

CONOCER

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



PROSPECCIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR TURISMO DE MÉXICO EN EL MARCO DE LA ALIANZA DEL PACÍFICO





Contexto y estructura del análisis

La **pandemia de COVID 19** provocó en el sector turismo:

- Caídas drásticas en los servicios prestados y en los ingresos obtenidos
- Reducción en el empleo y el estancamiento de facto en la capacitación y certificación por competencias.
- Falta de personal dispuesto a trabajar en el sector.
- Sobreoferta de buscadores de empleo en áreas geográficas distintas a la demanda.
- Emergen tendencias coyunturales y estructurales que conllevan nuevas funciones y competencias.



El análisis realizado:

- Identifica las funciones y competencias específicas relevantes, considerando las tendencias coyunturales y estructurales, así como las dimensiones cuantitativas y cualitativas en las proyecciones de la demanda y oferta de personal



Permite planear y adecuar el desarrollo de las competencias del personal en general y de jóvenes en particular



- Se conecta con la iniciativa de la Alianza del Pacífico para homologar los Estándares de Competencia en los países miembro, lo que permite compartir modelos de calidad el servicio y buenas prácticas que abonan a la mejora de la productividad y condiciones de trabajo del personal.
- Aborda los objetivos, alcances y aspectos metodológicos.
- Analiza la importancia del sector en la economía y mercado de trabajo nacional y la dinámica de la oferta y demanda de empleo.
- Describe los aspectos cualitativos en las tendencias de las funciones y competencias del sector.





Objetivo General

Identificar las tendencias clave, así como las funciones y competencias relevantes para la empleabilidad, productividad y competitividad a nivel nacional, así como los planes formativos del sector turismo en México, articuladas con los Estándares de Competencia desarrollados en el marco de la Alianza del Pacífico.



Objetivos específicos

Coadyuvar con los esfuerzos para que el sector logre alcanzar su potencial y contribuir al crecimiento económico del país, apoyado en buenas prácticas de otros países en la Alianza del Pacífico. Lo anterior, a fin de definir visiones y escenarios que permitan:

- a) Anticipar tendencias y necesidades de personal calificado que tienen alta probabilidad de mantenerse, así como las funciones y competencias laborales relevantes que habrán de requerirse.
- b) Estimar la oferta cuantitativa y cualitativa por competencias de la fuerza laboral por parte del sistema educativo.



Objetivos específicos

- c) Identificar brechas cuantitativas y cualitativas de oferta y demanda de fuerza laboral del sector Turismo.
- d) Identificar las necesidades de estandarización de funciones y de personas certificables en el sector Turismo.
- e) Definir los objetivos y estrategias que permitan el desarrollo integral de la fuerza laboral y de la productividad sostenible del sector mediante la certificación de las competencias del personal.



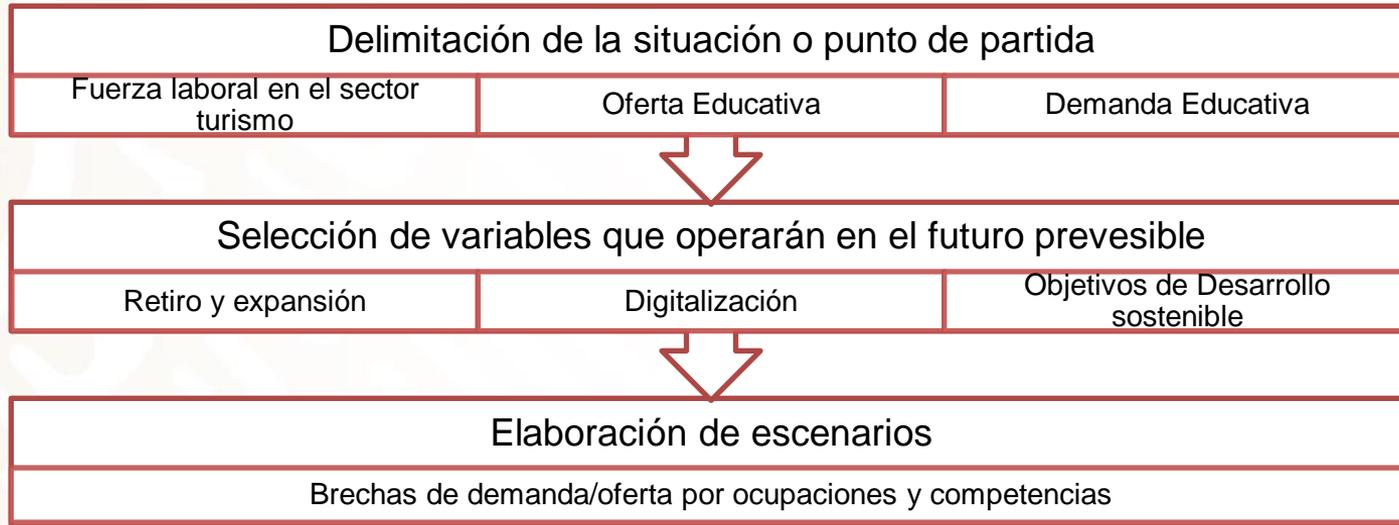


Metodología

1. Planteamiento conceptual inicial de la matriz de competencias del sector basado en los Estándares de Competencia del CONOCER.
2. Técnica de escenarios para estudios prospectivos:
 - Análisis de los principales problemas existentes en el marco de una perspectiva del futuro deseado y posible;
 - Trayectoria futura de acuerdo a estrategias integrales de acción;
 - Aproximación de situaciones de riesgo considerando los factores que pueden modificar la trayectoria pronosticada;
 - Descripción de la situación futura, de los mismos factores y variables seleccionados en la situación base, que dimensionen la naturaleza del cambio así como su interrelación e interdependencia.



El método permitió elegir la estrategia a través de alternativas, bajo el siguiente camino lógico:





Principales resultados esperados

1. Identificación de tendencias coyunturales y estructurales en la prospección de competencias, complementado con otros variables del mercado de trabajo, relevantes para la empleabilidad y productividad del sector turismo.
2. Estimación de la incorporación de personal nuevo para responder a la demanda de recuperación post pandemia.
3. Estimación de la capacidad de capacitar y certificar por competencias al personal de nuevo ingreso ante la urgencia de mantener la operación.





Principales resultados esperados

3. Cálculo de tasa de rotación del personal, especialmente en los polos de mayor crecimiento en la recuperación; la amenaza de la rotación provoca una señal de resistencia a invertir en capacitación y certificación por competencias.
4. Potenciar la movilidad interregional (nacional y en los países de la región) para contratar a personal nuevo desde regiones donde la recuperación ha sido más lenta y/o donde hay más oferta educativa orientada al sector.
5. Nuevos Estándares de Competencias específicos para la realización de ocupaciones emergentes



Proyección de la variación de la demanda de empleo* (Sector Turismo)

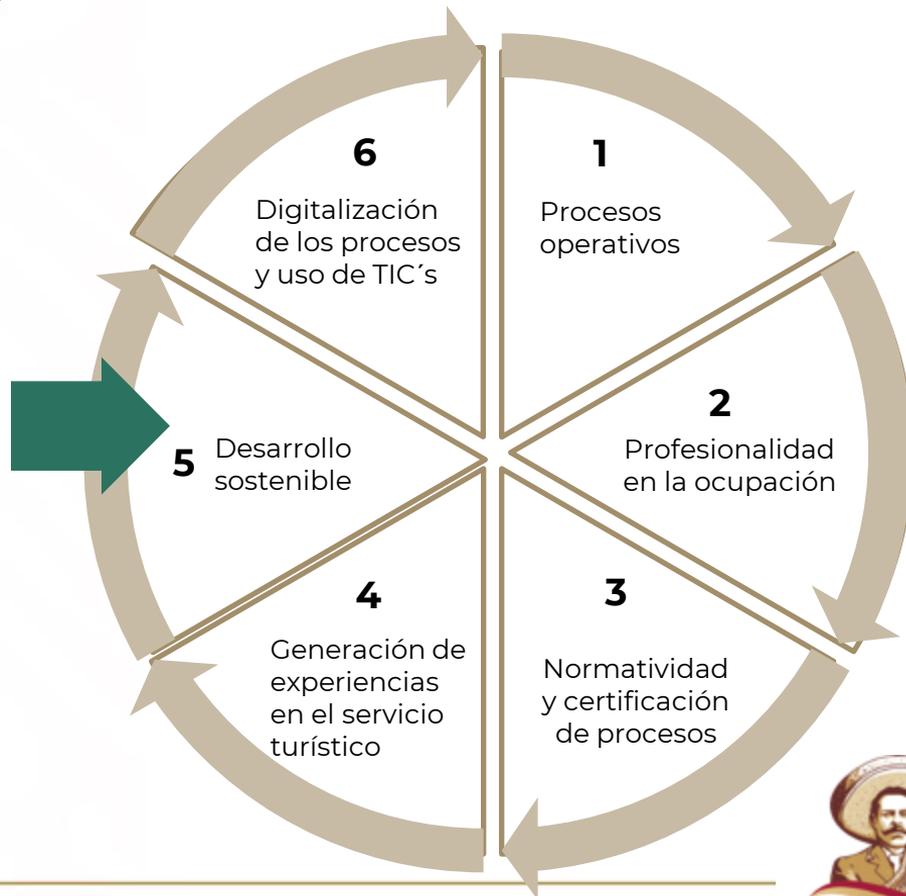
Concepto	2023	2024	2025	2026	2027	Total
Crecimiento	204,693	214,047	223,829	234,058	244,755	1,121,382
Reemplazo por Retiro	40,634	41,841	43,083	44,363	45,681	215,602
Rotación Externa	9,224	9,498	9,780	10,071	10,370	48,943
Productividad	-71,665	-77,068	-82,782	-88,822	-95,205	-415,542
Total	182,886	188,318	193,910	199,670	205,601	970,385

Brecha la Demanda y Oferta de Empleo para Ocupaciones Operativas y de Mando Medio del Sector Turismo Acumulado 2023-2027 Proyección

Potencial Demanda (total)	Potencial Oferta (jóvenes de 20 años y menor con perfiles operativos y de mando medio para sector turismo)
970,385	800,000



Funciones y competencias relevantes para la empleabilidad y productividad



Oferta de Estándares de Competencia en RENECE



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

conocer
conocimiento • compellividad • crecimiento



Propuesta de estandarización de funciones



Incorporar criterios de evaluación a los estándares actuales sobre las competencias transversales



Hacer un estándar específico sobre temas transversales



Agruparlos por paquetes por nivel por subcadenas y vincularlos a indicadores y productividad

Ejemplo 1: Incorporar criterios de evaluación de las competencias transversales a los estándares actuales

Estándar EC0038 Atención a comensales	
Descripción	Estándar de Competencia para personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes como meseros, en establecimientos dedicados al consumo de alimentos y bebidas; desde preparar el equipo necesario para atender al cliente, servir alimentos y bebidas, hasta cobrar el consumo
Ocupaciones relacionadas con el estándar de competencia	Camarero/camarera de restaurantes Mesero/mesera Mesero/mesera de servicio a cuartos
Elementos del estándar actual	1 de 3: Preparar la estación y equipo de operación para la atención al comensal
	2 de 3: Servir alimentos y bebidas al comensal
	3 de 3: Cobrar la cuenta de consumo del comensal

Propuesta de incorporación de desempeños	
Elemento 4:	Competencias transversales
Criterios de evaluación	Desempeño: Generación de experiencia en el servicio. <ul style="list-style-type: none"> Al recibir al comensal Al tomar la orden de alimentos y bebidas Al servir las bebidas y alimentos al comensal Al despedir al comensal
	Desempeño: Dominio del inglés <ul style="list-style-type: none"> Al recibir y despedir al comensal Al tomar la orden de alimentos y bebidas Al servir los alimentos y bebidas al comensal Al retirar los muertos Al presentar la cuenta de consumo al comensal Al verificar la forma de pago de la cuenta Al presentar el comprobante de pago de la cuenta al cliente
	Producto: Digitalización de procesos <ul style="list-style-type: none"> Al enviar la orden de alimentos y bebidas a la cocina Al cobrar la cuenta de consumo
	Desempeño: Desarrollo Sostenible (Aplicación de prácticas verdes y aplicación de prácticas de higiene y desinfección en su área de trabajo) <ul style="list-style-type: none"> Al recibir al comensal Al limpiar la mesa de servicio al comensal
	Producto: Trabajo productivo <ul style="list-style-type: none"> Medición de indicadores de trabajo en equipo, nivel de satisfacción de clientes atendidos, etc.

Ejemplo 2: Agrupar criterios de evaluación de competencias transversales por paquetes por nivel por subcadenas y vincularlos a indicadores y productividad

La agrupación de las funciones transversales por nivel dentro de cada una de las subcadenas se puede vincular con indicadores de desempeño y de productividad derivados de una desagregación del integral al parcial, que va desde lo operativo a táctico y estratégico.

Nivel Operativo Gastronomía	Indicadores parciales relacionados con las competencias transversales
Cuenta promedio por comensal Nivel de satisfacción de los comensales Número de comensales atendidos por mesero	Cantidad de merma por comensal Cumplimiento del tiempo promedio de espera de los platillos por parte de los comensales de acuerdo al estándar establecido Número de tareas asistidas por la digitalización de procesos Cumplimiento del uso de equipo de protección personal (EPP) Manejo higiénico de los alimentos

En función de indicadores claves de proceso operativo se pueden especificar y agrupar las funciones transversales, para que vayan contribuyendo al logro de los indicadores de desempeño y productividad de los procesos operativos.

Funciones transversales por cadena de valor

Cadena de Valor	Familias de ocupaciones	Funciones Transversales (agrupadas por competencias)					
		Procesos Operativos	Profesionalidad de la ocupación	Normatividad y certificación de procesos	Generación de experiencias en el servicio turístico	Desarrollo sostenible	Digitalización de procesos y uso de TIC'S
Hotelería	9	7	9	5	9	9	7
Gastronomía	12	10	12	12	12	12	10
Servicios	13	7	13	8	11	13	11
Mantenimiento	16	9	11	13	8	16	10
Total	50	33	45	38	40	50	38



Priorización: Incorporar criterios de evaluación de las competencias transversales a los estándares actuales más demandadas

Derivado del análisis se sugiere empezar con los siguientes estándares por cadena de valor:

Gastronomía

- EC0081 Manejo higiénico de los alimentos
- EC0038 Atención a comensales

Hotelería

- EC0043 Preparación de habitaciones para alojamiento temporal
- EC0044 Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal

Servicios

- EC0899 Aplicación de masaje tejido profundo
- EC0046 Prestación de servicios cosmetológicos faciales

Mantenimiento

- EC0443 Realizar instalación y mantenimiento de sistemas de aire acondicionado y refrigeración comercial
- EC0495 Operación segura de calderas

Propuesta coyuntural

Incorporación acelerada de personal nuevo para responder a la demanda emergente



Elevada tasa de rotación de personal en polos de mayor crecimiento



Ambiente de estancamiento en la capacitación y certificación por competencias

En términos de movilidad interregional la empleabilidad estática puede ser funcional en el corto plazo, para contratar a personal nuevo desde regiones donde la recuperación ha sido más lenta y o donde hay más oferta educativa orientada al sector.

Acompañamiento de opciones de transporte y hospedaje.

Reducción de tiempos y agilidad para la gestión del desarrollo de competencias|

Empleabilidad estática = mismo nivel de profesionalización

Estandarizar competencias transversales

Procesos operativos

Profesionalización en la función

Normatividad y certificación de procesos

Generación de experiencias diferenciadas en el servicio

Desarrollo sostenible

Digitalización de los procesos y uso de TIC'

Referentes funcionales para la formación

Empresas

Instituciones Educativas



Propuesta estructural

		Competencias Procesos Operativos y Profesionalidad de la Ocupación					
Nivel 4			Programa de Formación: Gestión/Gerencia, de estancia del huésped	Gerente de recepción, Gerente de división de cuartos, Gerente de grupos		Competencias para normalidad / certificación, generación de experiencias en el servicio turístico y digitalización de los procesos y uso de TIC's	
Nivel 3b			Programa de Formación: Coordinación de Grupos de Trabajo de Línea	Jefe de lavandería, jefe de recepción, jefe de áreas públicas, jefe de ama de llaves			
Nivel 3a	Programa de Formación: Supervisión de registro y estancia huésped	Jefe /subgerente recepción, Subgerente de grupos, Encargado de recepción	Programa de Formación: Coordinación servicios de arreglo de habitaciones	Jefe / subgerente de ama de llaves / camareros	Programa de Formación: Supervisión lavandería, ropería		Jefe / subgerente de lavandería / ropería
Nivel 2	Programa de Formación: Prestación Servicio Recepción	Recepcionista de hotel, Operador de recepción.	Programa de Formación: Preparación de habitaciones	Camarero, Ama de llaves	Programa de Formación: Lavandería, ropería		Lavandero, Costurero, Operador de blanqueadora.
Nivel 1			Programa de Formación: Servicio de Hotelaría	Ayudantes de lavandería, ropería, ama de llaves, recepción, áreas públicas, bellboy			
Competencias de Desarrollo Sostenible: Aplicación de Prácticas Verdes en su área de trabajo, Aplicación de prácticas de higiene y desinfección por parte de los prestadores de servicios turísticos							



Competencias
Habilidades, conocimientos y actitudes de una persona para realizar tareas eficientes

Productividad
Cantidad y calidad del trabajo realizado en un tiempo determinado

Empleabilidad dinámica =
crecimiento en la profesionalización

Visualiza la articulación de las empresas con las instituciones del sector educativo en trayectorias comunes de desarrollo de competencias

Permite la actualización y/o complemento de estándares de competencia de manera ordenada y consistente



GRACIAS



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO