Datos Generales

Código	Título:
EC1358	Innovación y potencialización del servicio en el sector turístico

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en el sector turístico, como personal de agencias de viajes, personal de operadoras turísticas, agentes independientes y consultores en el sector turístico y logística.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El estándar de competencia contempla las funciones sustantivas de reconocer las características, hábitos e intereses del turista, detectar las áreas de oportunidad del servicio, integrar los elementos de la oferta turística y ejecutar los elementos de la oferta turística para la mejora del desarrollo e infraestructura del sector turístico.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cinco.

Desempeña una amplia gama de actividades tanto programadas poco rutinarias como impredecibles que implican la aplicación de un rango variado de principios fundamentales y técnicas complejas. Emite lineamientos generales a sus subordinados. Es el último responsable de la planeación y la programación de las actividades de la organización o grupo de trabajo. Es el último responsable de los resultados finales del trabajo de todos los equipos y personas que de él dependen.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Universidad Autónoma de Nuevo León

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: 2 de junio de 2021

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: 13 de julio de 2021

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
2113 Especialistas en hotelería y turismo

Ocupaciones asociadas
Asesor y promotor turístico

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Consultor de la Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos del Sistema Nacional de Certificación Turística

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Computadora.
- Proyector.
- Manual de atención a segmentos especializados SECTUR(2017).

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas en gabinete y 1 horas en campo, totalizando 4 horas.

Referencias de Información

- SECTUR (2017). Manual de atención a segmentos especializados. Disponible en: https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/segmentos-especializados
- Programa de seguimiento de quejas, sugerencias del destino, producto y empresas turísticas

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Innovación y potencialización del servicio en el sector turístico

Elemento 1 de 4

Reconocer las características, hábitos e intereses del turista.

Elemento 2 de 4

Detectar las áreas de oportunidad del servicio.

Elemento 3 de 4

Integrar los elementos de la oferta turística.

Elemento 4 de 4

Ejecutar los elementos de la oferta turística.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E4273	Reconocer las características, hábitos e intereses del turista.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica el perfil del turista:
- Clasificando al turista, de acuerdo con su lugar de procedencia,
- Preguntando la motivación por la que visita el destino,
- Determinando el número de noches de estancia en el destino con base a la información de datos proporcionados y perfil del turista,
- Diferenciando su estadía, de acuerdo con el tipo de hospedaje, y
- Conociendo el medio de transporte para su arribo al destino.

2. Identifica los gustos y preferencias del turista:
- Preguntando las emociones que el turista desea experimentar en el destino,
- Clasificando la oferta turística del destino que el turista desea consumir por medio de los tipos de empresas turísticas y de atractivos turísticos, y
- Proponiendo servicios turísticos para consumir.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. La ficha técnica elaborada del perfil del turista:
- Se presenta de manera física/digital,
- Indica el lugar de procedencia del turista,
- Contiene el nombre de la empresa prestadora del servicio turístico,
- Incluye el nombre de quien lo elabora,
- Incluye el nombre del responsable de quien lo recibe,
- Contiene la fecha de elaboración,
- Indica el destino/atractivo turístico elegido,
- Describe los hábitos y preferencias del turista, y
- Contiene las recomendaciones realizadas al turista.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Perfil del turista, gustos y preferencias.	Conocimiento
2. Atractivos turísticos.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que responde cordial y respetuosa a las preguntas realizadas por parte del turista.

2. Orden	La manera en que está estructura y elabora la ficha técnica, respetando los puntos de lineamientos y calidad de la empresa prestadora del servicio.

GLOSARIO

1. Ficha técnica:	Documento donde consta la metodología y el proceso que se ha seguido para realizar un estudio social o de mercado.
2. Turista:	Persona que se traslada de un lugar a otro con el fin de pasear, conocer y descansar. Se conoce popularmente con el término de turista a aquella persona que se traslada de su territorio de origen o de su residencia habitual a un punto geográfico diferente al suyo.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E4274	Detectar las áreas de oportunidad del servicio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Reconoce la oferta actual de destinos turísticos:
- Clasificando al turista, de acuerdo con su lugar de procedencia,
- Clasificando la oferta, de acuerdo con los servicios disponibles en el destino,
- Enumerando las características de los servicios turísticos actuales disponibles, y
- Distinguiendo las fortalezas y deficiencias en los servicios turísticos con base en el programa de desarrollo/plan de trabajo de la empresa turística para el seguimiento de quejas, sugerencias del destino, producto y empresas turísticas.

2. Verifica las experiencias vividas en el destino por el turista:
- Revisando con base en el consumo y servicio otorgado al turista en el destino,
- Analizando las quejas y sugerencias generados por el turista, y
- Examinando las insuficiencias/carencias del destino con base en la encuesta.

3. Enumera las virtudes del destino turístico para su promoción:
- Describiendo los lugares de interés del destino turístico,
- Dando a conocer al turista la situación actual de los principales destinos competidores, con base en un modelo de comparación de destinos turísticos, y
- Diferenciando la oferta competitiva del destino propuesto, contra otros destinos turísticos.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El reporte elaborado del destino turístico seleccionado:
- Se presenta de manera digital/impreso,
- Contiene el nombre de la empresa turística/agente turístico,
- Incluye el nombre de quien lo elabora,
- Incluye el nombre del responsable de quien lo recibe,

- Contiene la fecha de elaboración,
- Incluye la descripción de los destinos turísticos ofertados, e
- Incluye las virtudes del destino visitado de acuerdo a la experiencia del turista.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Destinos turísticos.	Conocimiento
2. Oferta turística.	Conocimiento
3. Competitividad turística.	Conocimiento
4. Consumo turístico.	Conocimiento
5. Servicio turístico.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

ACTITUD/HÁBITO/VALOR

1. Limpieza: La manera en que realiza y presenta su reporte sin tachaduras y manchas.

GLOSARIO

1. Destino turístico: Zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E4275	Integrar los elementos de la oferta turística.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Selecciona los recursos que se ofertan en el destino propuesto:
- Seleccionando los recursos que cumplen con las características requeridas por el turista,
- Brindando al turista la información de los recursos, de acuerdo con sus necesidades, y
- Elaborando un inventario de los atractivos del destino, de acuerdo con las necesidades del turista.

2. Verifica la infraestructura turística del destino turístico seleccionado:
- Conociendo la facilidad de acceso de los recursos turísticos, por medio de un reporte que muestre la ruta y condiciones actuales del camino hacia el recurso turístico,
- Enumerando la señalización dentro de los recursos turísticos,
- Corroborando de manera visual las instalaciones que integran el recurso turístico, y
- Corroborando de manera visual el equipamiento que complementa al recurso turístico.

3. Realiza el diagnóstico de las empresas turísticas:

- Distinguiendo las empresas turísticas existentes en el destino, de acuerdo con los servicios que presta,
- Haciendo una clasificación, de acuerdo con el sector,
- Haciendo una clasificación, de acuerdo a los servicios que otorga a las empresas turísticas del destino, y
- Diferenciando los servicios complementarios que apoyan a la empresa turística.

4. Verifica el marco regulatorio de las empresas turísticas:
- Corroborando las políticas y regulaciones de las empresas turísticas, de acuerdo con la normativa existente del sector turístico con la que deben operar,
- Corroborando la capacitación otorgada en el programa de seguridad industrial, y
- Enumerando el número de empresas preocupadas por la modernización, capacitación y estandarización.

5. Califica el recurso humano de la empresa turística:
- Corroborando los conocimientos de profesionalización al personal, de acuerdo con la normatividad existente del sector, por medio de las certificaciones y reconocimientos obtenidas por la empresa turística,
- Estableciendo los principios de la cultura organizacional de la empresa y el destino, tomando en cuenta las políticas de calidad en el servicio implementadas por cada empresa, y
- Preguntando al capital humano del sector turístico las estrategias de involucramiento con la responsabilidad social.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El análisis FODA elaborado de la empresa turística seleccionada:
- Incluye el nombre de la empresa turística,
- Se presenta de manera digital/impreso,
- Incluye el nombre de quien lo elabora,
- Incluye el nombre del responsable de quien lo recibe,
- Contiene la fecha de elaboración,
- Contiene el reporte de las fortalezas de la empresa turística,
- Incluye el reporte de las debilidades de la empresa turística,
- Incluye el reporte de las oportunidades de la empresa turística, e
- Incluye el reporte de las amenazas de la empresa turística.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Infraestructura Turística.	Conocimiento
2. Empresa turística.	Conocimiento
3. Análisis FODA.	Comprensión
4. Recurso Humano.	Conocimiento
5. Responsabilidad Social.	Conocimiento
6. Recurso Turístico.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:
ACTITUD/HÁBITO/VALOR

1. Orden: La manera en que respeta prioridades y secuencias en los procedimientos de realización de una tarea.

GLOSARIO:

1. Análisis FODA: Herramienta diseñada para comprender la situación de un negocio a través de la realización de una lista completa de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Resulta fundamental para la toma de decisiones.

2. Infraestructura turística: Conjunto de instalaciones instituciones que constituyen la base material y organizacional para el desarrollo del turismo.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E4276	Ejecutar los elementos de la oferta turística.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza estrategias para mejorar los recursos turísticos:
- Generando lluvia de ideas con las áreas involucradas en su empresa para el mejoramiento del recurso turístico,
- Seleccionando las ideas generadas con las áreas involucradas de la empresa que vayan a fomentar una modernización en el recurso turístico, y
- Proponiendo a la dirección de la empresa las ideas seleccionadas que integren la modernización del recurso, de acuerdo con las necesidades actuales del turista.

2. Fortalece la infraestructura turística:
- Proponiendo a la dirección de la empresa las propuestas generadas para mejorar el acceso al recurso turístico,
- Generando propuesta de valor que contemple el desarrollo de las instalaciones necesarias para integrar el recurso turístico, y
- Generando ideas con las áreas involucradas de la empresa para la complementación entre equipamiento y recurso turístico.

3. Define estrategias para innovar los recursos de las empresas turísticas:
- Seleccionando las normas y certificaciones para la mejora de la calidad empresarial,
- Elaborando planes de capacitación para la mejora del personal de las empresas turísticas,
- Incorporando los elementos culturales para generar valor de la riqueza cultural del destino turístico, y
- Fomentando a través de prácticas sustentables dentro de las actividades de la empresa turística.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El plan de trabajo elaborado:

- Se presenta de manera física/digital,
- Incluye el nombre de la empresa turística,
- Incluye el nombre de quien lo elabora,
- Incluyendo el nombre del responsable de quien lo recibe,
- Contiene la fecha de elaboración,
- Contiene el destino/área para mejorar,
- Incluye la relación de mejora con las necesidades del mercado actual,
- Incluye una estrategia de mejora, y
- Contiene la ejecución de la estrategia de mejora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Normas oficiales mexicanas dedicadas a la actividad turística.	Conocimiento
2. Distintivos de calidad gestionados por SECTUR.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en que ofrece alternativas de solución a las empresas turísticas.

GLOSARIO:

1. Normas Oficiales Mexicanas:	Reglas, especificaciones y directrices aplicables a la elaboración de un producto determinado.
2. SECTUR:	Secretaría de Turismo de México que tiene como misión de fomentar, promover, regular y auxiliar a todo lo relativo a la industria turística de la República Mexicana.