



**PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN CENTRO CERTIFICADOR DE
COMPETENCIAS LABORALES DEL ÁMBITO TURÍSTICO, EN EL
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TENANCINGO**

REPORTE DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN TURISMO**

PRESENTA:

ITZMALZIN MILLÁN FLORES

DIRECTORAS DEL REPORTE:

M. en C. y T. E. IVETTE MICHELLE VALDESPÍN VALDÉS

M. en A. y E. C. BEATRIZ DOMÍNGUEZ CASTAÑEDA

TENANCINGO, ESTADO DE MÉXICO

JULIO, 2018



Universidad Autónoma del Estado de México
Centro Universitario Tenancingo



Universidad Autónoma del Estado de México
 Centro Universitario UAEM Tenancingo

Tenancingo, México a 13 de marzo de 2018.

L. EN R.E.I. PAOLA YATZIRI AYALA FRANCO
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN PROFESIONAL
DEL CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TENANCINGO
P R E S E N T E

Por medio del presente, le enviamos un cordial saludo y al mismo tiempo le solicitamos de la manera más atenta el registro del protocolo de investigación del **Reporte de Aplicación de Conocimientos**, denominado: **“Propuesta de creación de un centro certificador de competencias laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo”**, mismo que cumple con los requisitos en dicha modalidad; y que presenta el P.L.T. **Itzmalzin Millán Flores**, con número de cuenta **1127115**.

Sin otro particular por el momento, le reiteramos nuestros saludos.

ATENTAMENTE

M. EN C. Y T. E. IVEYTE MICHELLE VALDESPIN VALDÉS
 DIRECTORA DEL REPORTE

M. EN A. Y E. G. BEATRIZ DOMÍNGUEZ CASTAÑEDA
 DIRECTORA DEL REPORTE

*Recibi original
 13/03/18
 (PA) Titularion
 C*

c.c.p. Interesado.

Ex Hacienda de Santa Ana, Carretera Tenancingo-Villa Guerrero km. 1.5
 C.P. 52400, Tenancingo, Estado de México
 Tel.: (01 714) 140-7724 6 25





Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario Tenancingo



Toluca, Estado de México; a 9 de abril de 2018.

M.E. PAOLA YATZIRI AYALA FRANCO
ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN PROFESIONAL
CENTRO UNIVERSITARIO, U.A.E.M. TENANCINGO
PRESENTE

Por medio de este conducto, me permito enviarle un cordial saludo y asimismo le informo que se ha revisado el Reporte de aplicación del conocimiento titulado: "Propuesta de creación de un centro certificador de competencias laborales de competencias laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM, Tenancingo" que presenta Itzmalzin Millán Flores de la Licenciatura en Turismo.

El dictamen es: APROBADO CON COMENTARIOS, estos son con el objetivo de mejorar el documento y sirva para que el tesista continúe con el proceso de titulación, es por ello que se recomienda revisar la metodología que de forma general se llevará en el proyecto de investigación, ya que en el documento se presenta la metodología específica de la norma de competencia laboral vigente en México.

Sin otro particular por el momento, quedo de usted en el celular: 7224151381 y mail: marivel_ramirez@hotmail.com

Atentamente

M.A. Marivel Ramírez Hernández

c.c.p.- Docente



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario Tenancingo



Tenancingo, México, a 6 junio 2018

L. en R.E.I. PAOLA YATZIRI AYALA FRANCO
ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO DE
EVALUACIÓN PROFESIONAL
P R E S E N T E

Por medio del presente le informo que se ha concluido el trabajo de reporte de aplicación de conocimientos titulado "Propuesta de creación de un Centro Certificador de Competencias Laborales, del ámbito turístico en el centro universitario UAEM Tenancingo" que presenta el P.L.T Itzmalzin Millán Flores con número de cuenta 1127115. Por lo anterior, anexo al presente dos copias del documento para su revisión y aprobación.

Sin otro en particular por el momento, agradezco la atención que sirva prestar al presente.


M. en C. y T. E IVETTE MICHELLE VALDESPIN
VALDES
DIRECTORA DE REPORTE


M. en A. y B. C. BEATRIZ DOMINGUEZ
CASTAÑEDA
DIRECTORA DE REPORTE


P.L.T. ITZMALZIN MILLÁN FLORES

*Recibi original /
08/06/2018
Titulación*



Universidad Autónoma del Estado de México
Centro Universitario Tenancingo



Tenancingo, México a 28 de junio de 2018.

L. EN R.E.I. PAOLA YATZIRI AYALA FRANCO
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN PROFESIONAL
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TENANCINGO
PRESENTE.

Por este medio me permito informar a Usted del **dictamen** del documento escrito en modalidad de Reporte de aplicación de conocimientos, titulado **“Propuesta de creación de un Centro Certificador de Competencias Laborales, del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo”**, que presenta el **C. Itzmalzin Millán Flores**, pasante de la Licenciatura en Turismo con número de cuenta 1127115.

El dictamen del trabajo escrito es:

Aprobado sin comentarios

Sin otro particular por el momento, quedo de Usted.

ATENTAMENTE

L.T. MARIBEL LÓPEZ VELÁZQUEZ
PROFESOR DE ASIGNATURA
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TENANCINGO



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario Tenancingo



Toluca, Estado de México: a 18 de junio de 2018.

DRA. LUZ MARÍA ROBLES HERNÁNDEZ
SUBDIRECTORA ACADÉMICA DEL CENTRO
UNIVERSITARIO TENANCINGO UAEMéx.
P R E S E N T E

Por medio de este conducto, me dirijo a Usted para realizar los comentarios sobre la revisión del REPORTE DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS que para obtener el Título de Licenciado en Turismo presenta el C. ITZMALZIN MILLÁN FLORES con el trabajo intitulado “PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN CENTRO CERTIFICADOR DE COMPETENCIAS LABORALES DEL ÁMBITO TURÍSTICO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TENANCINGO”, que a continuación se enlistan de acuerdo a las observaciones de forma y fondo:

OBSERVACIONES DE FORMA:

- Revisar los errores de dedo marcados en el documento
- En el apartado de fuentes de información valdría la pena colocar apartado de Referencias de acuerdo al sistema APA
- Corregir apellido de autor (es) en las referencias ya señaladas en el documento

OBSERVACIONES DE FONDO:

- En el apartado de Turismo y educación falta un enunciado que relacione la situación de la educación superior y la actividad turística y la UAEM
- Presentar el listado de estándares de competencia: <http://conocer.gob.mx/listado-estandares-competencia/> en general y después los que corresponden a los de turismo (lo que se presentan no son los únicos y falta especificar los nivel de competencia)
- Es importante el listado anterior porque hay otros estándares de competencia que apoyarían a las demás carreras, pero especificar las de turismo, por ser el objeto de estudio
- Especificar como se llevó a cabo el tipo de investigación cualitativa, corregir el tipo de muestreo que se utilizó o justificarlo.
- Las conclusiones deberán de ordenarse por de acuerdo a el logro de objetivos y luego por sujetos (por ejemplo; alumnos.....)

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración en el siguiente número de celular 7224151381 y en el siguiente correo: marivel_ramirez@hotmail.com

Atentamente

M.A. Marivel Ramírez Hernández
Docente de Asignatura del CUT –UAEMéx.



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario Tenancingo



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario Tenancingo

Tenancingo, Estado de México, 11 de Julio 2018

**C. ITZMALZIN MILLAN FLORES
PASANTE DE LA LICENCIATURA DE TURISMO
P R E S E N T E**

Por este conducto comunico a Usted, que con base en el Reglamento de Facultades y Escuelas Profesionales de la UAEM que en su Capítulo VIII artículo 120, 121 y 122, así como el Reglamento de Opciones de Evaluación Profesional de la UAEM Capítulo I artículo 6º, pueden proceder a realizar la elaboración en formato electrónico del trabajo de Reporte de aplicación de conocimientos, "Propuesta de creación de un centro certificador de competencias laborales del ámbito turístico, en el Centro Universitario UAEM Tenancingo". Y continuar con los trámites y requisitos requeridos para efecto de poder sustentar su examen profesional y obtener el título de LICENCIADO EN TURISMO.

Sin otro particular, quedo a sus apreciables órdenes.

A T E N T A M E N T E

PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

"2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México"



**DRA. LUZ MARÍA ROBLES HERNÁNDEZ
SUBDIRECTORA ACADÉMICA
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TENANCINGO**

c.c.p. Dra. Luz María Robles Hernández, Subdirectora Administrativa/VLR
c.c.p. Archivo PYAF/DEP

Departamento de Titulación





Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario Tenancingo



8.11 Carta de Cesión de Derechos de Autor: Evaluación Profesional

Centro Universitario UAEM Tenancingo
Subdirección Académica
Departamento de Evaluación Profesional



Versión Vigente No. 00

Fecha: 20/02/2018

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

El que suscribe **ITZMALZIN MILLAN FLORES**, autor del trabajo escrito de evaluación profesional en modalidad de Reporte de aplicación de conocimientos: **“Propuesta de creación de un centro certificador de competencias laborales del ámbito turístico, en el Centro Universitario UAEM Tenancingo”**. Por medio de la presente con fundamento en lo dispuesto en los artículos 5, 18, 24, 25, 27, 30, 32 y 148 de la Ley Federal de Derechos de Autor, así como los artículos 35 y 36 fracción II de la Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México; manifiesto mi autoría y originalidad de la obra mencionada que se presentó en Centro Universitario UAEM Tenancingo para ser evaluado con el fin de obtener el Título Profesional de Turismo.

Así mismo expreso mi conformidad de ceder los derechos de reproducción, difusión y circulación de esta obra, en forma **NO EXCLUSIVA**, a la Universidad Autónoma del Estado de México; se podrá realizar a nivel nacional e internacional, de manera parcial o total a través de cualquier medio de información que sea susceptible para ello, en una o varias ocasiones, así como en cualquier soporte documental, todo ello siempre y cuando sus fines sean académicos, humanísticos, tecnológicos, históricos, artísticos, sociales, científicos u otra manifestación de la cultura.

Entendiendo que dicha cesión no genera obligación alguna para la Universidad Autónoma del Estado de México y que podrá o no ejercer los derechos cedidos.

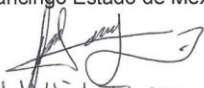
Por lo que el autor da su consentimiento para la publicación de su trabajo escrito de evaluación profesional.

a) Texto completo

b) Por capítulos

c) Solamente portada y tabla de contenido

Se firma presente en la ciudad de Tenancingo Estado de México, a los once días de Julio de 2018.



Itzmalzin Millán Flores
Nombre y firma de conformidad





ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
RESUMEN	15
ANTECEDENTES	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
OBJETIVOS	21
JUSTIFICACIÓN	22
MARCO METODOLÓGICO	24
1.1. TURISMO Y EDUCACIÓN	29
1.2. OFERTA EDUCATIVA EN LA UAEMÉX	36
1.3. LA DESCENTRALIZACIÓN EDUCATIVA EN LA UAEMÉX	44
1.4. OFERTA EDUCATIVA EN EL CU UAEM TENANCINGO	47
1.5. CERTIFICACIONES Y TIPOS	62
1.6. ORGANISMOS CERTIFICADORES EN EL MUNDO	67
1.7. ORGANISMOS CERTIFICADORES EN MÉXICO	70
1.8. IMPULSO A LA COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS	74
1.9. ANTECEDENTES DEL CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	77
1.10. EL CONOCER EN LA UAEMÉX	80
1.11. ANÁLISIS FODA	81
1.12. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE CAMPO	83
1.13. PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN CENTRO CERTIFICADOR DE COMPETENCIAS LABORALES, DEL ÁMBITO TURÍSTICO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TENANCINGO	123



CONCLUSIONES	146
REFERENCIAS	150
ANEXOS	156

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA1: OFERTA EDUCATIVA DE LA UAEMÉX	37
TABLA 2: CENTROS UNIVERSITARIOS Y UNIDADES ACADÉMICAS DE LA UAEMÉX EN MUNICIPIOS DEL ESTADO DE MÉXICO	44
TABLA 3: ORGANISMOS CERTIFICADORES EN EL MUNDO	68
TABLA 4: ORGANISMOS CERTIFICADORES EN MÉXICO	71
TABLA 5: ANÁLISIS FODA DEL CENTRO CERTIFICADOR CONOCER	82
TABLA 6: PROPUESTA DE ESTÁNDARES DE COMPETENCIA LABORAL	126
TABLA 7: LISTADO DE COMPETENCIAS LABORALES CONOCER	157



INTRODUCCIÓN

Las certificaciones forman parte de un sistema de modernización, actualización y certificación de los productos, servicios y del personal de las empresas u organizaciones a nivel global. Éstas son el resultado de la creciente necesidad de obtener servicios y productos de mejor calidad para su consumo.

El creciente desarrollo de la actividad turística y la constante actualización de los servicios turísticos que integran el producto turístico, han generado el interés en el turista de obtener servicios de calidad, permitiendo así una mejora notable en su servicio. Asimismo genera empleos que proporcionan mayor seguridad económica en la población receptora.

Con la apertura y el desarrollo de estos empleos se ha generado el interés de obtener mayor incremento en la calidad del servicio que se oferta al turista, obteniendo así la atención de nuevos segmentos de mercados, pues el turista busca diversificación de actividades y constante desarrollo e innovación en servicios de consumo como hospedaje y establecimientos de alimentos y bebidas.

Debido a esto, los empleos en empresas turísticas a nivel global buscan al personal, que maneje la estructura operativa y administrativa de calidad, posicionando a los establecimientos dentro del interés del turista, pues estos brindarán confianza y seguridad al hacer uso de éstos. Debido a lo anterior, las organizaciones turísticas como la OMT a nivel internacional y la SECTUR a nivel nacional, han contribuido con la implementación de certificaciones que permitan posicionar la actividad turística en determinado país. Laborda (s.f.) menciona que la certificación, “es la acción de acreditar, por medio de un documento emitido por un organismo autorizado, que un determinado sistema, producto o servicio cumple los requisitos definidos por una Norma. Para que tenga éxito, un sistema de certificación ha de ser objetivo, imparcial, fiable y aceptado por todas las partes interesadas”.



Derivado de lo anterior, y como consecuencia de la falta de preparación profesional en distintos campos laborales, los empleados de distintas empresas han buscado obtener un documento que les avale como capaces y aptos para la realización de actividades en diferentes áreas, motivo por el cual surgen las certificaciones por competencia laboral.

Es así que en el presente trabajo, se integra una propuesta de un Centro Certificador y Evaluador de Competencias Laborales, el cual permitirá proporcionarles capacitación a los empleados y empleadores del área de turismo de la zona sur del Estado de México, brindando así el documento que certifica las habilidades y los conocimientos con los que cuentan.

Dentro de esta propuesta, se integra una reseña sobre Turismo y Educación, apartado en el cual, se habla de manera general del impacto que ha obtenido el turismo en el área de la educación, la evolución que ha tenido el concepto y los distintos enfoques en los que ha sido estudiado. De igual forma, se mencionan el total de escuelas enfocadas al estudio de turismo en México.

En el apartado de la Oferta Educativa de la UAEMéx, se describe de manera general la variedad de espacios académicos y las carreras que las integran, incluyendo las Facultades, Centros Universitarios y Unidades Académicas Profesionales; dentro de esta oferta se encuentran las Licenciaturas de Turismo, Gastronomía, Ingeniero Agrónomo en Floricultura, Arqueología, Relaciones Económicas Internacionales, Arquitectura, Derecho, por mencionar algunas.

De la información anterior, se deriva la Descentralización Educativa de la UAEMéx, en la cual se hace mención de la nueva oferta que se brinda a los estudiantes de nivel superior de los diferentes municipios del Estado de México; en esta parte del documento se mencionan los municipios beneficiados y las licenciaturas e ingenierías que se ofertan, teniendo impacto en Temascaltepec, Valle de México, Tenancingo, Texcoco, entre otros.



Asimismo y como parte de la descentralización de la UAEM, se incluye la Oferta Educativa del Centro Universitario UAEM Tenancingo, dentro del cual se describe de manera general, información que integra cada plan de estudios de las licenciaturas, dentro de las cuales están Arqueología, Gastronomía, Ingeniero Agrónomo en Floricultura, Relaciones Económicas Internacionales y Turismo.

Posteriormente, se habla de las Certificaciones y tipos de certificaciones, describiendo de manera general conceptos; también se hace una descripción de los tipos de certificaciones que existen en México y en el mundo.

Dentro de los Organismos Certificadores en el mundo, se hace mención de organismos encargados de las certificaciones, cuales son los estándares que manejan y el país en el que se encuentran ubicados. De la misma manera, se describen los organismos certificadores en México, dentro de este apartado, se mencionan brevemente los organismos encargados de la certificación en México, en donde se integra el Consejo de Normalización Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

Como parte del desarrollo y el crecimiento de los destinos turísticos, las certificaciones forman parte de la Competitividad de los mismos, pues estas proporcionan herramientas para impulsar el crecimiento económico de determinado espacio; se hace mención en este apartado del análisis realizado en tres destinos: Mérida, Xalapa y Veracruz. Como parte del desarrollo de este proyecto, sólo se menciona la parte de las certificaciones, pues es un análisis realizado por la Secretaría de Turismo en el cual se menciona el estado actual de los destinos en cuanto a la capacitación constante de los operadores y empresarios turísticos.

Para estructurar esta propuesta, se realizó la investigación de los Antecedentes del CONOCER, en este se menciona la historia de esta entidad certificadora, la cual forma parte de la SEP y a nivel nacional ha certificado las competencias laborales de empleados desde 1995. Como parte del crecimiento de esta entidad,



se han abierto centros y entidades certificadoras en todo México; en el Estado de México una Entidad Certificadora es la UAEMéx.

En el apartado CONOCER y la UAEMéx, se describe como se desarrolló este proyecto con el fin de beneficiar a los empleados, alumnos y exalumnos de dicha institución, así como a personal externo; también se menciona quien fue el rector encargado de dicha inauguración siendo la sede la Facultad de Contaduría y Administración. Además se hace mención de que el cambio de sede a la Dirección de Educación Continua y a Distancia se realizó en el 2016.

Como parte de la propuesta realizada, se elaboró un FODA para evaluar las opciones de apertura de este centro evaluador, esto con el fin de analizar las características internas y externas que rodean al mismo.

Dentro de la metodología, se aplicaron una serie de entrevistas, de las cuales se realizó un análisis de la información obtenida, en este apartado se describen las opiniones de los alumnos del Centro Universitario y de los prestadores de servicios turísticos de la región, esto con el fin de estructurar una propuesta más completa e integrar opciones de certificación que convengan a los empresarios y sus empleados.

Más adelante, se integró la propuesta de un Centro Certificador de Competencias Laborales en el Centro Universitario UAEM Tenancingo, en el cual se describe la misión, visión y objetivos que deben cumplir los organismos que realizan estas capacitaciones y certificaciones. También se menciona de manera general el manual de organización y el manual de evaluación, así como la metodología para obtener la cédula como centro certificador.

Finalmente se presentan las conclusiones, vistas éstas como el resultado de la investigación, de igual forma están agregadas las fuentes de información, bibliográficas, hemerográficas y electrónicas, que sirvieron de referencia para el sustento en el contenido del presente trabajo.



RESUMEN

La certificación en México, se ha otorgado por diversos organismos y normas que se encargan de verificar la calidad de productos y servicios, así como de las habilidades de las personas, lo cual ha despertado el interés de los empresarios para obtener el mejor capital humano.

A partir de las negociaciones del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, se decidió implementar el Sistema de Educación y Certificación basado en competencia laboral, surgiendo en el Reino Unido y posteriormente implementándose en países como Australia, Nueva Zelanda, Francia, Canadá y Estados Unidos con la esperanza de mejorar la mano de obra.

Este sistema ha generado el interés de los trabajadores en obtener certificaciones que les acrediten aptos para la realización de actividades. Puesto que con ellas pueden cubrir el perfil de competencias y capacidades requeridas por el mercado.

El Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC), surge para ampliar las posibilidades de incorporación, desarrollo y permanencia de los individuos en el empleo. Fraustro (2000) reconoce que la instancia encargada de promover y consolidar las acciones del PMETYC es el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), cuyo propósito es planear, operar, fomentar y actualizar los sistemas de normalización y certificación de competencia laboral que forman parte del PMETYC.

La formación de docentes e investigadores que estudien sobre la importancia y trascendencia institucional, social y académica de turismo-educación, es una necesidad imperiosa para el análisis de temáticas referentes al currículum y al desarrollo profesional en el turismo. Las instituciones de nivel superior buscan analizar un conjunto de elementos que intervienen para ofrecer el desarrollo de una educación de calidad.



La educación se ha configurado como una acción adaptada a la realidad social, pues ésta permite dar respuesta a acciones y situaciones problemáticas que van surgiendo en cada momento histórico. También refleja la conexión del conocimiento del saber pedagógico y los estudios turísticos como factor importante en la formación de recursos humanos que intervienen como actores en la actividad turística en distintos niveles y ámbitos.

En México existen empresas dedicadas a la capacitación y expedición de documentos cuyo fin es proporcionar al interesado la seguridad de demostrar las capacidades con las que cuentan, además de proporcionar mayor realce a las empresas brindándoles prestigio en la calidad de los servicios o productos brindados. Las certificaciones de personal y empresas en México se han desarrollado de manera eficiente, pues éstas han permitido un desarrollo y crecimiento en las organizaciones generando la confianza necesaria para captar mercados más exigentes.

La formación permite desarrollar competencias mediante el estudio, aplicando un esfuerzo sistemático y planificado con el fin de llegar a conseguir una determinada capacitación. Formar un empleado implica modificar o ampliar sus conocimientos, lo que permitirá saber hacer ciertas tareas, desarrollar habilidades para poder hacerlas, o actividades relacionadas con el comportamiento y la motivación.

ANTECEDENTES

La certificación en México, se ha otorgado por diversos organismos y normas que se encargan de verificar la calidad de productos y servicios, así como de las habilidades y capacidades de una persona. Estos organismos avalan que las normas se cumplen de acuerdo a lo que se certificará.

La Organización de Certificación de Productos y Servicios a Nivel Nacional NYCE, que es un organismo con más de 20 años de experiencia en el desarrollo de estándares y en evaluación de la conformidad de diferentes normas establecidas a nivel nacional (NOM, NMX) e internacional (ISO, IEC). Es considerada como un



listado estratégico de la industria y sus consumidores, cuyo objetivo es ofrecer seguridad y confianza. Así, NYCE ofrece servicios especializados de capacitación por medio de su filial SIGUE que cuenta con instructores de primer nivel que poseen amplia experiencia laboral y académica (NYCE, 2016).

En México, la certificación de individuos que buscan obtener más y mejores oportunidades laborales ha generado interés de los empresarios por obtener el mejor capital humano, para conseguir buenos resultados dentro de las organizaciones. A consecuencia de esto, a partir de las negociaciones del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, se decidió implementar el Sistema de Educación y Certificación Basado en Normas de Competencia Laboral. Este sistema surge en el Reino Unido en la década de los ochenta, después se implementó en países como Australia, Nueva Zelanda, Francia, Estados Unidos y Canadá con la esperanza de mejorar la mano de obra (Álvarez, 2005).

Los educadores han criticado este sistema por promover una visión de la educación y capacitación basada en principios conductistas. Se señala que las normas de competencia se relacionan con el logro de objetivos industriales de corto plazo, así como la adquisición de habilidades al igual que la educación del individuo. Este sistema, ha generado el interés de los trabajadores en obtener documentos que los acrediten aptos para la realización de actividades, conocidos como certificaciones. Pues el contar con una certificación le permite a cualquier profesionista demostrar que cubre un perfil de competencias y capacidades para un desempeño de funciones productivas o de servicios con los niveles de calidad requeridos por el mercado de trabajo (NYCE, 2016).

Derivado del desarrollo de nuevas empresas en México, han surgido grandes oportunidades de crecer de manera profesional e intelectual, permitiendo generar nuevas opciones de integrarse a un ambiente laboral.

En respuesta de lo anterior, el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC) surge para ampliar las posibilidades de



incorporación, desarrollo y permanencia de los individuos en el empleo. Este proyecto se encuentra desarrollado en forma coordinada por la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Fraustro, 2000).

El objetivo fundamental del PMETYC es impulsar un proceso de cambio capaz de convertir la formación de los recursos humanos en el eje central del progreso personal y profesional de los trabajadores. Así como el aumento de la productividad y competitividad de las empresas mexicanas. También propone que los sectores productivos definan normas que expresen los requerimientos necesarios para el correcto desempeño de funciones productivas.

Retomando a Fraustro (2000), reconoce que la instancia encargada de promover y consolidar estas acciones es el Consejo de Normalización de Competencia Laboral (CONOCER), cuyo propósito es planear, operar, fomentar y actualizar los sistemas de normalización y certificación de competencia laboral que formen parte del PMETYC.

Para el caso de México, la primera fase del proyecto se inició a finales de 1993, mismo que contó con un fondo de 30 millones de dólares aportados por el Banco Mundial, con ello se pretendía incidir sobre el sistema educativo y el laboral con planes y programas de estudio, basados en normas de competencia laboral. Inicialmente, el proyecto se limitó a instituciones terminales como el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), los Centros de Capacitación del Trabajo Industrial (CECATIS) y los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales (CETIS). En la segunda fase del proyecto se incluyeron otras instituciones como las de educación superior que estaban interesadas (Álvarez, 2005).

En 2003, el Banco Mundial le retiró el apoyo a CONOCER porque los resultados de la gestión no correspondieron a los de la propuesta presentada, además, hubo un reporte de incumplimientos. El sistema se paralizó por un tiempo y entró en una



etapa de redefinición de estructura jurídica. Álvarez y Ocampo (2005), hacen referencia al último comunicado (sin fecha), emitido por la Secretaría de Educación Pública, donde indica que dicha instancia será la responsable del PMETYC y concentrará la administración de la educación, capacitación y normalización; para lo cual contó con un crédito del Banco Internacional de Desarrollo por 204 millones de dólares, dicho crédito se desarrolló en un periodo de seis años, siempre y cuando se cumplieran las condiciones señaladas en el Programa Multifase de Formación de Recursos Humanos Basada en Competencias. El programa señala que promoverá la competencia laboral en las empresas mediante una estrategia de focalización en cuatro sectores de la economía:

- ☞ Fabricación de aparatos domésticos.
- ☞ Minería.
- ☞ Distribución de llantas
- ☞ Turismo.

En México, la certificación no es obligatoria, pero se empiezan a desarrollar mecanismos para transformar la oferta de formación y capacitación, así como para estimular la certificación de competencias.

La Universidad Autónoma del Estado de México como institución educativa a nivel profesional, se ha preocupado por su alumnado, debido a que algunos de los estudiantes pertenecen a municipios y pueblos pertenecientes en la periferia de la Ciudad de Toluca y alrededores, pues se han trasladado a las facultades de la Institución que están en la zona centro de Toluca. Derivado de esto, la UAEMéx ha descentralizado varios Centros Universitarios beneficiando a estos alumnos y llevándoles la oferta educativa más cerca, beneficiando su aprendizaje profesional.

Un ejemplo de lo anterior es el municipio de Tenancingo, Estado de México, pues el 11 de septiembre del 2003, la Máxima Casa de Estudios recibió las instalaciones de la Unidad Académica Profesional dentro de las instalaciones de lo



que fue la Hacienda Guadalupe Victoria, donde se ofertan las Licenciaturas en Turismo, Ingeniero Agrónomo en Floricultura, Arqueología, Relaciones Económicas Internacionales y Gastronomía. Actualmente es conocido como Centro Universitario UAEM Tenancingo y se ubica en Carretera Tenancingo – Villa Guerrero Km. 1.5, Tenancingo de Degollado, Estado de México.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En México la creciente necesidad de encontrar empleo que proporcione seguridad y estabilidad se ve en aumento día con día, es por ello que las empresas han buscado a personal capacitado y con experiencia, lo que ha generado un problema a esta situación, debido a que la gran mayoría no cuenta con una especialización.

Revisando los datos estadísticos del INEGI, se ha observado que un 42.35% de la población no tiene un empleo y además que el 9.54% de esta población no tiene experiencia laboral, pues son egresados con estudios profesionales; analizando estos datos, se notó que para el tercer trimestre del año 2017 el total de la población sin empleo era de 206 229 personas y para el cuarto trimestre tuvo una disminución de 46 402, mostrando que probablemente a través de la certificación o capacitación esta población pudo obtener mayores oportunidades de empleo (INEGI, 2017).

Es así que en la región sur del Estado de México el panorama es el siguiente: el aumento de la demanda laboral y la falta de empresas en las que se permita el desarrollo de capacidades y habilidades con las que cuentan los egresados de nivel superior y son posibles candidatos para un puesto dentro de una empresa u organización, no les es posible obtenerlo debido a que no cuentan con un comprobante institucional que los avale como aptos para la realización de actividades técnicas específicas y a la falta de experiencia.

Lo anterior debido a que no se cuenta con las facilidades para obtener estas capacitaciones, por la necesidad de trasladarse a otros lugares y obtener una



certificación que permita demostrar que cuentan con habilidades y capacidades específicas, así como técnicas para laborar dentro de un complejo organizacional.

Es por esto, que uno de los lugares en los que se puede implementar un centro certificador es el Municipio de Tenancingo, dentro de las instalaciones del Centro Universitario, mismo que pertenece a la Universidad Autónoma del Estado de México, pues actualmente los alumnos de este Centro Universitario no pueden demostrar a los empresarios donde están interesados en trabajar, que cuentan con conocimientos técnicos de determinada área de empleo; así como la falta de cursos que permitan la capacitación para reforzar los conocimientos que la universidad proporciona.

Es así que para el presente trabajo se tiene la siguiente pregunta de investigación: ¿Es viable la apertura de un Centro Certificador de Competencias Laborales en el Centro Universitario Tenancingo, en beneficio de los alumnos de la Licenciatura en Turismo y como parte del reforzamiento profesional dentro del ámbito turístico?

OBJETIVOS

GENERAL

Elaborar una propuesta de creación de un centro certificador de competencias laborales en el Centro Universitario UAEM Tenancingo, mediante la aplicación del método del Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, dirigido a la Licenciatura en Turismo, con la finalidad de fortalecer su formación profesional.

ESPECÍFICOS

- Integrar y describir las etapas para la apertura del Centro Certificador y Evaluador CONOCER.
- Integrar la metodología establecida por la Dirección de Educación Continua y a Distancia; trabajando de manera coordinada.



- Conocer la viabilidad de la creación del Centro Certificador de Competencias Laborales en el Centro Universitario UAEM Tenancingo, para la Licenciatura en Turismo.

JUSTIFICACIÓN

En México los centros certificadores han ido en incremento, pues se encuentran abiertos en instituciones que han beneficiado a los empleados de empresas, escuelas u organizaciones, asimismo, dentro de las instituciones educativas se han implementado estos centros evaluadores, beneficiando a los estudiantes y a la población en general.

Es así que en el marco de las negociaciones del Tratado de Libre Comercio de América del Norte se decidió implementar el Sistema de Educación y Certificación basado en normas de competencia laboral. La formación basada en competencia laboral proviene de una corriente de pensamiento social contemporáneo que pone énfasis en la vinculación entre el sistema educativo y productivo, para lograr la afinidad entre la capacitación de la mano de obra y las necesidades de las empresas. Ha habido reformadores educativos que consideran este adiestramiento como una forma de proporcionar educación tanto general como vocacional; asimismo, señalan que mientras el currículum tradicional privilegia el conocimiento abstracto, este sistema permite al estudiante saber exactamente qué es lo que se requiere que aprenda y como relacionarlo con la práctica (Álvarez, 2005).

Tomando en cuenta que las certificaciones les proporcionan a los interesados la capacidad para mejorar sus posibilidades de integrarse al mercado laboral en todos sus campos posibles, ya que las habilidades, valores y actividades pueden ser desempeñados satisfactoriamente, pues estos son avalados por instituciones aprobadas a nivel nacional o internacional.



Asimismo, es notorio que un centro certificador, proporciona grandes ventajas laborales y les abren las puertas a todos aquellos que buscan más y mejores opciones de empleo en las que puedan desarrollar sus actividades y habilidades, otorgándoles beneficios a las empresas y los posibles candidatos para un puesto determinado.

De esta manera, la apertura de un centro evaluador y certificador beneficiaría a toda la zona sur del Estado de México, pues proporcionaría a las empresas beneficios en todos los aspectos, desde la mejora de productividad hasta el aumento del capital humano, así como al personal para su crecimiento dentro de las empresas teniendo la facilidad de competir por otros puestos o empleos. Derivado de esto, a través de la Dirección de Educación Continua y a Distancia de la UAEMéx, se pretende implementar dentro de las instalaciones del Centro Universitario Tenancingo un Centro Evaluador y Certificador CONOCER, el cual contara con estándares cuyas características benefician a los estudiantes, empleados y emprendedores relacionados con el turismo a obtener más y mejores oportunidades, haciendo que este centro reconozca a través de una certificación las habilidades y capacidades que tienen para cumplir ciertas actividades en el campo laboral.

Es por esto que se aprecia la importancia de proporcionar a la comunidad universitaria y a la población en general un espacio que permita generar un certificado que avale que un individuo cuenta con las habilidades y capacidades para poder ser aspirante a un puesto dentro de organizaciones empresariales. Y a través de la Dirección de Educación Continua y a Distancia en el Centro Universitario UAEM Tenancingo se pretende establecer un Centro Evaluador y Certificador de Competencias Laborales en beneficio de los alumnos de la Licenciatura en Turismo.



MARCO METODOLÓGICO

En esta parte apartado se desarrollaron dos metodologías, que permitirán al Centro Universitario obtener un Centro Evaluador y Certificador, aplicando el proceso de acreditación de centros evaluadores, que la Dirección de Educación Continua y a Distancia emplea para la Universidad. Así como implementar la metodología para certificación de personal con base a competencias laborales. Estos procesos se especifican a continuación.

Primera metodología: Proceso de acreditación de centros evaluadores

Este proceso es establecido por la Dirección de Educación Continua y a Distancia de la UAEMéx, el cual nos proporciona los lineamientos a seguir para la apertura de este centro evaluador, mismo que está dividido en tres etapas, que a continuación se describirán.

ETAPA 1

Hacer a la Entidad la solicitud de acreditación de Centro Evaluador vía oficio.

ETAPA 2

Realizar el proceso de capacitación y certificación en dos estándares de competencia laboral:

EC0217: Impartición de cursos de formación de capital humano de manera presencial grupal.

EC0076: Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia.

Una vez concluidos ambos procesos, el Centro Evaluador tendrá que elegir al personal operativo que se encargará del mismo.



El Centro Evaluador llenará un formato de acreditación establecido por el CONOCER y asimismo entregará a la Entidad las fotografías de las instalaciones del Centro.

La Entidad será responsable de entregar los manuales de operación por parte del CONOCER y así mismo brindará una asesoría sobre el manejo del Sistema Integral de Información (SII), plataforma en la cual se realizan todos los procesos de certificación.

ETAPA 3

La Entidad entregará de manera física la cédula de acreditación como Centro Evaluador, la cual tendrá que ser visible a los usuarios.

La Entidad supervisará la operación del Centro para lograr con éxito todos los procesos (DECyD, 2017).

Segunda metodología: proceso para la obtención del certificado de competencia laboral

En esta etapa se desarrolla la metodología, que permitirá a los interesados obtener el documento que avale sus habilidades técnicas y teóricas, aplicando el proceso de certificación de competencia laboral, que la Dirección de Educación Continua y a Distancia maneja como centro evaluador incorporado al CONOCER.

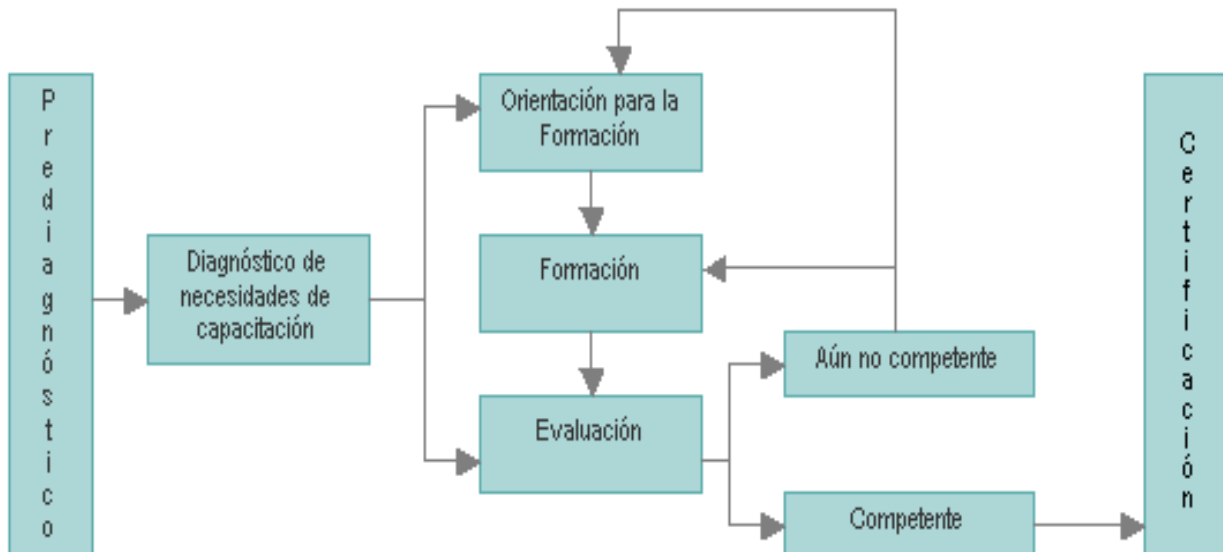


Fig. 1: Proceso de Certificación de Competencias Laborales CONOCER, obtenido de la Dirección de Educación Continua y a Distancia de la UAEM.

El proceso para obtener la certificación se describe a continuación:

1. Captar a los usuarios que deseen capacitarse y certificarse en determinado estándar de competencia laboral.
2. Realizar la aplicación del examen diagnóstico para identificar sus necesidades de capacitación.
3. Orientar a los usuarios en el proceso de capacitación, formación y evaluación del estándar de competencia.
4. Realizar la logística del curso de capacitación (fechas, instructores, materiales didácticos).
5. Hacer la recolección de documentación y evidencias que conformarán el portafolio que será revisado por verificadores internos y externos.
6. Emitir un juicio de competencia de acuerdo a las evidencias entregadas.
7. Expedir el certificado de competencia laboral en caso de que el participante resulte competente (DECyD, 2017).

Para el desarrollo de esta parte del documento se utilizaron técnicas de investigación que servirán como apoyo durante el proceso de este proyecto.



Como métodos generales se emplearon el sistemático y funcional. El sistemático, de acuerdo al autor Cesar Augusto Bernal, consiste en analizar si todo fenómeno está compuesto por un sistema, es decir, que función cubre cada parte y como las funciones se relacionan con otras funciones.

En este método, como en toda institución, se describió como se integra el Centro Evaluador y Certificador, es decir, quienes serán los encargados del desarrollo de las actividades de capacitación, evaluación y certificación de las competencias, así como el espacio a ocupar para la administración del mismo.

El método funcional es aquel que nos dice que todos los elementos sociales y culturales cumplen funciones sociológicas y que estos elementos son indispensables. La idea de función supone sencillamente la averiguación de la forma en que funciona una institución en el sistema social al que pertenece (Bernal, 2006).

Este método permitió realizar un análisis de las funciones de los individuos que se involucren dentro de este Centro Certificador y Evaluador, asimismo, describir cada una de ellas.

También, se aplicaron técnicas documental y de campo que permitieron desarrollar el trabajo de manera lógica y coherente, generando con ello evidencias para su desarrollo, estas técnicas son la documental y la de campo. La Técnica Documental, por un lado, centra su principal función en todos aquellos procesos que conllevan el uso óptimo y racional de los recursos documentales disponibles en las funciones de información (Hernández, 2003).

Esta técnica permitió obtener la información documental y metodológica a través de libros, revistas y artículos referentes a las certificaciones por competencia laboral y la obtención de la acreditación de centros certificadores que maneja el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, así como los referentes teóricos del turismo.



En cuanto a la técnica de campo, ésta se define como el procedimiento por medio del cual obtenemos y registramos la información que buscamos, directamente en el lugar en el que ocurren los fenómenos y hechos que investigamos.

Es así que la observación será una de las técnicas a utilizar, misma que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis (Hernández, 2003).

En el periodo donde se tuvo la experiencia de servicio social y prácticas profesionales dentro del Centro Universitario Tenancingo, se observó que los alumnos de la Licenciatura en Turismo han enfrentado limitaciones al tratar de integrarse en empresas u organizaciones especializadas en turismo, debido a la falta de conocimientos técnicos y experiencia dentro del área deseada.

Derivado de esto, el fortalecimiento de ciertas competencias a través de la capacitación en el Centro Universitario, reforzarán sus habilidades al obtener una certificación por competencia laboral, ya que el contar con un documento de este tipo, le permitirá a la empresa u organización conocer cuáles son las cualidades técnicas con las que cuenta, logrando así abrir las puertas del mercado laboral.

En cuanto al Muestreo, se trabajó con el no probabilístico, pues éste no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o un grupo de personas, y desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación, por lo tanto su utilidad para determinado diseño que requiere no tanto una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente (Hernández, 2003).

Para cumplir con el desarrollo de esta propuesta, se seleccionó una muestra de los alumnos del Centro Universitario que integran la Licenciatura en Turismo, para así poder entrevistar 20 estudiantes (5 del 4° semestre, 5 del 6° semestre, 5 del 8°



semestre y 5 del 10° semestre) también se seleccionaron empresarios del sector turismo de la región, con el fin de conocer su opinión sobre la apertura de un centro certificador de competencias laborales, así como la viabilidad de dicho centro.

En tanto la técnica por aplicar fue la entrevista aleatoria (muestreo aleatorio), misma que consiste en que cada miembro de una población tiene las mismas probabilidades de ser seleccionado como sujeto, también se considera una forma justa de seleccionar una muestra a partir de una población (QuestionPro, 2018).

Por lo tanto para esta investigación, la selección de los alumnos y empresarios del sector (informantes clave), se hizo de manera aleatoria, ya que a través de esta muestra se pretende saber si la apertura de un centro de certificación por competencias es viable o no. Esta muestra está representada por alumnos de los semestres de 4°, 6°, 8° y 10° de la Licenciatura en Turismo y empresarios de los municipios de Tenancingo, Ixtapan de la sal y Malinalco.

1.1 Turismo y educación

La formación de docentes e investigadores que estudien y reflexionen sobre la importancia y trascendencia institucional, social y académica del binomio turismo-educación, es una necesidad imperiosa para el análisis de temáticas referentes al currículum y al desarrollo profesional en el turismo (Osorio, 2006).

Las tendencias educativas en el estudio del turismo y la actividad turística apuntan hacia la formación de recursos humanos de primer nivel, pues es necesaria la capacitación de personal cuyas habilidades puedan ser demostradas dentro del ámbito laboral en el sector turismo. Las instituciones educativas de nivel superior enfocadas al turismo buscan analizar un conjunto de elementos que intervienen para ofrecer el desarrollo de una educación de calidad, además de fomentar los valores que aseguran la convivencia social, relacionando al turismo con su entorno.



Es así que Castillo y Osorio (2006), mencionan que “el turismo es un fenómeno social, cultural y económico de alcance mundial que contribuye al desarrollo de pueblos, ya que se constituye como un aliado en la conservación del patrimonio natural y cultural, pues se está al pendiente del efecto que puede ocasionar en el desarrollo de las comunidades locales, la conservación de las áreas naturales así como del desarrollo y el combate a la pobreza”; el alcanzar este objetivo implica asumir una responsabilidad entre todos los sectores sociales en los que se incluye a las instituciones vinculadas al estudio e investigación del turismo.

Del mismo modo, el Congreso Internacional de Sociología en México (1965) define al turismo como el conjunto de interacciones humanas, como transportes, hospedaje, servicios, diversiones, enseñanza, derivados de los desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas derivadas de motivaciones.

Tomando en cuenta estas definiciones, el turismo es una herramienta que permite adquirir conocimientos a través de la enseñanza y el aprendizaje de la disciplina por medio de la educación, en razón de que sirve de apoyo para el desarrollo de la población receptora, brindando un crecimiento económico y social.

Recapitulando, la educación se ha configurado como una acción adaptada a la realidad social, pues ésta permite dar respuestas a situaciones y problemáticas que van surgiendo en cada momento histórico. También se adapta a esa realidad social en el momento en que se unen con mayor fuerza. Asimismo, vincula en la realidad social los valores éticos, sociales, científicos, políticos, históricos y culturales que se adaptan en campos como el turismo y le asigna una función social.

El turismo como fenómeno socio-cultural ha cobrado gran importancia en el desarrollo de pueblos, ciudades y naciones, tanto en los países más industrializados como en los países de tercer mundo o en los países en vías de



desarrollo. Por lo tanto la educación manifiesta interés por aplicarse y adecuarse a un fenómeno social tan importante. Pues la educación se instrumenta para solucionar situaciones específicamente turísticas, como es el caso de la formación profesional. Estos fenómenos (turismo y educación) coinciden en ser fenómenos humanos, sociales y culturales (Osorio, 2006).

En el siglo XXI la educación se constituyó como una de las herramientas fundamentales para el desarrollo, es por ello que las instituciones de Educación Superior deben asumir la responsabilidad de preparar los recursos humanos que requiere la sociedad para elevar la calidad de los productos y servicios que ella misma genera.

De acuerdo con las políticas educativas nacionales, planteadas por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, la educación superior debe guiar las líneas de acción de las instituciones educativas, dentro de este modelo innovador conforme a los siguientes puntos:

- Coadyuvar en el propósito de mejorar los niveles de calidad de la educación superior y fomentar la cultura de innovación educativa.
- Apoyar acciones de difusión, promoción y extensión del conocimiento científico, tecnológico, humanístico y artístico.
- Contribuir a la formación, actualización y capacitación del personal académico, administrativo y directivo de las instituciones de educación superior (ANUIES, 2000, en Osorio, 2006).

Retomando a Castillo y Osorio (2006), se hace referencia al Programa Nacional de Educación 2001-2006, en el cual se establece que los mexicanos deben adquirir los conocimientos competencias y destrezas, así como las actitudes y valores necesarios para su pleno desarrollo y para el mejoramiento de la nación. Mostrando así que la educación es necesaria para mejorar la calidad y equidad en el aprendizaje a lo largo de toda la vida.



Es por esto que las instituciones educativas de nivel superior de carácter público como la Universidad Autónoma del Estado de México, desempeñan un papel importante, pues los planes y programas de estudio y los proyectos de investigación deberán dirigirse hacia la formación de profesionales que no sólo dominen los conocimientos que se relacionan con esta área, sino que posean vocación para el servicio, y puedan afrontar retos planteados con una actitud crítica y positiva. Es así que se busca formar estudiantes cuya preparación les permita dar respuestas a problemáticas existentes, cumpliendo con su compromiso tanto social como institucional.

De esta manera, la formación integral para el individuo en estudios en turismo plantea la trascendencia que adquiere la reflexión crítica del binomio educación-turismo, ya que este involucra a instituciones educativas que forman recursos humanos en todos los niveles; también integra instituciones especializadas en documentación turística como la Organización Mundial de Turismo (OMT), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la International Air Transport Association (IATA), así como las Redes Internacionales de Información.

Actualmente, el binomio contempla diversas áreas de actuación, como la formación en cuestiones turísticas y la enseñanza del turismo que involucra al campo curricular; estas dan origen a la construcción del conocimiento pedagógico acerca de la formación turística, incorporando también distintos procesos formativos como:

- La formación permanente y capacitación continua dentro de las empresas o cadenas turísticas.
- La formación turística desde una perspectiva profesional en universidades.
- La formación como un conocimiento técnico en institutos técnicos.

Castillo y Osorio (2006) mencionan que “en México la oferta educativa para el turismo cuenta con 119 instituciones de enseñanza en los niveles superior y medio superior, en las cuales 7 de los 133 planes de estudio corresponden a carreras



profesionales cortas”. Estas instituciones son aquellas que abordan los conocimientos para la administración y operación de las empresas y para desarrollar los conocimientos turísticos en materia de planeación, desarrollo y promoción de la actividad turística.

La Secretaría de Turismo en México, elabora un registro de las instituciones de educación relacionadas con dicha actividad desde el nivel básico hasta el medio superior y superior, y cuenta con 316 instituciones agrupadas en 35 planes de estudios diferentes. Otra de las denominaciones profesionales registrada ante la SECTUR es la de Profesional Técnico con énfasis en áreas como Hotelería, restaurantes y alimentos y bebidas con 4 planes de estudio en 66 escuelas, así como 15 programas registrados a nivel de capacitación (SECTUR, 2003).

Actualmente en el país existe un total de 157 planes de estudio relacionados con el turismo: 133 de licenciatura, 8 de especialidad y 9 de maestría, además de los 7 de nivel técnico (Osorio, 2003).

México es uno de los países pioneros en la formación de profesionales para hacer frente a las demandas laborales del sector, así como las necesidades de construcción del conocimiento turístico. Es por esto que la UAEMéx está considerada como una de las 4 instituciones educativas que ofrecen estudios de nivel superior, cuyas asignaturas implican el aprendizaje de conocimientos que profundizan en aspectos tales como el cuidado y la conservación del medio ambiente, preparando a los estudiantes con herramientas que les permitan realizar aportes en su desempeño profesional y mejorar sus posibilidades de acceso a puestos laborales intermedios.

El estudio del turismo le ha conferido un significado trascendental a la acción educativa como un elemento esencial en el desarrollo de los pueblos, y como un instrumento integrador de áreas que fortalecen tanto la actividad turística como el conocimiento de la disciplina. Motivo por el cual la educación interviene a través de la conexión entre el conocimiento y los estudios turísticos mismos que actúan



en la formación de los recursos humanos. Esto es un ejemplo de una significativa relación entre turismo y educación, que permite señalar su importancia y trascendencia en el vínculo que han de asumir las instituciones educativas, el sector empresarial, el sector público y las asociaciones y organizaciones no gubernamentales.

México es un país que trabaja por posicionar a la actividad turística como uno de los sectores estratégicos del desarrollo nacional y las políticas que propone incluye proyectos para dar atención especial a la consolidación de destinos y productos de calidad y excelencia, que son parte de las expectativas de los turistas actuales. Del mismo modo, el turismo ha sido analizado desde diferentes enfoques que han dado pauta a la formación de recursos humanos, dentro de estos enfoque se consideran los siguientes.

- Económico, analiza el carácter eficientista en la formación de recursos humanos.
- Ambientalista, destaca la preocupación por los impactos ambientales.
- Holístico, identifica al hombre integrado en un entorno natural, social y cultural.
- Mercadológico, se centra en el análisis del comportamiento de la oferta y la demanda turística, así como sus impactos económicos.

Dentro de los estudios del turismo, otro factor que ha sido determinante en la orientación de la formación es la visión que otorga el Estado al planificar y dirigir esta actividad, a fin de dar respuesta a su entorno. Dentro de esto Castillo (2006) menciona que se pueden identificar tres modelos de desarrollo turístico:

- El de enclave: caracterizado por generar polos de desarrollo que aunque debieron generar beneficios a toda una región, sólo beneficiaron a ciertas localidades como puntos turísticos.
- El tradicional de desarrollo turístico: éste ha priorizado la inversión de infraestructura y servicios para el turismo en localidades de playa.



- Modelo alternativo: ha buscado potencializar los recursos y actividades a través de la práctica de la actividad turística, con la consigna de no dañar el ambiente natural y desarrollar actividades que permitan el cuidado ecológico y el beneficio hacia las localidades receptoras.

En los últimos años, la actividad turística ha ido creciendo y por lo tanto la necesidad de contar con personal más capacitado ha aumentado de manera conjunta, pues la actividad turística ha traído consigo una creciente demanda de espacios cuyos empleados proporcionen el servicio de calidad a los turistas y visitantes en las comunidades receptoras; en este ámbito, la pedagogía se ha interesado por el tema del turismo, ya que la educación desde sus orígenes siempre se ha adaptado a la realidad social, dando respuesta a situaciones y problemáticas que han ido surgiendo en cada momento histórico, de ahí que ha florecido la educación ambiental, la educación para la salud, la aparición de la sociología de la educación con el fenómeno urbano y la necesidad masiva de servicios educativos, etc. Es así que, la educación ha manifestado interés por aplicarse y adecuarse al fenómeno social del turismo.

Por lo anterior, la UAEMéx juega un papel importante en el tema, pues es una de las Instituciones que ha proporcionado especialistas en materia turística y brinda educación de manera profesional en el sector, ofreciendo planes de estudio en diferentes espacios académicos entre los que se encuentran la Facultad de Turismo y Gastronomía y el Centro Universitario UAEM Tenancingo, donde se imparten estudios enfocados a los siguientes puntos:

- Currículum en la parte de diseño y evaluación
- Procesos de enseñanza aprendizaje
- Mercado de trabajo
- Formación profesional

También en trabajos de tesis se presentan estrategias para la enseñanza del idioma inglés para el nivel superior, además de articular las prácticas



profesionales, prácticas de campo y vinculación con los contenidos de los programas curriculares, permitiendo un acercamiento con la realidad laboral. Se han realizado también estudios de mercado de trabajo, señalando la estructura ocupacional y el campo laboral donde se desarrollan los profesionales en turismo (Tamayo, 2005)

Por último, la educación refleja la conexión entre el conocimiento del saber pedagógico y los estudios turísticos como factor importante en la formación de recursos humanos que intervienen como actores en la actividad turística en distintos niveles y ámbitos. El atender el binomio turismo y educación, no sólo se pretende fundamentar el diseño e instrumentación de proyectos que permitan un acercamiento teórico-conceptual de la actividad turística, pues ésta es la responsable de preparar a toda la sociedad; el papel de la educación también implica capacitar a la población para acceder al conjunto de conocimientos y destrezas necesarios, no sólo para su integración en la sociedad productiva, sino que también para participar en la vida pública.

1.2 Oferta educativa en la UAEMéx

En México, la diversificación de instituciones educativas que proporcionen a la sociedad conocimientos necesarios para poder desarrollar de manera profesional conocimientos y habilidades, se ha incrementado a lo largo del tiempo, impulsando así la educación y la cultura profesional, dando pauta a que instituciones de carácter público y privado oferten una amplia gama de estudios de nivel superior.

Debido a esto, el interés en crear instituciones que proporcionen los conocimientos necesarios para adentrarse al mercado laboral de manera profesional se ha visto impulsado a lo largo del tiempo. Es así que el 21 de marzo del año 1956, se aprobó en el Congreso Estatal la Ley Orgánica que le dio vida a la Universidad Autónoma del Estado de México, iniciando así con seis escuelas (Preparatoria, Medicina, Jurisprudencia, Comercio, Pedagogía Superior y Enfermería), en consecuencia con la expansión de la UAEMéx se desarrolló el campus Colón,



mismo que agrupo a la escuela Preparatoria y las Facultades de Química, Medicina, Enfermería y Odontología.

Así mismo, la Universidad Autónoma del Estado de México busca, a través del desarrollo profesional de los interesados en involucrarse en un campo laboral específico, abrir espacios para el desarrollo de distintas disciplinas ampliando el panorama para el desarrollo profesional de los especialistas cuyo desarrollo profesional se desarrolló dentro de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx, 2018).

Es por esto que a lo largo de su trayectoria como la máxima casa de estudios en el Estado de México, la UAEMéx ha incrementado su oferta educativa la cual integra planes y programas pedagógicos que fortalecen el desarrollo intelectual de los futuros profesionistas de México. Debido a esto la oferta educativa de esta institución se divide de la siguiente manera:

- 25 Facultades
- 11 Centros Universitarios
- 5 Unidades Académicas Profesionales

TABLA 1: Oferta Educativa de la UAEMéx.

OFERTA EDUCATIVA DE LA UAEMéx		
	Espacios Académicos	Planes de estudio
Facultades	Escuela de Artes Escénicas	Danza Estudios Cinematográficos Música
	Facultad de Antropología	Antropología Social
	Facultad de Arquitectura y Diseño	Administración y Promoción de la Obra Urbana Arquitectura Diseño Gráfico Diseño Industrial
	Facultad de Artes	Arte Digital Artes Plásticas



	Facultad de Ciencias	Biología Biotecnología Física Matemáticas
	Facultad de Ciencias Agrícolas	Arboricultura Ingeniero Agrónomo en Floricultura Ingeniero Agrónomo Fitotecnista Ingeniero Agrónomo Industrial
	Facultad de Ciencias de la Conducta	Cultura Física y Deporte Educación Psicología Trabajo Social
	Facultad de Ciencias Políticas y Sociales	Ciencias Políticas y Administración Pública Comunicación Gestión de la Información en Redes Sociales Sociología
	Facultad de Contaduría y Administración	Administración Contaduría Informática Administrativa Mercadotécnica
	Facultad de Contaduría y Administración (Los Uribe)	Contaduría
	Facultad de Derecho	Derecho Medios Alternos de Solución de Conflictos
	Facultad de Economía	Actuaría Economía Negocios Internacionales, Bilingüe Relaciones Económicas



		Internacionales
	Facultad de Enfermería y Obstetricia	Enfermería Gerontología
	Facultad de Geografía	Geografía Geoinformática Geología Ambiental y Recursos Hídricos
	Facultad de Humanidades	Artes Teatrales Ciencias de la Información Documental Filosofía Historia Lengua y Literatura Hispanicas Letras Latinoamericanas
	Facultad de Ingeniería	Ingeniería Civil Ingeniería Electrónica Ingeniería en Computación Ingeniería en Sistemas Energéticos Sustentables Ingeniería Mecánica
	Facultad de Lenguas	Enseñanza del Inglés Lenguas
	Facultad de Medicina	Bioingeniería Medica Médico Cirujano Nutrición Terapia Física Terapia Ocupacional
	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Médico Veterinario Zootecnista
	Facultad de Odontología	Cirujano Dentista Técnico Superior Universitario en Prótesis Bucodental
	Facultad de Planeación	Ciencias Ambientales



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario Tenancingo



	Urbana y Regional	Planeación Territorial
	Facultad de Química	Ingeniería Química Petroquímica Química en Alimentos Química Químico Farmacéutico Biólogo
	Facultad de Química (Unidad el Cerrillo)	Químico Farmacéutico Biólogo
	Facultad de Turismo y Gastronomía (el Rosedal)	Gastronomía
	Facultad de Turismo y Gastronomía	Turismo
Centros Universitarios	Centro Universitario UAEM Amecameca	Administración Ciencias Políticas y Administración Pública Contaduría Derecho Lengua y Literatura Hispánicas Letras Latinoamericanas Médico Veterinario Zootecnista Nutrición
	Centro Universitario UAEM Atlacomulco	Administración Contaduría Derecho Informática Administrativa Ingeniería en Computación Psicología
	Centro Universitario UAEM Ecatepec	Administración Contaduría Derecho Informática Administrativa Ingeniería en Computación Psicología



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario Tenancingo



	Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl	Comercio Internacional Educación para la Salud Ingeniería en Sistemas Inteligentes Ingeniería en Transporte Seguridad Ciudadana
	Centro Universitario UAEM Temascaltepec	Administración Contaduría Derecho Informática Administrativa Ingeniero Agrónomo Zootecnista Psicología Turismo
	Centro Universitario UAEM Tenancingo	Arqueología Gastronomía Ingeniero Agrónomo en Floricultura Relaciones Económicas Internacionales Turismo
	Centro Universitario UAEM Texcoco	Administración Ciencias Políticas y Administración Pública Contaduría Derecho Economía Informática Administrativa Ingeniería en Computación Lenguas Turismo
	Centro Universitario UAEM Valle de Chalco	Contaduría Derecho Diseño Industrial Enfermería



Universidad Autónoma del Estado de México
Centro Universitario Tenancingo



		Informática Administrativa Ingeniería en Computación
	Centro Universitario UAEM Valle de México	Actuaría Administración Contaduría Derecho Economía Informática Administrativa Ingeniería en Computación Ingeniería en Sistemas y Comunicaciones Ingeniería Industrial Relaciones Económicas Internacionales
	Centro Universitario UAEM Valle de Teotihuacán	Contaduría Derecho Informática Administrativa Ingeniería en Computación Psicología Turismo
	Centro Universitario UAEM Zumpango	Administración Ciencias Políticas y Administración Pública Contaduría Derecho Diseño Industrial Enfermería Ingeniería en Computación Ingeniero Agrónomo en Producción Psicología Sociología Turismo
Unidades Académicas Profesionales	Unidad Académica Profesional Acolman	Ingeniero en producción Industrial



		Ingeniería Química Mercadotecnia Nutrición
	Unidad Académica Profesional Chimalhuacán	Administración y Promoción de la Obra Urbana Derecho Educación Médico Cirujano Seguridad ciudadana Trabajo Social Turismo
	Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli	Actuaría Derecho Internacional Logística Negocios Internacionales
	Unidad Académica Profesional Huehuetoca	Actuaría Comunicación Lenguas Trabajo Social
	Unidad Académica Profesional Tianguistenco	Ingeniería en plásticos Ingeniería en producción Industrial Ingeniería en Software Seguridad Ciudadana

Fuente: Elaboración propia con base en la oferta educativa de la UAEM encontrada en la página oficial.

Cabe resaltar que la Facultad de Turismo ha incursionado en la formación turística a través de distintos programas de estudios.

Como se ha mostrado, la UAEMéx ha desarrollado planes de estudio que permitan a los estudiantes desarrollarse en cualquier área laboral, proporcionando conocimientos multidisciplinarios en todas las ramas del conocimiento, permitiendo al alumno desarrollar sus capacidades y habilidades obteniendo oportunidades en muchos campos de trabajo.



1.3 La descentralización educativa en la UAEMéx

La descentralización es un proceso social que permite la delegación de funciones para la coparticipación de actividades, en tanto, la descentralización educativa en la UAEMéx, consistió básicamente en la creación de Unidades Académicas en espacios ubicados dentro de la periferia del Estado de México, debido a que los alumnos se tenían que trasladar a la zona centro de la Ciudad de Toluca, alejándose de sus pueblos y municipios, esto con el fin de obtener la formación profesional deseada.

De este modo la Universidad Autónoma del Estado de México, con el fin de evitar que los estudiantes de nivel profesional se trasladaran de un lugar a otro, y analizando la posibilidad de llevar las carreras a los espacios donde existiera esta necesidad de desarrollar conocimientos y habilidades teóricas y técnicas en los futuros profesionistas del Estado, logro hacer llegar a los estudiantes diversos planes de estudio en distintos municipios, en los cuales la formación se obtendrá de distintos perfiles académicos, beneficiando a los alumnos de diversas zonas del Estado. Estos planes de estudio se mencionan a continuación:

TABLA 2. Centros Universitarios y Unidades Académicas de la UAEMéx en Municipios del Estado de México

UNIDADES ACADEMICAS EN MUNICIPIOS DEL ESTADO DE MÉXICO	
Centro Universitario UAEM Amecameca	Administración Ciencias Políticas y Administración Pública Contaduría Derecho Lengua y Literatura Hispánicas Letras Latinoamericanas Médico Veterinario Zootecnista Nutrición
Centro Universitario UAEM Atlacomulco	Administración Contaduría Derecho Informática Administrativa



Universidad Autónoma del Estado de México
Centro Universitario Tenancingo



	Ingeniería en Computación Psicología
Centro Universitario UAEM Ecatepec	Administración Contaduría Derecho Informática Administrativa Ingeniería en Computación Psicología
Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl	Comercio Internacional Educación para la Salud Ingeniería en Sistemas Inteligentes Ingeniería en Transporte Seguridad Ciudadana
Centro Universitario UAEM Temascaltepec	Administración Contaduría Derecho Informática Administrativa Ingeniero Agrónomo Zootecnista Psicología Turismo
Centro Universitario UAEM Tenancingo	Arqueología Gastronomía Ingeniero Agrónomo en Floricultura Relaciones Económicas Internacionales Turismo
Centro Universitario UAEM Texcoco	Administración Ciencias Políticas y Administración Pública Contaduría Derecho Economía Informática Administrativa Ingeniería en Computación Lenguas Turismo
Centro Universitario UAEM Valle de Chalco	Contaduría



	<p>Derecho</p> <p>Diseño Industrial</p> <p>Enfermería</p> <p>Informática Administrativa</p> <p>Ingeniería en Computación</p>
Centro Universitario UAEM Valle de México	<p>Actuaría</p> <p>Administración</p> <p>Contaduría</p> <p>Derecho</p> <p>Economía</p> <p>Informática Administrativa</p> <p>Ingeniería en Computación</p> <p>Ingeniería en Sistemas y Comunicaciones</p> <p>Ingeniería Industrial</p> <p>Relaciones Económicas Internacionales</p>
Centro Universitario UAEM Valle de Teotihuacán	<p>Contaduría</p> <p>Derecho</p> <p>Informática Administrativa</p> <p>Ingeniería en Computación</p> <p>Psicología</p> <p>Turismo</p>
Centro Universitario UAEM Zumpango	<p>Administración</p> <p>Ciencias Políticas y Administración Pública</p> <p>Contaduría</p> <p>Derecho</p> <p>Diseño Industrial</p> <p>Enfermería</p> <p>Ingeniería en Computación</p> <p>Ingeniero Agrónomo en Producción</p> <p>Psicología</p> <p>Sociología</p> <p>Turismo</p>
Unidad Académica Profesional Acolman	<p>Ingeniero en producción Industrial</p> <p>Ingeniería Química</p> <p>Mercadotecnia</p>



	Nutrición
Unidad Académica Profesional Chimalhuacán	Administración y Promoción de la Obra Urbana Derecho Educación Médico Cirujano Seguridad Ciudadana Trabajo Social Turismo
Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli	Actuaría Derecho Internacional Logística Negocios Internacionales
Unidad Académica Profesional Huehuetoca	Actuaría Comunicación Lenguas Trabajo Social
Unidad Académica Profesional Tianguistenco	Ingeniería en plásticos Ingeniería en producción Industrial Ingeniería en Software Seguridad Ciudadana

Fuente: Elaboración propia con base en la oferta educativa de la UAEMéx.

Con esta expansión, la universidad ha generado más y mayores oportunidades de crecimiento profesional en las disciplinas ya mencionadas, coadyuvando de esta manera a la formación profesional de los estudiantes y brindando así la apertura de espacios en el campo laboral, así como el desarrollo de la población a la cual pertenecen.

1.4 Oferta educativa en el Centro Universitario Tenancingo

Para cumplir con la oferta educativa, y sobre todo el compromiso de crear nuevos espacios académicos que atiendan la demanda de educación superior en la región del sur del Estado de México, la UAEMéx efectuó las gestiones pertinentes ante el gobierno estatal, las cuales cristalizaron en la apertura de la Unidad Académica



Profesional Tenancingo, conocida actualmente como Centro Universitario UAEM Tenancingo.

El 30 de junio de 2003, la Dirección General de Control Patrimonial del Gobierno del Estado de México, entregó el comodato por tiempo indefinido de las instalaciones integradas por los lotes II y III de la ex hacienda de Santa Ana, Tenancingo. Una vez entregada, se giraron las instrucciones de iniciar la construcción, habilitación, y restauración de los edificios, con el fin de iniciar las actividades académicas en el mes de septiembre.

Haciendo mención a lo referido por el cronista del Centro Universitario Tenancingo, con la apertura de este centro universitario, se puso en marcha un proyecto que se enfocó en ampliar la cobertura de educación a nivel superior hacia las distintas regiones que conforman la geografía estatal, en particular con el sur de la entidad (Nieto, 2017).

Asimismo, el Dr. Rubén Nieto (2006), menciona que en enero del 2003, el Lic. Arturo Montiel Rojas Gobernador del Estado anunció que en respuesta a la demanda de educación superior y la necesidad de explotar el potencial agropecuario y turístico de la zona, consideraba pertinente la construcción de la Unidad Académica Profesional Tenancingo, con el cual se cubriría la demanda de estudios entre los jóvenes de Tenancingo, Zumpahuacán, Malinalco, Villa Guerrero, Ixtapan de la sal, Tonatico, Coatepec Harinas, Zacualpan, Joquicingo y Tenango del Valle. Las actividades de la UAP iniciaron el 17 de septiembre del 2003.

El Centro Universitario Tenancingo actualmente cuenta con cinco Licenciaturas las cuales son: Gastronomía, Relaciones Económicas Internacionales, Ingeniero Agrónomo en Floricultura, Arqueología y Turismo, cuyos planes de estudio se especifican a continuación:



- Arqueología

La presente información fue retomada del Proyecto de Reestructuración 2016, de la Licenciatura en Arqueología.

El plan de estudios contempla un total de 400 créditos que, atendiendo a la trayectoria de formación se pueden cursar un mínimo de 25 créditos y un máximo de 50 por periodo escolar. De los 400 créditos, el 30% corresponden al núcleo básico, 40% al núcleo sustantivo y el 30% al integral, y pertenece al área de conocimientos de las Ciencias Sociales. El alumno deberá cursar 50 unidades de aprendizaje más 1 actividad académica (estancia profesional) (CU Tenancingo, 2016).

Misión

Somos un programa educativo flexible, basado en competencias encaminado a la formación de profesionistas en Arqueología con actitud crítica, responsabilidad social y capacidad para identificar y atender la problemática que afecta al entorno del que forma parte; desarrollar conocimientos, habilidades, valores y actitudes que promuevan el desarrollo de la investigación dirigida al fortalecimiento de la identidad de los pueblos, generación y actualización de conocimiento acerca del devenir histórico universal.

Visión

La licenciatura en Arqueología se consolidará como un programa educativo acreditado, la cual considera la existencia de una gran diversidad cultural, histórica y económica que requiere preservarse para las futuras generaciones; mediante el desarrollo de estrategias que combinen el saber teórico- práctico tradicional con la ciencia y la tecnología de vanguardia. Se contará con un sistema educativo innovador, flexible, amplio y pertinente fortaleciendo por infraestructura material especializada y humana que le



permita alcanzar un reconocimiento regional, estatal y nacional para responder la demanda educativa en ámbitos diversos.

Objetivo del programa educativo

Son objetivos de la Licenciatura en Arqueología, formar profesionistas de vanguardia que contribuyan a resolver necesidades como: el rescate, la conservación y difusión del patrimonio cultural, histórico y artístico; además de desarrollar en los alumnos los aprendizajes y competencias generales para:

- Ejercer el diálogo y el respeto como principios de la convivencia con sus semejantes, y de apertura al mundo.
- Convivir con las reglas de comportamiento socialmente aceptables, y contribuir en su evolución.
- Adquirir los valores de cooperación y solidaridad.
- Desarrollar la sensibilidad y el arte como base de la creatividad.
- Evaluar el progreso, integración e incertidumbre de las ciencias, ante la creciente complejidad de las profesiones.
- Cuidar su salud y desarrollar armoniosamente su cuerpo; ejercer responsablemente y de manera creativa el tiempo libre.
- Participar activamente en su desarrollo académico para acrecentar su capacidad de aprendizaje y evolucionar como profesional con autonomía.
- Desarrollar un juicio profesional basado en la responsabilidad, objetividad, credibilidad y la justicia.
- Desarrollar su forma de expresarse, su creatividad, iniciativa y espíritu emprendedor.
- Asumir los principios y valores universitarios, y actuar en consecuencia.
- Emplear habilidades lingüístico-comunicativas de inglés como una segunda lengua.



- Ampliar su universo cultural para mejorar la comprensión del mundo y del entorno en que vive, para cuidar de la naturaleza y potenciar sus expectativas.

Perfil de Ingreso

		Características deseables del aspirante				
		1. Indispensable	2. Importante	3. Necesaria	4. Deseable	5. No la requiere
		Rasgos				
		1	2	3	4	5
Aptitudes	Aptitud verbal			x		
	Aptitud numérica			x		
	Percepción viso espacial		x			
	Percepción de las formas		x			
	Comprensión de textos		x			
	Coordinación psicomotriz			x		
	Percepción de colores					x
Intereses (Gusto o preferencia por)	El trabajo abstracto y creador				x	
	Trabajar con cosas u objetos			x		
	Trabajar en grupos interdisciplinarios	x				
	El trabajo constante, concreto y organizado	x				
	El trabajo diversificado			x		
	Actividades de servicio social			x		
	Los trabajos que dan prestigio o confieren la estima de los demás					x
Actitudes (Disposición favorable por)	Las relaciones y los contactos humanos	x				
	Las actividades que se traducen por resultados tangibles		x			
	Efectuar un trabajo de acuerdo a directrices particulares	x				
	Dirigir y organizar			x		
	Trabajar apartado de la gente en solitario					x
	Ejercer influencia sobre la gente			x		
	Trabajar en situaciones críticas e imprevistas			x		
Actitudes (Disposición favorable por)	Juzgar el valor de la información en función de criterios sensoriales			x		
	Juzgar el valor de la información en función de criterios racionales		x			
	Dar una interpretación personal de sentimientos, ideas y hechos					x
	Trabajar dentro de los límites, tolerancias o normas establecidas			x		

Fuente: Proyecto Curricular Licenciatura en Arqueología 2015.

Perfil de Egreso

La enorme riqueza con que cuenta nuestro país conlleva problemas de la misma magnitud, cuya resolución requiere de la participación de numerosas instituciones, con arqueólogos capaces de responder a las exigencias actuales. Los principales problemas que afectan al patrimonio arqueológico que demandan la formación de especialistas que propongan soluciones a corto, mediano y largo plazo; La destrucción de sitios arqueológicos,



desconocimiento del desarrollo de sociedades pretéritas, pérdida de identidad por la desvinculación con el pasado (CU Tenancingo, 2016).

- Gastronomía

La presente información fue retomada del Proyecto de Reestructuración 2016, de la Licenciatura en Arqueología.

El plan de estudios contempla un total de 419 créditos que, atendiendo a la trayectoria de formación se pueden cursar un mínimo de 25 créditos y un máximo de 50 por periodo escolar. De los 419 créditos, el 30% corresponden al núcleo básico, 40% al núcleo sustantivo y el 30% al integral, y pertenece al área de conocimientos de Ciencias Sociales, Administración y Derecho. El alumno deberá cursar 50 unidades de aprendizaje más 1 actividad académica (estancia profesional) (Facultad de Turismo y Gastronomía, 2016).

Misión

Ofrecer un programa educativo de estudios superiores de calidad, que sea pertinente y que atienda las demandas de la sociedad en temas gastronómicos, buscando la mejora continua a través de la evaluación sistemática, formando profesionales de nivel superior con actitud crítica, ética, humanística y cívica en un ambiente armónico de trabajo, teniendo como eje el desarrollo humano, la investigación y la innovación.

Visión

El Centro Universitario UAEM Tenancingo a través de la Licenciatura en Gastronomía se consolidará con: Un programa educativo que estará certificado y acreditado por las instancias pertinentes, y sometido a evaluación permanente. La generación y aplicación del conocimiento se desarrollará por un claustro de docentes organizados en un cuerpo académico consolidado que relacione la investigación con la docencia y la extensión, dentro de los estándares nacionales de calidad. La difusión



impulsará la cultura en sus diversas manifestaciones, tanto entre la comunidad

Objetivo del programa de estudio

Formar integralmente licenciados en Gastronomía capaces de desempeñarse en las artes culinarias; contará con las competencias y aprendizajes para:

- Crear, gestionar, operar e innovar emprendimientos, proyectos y organizaciones gastronómicas competitivas y sustentables, que tengan como premisa la preservación del patrimonio gastronómico, y que se apoyen en la producción de alta calidad de alimentos y bebidas, ciencia y tecnología aplicada a sus procesos, contribuyendo así al desarrollo local, regional, nacional e internacional; con alto sentido humanístico, ético, vocación de servicio y compromiso social.
- Administrar las organizaciones y emprendimientos gastronómicos de manera ética, que les permitan ofertar productos y servicios innovadores y competitivos.
- Proponer soluciones a la problemática que presenta la Gastronomía nacional e internacional en su vertiente social vinculada con factores culturales, psicológicos, económicos y ambientales.
- Preservar, promover y difundir el patrimonio gastronómico local, regional y nacional.
- Preparar, utilizar y crear alimentos y bebidas para satisfacer y mejorar las condiciones alimenticias de la población.
- Aplicar conocimientos y métodos de la ciencia y tecnología de los alimentos para caracterizar, conservar e innovar los productos y técnicas gastronómicas, para satisfacer las necesidades de la sociedad de manera sustentable



Perfil de Ingreso

Este programa se concibe de manera holística, ya que incorpora los componentes sociales y naturales, para propiciar el estudio integral de la Gastronomía. Con base en ello, las competencias deseables en el aspirante para que pueda responder a situaciones complejas y variadas, integrando habilidades y conocimientos, están centradas en cinco dimensiones: humanista, comunicativa, crítico intelectual, social y para la vida, así como científico-tecnológica.

Perfil de Egreso

El egresado de la Licenciatura en Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México contará con los elementos teóricos, prácticos y metodológicos para evaluar la relación entre Gastronomía y sociedad, marco bajo el cual diseñará, ejecutará, y gestionará proyectos y emprendimientos innovadores en los ámbitos público, privado y social, que coadyuven a fortalecer las organizaciones relacionadas con el quehacer gastronómico, apoyándose en la ciencia y la tecnología y de una producción de alimentos y bebidas de alta calidad desde un enfoque sustentable y ético (Facultad de Turismo y Gastronomía, 2016).

- Ingeniero Agrónomo en Floricultura

La presente información fue retomada del Proyecto de Reestructuración 2015, de la Licenciatura en Ingeniero Agrónomo en Floricultura

El plan de estudios contempla un total de 438 créditos que, atendiendo a la trayectoria de formación se pueden cursar un mínimo de 25 créditos y un máximo de 50 por periodo escolar. De los 438 créditos, el 30% corresponden al núcleo básico, 40% al núcleo sustantivo y el 30% al integral, y pertenece al área de conocimientos de Agronomía y Veterinaria. El alumno deberá cursar 50 unidades de aprendizaje más 1 actividad académica (estancia profesional) (Facultad de Ciencias Agrícolas, 2015).



Misión

Somos un programa educativo flexible, basado en competencias cuya misión es forjar profesionales líderes en las diversas áreas de la actividad agronómica con énfasis en el manejo de plantas ornamentales. Su formación se basa en la interacción continua con la sociedad y el acercamiento hacia los procesos productivos agrícolas, de investigación y de innovación técnica y científica, teniendo como prioridad el desarrollo social con una conciencia crítica y de valores pertinentes ante la problemática regional, estatal y nacional.

Visión

La licenciatura de Ingeniero Agrónomo en Floricultura se consolidará como un programa educativo acreditado y de excelencia académica en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se contará con un claustro de docentes organizado en cuerpos académicos, comprometidos con un trabajo continuo de superación y actualización. Se desarrollará investigación, extensión y servicio en la actividad agronómica con énfasis en plantas ornamentales. Para tal fin, se contará con infraestructura y equipo académico y de investigación de vanguardia para el desarrollo integral de los estudiantes.

Objetivo del programa educativo

Formar integralmente Ingenieros Agrónomos en Floricultura con conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, valores y compromiso social, dentro de un marco ético y de responsabilidad para:

- Impulsar el desarrollo social y económico del sector florícola.
- Analizar y proponer alternativas de solución a la problemática de la producción, abasto, distribución y comercialización de productos florícolas.
- Fomentar la innovación y desarrollo tecnológico en la producción florícola nacional.



- Rescatar, preservar y aprovechar los recursos fitogenéticos con potencial ornamental.
- Diseñar esquemas de conservación y aprovechamiento de los recursos naturales en beneficio de la producción florícola.
- Elaborar e idear programas de extensión y vinculación con el sector florícola para mejorar el nivel socioeconómico y cultural en el medio rural.
- Administrar con eficiencia y eficacia el capital humano y los recursos materiales, naturales, económicos de los sistemas de producción florícolas.
- Organizar, capacitar y actualizar en forma continua a productores y profesionales del área.

Perfil de ingreso

El programa educativo de Ingeniero Agrónomo en Floricultura está dirigido a jóvenes que hayan cubierto el bachillerato, y estén interesados en las áreas o campos de las Ciencias Agropecuarias, Naturales, Exactas, y Ciencias Sociales, para que intervengan en la producción y cuidado de flores y plantas ornamentales; además de aplicar correctamente los conocimientos adquiridos en las aulas y fuera de ellas a fin de facilitar la interacción con la sociedad del medio rural en el ejercicio de su profesión.

Perfil de Egreso

El egresado de la carrera de Ingeniero Agrónomo en Floricultura tendrá la capacidad profesional para diagnosticar, planear, promover, organizar y dirigir unidades y empresas de producción florícola con tecnología innovadora, manejo agronómico, acondicionamiento y explotación racional de los recursos; permitiendo la óptima producción florícola, procurando la armonía entre cantidad y calidad, preservación del medio y beneficio social. Gestionar, diseñar, seleccionar, interpretar e integrar los recursos y apoyos para las soluciones alternas a problemáticas específicas mediante los



sistemas y esquemas de producción para obtener elementos de calidad; innovando tecnologías adecuadas para la producción, manejo y promoción de nuevas especies florícolas (Facultad de Ciencias Agrícolas, 2015).

- Relaciones Económicas Internacionales

La presente información fue retomada del plan de estudios 2004, de la Licenciatura en Relaciones Económicas Internacionales.

El plan de estudios contempla un total de 403 créditos que, atendiendo a la trayectoria de formación se pueden cursar un mínimo de 25 créditos y un máximo de 50 por periodo escolar. De los 403 créditos, el 30% corresponden al núcleo básico, 40% al núcleo sustantivo y el 30% al integral, y pertenece al área de conocimientos de las Ciencias Sociales y Administrativas. El alumno deberá cursar 50 unidades de aprendizaje (Facultad de Economía, 2005).

Misión

Somos un programa educativo flexible, basado en competencias, que forma profesionistas en el ámbito de las relaciones económicas internacionales con capacidad crítica y constructiva, sentido humanístico y valores éticos, comprometidos con el entorno y ampliamente reconocidos por la sociedad, capaces de planear, analizar, interpretar, interactuar y tomar decisiones en la economía globalizada, mediante herramientas de las ciencias económicas que contribuyan al desarrollo sustentable de los sectores productivos de la región y del país, en un marco de mejora continua y responsabilidad social.

Visión

La licenciatura de Relaciones Económicas Internacionales se consolidará como un programa educativo acreditado en la formación de profesionales con una preparación sólida vinculada con los sectores productivos y sociales con un enfoque internacional de la economía, haciendo uso de nuevas tecnologías y conocimientos para el trabajo. El profesional tendrá las



habilidades y capacidades para desempeñarse en los mercados nacionales e internacionales y responder a los retos que demanda la globalización financiera y el comercio de bienes y servicios. Contaremos con un claustro académico organizado en Cuerpos Académicos que desarrollen investigación, extensión y servicio.

Objetivo del programa educativo

Formar profesionales en el campo de las Relaciones Económicas Internacionales, que se inserten rápida y eficazmente en la sociedad, así como en las actividades económicas, comerciales y financieras con el fin de optimizar el potencial exportador de nuestra entidad. Establecer, desempeñar, fortalecer y consolidar mecanismos de manera óptima que permitan a los estudiantes desarrollar habilidades, actitudes y aptitudes en una cultura de formación y capacitación permanente, crítica, constructiva y creativa para el beneficio de la sociedad en general.

Perfil de Ingreso

La licenciatura en Relaciones Económicas Internacionales es un programa diseñado para estudiar, analizar, proponer y resolver los problemas que se deriven de las transacciones económicas comerciales, financieras e internacionales, desde una perspectiva multidisciplinaria acorde a las necesidades de los agentes económicos.

El aspirante habrá de mostrar sensibilidad para el análisis de los acontecimientos estatales, nacionales e internacionales, habilidad en los idiomas extranjeros, conocimiento de otras culturas y regiones, hábito por la lectura, redacción e investigación, habilidad en el manejo y aplicación de leyes y reglamentos, métodos cuantitativos e informáticos para la mejor toma de decisiones, así como interés por desarrollar una visión de las relaciones internacionales.



En el marco de la admisión universitaria deberá condicionarse a los criterios de evaluación nacional e institucional que se le establezcan con sus respectivas ponderaciones, con la finalidad de garantizar que cuenta con los conocimientos mínimos necesarios de las ciencias económico-administrativas, de los métodos cuantitativos, y de un dominio satisfactorio del idioma inglés equivalente a C2.

Perfil de Egreso

Es el profesional capaz de consolidar negociaciones en el ámbito nacional e internacional en los sectores privado, público de servicios y educativo formulando proyectos de inversión y diagnósticos de las diversas problemáticas económicas, políticas y sociales, análisis de nuevos mercados, detección de oportunidades, establecimiento de planes de negocios, determinación de políticas e instrumentos de mercados financieros, minimización de riesgos y optimización de beneficios en materia de economía, comercio y finanzas, nacionales e internacionales, así como ofrecer alternativas viables para el desarrollo de todos los sectores. Intervenir, planear, proponer, gestionar, contribuir y operar modelos económicos, política ambiental sobre los regímenes, controlar las finanzas, el comercio, mejoramiento del saber tecnológico en el ámbito nacional e internacional, en los sectores público y privado (Facultad de Economía, 2005).

- Turismo

La presente información fue retomada del Proyecto de Reestructuración 2015, de la Licenciatura en Turismo.

El plan de estudios contempla un total de 396 créditos que, atendiendo a la trayectoria de formación se pueden cursar un mínimo de 25 créditos y un máximo de 50 por periodo escolar. De los 396 créditos, el 30% corresponden al núcleo básico, 40% al núcleo sustantivo y el 30% al integral, y pertenece al área de conocimientos de las ciencias sociales. El alumno deberá cursar 50 unidades de



aprendizaje más 1 actividad académica (estancia profesional) (Facultad de Turismo y Gastronomía, 2015).

Los créditos se distribuyen equilibradamente en cinco áreas del conocimiento, de la siguiente forma: Turismo como objeto de estudio 95, Desarrollo Humano y Profesional 107, Desarrollo Turístico Sustentable 82, Innovación y Competitividad en las Organizaciones Turísticas 112 y Gestión Turística del Patrimonio 60, cabe aclarar que hacen un total de 456 créditos, ya que se incluyen las 15 unidades de aprendizaje optativas, de las cuales solo eligen cinco dentro de su formación profesional.

Misión

Somos un programa educativo flexible basado en competencias encaminado a la formación profesional del área de turismo que permite atender las necesidades de la sociedad y dar soluciones a la problemática del sector turístico, a través de un proyecto innovador que promueve el desarrollo educativo de habilidades, destrezas, conocimientos, valores y actitudes con el fin de generar productos y servicios turísticos que fortalezcan el desarrollo sustentable de la actividad turística.

Visión

La Licenciatura en Turismo se consolidará como un programa educativo acreditado en la formación integral de profesionales que asuman un compromiso personal, con la profesión, la sociedad y el entorno, para mejorar las condiciones de la práctica turística y con capacidad de respuesta a las necesidades académicas y sociales del desarrollo regional, estatal y nacional, manteniendo en todo momento vínculos con otras instituciones y los sectores público y privado, a través del fortalecimiento del claustro de profesores que vinculen la investigación con la docencia y propicien el desarrollo de actitudes y saberes, con la actualización y revisión de los programas de estudios por competencias; por otro



lado, se impulsará la evaluación curricular del programa educativo y el seguimiento a egresados. Asimismo, se contará con laboratorios certificados en hospedaje, alimentos y bebidas.

Objetivo del programa educativo

Formar Licenciados en Turismo con alto sentido humanístico, ético, vocación de servicio y compromiso social para:

- Crear, gestionar, operar e innovar emprendimientos, proyectos y organizaciones turísticas y recreativas competitivas, que contribuyan al aprovechamiento del tiempo libre; a la preservación del patrimonio natural y cultural, así como al desarrollo local, regional, nacional e internacional, en un marco ético y de sustentabilidad.
- Analizar los fenómenos sociales inherentes al desarrollo profesional aplicando conocimientos y metodologías que permiten tomar decisiones con humanismo y responsabilidad social.
- Diseñar, implementar y evaluar planes, programas, proyectos turísticos y emprendimientos innovadores, sustentables y competitivos.
- Resolver problemáticas de gestión y operación de las organizaciones relacionadas con el turismo en los sectores público, privado y social, a partir de propuestas innovadoras.
- Crear alternativas para el aprovechamiento turístico y recreativo del patrimonio natural y cultural en los distintos sectores y escalas geográficas.

Perfil de Ingreso

Este programa se concibe de manera holística, ya que incorpora los componentes de la sociedad y de la naturaleza, para propiciar el estudio integral del turismo. Con base en ello, las competencias deseables en el aspirante para que pueda responder a situaciones complejas y variadas, integrando habilidades y conocimientos, están centradas en las siguientes cinco dimensiones: humanista,



comunicativa, crítico intelectual, social y para la vida, así como científico-tecnológica.

Perfil de Egreso

El egresado de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de México, contará con los elementos teórico–metodológicos para su intervención en el diseño, ejecución, evaluación y gestión de planes, programas, proyectos y emprendimientos innovadores de las organizaciones en los ámbitos público, privado y social, que coadyuven a fortalecer la sustentabilidad y competitividad del turismo.

Dentro de la formación como profesionales en turismo, y con la actualización del programa de estudios de la Licenciatura, se requiere de la capacitación de los alumnos en diferentes áreas del sector, misma que busca cubrirse con la inclusión de las prácticas profesionales en Hospitalidad, Restauración y Agencias de Viajes, en el carácter de optativas, también se incluyen las prácticas de campo, que permitirán conocer los espacios de la actividad turística e involucrar al futuro profesional en turismo directamente con la actividad turística, permitiéndole conocer el comportamiento de los turistas con la comunidad receptora y analizar el impacto que estos generan, así como las estancias profesionales, que permiten involucrarse dentro del ámbito laboral en el sector, con fin de conocer el manejo y el control de las problemáticas surgidas a través de la inconformidad del turista y la pronta resolución de estas, y conocer también el correcto manejo de los distintos servicios ofertados, que complementan al producto turístico (Facultad de Turismo y Gastronomía, 2015).

1.5 Certificaciones y tipos

Antes de iniciar, se debe aclarar que, una certificación es la acción de acreditar, por medio de un documento emitido por un organismo autorizado, que un determinado sistema, producto o servicio cumple los requisitos definidos por una Norma. Para que tenga éxito, un sistema de certificación ha de ser objetivo, imparcial, fiable y aceptado por todas las partes interesadas (Laborda, s.f.).



El sistema para la Capacitación Continua (SiCC), hace referencia a la certificación como la constancia que avala los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para el ejercicio de la profesión. Su revalidación debe ser periódica para garantizar la actualización del profesional y ofrecer servicios de alta calidad a clientes y usuarios (IMPC, 2003).

La NYCE define la Certificación como la actividad con la que se garantiza que determinado producto, servicio, sistema, proceso o persona cumple con las exigencias marcadas en diferentes normas establecidas a nivel nacional (NOM o NMX) e internacional (ISO, IEC, entre otras). Se trata de un proceso documental, basado en procesos transparentes y confiables, revisa los resultados de una serie de pruebas, ensayos o análisis para evaluar cada una de las características requeridas por la regulación en cuestión.

Por lo tanto, la certificación es el proceso a través del cual se evalúan las habilidades y actitudes de una persona, que son necesarios para cumplir su formación como profesional, ésta es realizada por un organismo autorizado y se otorga a través de una constancia o certificado que le permita a la persona dar un servicio de mayor calidad correspondiente a su área de especialización.

Asimismo, el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) menciona que una certificación de competencias reconoce el saber, el saber ser y el saber hacer de una persona independientemente de la forma en que haya adquirido esos saberes (CONOCER, 2017). La certificación de competencias laborales, según El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, es una certificación que realizan organismos acreditados y que tiene por objetivo verificar los conocimientos prácticos de un grupo de personas para desempeñarse en un oficio según estándares definidos por el mundo productivo (SENCE, s.f.).

Analizando estas dos definiciones sobre la certificación de competencias laborales, se entiende, que es una acreditación otorgada por organismos



especializados y prácticos, que avala a una persona con la capacidad de ejercerlas dentro del campo laboral en el que se desenvuelva.

Esta certificación es la culminación del proceso de reconocimiento formal de las competencias de los trabajadores. Normalmente la certificación se otorga como un reconocimiento a la culminación de un proceso de formación basada en el tiempo de capacitación y práctica, así como en los contenidos evaluados.

El interés de proporcionar servicios de mayor calidad en las empresas ha generado la necesidad de buscar certificaciones en todos los ámbitos, esto con el fin de darle a la empresa mayor prestigio a la vista de los usuarios proporcionándoles calidad y confiabilidad en el uso y consumo de productos y servicios.

Actualmente existen una extensa variedad de certificaciones, que proporcionan una imagen de calidad y confianza a las empresas, éstas se dividen en distintos tipos y en distintas áreas. A continuación se describen algunas:

Gestión de la Calidad.

Certificado ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad, este certificado es uno de los más valorados, a través de esta certificación se garantiza la calidad y mejora continua tanto en los productos como en los servicios que ofrece y reafirma su compromiso con la calidad.

Gestión Ambiental

Certificado ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental, avala la puesta en marcha de procesos que cuidan y respetan el medio ambiente.

Certificado ISO 5001 Sistemas de Gestión Energética, asegura un uso eficiente de energía por parte de la empresa, que se caracteriza por la reducción de emisiones contaminantes y reducción de costes.

Gestión de Riesgos y Seguridad



Certificado OHSAS 18001 Sistemas de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo, a través de la gestión de esta norma, se acredita que la empresa ha desarrollado una política y estrategias que garantizan la salud de los trabajadores.

Certificado ISO 22301 Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio, garantiza el desarrollo de métodos y prácticas que aseguran que la empresa continuará funcionando ante circunstancias adversas.

Certificado ISO 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, con esta, las empresas confirman el establecimiento de medidas y estrategias para controlar y proteger la información que poseen.

Certificado ISO 31000 Sistema de Gestión de Riesgos, con el que se demuestra que el uso de técnicas que promueven la identificación y control eficaz de riesgos.

Gestión de la Responsabilidad Social

Certificado SA 8000 Gestión de la Responsabilidad, bajo ésta, la empresa confirma su compromiso con los derechos de los trabajadores y el bienestar de estos (ISO, 2015).

Certificación en Productos, permite que los procesos de distribución y comercialización se desarrollen de forma ágil y transparente, brindando certeza tanto a las autoridades como a los consumidores finales, ejemplos de estas certificaciones son:

- NOM-003-SCFI-2014 Productos Eléctricos, Especificaciones de Seguridad.
- NOM-O58-SCFI Productos eléctricos, Balastos para Lámparas de Descarga Eléctrica en gas; Especificaciones y Métodos de Prueba (NYCE, 2016).

Certificación en Alimentos, permite a los potenciales consumidores contar con la certeza de que los productos cuentan con las características, ingredientes y condiciones en el proceso establecidas en la Normas Oficiales Mexicanas, unas certificaciones pertenecientes a esta área son:



- NOM-186-SSA1/SCFI Cacao, Chocolate y Productos Similares y Derivados del Cacao, Especificaciones Sanitarias, Denominación Comercial (NYCE, 2016)

Certificación para Personas, le permite a cualquier profesionista demostrar que cumple con un perfil de competencias y capacidades en alguna de las ramas de las tecnologías de la comunicación, para un desempeño de funciones productivas o de servicios con los niveles de calidad requeridos por el mercado de trabajo, certificaciones pertenecientes a esta área son:

- ISO/IEC 27001 Seguridad de la Información, proporciona un marco de gestión para la Seguridad de la Información aplicable para cualquier tipo de organización, pública o privada, grande o pequeña.
- Talento en TI, desarrolla un modelo que permita alinear las capacidades del talento humano, a través de los requerimientos de la industria en TI con la oferta académica de las instituciones educativas y con los programas de apoyo institucionales, con el propósito de mejorar la competitividad de las PYMES de la región (NYCE, 2016).

Certificación de Competencias Laborales, permite demostrar que se cuenta con habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para realizar una actividad laboral con alto desempeño (FIDE, 2012).

SECTUR

Certificación Turística, impulsa a través de los programas de calidad la mejora continua y la excelencia en los servicios turísticos, de las principales certificaciones en el campo turístico son (SECTUR, 2016):

- Acreditación de Guías de Turistas
- Sello de Calidad Punto Limpio
- Programa de Calidad Tesoros de México



- Programa de calidad Distintivo S
- Programa de Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H
- Programa de Calidad Moderniza
- Segmentos Especializados

Con esta mención, se conoce la oferta en capacitación, así como el desarrollo a nivel nacional y mundial de las competencias dentro y fuera de las instituciones empresariales en todos los campos, especialmente en el área del turismo.

1.6 Organismos certificadores en el mundo

Los organismos certificadores de diferentes países se han enfocado en capacitar a las empresas y a los empleados, para mejorar el desarrollo y crecimiento económico de las mismas. El Sistema de Gestión de Calidad (SGC), menciona que las certificaciones fueron, en un inicio, de carácter militar con el fin de evitar desastres, exigiendo así a los fabricantes tener por escrito todos los procedimientos para su aprobación pertinente. Posteriormente, en 1959 Estados Unidos realizó un programa de requerimientos en calidad para los suministros militares.

Con el tiempo, la idea de la estandarización fue más allá del campo militar, y en 1971 el Instituto de Estandarización Británico publicó la norma BS 9000, específicamente para el aseguramiento de la calidad en la industria electrónica, esta idea se desarrolló y en 1970 pasó a ser BS 5750 siendo más general y aplicable (SGC, 2011).

Actualmente las certificaciones se enfocan en muchos campos laborales y comerciales, así como en productos y en personal. En el mundo, la diversidad de certificaciones se encuentra muy diversificada, y los organismos que se encargan de acreditar al personal o a las empresas en calidad de productos o servicios son extensos a nivel global.



En cada país, la oferta de certificación cuenta con organismos enfocados en áreas distintas, y los diversos estándares que fortalecen a las empresas logrando así mayor calidad y recursos humanos mejor preparados dentro de éstas. Algunos de los organismos encargados de la certificación a empresas y personal en el mundo son:

TABLA 3. Organismos Certificadores en el Mundo

Organismos Certificadores en el Mundo		
Organismo	Certificaciones	País
Organización Internacional de Normalización (ISO)	ISO 14001 Gestión Ambiental ISO 3166 Códigos de País ISO 26000 Responsabilidad Social ISO 31000 Gestión de Riesgos ISO 50001 Gestión Energética ISO 450001 Salud y Seguridad Ocupacional ISO 13485 Dispositivos Médicos ISO 37001 Sistemas de Gestión Anti-soborno	Aplicables a nivel global
Junta Internacional de Acreditación (IAB)	ISO 9001 Sistema de Manejo de Calidad ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental OHSAS 18001 Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional ISO 27001 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información	Aplicables a nivel global
Organismo Argentino de Acreditación (OAA)	Acreditación de Proveedores de ensayos de Aptitud según Norma IRAM Formación de Evaluadores/Audidores Internos de Organismos de Certificación de Productos según la Norma ISO/IEC 17056-2012 Validación de Metodología Analítica y Calculo de Incertidumbre Tecnologías de Medición	Argentina



Organismo Nacional de Normalización de Alemania (DIN)	Estandarización para Tecnologías de Aire Acondicionado y Ventilación Estandarización en Componentes para Sistemas de Ingeniería Térmica	Alemania
Instituto Boliviano de Normalización y Certificación (IBNORCA)	Certificación de Productos Certificación de Sistemas de Gestión	Bolivia
Instituto Nacional de Normalización de Chile	NCh-ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad NCh-ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental NCh-ISO 22000 Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos NCh 436:2000 Prevención de Accidentes en el Trabajo	Chile
Instituto de Acreditación Checo, OPS	Certificación de Alimentos Certificación de Metodología	República Checa
Asociación Brasileña de Normas Técnicas	Certificación en Cadena Apícola Certificación en Sistemas de Calidad Certificación en Medios de Hospedaje Certificación en Desarrollo de Software	Brasil
Comité Francés de Acreditación (COFRAC)	Certificaciones en las áreas de: <ul style="list-style-type: none"> • Comida • Ingeniería Civil • Deportes y Recreación • Biología Medica • Medio Ambiente 	Francia
Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)	Acreditación de un Laboratorio de Calibración Acreditación de un Laboratorio Medico Certificación de Producto Acreditación en Inspección	España



Consejo de Normalización de Canadá (SCC)	Certificación en Sistemas de Gestión Certificación de Productos, Procesos y Servicios Certificación en Verificación de Gases de Efecto Invernadero Certificación de Personas Desarrollo de Estándares	Canadá
--	---	--------

Fuente: Elaboración propia con base en el Registro de asociaciones certificadoras BULLTEKLLC.

Con lo anterior, se aprecia el panorama a nivel mundial de las certificaciones, pues es así que la capacitación del personal se brinda con cada una de ellas. Estas certificaciones proporcionan mayor impacto en las empresas, además de los consumidores de los productos o servicios proporcionando confianza y seguridad en el uso de los mismos, además de un incremento en la economía y el desarrollo de los pueblos.

También, la necesidad de preparación del personal y de obtener más oportunidades de desarrollo profesional, así como la necesidad de las empresas de contar con el capital humano mejor preparado, ha permitido el desarrollar nuevas opciones para que el recurso más importante de las empresas obtengan mayores beneficios, construyendo planes y programas de preparación continua.

1.7 Organismos certificadores en México

Tomando en cuenta que las empresas, servicios, productos o personas que ostentan una certificación tienen un valor adicional, pues este es un aval de seguridad y confianza para quienes los consumen o contratan, pues permiten proporcionar calidad y confianza al momento de hacer uso de ellos generando lealtad a las empresas y al producto o servicio.

Debido a esto, la emisión de constancias, dictámenes o certificados que avalan el cumplimiento con normas, requiere de una gran actividad en el diseño de las regulaciones, las especificaciones o los estándares que son la base para hacer las



comparaciones, pruebas o validaciones correspondientes que permitan, precisamente, generar el certificado, constancia o dictamen solicitado.

Es así que en México, al igual que en el resto del mundo, existen distintos organismos cuyo fin es el generar estos documentos que proporcionen, al interesado, la seguridad de demostrar las capacidades con las que cuentan, así como darle mayor realce a las empresas brindándoles prestigio en la calidad de los servicios o productos brindados. Los organismos que en este país se encuentran, cuentan con una amplia oferta en certificación, además de ser organismos diversificados en distintos campos laborales en México. Estos son:

TABLA 4. Organismos Certificadores en México

Organismos Certificadores en México	
Organismo	Certificaciones
Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)	Evaluación y Acreditación en: <ul style="list-style-type: none"> • Aerolínea Civil • Auditoría Ambiental • Distintivo H • Infraestructura Educativa • Inspección de Equipos y Talleres • Producto • Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo • Turismo
Normalización y Certificación NYCE, S.C México	Evaluación, Certificación y Capacitación en: <ul style="list-style-type: none"> • Productos • Alimentos • Procesos y Sistemas • Personas • Gestión de Tecnologías de la Información • Sistema de Gestión ISO • Protección de Datos Personales
Asociación Nacional de Normalización y Certificación, A.C (ANCE A.C)	Certificaciones en: <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Producto



	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Agencias Aduanales • Certificación de Agencias de Publicidad • Certificación de Sustentabilidad de los Bosques • Competencias Laborales EC0081 Manejo Higiénico de los Alimentos
A&E Intertrade S.A de C.V	<p>Certificaciones en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lámparas Fluorescentes Compactas • Lámparas para el Uso General • Potencia Eléctrica para equipos y Aparatos que Demandan Energía en Espera
Factual Services, S.C.	<p>Certificaciones en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad al Usuario para Aparatos de Refrigeración Comercial Autocontenidos • Lámparas de Diodos con Emisores de Luz Integradas para Iluminación General
INTERTEK Testing Services de México	<p>Certificaciones en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refrigeradores y Congeladores Electrodomésticos • Lámparas Fluorescentes Compactas • Lámparas para Uso General • Lámparas con Diodos Emisores de Luz Destinados a Viabilidades y Áreas Exteriores Públicas
LOGIS Consultores S.A de C.V	<p>Certificaciones en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavadoras de Ropa Electrodomésticas • Acondicionadores de Aire Tipo Central, Paquete o Dividido • Requisitos de Seguridad al Usuario en Acondicionadores de Aire Tipo Cuarto
Organismo Nacional de Normalización y Certificación de la Construcción y Edificación, S.C. (ONNCCE S.C)	<p>Certificación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aislantes Térmicos para Edificaciones • Sistema de alcantarillado sanitario • Vainilla de Papantla • Sistemas de gestión de calidad • Declaraciones ambientales tipo III
Secretaría de Turismo(SECTUR)	<p>Certificación turística en:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditación de Guías de Turistas • Sello de Calidad Punto Limpio • Programa de Calidad Tesoros de México • Programa de Calidad Distintivo S • Programa de Manejo Higiénico de Alimentos, Distintivo H • Programa de Calidad Moderniza • Segmentos Especializados
<p>Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER)</p>	<p>Certificación por competencias laborales en el Sector Turismo en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal • Venta de Mezcal en Establecimientos de Alimentos y Bebida • Preparación y Servicio de Bebidas • Preparación de Alimentos • Coordinación de los Servicios de Alimentos y Bebidas • Coordinación de eventos • Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos • Prestación de servicios de consultoría del sistema nacional de certificación turística • Prestación de los servicios de hotelería

Fuente: Elaboración propia, con base en la SECTUR y el listado de organismos acreditados por la CONUEE.

A través de estos organismos, las certificaciones de personal y empresas en México se han desarrollado de una manera eficiente, pues éstas han permitido un desarrollo y crecimiento en las organizaciones generando la confianza necesaria para captar mercados más exigentes. Del mismo modo, las capacitaciones al personal han permitido un crecimiento a los recursos humanos, brindándoles la posibilidad de acreditarlos como capaces en la realización de actividades



específicas. Es así que la certificación por competencias en México otorga este reconocimiento avalando la capacidad de cada uno de ellos.

1.8 Impulso a la competitividad de los destinos turísticos

El impulso de las zonas turísticas proporciona grandes beneficios para los residentes, brindándoles oportunidades de empleo y calidad de vida, asimismo, proporciona grandes ventajas para el crecimiento y desarrollo de las zonas turísticas generando gran impacto en el territorio nacional como zonas de calidad en servicios y atención al turista, buscando posicionar a los productos turísticos dentro del mercado mundial.

Tomando en cuenta, que el producto turístico está conformado por toda la oferta turística, y que esta a su vez se integra por los servicios que suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos. Es decir, la oferta turística son todos los bienes y servicios disponibles para el turista por un precio y en un periodo dado, con condiciones que determinan su característica de transitoriedad, es decir, su imposibilidad de almacenamiento (Boullón 2003, en Morillo 2011).

Asimismo, el producto turístico es definido como el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen al mercado de forma individual o en combinación de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los turistas, dichos bienes y servicios pueden estar destinados al confort y disfrute material o espiritual de los visitantes.

Estos bienes y servicios que conforman un producto como tal, necesitan adaptarse y renovarse conforme lo requiera el turista, de igual forma, es necesario que todos los interesados en el desarrollo turístico busquen brindar servicios de alta calidad, a través de certificaciones, procesos de calidad y la constante capacitación del empleador o prestador de servicios turísticos, permitiendo impulsar a determinado lugar como un destino turístico competitivo.



Reconocida la importancia de la competitividad como acelerar el bienestar y desarrollo de los pueblos, ha despertado una gran cantidad de debates sobre el tema, hay quienes argumentan que la competitividad está en función de la abundancia de la mano de obra y su bajo costo, pero Alemania, Suiza, Suecia y Japón han prosperado a pesar de sus altísimos niveles salariales y de los largos periodos de escasez de oferta de la mano de obra, otros argumentan que la competitividad se debe a la cantidad de recursos naturales disponibles, sin embargo, Alemania, Suiza, Italia, Japón y Corea, han sido países que han tenido que importar la mayoría de sus materias primas que emplean en su proceso productivo, por lo tanto, el argumento no es totalmente valido (SECTUR, 2001).

Para entender lo anterior, es importante mencionar que la competitividad se puede definir como la capacidad de obtener beneficios y mantenerlos en circunstancias cambiantes. Asimismo, se debe entender en términos de capacidad de mejora continua e innovación constante para generar ventajas, también implica realizar un análisis estructural de los mercados para elegir alternativas (SECTUR, 2001).

Por tanto, la competitividad es la mejora continua, permitiendo así realizar estrategias que permitan generar ventajas para nuevos mercados.

La competitividad turística es la capacidad turística de un país para alcanzar sus objetivos por encima del promedio de referencia del sector, de manera sostenida, también debe entenderse como la capacidad para lograr rentabilidad de las inversiones por encima del promedio del sector de referencia de manera sostenible y alcanzar beneficios sociales, económicos y medio ambientales sostenibles (SECTUR, 2001).

La competitividad de un destino turístico, es la capacidad que tiene para proporcionar un alto nivel de vida para los residentes del destino. Asimismo, está vinculada a la capacidad de que pueda satisfacer las necesidades de los visitantes sobre diversos aspectos de la demanda turística.



Por lo tanto, la competitividad de un destino debe satisfacer la calidad de vida de la población, de los actores que intervienen en la actividad turística y del turista, así como la rentabilidad económica de la zona.

Es así que la Secretaría de Turismo a través del Instituto de Competitividad Turística, ha realizado una serie de estudios que permiten identificar algunos factores que proporcionan la información necesaria para impulsar la competitividad de los destinos turísticos; como puntos clave de análisis se consideran: oferta turística, democratización de la productividad, sustentabilidad, formación y certificación, accesibilidad e infraestructura, seguridad patrimonial y física, promoción y comercialización, gestión del destino y técnicas de instrumentos de comunicación e información turística.

Haciendo énfasis en estudios de la formación y certificación dentro de los destinos turísticos Mérida, Veracruz y Xalapa, se encuentra lo siguiente:

Mérida: el talento humano en el sector servicios constituye el principal elemento para la prestación del servicio y forman parte de la población que debe estar formada y capacitada para entender y resolver las necesidades de las personas que se trasladan de su lugar de residencia hacia el lugar que visita (turista), el desarrollo del talento humano en sus diferentes formas, ya sea formación, capacitación o adiestramiento son vitales para el crecimiento de la actividad turística en cualquier parte, ya que conforman la fuerza creadora del destino (SECTUR, 2015).

Veracruz: la principal amenaza es la emigración de personal capacitado a otros centros turísticos, asimismo, no existen programas de certificación federales y los que hay son estatales pero son escasos y sin un plan de capacitación definido y un escaso seguimiento. Actualmente se cuenta con certificaciones a empresas impulsando la calidad de los servicios ofrecidos. Para la capacitación de personal, actualmente se están contemplando proyectos de capacitación y estandarización



en el área de turismo mediante programas subsidiados por el gobierno federal (SECTUR, 2015).

Xalapa: se observa escaso registro en el destino con respecto al personal capacitado y establecimientos certificados. Esto dificulta la evaluación de la capacitación, ya que no se tiene el control de quienes y cuantos se han capacitado y si continúan laborando en el destino y en las empresas de turismo. Asimismo, se dificulta evaluar a las empresas que han sido certificadas para verificar que continúen con los estándares requeridos. En lo que destaca lo siguiente:

- Plan integral de capacitación turística en el destino: no existe.
- Registro de capacitados en personal de contacto: deficiente.
- Registro de puntos limpios: el 92% dijo desconocer la certificación.
- Registro de empresas con distintivo M y distintivo H: si bien se cuenta con el registro, son pocas las empresas que lo mantienen (SECTUR, 2015).

Por lo tanto, la formación consiste en modificar y desarrollar competencias mediante la experiencia o el estudio, aplicando un esfuerzo sistemático y planificado con el fin de llegar a conseguir una determinada capacitación, la cual es entendida como dotar de destrezas y habilidades prácticas a las personas en aquellas áreas específicas del quehacer diario, y por competencias se entiende la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para desarrollar una determinada función de manera adecuada. Por tanto, formar un empleado implica modificar o ampliar sus conocimientos, lo que permitirá saber hacer ciertas tareas, desarrollar habilidades para poder hacerlas, o tener actitudes relacionadas con el comportamiento y la motivación, y el querer hacerlas.

1.9 Antecedentes del Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales

El Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC), es una respuesta de los trabajadores, empresarios y gobierno para



ampliar las posibilidades de incorporación y desarrollo, así como de la permanencia de los individuos en el empleo, para mejorar los niveles de productividad y competitividad de las empresas, incluyendo la economía nacional en su conjunto.

El PMETYC se desarrolla en forma coordinada con la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría del Trabajo, este proyecto pretende transformar los procesos de formación y capacitación de México, impulsando la relación empresa-trabajador-escuela.

El objetivo principal del PMETYC es impulsar un proceso de cambio capaz de convertir la formación de los recursos humanos en el eje central y profesional de los trabajadores, así como del aumento de la productividad y la competitividad de las empresas mexicanas. También, propone que los sectores productivos definan normas que expresen los requerimientos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones productivas, permitiendo evaluar el nivel de competencia, independientemente de la forma en la que obtuvieron dicho conocimiento.

Para la evaluación de las competencias laborales, se creó una instancia que permitiera promover y consolidar estas acciones, esta tendría como propósito planear, operar, fomentar y actualizar los sistemas de normalizado y de certificación que forman parte del PMETYC, la cual lleva por nombre CONOCER.

El Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), es una entidad paraestatal sectorizada por la Secretaría de Educación Pública, que impulsa el desarrollo del modelo de gestión por competencias con el fin de elevar la competitividad y la alta productividad en los diversos sectores del País. Fue instalado el 2 de agosto de 1995, y se integra por 6 representantes del Sector Empresarial, 6 representantes de Sector Social (5 del Sector Obrero, 1 del Agropecuario) así como los titulares de las 6 Secretarías del Estado (Fraustro, 2000).



Este proyecto contó con un fondo inicial de 30 millones de dólares aportados por el Banco Mundial. Inicialmente el proyecto se limitó a instituciones terminales como el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), los Centros de Capacitación de Trabajo Industrial (CECATIS) y los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales (CETIS). Y en la segunda fase se incluyeron instituciones como las de educación superior que estaban interesadas.

Álvarez y De la O (2005), mencionan que las acciones del CONOCER para desarrollar el sistema desde el punto de vista laboral son las siguientes:

- a. Crear el Sistema de Normalización de Competencia Laboral, el cual se encargará de elaborar las normas técnicas que deberán utilizarse para evaluar la competencia laboral del individuo.
- b. Establecer mecanismos para crear y operar el sistema de certificación.
- c. Acreditar organismos certificadores, que a su vez acreditan a centros certificadores, y son los responsables de elaborar los instrumentos de evaluación para cada norma que certifican para la emisión de certificados.

En 2003, el Banco Mundial le retiró el apoyo a CONOCER por que los resultados de la gestión no correspondieron a la propuesta presentada, además, hubo un reporte de incumplimientos. El sistema se paralizó y entró en una etapa de redefinición de la estructura jurídica. Así mismo, Álvarez y De la O (2005), hacen referencia al último comunicado emitido por la Secretaría de Educación Pública (s.f.), en el cual se menciona que dicha instancia será la responsable del PMETYC y concentrará la administración de la educación, capacitación y normalización para lo cual contará con un crédito del Banco Interamericano del Desarrollo por 204 millones de dólares. A este crédito podrá acceder en los próximos seis años siempre y cuando cumplan las condiciones señaladas en el Programa Multifase de Formación de Recursos Humanos Basada en Competencias. Este programa señala que promoverá la competencia laboral en



las empresas mediante la estrategia de focalización en cuatro sectores de la economía:

- Fabricación de aparatos domésticos, en este sector, la norma se enfocará a los servicios posventa.
- Minería, se pretende desarrollar cinco nuevas normas que reduzcan accidentes e incrementen la seguridad.
- Distribución de llantas, se certificara en servicios de posventa, mantenimiento y reparación de llantas.
- Turismo, se busca reducir costos administrativos y operativos, así como mejorar la calidad de los servicios.

En México la certificación no es obligatoria, pero se empiezan a desarrollar mecanismos para transformar la oferta de formación y capacitación, así como para estimular la certificación de competencias.

1.10 El CONOCER en la UAEMéx

Con la intención de fortalecer los conocimientos de los recursos humanos de la región y a los exalumnos de las diferentes Licenciaturas, la Universidad Autónoma del Estado de México busco realizar una colaboración con el CONOCER, el cual le permitirá proporcionar un documento que le dé la validez de las habilidades y capacidades con las que cuentan los interesados.

La Universidad Autónoma del Estado de México fue reconocida por el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, como una entidad de evaluación y certificación de competencias, el Dr. en C. Eduardo Gasca Pliego Rector de la UAEM, recibió la cédula que acredita el ingreso de la institución, a través de la Facultad de Contaduría y Administración, al sistema nacional de competencias, de manos del Director General de dicho consejo Sergio Gerardo García-Bulle García.



El Dr. en C. Eduardo Gasca Pliego Rector de la UAEMéx refirió que, “en la actualidad las instituciones de educación de nivel superior asumen la responsabilidad de implementar sistemas de calidad y certificar sus recursos humanos”.

Haciendo mención a lo referido por Jorge Ortiz (2012) en la publicación que realizó haciendo referencia a la acreditación de la Universidad, “El reconocimiento que recibe la UAEMéx será de gran beneficio para la comunidad universitaria, pero sobre todo para las empresas y trabajadores de la entidad, donde sólo en lo que va del año se logró la creación de casi 90 mil empleos. Ahora, consideró el servidor público, el reto es hacer del Estado de México una entidad más efectiva, competente y productiva; en todos los países del mundo es evidente la crisis económica, por ello, el gobierno de la entidad, en coordinación con instituciones como la UAEMéx, busca estrategias para potenciar el desarrollo, a partir de contar con capital humano competente y capacitado”.

Posteriormente, García-Bullé García aseguró que la incorporación de esta casa de estudios fortalece y da credibilidad a toda la red de entidades de certificación y evaluación que integran CONOCER, en la tarea tan importante de la formación profesional, evaluación y certificación de las competencias (Ortiz, 2012).

Es así que a partir del 2012 al 2016, la Facultad de Contaduría y Administración de la UAEMéx fue considerada como la sede principal del CONOCER. Por instrucciones de las autoridades de la Universidad, a partir del mes de Octubre del 2016 la sede principal y entidad certificadora de competencias laborales es la Dirección de Educación Continua y a Distancia de la UAEMéx.

1.11. Análisis FODA

La palabra FODA es la abreviación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, así mismo es una herramienta de planificación estratégica, que permite evaluar condiciones internas y externas con el fin de generar información que facilite emprender un proyecto con mayor efectividad (SEP, 2018).



Es así que para analizar las condiciones para la apertura de un centro evaluador en Tenancingo, Estado de México, se realizó un análisis de las características internas y externas del Centro Universitario Tenancingo, mismas que sirvieron para reforzar la puesta en marcha y apertura de un centro evaluador y certificador de competencias laborales en la institución. De esta manera, el análisis de los factores internos y externos es el siguiente:

TABLA 5. Análisis FODA del Centro Certificador CONOCER

Análisis FODA del Centro Certificador CONOCER	
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructores especializados en el ámbito turístico. • Se cuenta con instalaciones para la administración del centro evaluador. • Del personal considerado para la apertura del centro evaluador, 3 cuentan con la certificación en el EC0217 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con instalaciones suficientes para impartir la capacitación. • El personal identificado no cuenta con las certificaciones como capacitadores y evaluadores. • Los horarios laborales de los instructores no permiten la impartición de la capacitación al personal interesado.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la región no hay organismos certificadores en competencias laborales. • La ubicación, como lugar estratégico por la cercanía con los municipios de Malinalco, Ixtapan de la Sal, Villa Guerrero, Tonicato y Zumpahuacán. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de interés de la población. • La publicidad al centro certificador no genera el impacto esperado. • La cultura de capacitación al personal no le interesa a las empresas.



- El impulso de la actividad turística busca generar calidad en los servicios.
- Capacitación y certificación en la los estándares de competencia EC0217 y EC0076.

Fuente: Elaboración Propia.

Por lo tanto, el análisis de estos aspectos tanto internos como externos, proporcionarían las herramientas necesarias para el desarrollo de esta propuesta, y así lograr obtener un adecuado manejo y desarrollo de un Centro Evaluador y Certificador de este tipo.

1.12. Análisis de los resultados de campo

Del trabajo de campo realizado durante el mes de abril del 2018, los resultados obtenidos se clasifican en dos grupos, a la comunidad estudiantil y a los prestadores de servicios turísticos, ésta se realizó con el fin de conocer que probabilidades que tiene el Centro Certificador de Competencias Laborales de funcionar en esta zona.

Para seleccionar la muestra, se trabajó con el muestreo no probabilístico, pues éste no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o un grupo de personas, y desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación, por lo tanto su utilidad para determinado diseño que requiere no tanto una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente (Hernández, 2003).



Para cumplir con el desarrollo de esta propuesta, se seleccionó una muestra de los alumnos del Centro Universitario que integran la Licenciatura en Turismo, para así poder entrevistar 20 estudiantes (5 del 4° semestre, 5 del 6° semestre, 5 del 8° semestre y 5 del 10° semestre), con el fin de conocer su opinión sobre la apertura de un centro certificador de competencias laborales, así como la viabilidad de dicho centro, asimismo se toman en cuenta algunas empresas de servicios turísticos dentro de los municipios de Tenancingo, Malinalco e Ixtapan de la Sal, siendo la muestra un total de 15 empresas, esto con el fin de conocer que tan dispuestos están los empresarios a brindar el servicio de capacitación a sus empleados.

En tanto la técnica por aplicar fue la entrevista aleatoria (muestreo aleatorio), misma que consiste en que cada miembro de una población tiene las mismas probabilidades de ser seleccionado como sujeto, también se considera una forma justa de seleccionar una muestra a partir de una población (QuestionPro, 2018). Esta técnica fue utilizada con el fin de que los miembros de los grupos seleccionados tengan las mismas probabilidades de ser seleccionados permitiendo así obtener datos más específicos en referencia al tema.

Por lo tanto, los resultados obtenidos se presentan a continuación.

a. Comunidad Estudiantil

Los alumnos de la Licenciatura en Turismo contestaron lo siguiente:

Rocío Guzmán Martínez

¿Conoce qué es una certificación? Una afirmación que funciona correctamente.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si,

¿Cuáles? La que certifica que una empresa es socialmente responsable.

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Me interesa saber cuál es el proceso de tras de una de ellas.



¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? La certificación de guías de turistas, ¿Quién las otorga? No estoy segura.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: Son necesarias para el correcto funcionamiento del turismo y el bienestar del turista.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Para evaluar el desempeño de cada uno de los trabajadores y ver cómo mejorar.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? Si, ¿Por qué? En un futuro, pero estoy de acuerdo mientras sean perfectamente definidas las normas.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? Para mejorar la forma en que se desarrolla el turismo

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, perfecciona con cada movimiento, pero luego se vuelven confusas.

Algo por agregar al respecto: quisiera saber más al respecto, una conferencia que hable del tema.

Cesar Iván Gómez Valeriano

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No, ¿Cuáles?

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Porque son importantes.



¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No, ¿Cuáles?, ¿Quién las otorga?

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: son buenas ya que te dan mayor distinción.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Para tener una mejor capacitación.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? si, ¿Por qué? Para estar mejor preparado.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? Para tener mayor facilidad de certificarse

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Porque te exigirías para tener más certificaciones que otros.

Algo por agregar al respecto:

José Antonio Villafaña Ortega

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? si, ¿Cuáles? Gubernamentales

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Da más experiencia.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Las de guías federales, ¿Quién las otorga? SECTUR.



Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: ayudan al trato del cliente y apoyo de servicios médicos.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? Si.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Equilibrio social.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? Si, ¿Por qué? Para tener mayor conocimiento y capacidades de valor.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? Para que los licenciados y maestros estén al día con las TIC's.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Da más características a calificar o debatir.

Algo por agregar al respecto:

José Gerardo Embriz Velásquez

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No, ¿Cuáles?

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Están informados y tener mejores oportunidades.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Guías Federales, ¿Quién las otorga? SECTUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: son excelentes, debido a que le dan más importancia y valor a lo que estamos estudiando y haciendo.



¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Para una mejor calidad de vida.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? Si, ¿Por qué? Para mejorar mis oportunidades.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? En el nuevo plan no parece muy factible

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Se conocen mejor las capacidades benéficas de cada individuo. .

Algo por agregar al respecto: sería bueno que se brinde más información acerca del tema.

Ximena del Carmen Gómez Tagle Jardón

¿Conoce qué es una certificación? Un procedimiento que avala la calidad de algo.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No, ¿Cuáles?

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Porque nunca he sido partícipe de una.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Los guías federales, ¿Quién las otorga? SECTUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: son importantes para el buen desarrollo de las actividades del turista.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.



¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Para dar lo justo.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? Si, ¿Por qué? Sabría en que puedo mejorar y en que estoy mal y mejorar el servicio.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? El nuevo plan no me parece muy factible

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Se conocen mejor las capacidades benéficas del individuo.

Algo por agregar al respecto: se necesita más información sobre el tema.

Briseyda Yuridia Fonseca Cortez

¿Conoce qué es una certificación? Es un documento que avala o respalda algo.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No, ¿Cuáles?

¿Le interesa ser participe de una certificación? Si, ¿Por qué? Me avala sobre algo.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? si, ¿Cuáles? Calificación para la práctica de buceo, ¿Quién las otorga? El gobierno o dependencias públicas.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas:

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? Si.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Se tendrían competencias nuevas.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría?
Si, ¿Por qué? Me ayudaría a ver qué tan competente soy.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? Le hace falta ser más competente

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? si, ¿Por qué? Tiene que ser de un perfil competitivo.

Algo por agregar al respecto:

María José Gómez Palmas

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No, ¿Cuáles?

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Para ser y/o tener más conocimiento sobre un tema, especializarme y tener un documento rápido.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No, ¿Cuáles? , ¿Quién las otorga?

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas:

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Creo que permitiría que como estudiantes tuviéramos algo con lo que se nos abrieran nuevas oportunidades laborales.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría?
Si, ¿Por qué? Para poder conseguir una oportunidad y porque me serviría para mi currículum.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué?

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué?

Algo por agregar al respecto:

Juan Carlos Ronderos Sotelo

¿Conoce qué es una certificación? Es el documento otorgado por haber realizado un curso de capacitación y tiene valor de experiencia profesional.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No, ¿Cuáles?

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Porque me ayudaría a crear experiencia para mi currículum y me crearía experiencias personales.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Distintivo H, ¿Quién las otorga? Organismos Privados.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: me parece una excelente idea y/o propuesta, pues ayudan a mejorar la estructura y servicios de los establecimientos para ofertar a los turistas.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? No, ¿Por qué?



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? Si, ¿Por qué? Por el hecho de aprender algo nuevo y prepararme mejor para el campo laboral.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? No, ¿Por qué? No hay mucho interés por parte de los estudiantes, además el tiempo a veces no es suficiente.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Porque de alguna manera cada empresa y a su vez los empleados se esfuerzan por dar lo mejor de sí.

Algo por agregar al respecto:

Lesly Castillo Aguilar

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? ALSEA, ICA, Certificación de Inocuidad del ALSEA

¿Le interesa ser participe de una certificación? Si, ¿Por qué? Depende de qué tipo de certificación sea.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Conozco certificaciones de buceo, restaurantes alimentos y bebidas, ¿Quién las otorga? Algunas empresas privadas.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: algunas califican que tan bueno y preparado es el personal o el lugar.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.



¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Porque se consideran un reconocimiento en el área en que te desempeñes.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría?, ¿Por qué? Depende de que certificaciones sean.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? Si porque si existen certificaciones en esta área, sería como un plus a la Licenciatura.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Porque significa más capacitación y conocimiento.

Algo por agregar al respecto:

Iris Jazmín Silva García

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No, ¿Cuáles?

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Para tener un grado más.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No, ¿Cuáles?, ¿Quién las otorga?

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: pues más o menos ya que les falta promocionarlas más.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? Si.



¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Es muy bueno ya que varios estudian y trabajan.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? Si, ¿Por qué? Ganaría mucha experiencia.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? Sería muy accesible

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Porque puedes desarrollar todas las habilidades aprendidas.

Algo por agregar al respecto:

Jessica Méndez García

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Me interesa el conocer y la superación.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: es importante que se tengan estas y se cree el interés de querer más y tener preparaciones profesionales.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Se debe mejorar en todos los campos.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría?
Si, ¿Por qué? Me interesa prepararme a lo grande.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? Se necesita de muchas cosas reales en las que se vea un avance y nos cree la inquietud y el agrado de ser cada vez mejores.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Se debe a que existe cada vez más el incremento de necesidades y la innovación día a día.

Algo por agregar al respecto: la mayor y menor inversión es el conocer y empezar a buscar muchos vínculos y oportunidades

Millenia Maryluz Monroy Mejía

¿Conoce qué es una certificación? Sí, es un documento que acredita que cuentas con ciertas capacidades y que eres hábil para hacerlas.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? AMTAVE, ATTA, SECTUR, INAH, ICAN

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Porque con las certificaciones puedes conseguir un mejor empleo.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Guías de turismo cultural, trekking, montañismo, para ser guía de turismo de aventura, ¿Quién las otorga? AMTAVE, ATTA, SECTUR, INAH, ICAN.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: son herramientas que te permiten desarrollar tus habilidades y las acreditan, también con estas certificaciones pueden ampliar el Currículum Vitae y tener buenos empleos.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.



¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Porque si no cuentas con una carrera, pueden certificarte en tu oficio.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? Si, ¿Por qué? Nunca está de más.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? Se abrirían más campos laborales.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Se abren más campos laborales y tendremos más posibilidades.

Algo por agregar al respecto:

José Pedro Sánchez Talavera

¿Conoce qué es una certificación? Sí, claro

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? Secretarías.

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Porque me interesa capacitarme.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Distintivo M y Distintivo H, ¿Quién las otorga? SECTUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: dan valor y categoría al establecimiento.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.



¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Porque se ofrecerá una mejor atención al cliente y habrá una mejor competencia.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? No, ¿Por qué? Me interesa ser certificador.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? No existe uno en la zona.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Mejora el currículum

Algo por agregar al respecto:

Laura Yulissa Estrada Estrada

¿Conoce qué es una certificación? Sí, dar valor sobre un tema.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Para conocer más sobre un tema.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? No recuerdo alguna ahora mismo, ¿Quién las otorga? SECTUR FONATUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: ayudan a valorar a las empresas.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? Para darle mayor valor.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría?
Si, ¿Por qué? Me interesa el tema.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? Es una oportunidad más en el ámbito turístico.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? Para darle plus a la carrera.

Algo por agregar al respecto:

Melisa Guadalupe Olivares Castro

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Porque desconozco el procedimiento y me gustaría aprender sobre este ámbito.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Moderniza y Distintivo H, ¿Quién las otorga? SECTUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: nos dan a conocer la calidad del establecimiento y servicio que estamos tratando de proporcionar.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? para saber que capacidades nos ofrecen.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría?
Si, ¿Por qué? Para ser más competente laboralmente.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si,



¿Por qué? para ofrecer más experiencia en mi Currículum Vitae y ser más competente.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? para que me elijan a mí y no a otros que no tengan certificaciones.

Algo por agregar al respecto: es muy buena idea y ofrece muchas oportunidades.

Janett Selene Ávila Romero

¿Conoce qué es una certificación? Sí, es un reconocimiento que se le otorga a un establecimiento cuando cumple con los requisitos necesarios para brindar algún servicio de calidad.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? Secretaría de Turismo y Secretaría de Salud.

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? porque aprendería y adquiriría conocimientos sobre el proceso de certificación.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Distintivo H, Distintivo M, Distintivo S y Punto Limpio, ¿Quién las otorga? SECTUR y Secretaría de Salud.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: son programas que ayudan a impulsar una mejor calidad sobre los servicios y crear una satisfacción sobre los clientes.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? para tener un mejor desempeño laboral.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría?
Si, ¿Por qué? para tener un reconocimiento de las habilidades que puedo desempeñar.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? porque ayudaría a desempeñar a desempeñar más las habilidades de un profesionista.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? se tienen más oportunidades de trabajo y reconocimiento sobre las empresas.

Algo por agregar al respecto:

José Vidal García Cruz

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? me acreditaría para algo bien, además de que me avalaría mis conocimientos.

¿Conocer certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: me parece bien ya que nos abre puertas para un buen trabajo y al turista le damos confianza acerca de nuestros conocimientos.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? No, ¿Por qué? no dio respuesta.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría?
Si, ¿Por qué? tendría con que comprobar mis conocimientos.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? a los alumnos se nos haría más fácil poder tener experiencia.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? porque así podemos avalar nuestros conocimientos.

Algo por agregar al respecto:

Yazmin Mendoza Ramírez

¿Conoce qué es una certificación? Sí, cuando tienes lo necesario y puedes acceder a un mejor resultado.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? SECTUR.

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? te das cuenta de que lo necesitas y valorar lo que tienes para poder llegar a esa certificación.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Punto Limpio y Moderniza, ¿Quién las otorga? CONACULTA y FONATUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: son buenas porque permiten al turista tener la confianza de visitar los lugares, y para la zona permite tener afluencia turística.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? de alguna manera se permite captar a la persona con el talento y las habilidades para poder así abrirle las puertas.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría?
Si, ¿Por qué? acredita que como persona física puedes tener algo que le permita continuar con su área de trabajo.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? hay profesores que no cuentan con el conocimiento necesario.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? buscan más personas certificadas, beneficiando así otras áreas y a las empresas.

Algo por agregar al respecto: sería bueno realizar las certificaciones por competencia laboral e impulsarlos a seguirse preparando.

Sebastián Bernardo Zelotzin García

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? AMESTUR, ICAN, SECTUR, UAEM, UNAM.

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? porque son herramientas extras a la formación académica que nos hacen más completos y competitivos.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: pues deberían ser más extensas.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? cualquier certificación te hace más capaz.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría?
Si, ¿Por qué? cualquier certificación te hace más capaz.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? para certificar a sus egresados.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? mientras más capacitado estés más competente serás en el mundo laboral.

Algo por agregar al respecto: no.

Amairani Georgete Medina Camacho

¿Conoce qué es una certificación? Sí.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? EQA, facilita la obtención de certificaciones.

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? siento que es importante tener algún documento que respalde tus conocimientos, los servicios que ofrezcas, etc., para crear un clima de confianza en tu trabaja o bien con tus clientes.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Distintivo M, Distintivo H, Punto Limpio, Distintivo S, para guías de turistas, ¿Quién las otorga? SECTUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: siento que son indispensables para respaldar el tipo de servicio que brindarás, tanto tus conocimientos como higiene, etc.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? Si.



¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? definitivamente, siento que más que respaldar tus conocimientos, te permite crecer profesionalmente ya que refrescas conocimientos y adquieres nuevos, es una mejora constante.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? Si, ¿Por qué? quiero probarme que soy competente laboralmente.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? ¡Por supuesto! Cada año hay miles de egresados con los que hay que competir por una oportunidad laboral, no hay nada mejor que contar con un plus para competir laboralmente.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? no hay nada como contar con un documento que respalde tus conocimientos a la hora de pedir trabajo.

Algo por agregar al respecto: espero que logren un centro certificador en el CUT.

Maricarmen Soto Díaz

¿Conoce qué es una certificación? Sí, es la garantía con la que cuenta algún producto, proceso o servicio, el cual lleva como misión afirmar la autenticidad y calidad de los mismos.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? Empresas de certificación ISO.

¿Le interesa ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? Porque como empresario le da prestigio y calidad al producto o servicio que yo pueda ofrecer en un futuro.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Acreditación de Guías de Turistas, Programa de Calidad, Distintivo S, Programa



de Manejo Higiénico de los Alimentos y Distintivo H, ¿Quién las otorga? La SECTUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: creo que las certificaciones en el ámbito turístico son de suma importancia, tanto como empresa como para los turistas, pues al momento de adquirir un servicio o producto turístico esta certificación brinda mayor seguridad y como empresa nos brinda mayor prestigio por la calidad que se ofrece.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? Si.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? a través de estas certificaciones podemos demostrar la actualización en cuanto a conocimiento y experiencia, ya que al igual que la empresa deben estar a la vanguardia e innovación de los servicios ofertados a los turistas y a sus necesidades, pues estos son muy exigentes, también los prestadores de servicios turísticos o productos deben estarlo.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿se certificaría? Si, ¿Por qué? para crecimiento profesional y personal, para demostrar la experiencia laboral obtenida.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? porque la escuela tiene la Lic. en Turismo y que mejor que sea la primer escuela en implementar un centro de certificación no solo en el ámbito turístico, sino que también en otros rubros que incluyan a todas las Licenciaturas. Además es una oportunidad para seguir incentivando a los estudiantes y egresados a mejorar la calidad del servicio y a impulsarlos a ser mejores profesionistas.

¿Cree Usted que la obtención de certificaciones sea un tema de competitividad dentro del campo laboral del turismo? Si, ¿Por qué? por supuesto que sí, ya que el



ámbito turístico cada vez es más competitivo a nivel internacional y por ende la calidad de los servidores turísticos también, por ello que el tema de certificaciones turísticas en México es un tema de mucha importancia, tanto en las empresas como en los servidores, ya que con ello podría aumentar el turismo en México y mejorar el país con la calidad que se obtenga de estas certificaciones.

Algo por agregar al respecto: me gustaría estar informada sobre el tema de certificaciones en caso de que se llegara a abrir un centro certificador en el plantel CUT UAEMéx.

Por lo tanto, los alumnos del Centro Universitario están interesados en la certificación, pues tienen conocimiento de que una certificación les proporciona herramientas necesarias para avalar sus habilidades en determinadas áreas y conocimientos, también les abre las puertas para obtener mejores oportunidades de empleo en empresas, cuyo objetivo es cumplir con las expectativas del turista brindando servicios de calidad. También tienen conocimiento de certificaciones en el sector turismo, y algunas empresas que proporcionan estos servicios entre las que destacan SECTUR, IATA, FONATUR, por mencionar algunas.

Así mismo, consideran que es un acierto que el Centro Universitario UAEM Tenancingo tenga dentro de sus instalaciones un centro de este tipo, pues proporciona mejores herramientas a los profesores, alumnos, egresados y a los interesados para su crecimiento profesional.

Hay alumnos que se portan un tanto escépticos con este tema, pues creen que no son necesarias para encontrar un trabajo acorde a su nivel profesional, también creen que en algunos casos son necesarias solo si la empresa las pide, por lo tanto no buscan información referente a las certificaciones, lo que es un problema pues no conocen los beneficios de obtener certificaciones profesionales en turismo.



b. Prestadores de Servicios Turísticos

Las empresas de servicios turísticos han presentado interés en la apertura del Centro Certificador, y al responder las entrevistas, sus respuestas fueron las siguientes:

Empresas en Ixtapan de la Sal

Hotel Misión San José

¿Conoce qué es una Certificación? Sí, es un instrumento en el cual el negocio se distingue en diferentes rubros: servicio, calidad, etc.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? para poder mejorar la imagen y el servicio de mí negocio.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Distintivo Moderniza, H, Punto Limpio, ¿Quién las otorga? Secretaría de Salud, Secretaría de Turismo, Secretaría de Economía.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: muy necesarias, poco accesibles.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano. Si, ¿Por qué? generar capital humano eficiente, eficaz, comprometido y responsable.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? porque mejoraría el desempeño laboral de todos los trabajadores.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si,



¿Por qué? está situado en un área muy activa y rodeado de muchísimas empresas dedicadas al servicio al cliente.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? porque distinguirá la calidad de las empresas.

Hotel y Restaurante María Alejandra

¿Conoce qué es una Certificación? Es un distintivo basado en una norma en lo operativo y administrativo, y esta se actualiza periódicamente.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si,
¿Cuáles? COPARMEX.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? por la renovación, actualización y transformación de los servicios, pues la falta de información intelectual evita ser mejor.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Certificación Reguilete, Distintivo M, ¿Quién las otorga? El municipio a través de SECTUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: no han funcionado, pues no han cumplido con los objetivos para los que fueron creadas.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? hacen mejorar a las personas, el cuadro laboral requiere personal más capacitado.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? no hay y existe una idiosincrasia muy fea, para ser mejores personas hay que ser humildes, para después ser mejores empresarios.



¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? lo mejor sería centralizar el servicio

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si ¿Por qué? nos hacen más profesionales y es urgente tener personal capacitado.

Algo por agregar respecto al tema: acercarse a la asociación de Hoteles en Ixtapan de la Sal; sería importante hacer partícipe al municipio para que todo sea integral.

Hotel Villa Vergel

¿Conoce qué es una Certificación? Si.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si,
¿Cuáles? SECTUR

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? ayudan a tener en regla los departamentos, ser más detallistas en el servicio al huésped.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Distintivo M, Distintivo H, Certificaciones en Salubridad, ¿Quién las otorga? SECTUR

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: son buenas para que los establecimientos estén en regla, estandarizados y estos apoyan al lugar con la imagen del hotel al huésped.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? si se brinda un buen servicio y somos competentes el huésped puede recomendar el hotel y el destino.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? para tener mejores conocimientos sobre los distintivos y el servicio.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? en la zona llega turismo y tendría que haber centros de capacitación en turismo.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? si nos alineamos a una certificación la buena imagen del lugar y el destino siempre se recomendará.

Restaurante Casa Itakate

¿Conoce qué es una Certificación? Si.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? CEDVA, Centro de Gastronomía y Sazón.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? nos interesa conocer un poco más sobre el tema e impulsar al personal.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Certificación en Cocina, ¿Quién las otorga? SECTUR y Centro de Gastronomía y Sazón.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: no estoy en contra, pero afecta al egresado en turismo, pues llegan a comparar a los egresados de la Licenciatura en Turismo con personas con menor conocimiento.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? son personas que han trabajado en diferentes lugares y las pueden implementar en otras áreas.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría?
Si, ¿Por qué? parte de su trabajo es aprender y actualizarse.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si,
¿Por qué? por la zona, pues en la zona necesita ser impulsado el turismo por el apoyo de las universidades.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? se necesita tener a alguien que sepa lo que se hace.

Algo por agregar respecto al tema: apoyar e impulsar a los municipios creando rutas que conecten a los municipios para un beneficio en común.

Restaurante Arco Iris

¿Conoce qué es una Certificación? Si, un documento que avala capacidades.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? para especializarme y conocer más.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: ayudan mucho para el turismo y negocios de pueblo mágico.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? ayudan a crecer como personas.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría?
Si, ¿Por qué? para tener una mayor nivel en el trabajo.



¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? No,
¿Por qué? por la distancia.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? por los diferentes restaurantes y la actividad que hay.

Empresas en Tenancingo

Restaurante Don Chanos

¿Conoce qué es una Certificación? Sí, es un documento que te certifica que estudiaste.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? ayuda en la cuestión laboral.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: son buenas, pues ayudan mucho en la cuestión laboral.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? ayudan al crecimiento laboral.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? es necesario.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si,
¿Por qué? estaría muy bien para no ir muy lejos.



Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? se necesita tener experiencia.

Algo por agregar respecto al tema: estaría muy bien implementarlo en la universidad.

Restaurante Nipaqui

¿Conoce qué es una Certificación? Sí, es un certificado que te otorga una institución normalmente gubernamental que te califica en relación a varios objetivos como son las instalaciones, servicios, etc.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? UNAM, El Consejo Mexicano de Anestesiología, el Consejo Mexicano de Alimentación, SECTUR.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? es importante el desarrollo profesional, así se permite un crecimiento laboral.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Moderniza, ¿Quién las otorga? SECTUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: son laboriosas más no difíciles y te dan utilidades económicas y de servicio siempre y cuando apliques la norma que te indiquen.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? permiten impulsar el desarrollo de los empleados, brindando calidad en el servicio.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? para impulsar el establecimiento.



¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? Tenancingo es el centro comercial del sur del Estado de México y requerimos de espacios bien calificados y que den calidad en el servicio.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? es indispensable, pues si no hay competencia no se puede mostrar la calidad.

Algo por agregar respecto al tema: espero que se involucren a las autoridades y que los universitarios protesten sanamente.

Restaurante Las Canastas

¿Conoce qué es una Certificación? Si, para la gente que no estudia pero tiene experiencia.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? El Claustro de Sor Juana.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? para continuar preparándome y todo depende del tiempo y horarios.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No, ¿Cuáles? Conozco aplicadas a la gastronomía.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: podría ser un buen reconocimiento a su trabajo y a las capacidades de las personas que no pudieron estudiar.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? Si.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? la gente tiene talento y por falta de certificado no encuentran trabajo.



Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría?
Si, ¿Por qué? depende del costo, pues dependerá de la institución para familiarizarnos con los conceptos técnicos.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? por la zona, pues en la zona necesita ser impulsado el turismo y así la actividad turística beneficiara a la zona.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? pues daría mayor seguridad y permitiría dar mejores oportunidades.

Algo por agregar respecto al tema: que sea más práctico y menos teórico y muchos conceptos, se necesita algo real a lo que es la gastronomía puesto que se debe contar con especialización por ejemplo en Sanidad e Inocuidad en los Establecimientos.

Hotel María Isabel

¿Conoce qué es una Certificación? No.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? para tener más clientes.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: no conozco sobre el tema, y a mi parecer en Tenancingo sería difícil y el apoyo es muy poco.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.



¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? si es bueno, pero por la falta de turismo no se considera necesario pues sus clientes no exigen calidad.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? probablemente, pues no cuento con un sueldo suficiente.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? así habría más espacio donde los empleados y empresarios puedan prepararse.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: no, ¿Por qué? no es conocido por el momento no.

Algo por agregar respecto al tema: resaltar más sobre la competitividad promover las certificaciones y hacerle saber a la gente los beneficios.

Hotel NIPAQUI

¿Conoce qué es una Certificación? Sí, es un certificado que te acredita con relación a varios objetivos y lo otorgan empresas certificadas.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si,
¿Cuáles? SECTUR.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? permite obtener calidad en los servicios.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? moderniza,
¿Quién las otorga? SECTUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: dan utilidad económica y de servicio.



¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? impulsan el desarrollo de los empleados brindando calidad en el servicio.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? para dar mejor servicio.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? los turistas buscan espacios que brinden servicios de calidad.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? es indispensable, si no hay competencia no se puede brindar calidad.

Algo por agregar respecto al tema: apoyar e impulsar a los municipios e incluir a las autoridades.

Empresas en Malinalco

Tour Operadora AMD-X

¿Conoce qué es una Certificación? Sí, es un documento otorgado por instituciones validadas por instituciones certificadoras, que otorgan un valor a los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones tomadas antes de la entrega del mismo.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? Si, ¿Cuáles? AMTAVE y SECTUR.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? es importante crear conciencia de la actividad turística crear especialistas capacitados.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Excursionismo y Capacitación de Guías, ¿Quién las otorga? SECTUR.



Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: las certificaciones proporcionan calidad en el servicio, actualmente éstas no son lo que se esperan y falta más interés en el sector.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? Si.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? la actividad turística requiere especialistas bien capacitados en áreas importantes dentro la misma, quienes proporcionen un servicio de calidad al turista.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? para seguir siendo acreditado como apto en mi área de especialización.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? No, ¿Por qué? es mucho riesgo, pues no se lleva una forma adecuada de operación por la falta de recursos.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? permite el desarrollo de la actividad, y proporciona calidad en el servicio.

Algo por agregar respecto al tema: las capacitaciones son importantes para el desarrollo de la zona, aunque hace falta desarrollar el interés por la actividad turística. Es importante la implementación de entes capacitados.

Restaurante Los Caudillos

¿Conoce qué es una Certificación? Si.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.



¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? el negocio se enfoca en la calidad y una certificación proporciona herramientas para cumplir con sus objetivos.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Certificación en Distintivo H, ¿Quién las otorga? No recuerdo.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: no las conozco a profundidad, pero como empleador de graduados, pasantes y estudiantes considera que son obligatorias para implementar conocimientos que sean obligados para implementar conocimientos de calidad que beneficien al establecimiento.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? es importante fomentar valores obligados, tratando de obtener personal de calidad, así como integrar el servicio pues la atención al cliente proporciona beneficios.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? en mi experiencia laboral, el obstáculo que he tenido es el desarrollo del capital humano.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? No, ¿Por qué? no considero que la ubicación sea benéfica.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? al contar con mayores herramientas, mayor será la satisfacción del cliente.

Algo por agregar respecto al tema: hay una organización de prestadores de servicios turísticos que concuerdan que su mayor reto es el capital humano pues



la cultura de servicio no la tienen desarrollada las personas, es importante que se explique a los egresados y alumnos que el obtener su título es solo el primer paso, urge un centro de este tipo.

Restaurante Los Placeres

¿Conoce qué es una Certificación? Sí, es cuando te acreditan un curso.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? porque permite generar experiencia y abre puertas.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Certificación de Guías de Turistas, ¿Quién las otorga? SECTUR.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: es importante porque facilita la entrada a otras empresas especializadas en turismo.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? pueden desenvolverse más rápido en el lugar que se labora.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? ayuda en el ámbito laboral.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? la zona está cerca.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? abre nuevas ideas y nuevas visiones.



Algo por agregar respecto al tema: es algo muy bueno, implementar estas certificaciones pues ayudaría mucho en el ámbito laboral.

Restaurante La Casa de Valentina

¿Conoce qué es una Certificación? Si.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? para aprender más y hacer mejor las cosas.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si, ¿Cuáles? Certificación en Distintivo H, ¿Quién las otorga? No sé.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: me parece importante, aunque conozco muy poco.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? utiliza mejor el recurso.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? para ser más efectiva en el trabajo.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? está rodeado de lugares turísticos, aunque no son destinos turísticos si son varios pueblos mágicos.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? ser mejores y más eficientes.

Algo por agregar respecto al tema: no.



Restaurante Las Palomas

¿Conoce qué es una Certificación? No.

¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México? No.

¿Le interesaría ser partícipe de una certificación? Si, ¿Por qué? me gustaría saber para qué sirve o como se desarrolla una certificación.

¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? No.

Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas: supongo que ayudan a una empresa o persona a ser de cierto modo profesional.

¿Conoce las certificaciones por competencia laboral? No.

¿Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano? Si, ¿Por qué? es importante fomentar el servicio pues la atención al cliente proporciona beneficios.

Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría? Si, ¿Por qué? te sirve para el currículum.

¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo? Si, ¿Por qué? les sirve a los alumnos.

Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: si, ¿Por qué? como lo mencione, hacen a una empresa más importante o profesional.

Algo por agregar respecto al tema: suerte con el proyecto.

Por lo tanto, los empresarios están interesados en la certificación, además les interesa que sus empleados puedan tomar alguna para ofertar un mejor servicio a los turistas, también tienen conocimiento de que una certificación les proporciona



herramientas necesarias para avalar que el servicio ofertado es de calidad, pues les abre las puertas para obtener más y mejores empleados. El único problema que ven es la distancia, pues consideran que mover al personal del establecimiento al Centro Universitario sería una pérdida de tiempo y en algunos casos dinero. Desafortunadamente, no todos los empresarios opinan lo mismo, hay empresarios que se negaron a contestar la entrevista por considerar la visita un pérdida de tiempo, así como considerar innecesaria la certificación.

1.13. Propuesta de creación de un centro certificador de competencias laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo

La preparación continua le proporciona a cada individuo herramientas para fortalecer sus conocimientos, brindándoles oportunidades de crecimiento en las empresas de servicios turísticos, dando así servicios de calidad. Del mismo modo, la capacitación y la certificación de competencias son parte fundamental del desarrollo del capital humano y de las empresas.

Como se ha mencionado, una certificación de competencia laboral es la verificación de las habilidades y conocimientos del personal, así como el reconocimiento del saber, el saber ser y el saber hacer de una persona, siendo realizada por organismos acreditados.

Es así que la certificación de competencias laborales es realizada por centros de evaluación, éstos son considerados como una persona moral que puede, con base en Normas Técnicas de competencia laboral, realizar procesos de capacitación y evaluación de acuerdo a las necesidades de cada candidato.

Estos centros pueden atender la demanda de evaluación en una o más áreas de competencia laboral, cuando cuenten con la infraestructura necesaria para ello. También estos proporcionan personal competente para realizar la evaluación (Fraustro, 2000).



En el Centro Universitario UAEM Tenancingo, a través de la Dirección de Educación Continua y a Distancia de la UAEMéx se pretende implementar un Centro Certificador y Evaluador de Competencias Laborales, que permita capacitar las habilidades, competencias técnicas, así como su conocimiento para el desarrollo profesional de los estudiantes y egresados de la Licenciatura en Turismo, así como a los empresarios y su capital humano.

Para la presente propuesta se integra la misión, visión, objetivos y valores, así como los estándares en turismo y el personal con el que se contará al momento de la apertura de este Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Misión:

Posicionarnos como una entidad de certificación y evaluación de alta calidad, validando la experiencia e impulsando el aprendizaje a través de la certificación y evaluación de competencias laborales, así como desarrollar el potencial productivo del capital humano.

Visión:

Ser un referente de productividad y competitividad dentro de los sectores productivos del país, consolidando así la calidad del Sistema Nacional de Competencias.

Objetivos:

- Colaborar con los sectores productivos, social, educativo y de gobierno para lograr la transformación del capital humano para la competitividad.
- Orientar y apoyar a los sectores productivos, social, educativo y de gobierno, para que desarrollen y utilicen Estándares de Competencias de las personas, que generen valor.



- Promover, coordinar y regular la evaluación y certificación de los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de las personas.
- Contribuir al fortalecimiento de la formación educativa con base en competencias de las personas, e impulsar la evaluación y certificación de competencias de estudiantes.
- Difundir el Sistema Nacional de Competencias de las Personas, en los sectores productivos, social, educativo y de gobierno en todo el país

Valores:

- Contribuir al fortalecimiento de la competitividad económica, el desarrollo educativo y el progreso social del Estado de México.
- Servir a los trabajadores y a los empleadores de la región, quienes son nuestros usuarios.
- Ubicar a nuestros usuarios en el centro de nuestra gestión.
- Ofrecer servicios de excelencia.
- Actuar con honestidad e integridad personal y con base en una ética de trabajo impecable.
- Creer en el trabajo de alta calidad, en la innovación, en la constancia y en la acción comprometida para desarrollar nuestras actividades.
- Trabajar en equipo y creer en la acción colaborativa para la mejor ejecución de nuestras tareas.

Servicios que se brindarán:

- Emisión de certificados de competencias con validez oficial.
- Foros y espacios para transferencia de conocimiento.
- Soluciones de capacitación, evaluación y certificación.
- Gestión de Estándares de Competencia.

Asimismo, este centro evaluador formara parte de la Red interna de la Entidad Certificadora de la UAEMéx. La principal oferta está constituida por estándares



que se implementarán, con el fin de fortalecer las habilidades en determinadas áreas laborales de los alumnos y profesionistas en turismo. La propuesta de la posible oferta para la certificación por competencias laborales fue tomada de la lista de estándares por competencia que maneja el CONOCER (ver anexo 2), de igual manera algunos de los instructores considerados para impartir las capacitaciones son profesores del Centro Universitario Tenancingo.

Los estándares considerados como parte de la propuesta para la apertura de este Centro Certificador se mencionan y describen a continuación:

TABLA 6. Propuesta de Estándares de Competencia Laboral

Código	Nivel	Estándar de competencia	Generalidades
EC0042	3	Coordinación de los Servicios de Alimentos y Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y certificar a las personas que coordinan los alimentos y bebidas, en sus competencias se incluye la supervisión de personal, las condiciones de las instalaciones, el mobiliario, equipos y la atención al comensal. • Modulo ocupacional técnico especializado en alimentos y bebidas.
EC0072	2	Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y capacitar a las personas que proporcionan al visitante información y orientación sobre el patrimonio turístico. • Módulo ocupacional Guía de excursiones. • Como requerimientos es necesario contar con material de información turística. • Periodo de revisión o actualización cada 4 años.
EC0081	2	Manejo Higiénico de los Alimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como manipuladores



			<p>de alimentos, cuyas competencias incluyen la verificación, lavado y desinfección de instalaciones, equipo y utensilios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Área ocupacional capitán de meseros y ayudante de cocina.• Periodo de revisión o actualización cada 5 años.
EC0127	2	Preparación de Alimentos	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar y certificar a las personas que preparan los alimentos.• Área ocupacional cocineros.• Periodo de revisión o actualización cada 3 años.
EC0128	2	Preparación y Servicio de Bebidas	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar y certificar a las personas que preparan y sirven los alimentos en establecimientos.• Área ocupacional cantinero.• Periodo de revisión o actualización cada 3 años.
EC0482	3	Interpretación en museos / Instituciones culturales	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar y capacitar a las personas que se desempeñan como interpretes en museos o instituciones culturales.• Como requerimientos, es necesario contar con un espacio físico que contenga una colección / interactivo / experiencia en una sala de museo.• Área ocupacional interprete en museos / instituciones culturales.• Periodo de revisión o actualización



			cada 4 años.
EC0620	3	Coordinación de la Operación de Restaurantes PyME	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación y certificación de las personas que coordinan operaciones en las empresas restauranteras PyME.• Como requerimientos en necesario contar con un grupo, personal o colaboradores para el desarrollo de briefing y operación.• Periodo de revisión o actualización cada 3 años.
EC0623	2	Venta de Mezcal en Establecimientos de Alimentos y Bebidas.	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la venta de mezcal en establecimientos de alimentos y bebidas.• Como requerimientos es necesario un espacio habilitado para la evaluación para simular un restaurante con las siguientes secciones: área para clientes, bar, estación de servicio y caja.• Periodo de revisión o actualización cada 5 años.
EC0667	2	Prestación de los servicios de hotelería	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación y certificación de las personas que realizan actividades en el área operativa en los departamentos de recepción, reservaciones, grupos y convenciones, cubriendo las expectativas del sector hotelero que se demandan en la actualidad.



			<ul style="list-style-type: none"> • Como requerimientos es necesario contar con departamento de reservaciones, recepción y atención a huéspedes. • Área ocupacional Coordinador de servicios de hospedaje • Periodo de revisión o actualización cada 5 años.
EC0687	5	Prestación de servicios de consultoría del sistema nacional de certificación turística	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como consultores de las unidades promotoras de la calidad y sustentabilidad de los servicios turísticos del Sistema Nacional de Certificación Turística. • Área ocupacional asesor y promotor turístico. • Como requerimientos es necesario que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante la consultoría. • Periodo de revisión o actualización cada 3 años.
EC0831	3	Coordinación de eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y certificación de las personas que realizan la coordinación de grupos y convenciones, así como en la planeación y operación de eventos y tienen a cargo la labor de interpretar las necesidades del cliente. • Área ocupacional especialistas en hotelería y turismo.



			<ul style="list-style-type: none">• Como requerimientos, es necesario contar con personal de apoyo que tengan el rol de cliente y un grupo de trabajo, así como un espacio que cumpla con la función de centro de convenciones.• Periodo de revisión o actualización cada 3 años.
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia con base a la información del listado de estándares de competencia del RENECE.

Asimismo, el listado de profesores que se pretende incluir como propuesta para la apertura de este Centro, se realizó solicitando una propuesta a la Coordinadora de la Licenciatura, así como a la Directora del Centro Universitario, quien analizó los estándares, y de acuerdo con el área de especialización y perfil académico, proporciono el nombre de algunos profesores, con el fin de obtener en un futuro otras certificaciones que permitan desarrollar habilidades dentro de áreas diferentes al turismo, la lista proporcionada se menciona a continuación:

- Lic. en T. Alejandra Patricia Ceballos Mejía
- Lic. en T. Maribel López Velásquez
- Lic. en T. Ada Inés Arellano Reyes
- Lic. en T. Mirna María Mondragón Nápoles
- M. en A. y E. C. Beatriz Domínguez Castañeda
- Lic. en A. Alicia Elvira Polo Martínez
- M. en D. María de los Ángeles Montes Tapia
- Lic. en Gastr. Andrés José Antonio Juárez Ortega
- Lic. en Gastr. José Antonio Suarez Ríos
- Lic. en Gastr. Raúl Sánchez del Castillo
- L. en N. Yelitza Chavelas Domínguez
- M. en C. A. y R. N. Carina Vázquez Fontes



- Enol. Sergio Andrés Sotomayor Deformes
- Chef Carlos Contreras Orozco
- M. en C. Grisel Domínguez Arizmendi
- Lic. en R. E. I. Anahí Solís Guadarrama
- Lic. en R. E. I. Paola Yatziri Ayala franco
- Lic. en R. E. I. Elizabeth Estefanía Brito García
- Itzmalzin Millán Flores
- Alonso Rodríguez López

Para la apertura de un centro evaluador y certificador de competencias laborales, Fraustro (2000) menciona los requisitos para acreditar una entidad u organización como centro evaluador por parte del CONOCER, los cuales son:

- Ofrecer garantías de imparcialidad de los procedimientos de evaluación.
- Tener capacidad técnica y personal competente.
- Contar con infraestructura administrativa y física suficientes.
- Ofrecer garantías a los usuarios del servicio y a la sociedad en general.

De igual forma hace mención sobre las responsabilidades que los centros de evaluación deben cumplir, mismas que se describen a continuación:

- Asegurar y garantizar la confiabilidad y confidencialidad de todas las operaciones llevadas a cabo por sus integrantes en la evaluación de competencia laboral.
- Garantizar la realización de verificaciones internas al proceso de evaluación (Fraustro, 2000).

Como parte de la propuesta, se incluirá el manual de organización, el cual contiene toda la estructura organizacional del centro evaluador y certificador de competencias laborales, el cual permitirá informar a los colaboradores de este centro de la función que cubrirá cada uno de ellos, así como las actividades a desempeñar durante una capacitación, evaluación y certificación de competencias



laborales. Este manual es proporcionado por la entidad certificadora al momento de recibir el certificado como centro certificador.

Este manual incluye información general sobre el CONOCER, se mencionan las leyes que fueron utilizadas para la creación de esta entidad a nivel nacional, estructura organizacional y funciones que se cumplirán dentro de este Centro de Evaluación y Certificación. La estructura de este manual es la siguiente:

Estructura del manual de organización del CONOCER

Introducción

Glosario

1. Evolución Organizacional
2. Fundamento Jurídico
3. Misión
4. Visión
5. Objetivos Institucionales
6. Servicios que Presta
7. Estructura Orgánica
8. Diagrama de Organización
9. Facultades y Atribuciones
10. Funciones

También, será incluido el manual de evaluación, éste es proporcionado por el CONOCER o por la entidad que certificara al centro evaluador, el cual contiene la información referente a la forma de evaluación dentro de los criterios que brinda el CONOCER, incluyendo como anexos los instrumentos para la evaluación y certificación por competencia laboral. Este manual servirá como herramienta de la certificación, esto mediante la recopilación de la información referente a los estándares por evaluar (CONOCER).



El principal objetivo que se obtiene al contar con un manual de este tipo es: orientar al evaluador para realizar la evaluación de candidatos a certificación, con base en Unidades de Competencia Laboral, así como servir de insumo para el desarrollo de los instrumentos de evaluación de la función de evaluación de competencia laboral.

El manual contiene la estructura siguiente:

1. Evaluación de competencia laboral: proporciona información referente a la evaluación durante y después de la capacitación, también incluye descripciones generales, políticas de evaluación y objetivos que se pretenden cumplir con esta información.
2. Cap. I. Selección de las técnicas e instrumentos de evaluación: señala los procedimientos para determinar las técnicas e instrumentos pertinentes para desarrollar proceso de evaluación, éste comprende:
 - a. La identificación de los contenidos de evaluación de la Unidad de Competencia Laboral (UCL).
 - b. La selección de técnicas e instrumentos de evaluación para los contenidos identificados.
3. Cap. II. Determinar planes de evaluación: señala los procedimientos para determinar planes de evaluación:
 - a. La estructuración de planes de evaluación.
 - b. La presentación y acuerdo de planes de evaluación con candidatos.
4. Cap. III. Integrar el portafolio de evidencias: señala los procedimientos para conducir la asesoría del evaluador sobre la integración del portafolios mediante la:
 - a. Aplicación de instrumentos de evaluación.
 - b. Comprobación de la autenticidad de la evidencia histórica.
 - c. Organización de la documentación contenida en el portafolio de evidencias.



5. Cap. IV. Emitir juicios de competencia de candidatos: señala los procedimientos para obtener el resultado de la evaluación con base en:
 - a. La contrastación entre las evidencias recopiladas y la UCL correspondiente.
 - b. La elaboración de la cédula de evaluación.
6. Cap. V. Orientar a candidatos en relación con el resultado de su evaluación: señala los procedimientos para:
 - a. Orientar al candidato con base en el resultado de su evaluación.
 - b. Elaborar el reporte de orientación.
7. Anexos: contiene todos los formatos que servirán para la determinación del juicio de evaluación, así como el proceso para el llenado de los mismos, dentro de los formatos que se incluyen son: Formato para Seleccionar Técnicas e Instrumentos de Evaluación; Técnicas e Instrumentos de Evaluación; Ejemplo de Diagnóstico; Formato Plan de Evaluación; Constancias de Evidencias; Cédula de Evaluación y Reporte de Orientación; Ficha de Identificación; Resumen del Proceso de Evaluación; y la Guía para la Integración de Evidencias.

Las instituciones y organizaciones pueden solicitar acreditación como centro de evaluación siempre y cuando sean instituciones educativas oficiales, instituciones educativas incorporadas, empresas y centros de capacitación.

Con esta información, y para la elaboración de la propuesta de apertura de un Centro Evaluador y Certificador de Competencias laborales en la región sur del Estado de México, dentro del Centro Universitario UAEM Tenancingo, fortalecería el desarrollo de la propuesta, pues proporciona más herramientas que permiten una evaluación imparcial al capital humano. Con el fin de obtener la apertura de un espacio que proporcione los servicios de capacitación y certificación, la Dirección de Educación Continua y a Distancia de la UAEMéx plantea el siguiente proceso:

Proceso para la acreditación de centros certificadores



ETAPA 1

Se enviara a la Entidad, la solicitud de acreditación de Centro Evaluador vía oficio, el cual debe ser dirigido al Mtro. Alberto Torres Gutiérrez Director de Educación Continua y a Distancia, el oficio debe incluir el nombre del personal que se encargara del centro y los estándares que se desea trabajar, el cual se integra a continuación:



Universidad Autónoma del Estado de México
Centro Universitario Tenancingo



Universidad Autónoma del Estado de México
 Centro Universitario UAEM Tenancingo

Núm. Oficio 459/2018
 Tenancingo, México, a 20 de abril de 2018
Asunto: Solicitud de Capacitación

M. EN T.E. ALBERTO TORRES GUTIÉRREZ
DIRECTOR DE EDUCACIÓN CONTINUA Y A DISTANCIA DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

PRESENTE

Por medio del presente, reciba un cordial saludo, y al mismo tiempo le informo que el Centro Universitario UAEM Tenancingo, se encuentra interesado en la apertura de un Centro Evaluador CONOCER; es así que se tiene considerada la participación de 21 profesores en los cursos de capacitación en el estándar EC0217 "Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal", mismos que se tienen considerados en las siguientes fechas:

- 12, 19, 26 de mayo y 2, 9 de junio.
- 18 al 22 de junio.

Derivado de lo anterior me permito solicitar su amable apoyo, para la realización de dicha capacitación, así como de la orientación y acompañamiento respectivos para la acreditación del Centro Evaluador CONOCER en este espacio académico.

Agradeciendo de antemano la atención que sirva dar a la presente, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi consideración personal y alta estima.

ATENTAMENTE

PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

"2018, Año del 190 aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México"

M. en C. y T.E. IVETTE MICHELLE VALDESPÍN VALDÉS
DIRECTORA DEL CENTRO UNIVERSITARIO TENANCINGO

C.c.p. Archivo CEy/NOGL

Ex Hacienda de Santa Ana, Carretera Tenancingo-Villa Guerrero km. 1.5
 C.P. 52400, Tenancingo, Estado de México
 Tel.: (01 714) 140-7724 ó 25





Listado de Participantes

N.P.	Grupo Sabatino (12,19,26 de mayo y 2,9 de junio)
1	L. en T. Ada Inés Arellano Reyes
2	L. en A. Alicia Elvira Polo Martínez
3	M. en A. y E. C. Beatriz Domínguez Castañeda
4	L. en T. Alejandra Patricia Ceballos Mejía
5	L. en T. Mirna María Mondragón Nápoles
6	L. en N. Yelitza Chávelas Domínguez
7	L. en G. Andrés José Antonio Juárez Ortega
8	M. en C. A. y R. N. Carina Vázquez Fontes
9	L. en R. E. I. Paola Yatziri Ayala franco
10	M. en A. Raúl Samuel Alvares Romero
11	L. en G. Raúl Sánchez del Castillo

N.P.	Grupo Semanal (18 al 22 de junio)
1	L. en T. Maribel López Velásquez
2	M. en D. María de los Ángeles Montes Tapia
3	M. en C. Grisel Domínguez Arizmendi
4	Enol. Sergio Andrés Sotomayor deformes
5	Chef Carlos Javier Contreras Orozco
6	L. en R. E. I. Anahí Solís Guadarrama
7	L. en C. Giovanni Ávila Hernández
8	L. en R. E. I. Elizabeth Estefanía Brito García
9	Itzmalzin Millán Flores
10	Alonso Rodríguez López

C.c.p. Archivo

Dirección





ETAPA 2

Se realizará el proceso de capacitación y certificación en dos estándares de competencia laboral:

- EC0217: Impartición de cursos de formación de capital humano de manera presencial grupal.

El presente estándar de competencia se refiere a una función para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional.

El estándar de competencia impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial y grupal contempla las funciones sustantivas de preparar, conducir y evaluar cursos de capacitación. Preparar la sesión mediante la planeación de la sesión y la comprobación de la existencia y el funcionamiento de los recursos requeridos para la misma. Conducir la sesión realizando el encuadre, desarrollo y cierre, empleando técnicas instruccionales y grupales que faciliten el proceso de aprendizaje. Evaluar el aprendizaje antes, durante y al final del curso, considerando la satisfacción de los participantes.

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

Así también, actualiza al EC0048 “Impartición de cursos de capacitación presenciales”, inscrito en el Registro Nacional de Estándares de Competencia. Tiempo de vigencia del certificado: 3 años.

Este estándar tiene un costo de \$ 3500 para la comunidad universitaria de la UAEMéx y para el público en general \$ 4000, esta información fue proporcionada por la Dirección de Educación Continua y a Distancia de la UAEMéx. Este proceso tendrá como fecha tentativa del 18 al 21 de junio de 2018.



- EC0076: Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia

Este Estándar de Competencia contempla las funciones que una persona realiza para evaluar la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia cumpliendo los principios de transparencia, imparcialidad y objetividad.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social. Además sirve como referente para la evaluación y certificación de las personas que evalúan la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia y aseguran la excelencia en el proceso de evaluación de competencia. Puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Una vez concluidos ambos procesos, el Centro Evaluador tendrá que elegir al personal operativo que se encargará del mismo. Tiempo de vigencia del certificado: 3 años.

Este estándar tiene un costo de \$ 3500 para la comunidad universitaria de la UAEMéx y para el público en general \$ 4000, esta información fue proporcionada por la Dirección de Educación Continua y a Distancia de la UAEMéx. Para iniciar con este proceso, es necesario culminar con el EC0217.

El Centro Evaluador llenará un formato de acreditación establecido por el CONOCER y entregará a la Entidad las fotografías de las instalaciones del Centro.

Una vez concluidos los estándares de competencia, la Entidad será responsable de entregar los manuales de operación por parte del CONOCER, de igual forma brindará una asesoría sobre el manejo del Sistema Integral de Información (SII), plataforma en la cual se realizan todos los procesos de certificación.



ETAPA 3

La Entidad entregará de manera física la cédula de acreditación como Centro Evaluador, la cual tendrá que ser visible a los usuarios y la Entidad supervisará la operación del Centro para lograr con éxito todos los procesos (DECyD, 2017).

Una vez concluido el proceso antes mencionado, se procederá a realizar una tercera capacitación de especialización en cualquier estándar de la propuesta para la apertura. Posteriormente se pretende realizar una campaña de invitación en redes sociales y visitando a las empresas, con fin de dar publicidad y difusión al centro evaluador, así como a los estándares de competencia que serán ofertados.

La capacitación y certificación de competencias laborales es una herramienta que proporciona beneficios a las empresas y al capital humano que es contratado por las mismas; el documento que avala la certificación se obtiene con base en el siguiente proceso:

El proceso para obtener la certificación por competencias laborales

1. Captar a los usuarios que deseen capacitarse y certificarse en determinado estándar de competencia laboral.

Realizando una identificación e invitación de manera personal a los alumnos, a interesados de la zona y a las empresas del ámbito turístico, que requieran el fortalecimiento de los servicios brindados por el capital humano, proporcionando la información de los beneficios que obtendrían al contar con esta certificación fortaleciendo a sus empleados haciendo que estos sean recursos de calidad que otorguen servicios de calidad.

De igual manera, se proporcionará la información de los estándares de competencia que se ofertaran dentro del centro evaluador, con el fin de otorgar herramientas que fortalezcan las habilidades de los recursos humanos, así como brindar una imagen de calidad y confianza a los posibles consumidores.



Los interesados tendrán que hacer un llenado de una ficha de identificación, formato que proporciona el conocer en el manual de evaluación, con el fin de obtener sus datos para mantener un contacto directo con el candidato, también llenaran su pre registro en el siguiente link que los incluye dentro del registro del SII: <http://200.76.60.180/Preregistro/preregistro.html>.



Formato 7. Ficha de Identificación

Fecha		_____
Nombre del candidato		

Tipo de candidato	Público en general <input type="checkbox"/>	Comunidad UAEM <input type="checkbox"/>
Situación laboral	Empleado <input type="checkbox"/>	Desempleado <input type="checkbox"/>
Función que desempeña:		
Empresa:		
Datos Personales		
Edad:	CURP:	RFC:
Domicilio		
Calle y número	Colonia:	
Delegación o municipio:	Ciudad:	
Estado	C. P.:	
Teléfono casa	Teléfono trabajo	
Fax	Correo electrónico	
¿Desea ser evaluado con fines de certificación?		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Razón por la cual le interesa certificar su competencia laboral:		
Describe el medio mediante el cual se enteró de la existencia del Centro Evaluador		
Observaciones:		

_____ Recibió	_____ Candidato
Nombre y firma	Nombre y firma

Fuente: elaboración propia, con base a los formatos del manual de evaluación del conocer.

2. Realizar diagnóstico para identificar sus necesidades de capacitación.



Se aplica para saber las probabilidades de éxito que tendría la persona, al determinar el nivel de conocimientos y habilidades que tiene ésta en el estándar de competencia en el que busca certificarse. Al término el candidato recibirá del evaluador el resultado de su diagnóstico; si el resultado es una recomendación para capacitarse, puede aceptarla o asumir la responsabilidad de la evaluación, expresando por escrito su deseo de hacerlo. El diagnóstico debidamente firmado se guarda en PDF y se sube al SII.

Posteriormente se asigna un evaluador.

3. Orientar a los usuarios en el proceso de capacitación, formación y evaluación del estándar de competencia.

Se brindara la información completa del estándar de competencia seleccionado por el interesado, dándole a conocer la duración y aspectos generales del EC. Así como para proporcionar los datos del instructor.

4. Realizar la logística del curso de capacitación (fechas, instructores, materiales didácticos).

El curso diseñado específicamente para la certificación, tiene la finalidad de apoyar a los candidatos rumbo a la certificación, asimismo, el evaluador proporcionara las fechas para la capacitación y tendrá la obligación de elaborar el material para la realización de la capacitación.

5. Hacer la recolección de documentación y evidencias que conformarán el portafolio que será revisado por verificadores internos y externos.

Se realizará la evaluación mediante la integración del portafolio de evidencias, que es la recolección de anexos que contiene todas las evidencias y documentos que comprueban que el candidato fue evaluado. El evaluador verificara que las evidencias generadas sean, en calidad y cantidad, iguales a las que exige el estándar.



Dentro de este apartado se debe seguir los lineamientos que se proporcionan a continuación:



Formato 9. Guía para la Integración del Portafolio de Evidencias

Antes de concluir la evaluación con su candidato, verifique que el portafolio de evidencias correspondiente está completo. A continuación se presenta un listado de los documentos que debe contener:

- I. Ficha de identificación.
- II. Diagnóstico del candidato.
- III. Plan de evaluación acordado.
- IV. Resumen del proceso de evaluación.
- V. Instrumentos aplicados para evaluar las evidencias por desempeño, por producto, de conocimiento y en su caso, las históricas. Revise que integró los instrumentos correspondientes a la evaluación de TODAS las evidencias de la UCL.
- VI. Si es el caso, la evidencia histórica con su correspondiente reporte de comprobación de autenticidad.
- VII. Contrastación de evidencias
- VIII. Cédula de evaluación
- IX. Reporte de orientación

Adicionalmente a los anteriores, el Organismo Certificador y/o el Centro de Evaluación podrá requerir documentos adicionales de control administrativo tales como: fotografía del candidato, copia de identificación oficial, Clave Unica de Registro de Población (CURP), solicitud de evaluación o algún tipo de carta compromiso, comprobantes de pago, etc. Este tipo de requerimiento documental varía de un OC y CE a otro, consulte a su verificador interno si tiene dudas al respecto.

Fuente: elaboración propia, con base a los formatos del manual de evaluación del conocer.

6. Emitir un juicio de competencia de acuerdo a las evidencias entregadas.

Este juicio es el resultado de la evaluación del candidato. Se basa en la recopilación y contabilización de las evidencias de conocimiento, desempeño,



producto y actitud ya establecidas en los instrumentos y las observaciones que el evaluador marca cuando el candidato es evaluado.

Este juicio tiene dos vertientes:

- Competente: Significa que el candidato logro demostrar todas las evidencias y suficiencias requeridas en el instrumento de evaluación, asimismo, se debe llenar el siguiente formato:



Formato 6. Cédula de Evaluación y Reporte de Orientación

Sección 1: Resultado de la evaluación

Nombre del Candidato		No. de expediente	
Código y Título de la UCL			
Clave y nombre del evaluador			
Juicio de Evaluación			

Observaciones del proceso de evaluación	
Mejores practicas	
Areas de oportunidad	

Fuente: elaboración propia, con base a los formatos del manual de evaluación del conocer.

- No Competente: significa que el candidato no logro demostrar todas las evidencias o suficiencias requeridas; dentro del formato anterior, existe un apartado para ser llenado en caso de ser no competente, de igual forma, se complementa con el siguiente formato:



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario Tenancingo



Universidad Autónoma del Estado de México
Centro Universitario Tenancingo



Formato 6. Cédula de Evaluación y Reporte de Orientación

Sección 1: Resultado de la evaluación

Nombre del Candidato	No. de expediente
Código y Título de la UCL	
Clave y nombre del evaluador	
Juicio de Evaluación	

Observaciones del proceso de evaluación	
Mejores practicas	
Areas de oportunidad	

Solo en caso de que haya resultado todavia no competente, senale	
El o los elementos en los cuales no se alcanzó la competencia	
La o las evidencias que no demostró	
El o los criterios de desempeño que no cubrió	
El o los campos de aplicación que no cubrió	

Nombre y firma del evaluador

Nombre y firma del candidato



Universidad Autónoma del Estado de México
Centro Universitario Tenancingo



Formato 6. Cédula de Evaluación y Reporte de Orientación

Sección 2: Reporte de orientación

Sugerencias proporcionadas por el evaluador	

Promesas del candidato	

Observaciones de la orientación	
Dudas pendientes de resolver	
Contingencias	
Fecha	

Nombre y firma del evaluador

Nombre y firma del candidato

Fuente: elaboración propia, con base a los formatos del manual de evaluación del conocer



Una vez obtenido el portafolio integrado y el juicio emitido, se envía al grupo de dictamen. El grupo de dictamen está conformado por personas expertas en los procesos de evaluación y revisan que ésta se haya realizado conforme a lo establecido por el CONOCER ratificado en la procedencia del juicio de competencia.

Con la ratificación o rectificación del juicio de evaluación, se tramita o no el certificado de competencia. Esta evaluación será realizada por tres evaluadores permitiendo un adecuado dictamen al momento de la evaluación.

7. Expedir el certificado de competencia laboral en caso de que el participante resulte competente (DECyD, 2017).

El resultado se informará al candidato y si procedió la certificación, conforme a la fecha pactada, el certificado le es entregado al candidato. De no ser así, se le brindaran alternativas para fortalecer las áreas de oportunidad detectadas durante la evaluación.

Para la realización de estas capacitaciones en las instalaciones del Centro Universitario Tenancingo, como propuesta, se implementarían de manera sabatina o periódica, esto con el fin de no afectar las clases de las diferentes Licenciaturas, también se realizaran dentro de las instalaciones de una empresa que permita el uso de sus instalaciones como área para la capacitación y evaluación, beneficiando así a los empleados de nuestros potenciales clientes.

CONCLUSIONES

- Las certificaciones por competencias laborales, les abren las puertas a los alumnos y egresados de turismo de la UAEMéx, así como a los empleados de empresas turísticas, permitiéndoles continuar con una preparación más profesional y por lo tanto ofrecer a la empresa beneficios para elevar su



potencial a través del servicio de calidad, y obteniendo así la mejor publicidad, es decir la recomendación.

- Las certificaciones y certificados enfocados en turismo le proporcionan una imagen de mayor calidad a las empresas, por lo tanto los turistas se sienten con mayor confianza al hacer uso de los servicios que ofrecen, pues saben que al momento de realizar el consumo del producto, la satisfacción que se obtiene es alta y cubre sus expectativas.
- La capacitación y la constante preparación es un plus que los empleadores valoran al momento de realizar contrataciones para las empresas en las que trabajan, por lo tanto, el personal que cuente con las mismas tiene mayores probabilidades de obtener un puesto dentro de empresas turísticas, donde la empresa obtiene ventajas tanto económicas como en el servicio.
- Las competencias laborales son necesarias, pues éstas habilidades y capacidades las obtienen los empleados durante su experiencia en las áreas en las que se desempeñan, por lo tanto es necesario incluirlas en la certificaciones para así poderles brindar mejores oportunidades de crecimiento.
- Los alumnos del Centro Universitario consideran que las certificaciones son un plus para obtener más y mejores oportunidades de empleo, por lo tanto creen necesario el capacitarse constantemente, “mientras más preparado esté, más oportunidades de empleo se abren”; estas han sido las palabras de los alumnos que han mostrado el interés en el tema de las certificaciones.
- Los alumnos consideran que es necesario darles un panorama general de lo que son las certificaciones, cuántos tipos hay, en qué consiste cada una, cuáles son los beneficios y qué herramientas les proporcionan, también creen importante hacerles llegar información de empresas u organizaciones que les proporcionan estos servicios, cuáles son sus costos y la duración de cada una de las certificaciones.



- Las empresas que cuentan con certificaciones en Distintivos, obtienen ventajas competitivas, pues mantienen estandarizados sus procesos, lo que les permite brindar servicios de mejor calidad, esto hace que el turista recomiende el destino y el establecimiento, creciendo así la publicidad del mismo; así mismo se considera importante que el personal esté capacitado y certificado en el área en la que se desempeña, lo que complementa la imagen de la empresa.
- Empleadores de la zona consideran innecesaria la certificación, pues no creen que sea algo viable para la economía de sus establecimientos, pues aseguran que la forma en la que han trabajado les ha resultado, así mismo afirman su desinterés al tema de la certificación, pues no conocen del tema y por lo tanto no les interesa, esto se detectó por la negatividad de algunos empresarios turísticos para contestar la entrevista.
- El tema competitividad en el ámbito turístico, se refuerza con el cumplimiento de las certificaciones y distintivos, ya que brindan una imagen que proporciona seguridad y confianza al turista, pero también le ofrece a los empleados y a la comunidad receptora oportunidades de empleo y calidad de vida, abriendo ventajas para el desarrollo de las zonas turísticas.
- Los grupos seleccionados para las entrevistas realizadas, concuerdan que la implementación de un centro de este tipo, proporcionaría un plus en la mejora del servicio y la calidad de los productos, dando a las empresas y empleados beneficios en común, del mismo modo, consideran que la ubicación es la adecuada, pues la cercanía con los municipios aledaños les brinda las facilidades de acercamiento tanto del Centro Evaluador como de las empresas.
- El Centro Certificador del CONOCER en el CUT, le otorgaría a la Licenciatura en Turismo mayor valor, pues se tendrían más herramientas para laborar en empresas enfocadas en el sector, y le brindaría a los alumnos más oportunidades de crecimiento, asimismo su currículum tendría más peso a la hora de realizar sus entrevistas para buscar un empleo.



- En la zona a la que pertenece el Centro Universitario Tenancingo, los empresarios de Malinalco e Ixtapan, consideran que la ubicación del CUT no es la adecuada para la apertura del centro certificador, por lo tanto, se puede implementar como estrategia, realizar el acercamiento para las certificación por competencias directamente en las instalaciones de la empresa, permitiendo así que los empresarios y sus empleados puedan tomar una certificación, proporcionándoles las herramientas para que puedan seguir creciendo profesionalmente.
- Es viable la apertura de este Centro Evaluador en el Centro Universitario UAEM Tenancingo, pues este proporcionaría una oportunidad de crecimiento para los alumnos, egresados y empleados, ya que ofrecería un aval de sus capacidades, conocimientos y habilidades conseguidas durante su experiencia laboral.
- Al momento, la Dirección de Educación Continua y a Distancia de la UAEMéx ha monitoreado el proceso para obtener el certificado como centro evaluador; se le ha enviado el oficio de solicitud para fechas de capacitación con la lista del personal que formará parte del equipo de trabajo, mismo que ha sido respondido por el M. en T. E Alberto Torres Gutiérrez en el cual se confirma nuestra solicitud, por lo tanto ya se cuenta con fecha para las capacitaciones del personal en el estándar EC0217.
- Se cumplieron los objetivos del proyecto, pues se han integrado las etapas para la apertura de un centro evaluador que la Dirección de Educación Continua y a Distancia maneja en conjunto con el CONOCER: se tiene integrada la lista del personal que será capacitado, las fechas posibles para las capacitaciones, así como el proceso de la certificación, el cual fue proporcionado por la Dirección de Educación Continua y a Distancia, mismo que incluye los formatos de evaluación y los dictámenes para la obtención de los certificados, y por último, la viabilidad fue medida a través de la realización de encuestas, en las cuales alumnos y empresarios dieron su opinión, en la que creen que la apertura beneficiaría mucho a la comunidad



universitaria y a las empresas, así como a la población de Tenancingo y sus alrededores, proporcionándoles una imagen de calidad a los empleados, obteniendo así personal y servicios de calidad.

- Considero importante que las certificaciones por competencia laboral son necesarias para los empleados, pues éstas proporcionan más herramientas que permiten el crecimiento y desarrollo dentro de las empresas en las que se desempeñen las labores como profesionales en turismo, de igual forma, es importante tomar en cuenta que la creciente demanda de la calidad en los servicios exige un crecimiento de la demanda de certificaciones, en distintivos, programas de calidad, certificaciones de playas, limpieza, higiene y por competencias, pues el turista busca cumplir sus expectativas y crear experiencias.

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

Anaños C.N (2004), *La Formación por Competencias Laborales*, Lima, CAPLAB.

Anónimo (s.f.), *¿Cómo se definen las Certificaciones?*, en *Certificación de Competencias* (p.p. 84-104).

Baeza G.M & Martens, L. (1999), *La Norma ISO 9000 y la Competencia Laboral*, México.

Bertrand, O (1997), *Evaluación y Certificación de Competencias y Cualidades profesionales*, Madrid, Cooperación Iberoamericana.

Castillo N. Marcelino & Osorio G. Maribel (2006), *Ensayos Teórico-Methodológicos del Turismo: Cuatro Enfoques*, México.

CU Tenancingo (2015), *Proyecto Curricular de la Licenciatura en Arqueología*, México, UAEM.



Facultad de Ciencias Agrícolas (2015), *Proyecto Curricular de la Licenciatura en Ingeniero Agrónomo en Floricultura*, México, UAEM.

Facultad de Turismo y Gastronomía (2015), *Proyecto Curricular de la Licenciatura en Gastronomía*, México, UAEM.

Facultad de Turismo y Gastronomía (2015), *Proyecto Curricular de la Licenciatura en Turismo*, México, UAEM.

García Bullé, G. S (2010), *Guía Técnica para la Integración de Grupos*, México, CONOCER.

Hernández, S. R, et al, (2003), *Metodología de la Investigación*, México, McGraw Hill.

Laborda, G. G (s.f.), *La Calidad más allá de la Certificación, Claves para la Gestión de Calidad de las PyME's*.

Nieto H, Rubén (2006), *Crónica del Centro Universitario Tenancingo*, México, CIGOME.

Nieto H, Rubén (2017), *El Centro Universitario UAEM Tenancingo, un Breve Recorrido por su Historia Antigua y Reciente*, México, UAEM.

Tarí, J.J (s.f.), *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*, Alicante, España, Publicaciones Universidad de Alicante.

S/A (2003), *Competencias Laborales: Base Para Mejorar la Empleabilidad de las Personas*, Bogotá.

SECTUR (2001), *Competitividad y Desarrollo de Productos Turísticos exitosos*, México, CEDOC-SECTUR



HEMEROGRÁFICAS

Álvarez, M.L. & De la O, P. C. (2005, Mayo-Agosto), *Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en México, Contaduría y Administración*, (No. 206), México.

Fraustro S.M (2000, Enero-Mayo), *CONOCER: Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, Ingenierías*, Vol. III (No. 7), Págs. 52-57.

Hernández, M.A. (2006, Julio-Diciembre), *La Acreditación y Certificación en las Instituciones de Educación Superior: Hacia la Conformación de Círculos Académicos de Calidad*, Vol. VII (No. 26).

Masseilot, H. (2000, Mayo-Agosto), *Competencias Laborales y Proceso de Certificación Ocupacional*, Boletín Cinterfor, (No. 149).

Morillo M, M.C (2011, Enero-Junio), *Turismo y Producto Turístico: Evolución, Concepto, Componentes y Clasificación*, Visión General, (No. 1), Págs. 135-158.

Peirano, C (s.f.), *Introducción a la Certificación de Competencias Laborales*, IDIA XXI.

Ortiz C, Jorge (2012), *Acreditan a UAEM como Entidad de Evaluación y Certificación de Competencias*, Edo. México Al Día, México

Quiñones, R.J (2017), *Encuentro del Sistema Nacional de Competencias 2017*, Mesa de trabajo Sector Turismo.

SECTUR (2015), *Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México*, Mérida. México (p.p. 15-17).

SECTUR (2015), *Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México*, Veracruz. México (p.p. 194-195)

SECTUR (2015), *Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México*, Xalapa. México (p.p. 118).



SEP (2018), *Diagnóstico de las Condiciones de la Escuela para Preparar la Entrada en Vigor de la Autonomía Curricular en Agosto 2018*, Dirección General de Desarrollo Curricular, SEP

Tamayo S, Ana Leticia (2005), *Investigación en Turismo y Educación en la Universidad Autónoma del Estado de México*, REDALyC, Enero-Diciembre 2005, (No. 1) Quintana Roo, México (p.p. 87-95).

Vargas, Z.F (2003), *La Certificación de Competencias Laborales en Perspectiva*, CINTERFOR/OIT,

ELECTRÓNICAS

ANCE (s.f.), *Servicios*, Recuperado el 21 de Marzo del 2018 del sitio Web [ance.org: http://www.ance.org.mx/?ID=1029](http://www.ance.org.mx/?ID=1029)

BULLTEC (2018), *Registro de Certificaciones y Acreditaciones en el Mundo*, Recuperado el 21 de Marzo del 2018 del sitio Web [bulltec.com: http://www.bulltek.com/Registrar_Assistance/iso_certificadoras_seleccion/iso_certificadoras_seleccion.html](http://www.bulltek.com/Registrar_Assistance/iso_certificadoras_seleccion/iso_certificadoras_seleccion.html)

COCREAR México (s.f.), *Certificación CONOCER*, Recuperado el 24 de febrero del 2018 del sitio web [coofex: https://cocrear.mx/certificacion-conocer-sep/](https://cocrear.mx/certificacion-conocer-sep/)

CONOCER (2017), *Estándares de Competencia y Certificación de Competencias de las Personas*, Recuperado el 14 de febrero del 2018 del sitio Web [CONOCER.gob: http://conocer.gob.mx/preguntas-frecuentes/](http://conocer.gob.mx/preguntas-frecuentes/)

CONOCER (2017), *Certificación de Competencias Laborales*, Recuperado el 14 de febrero del 2018 del sitio Web [CONOCER.gob: http://www.dgcft.sems.gob.mx/visualizar/index/13](http://www.dgcft.sems.gob.mx/visualizar/index/13)

CONOCER (2017), *Organismos Certificadores Aprobados por la CONUEE*, Recuperado el 21 de marzo del 2018 del sitio Web [gob.mx:](http://conocer.gob.mx/)



<https://www.gob.mx/conuee/acciones-y-programas/organismos-de-certificacion-acreditados-por-la-ema-y-aprobados-por-la-conuee>

EMA (s.f.), *Portafolio de Servicios*, Recuperado el 21 de marzo del 2018 del sitio Web [ema.org](http://www.ema.org.mx/portal_v3/index.php/que-es-ema/portafolio-de-servicios): http://www.ema.org.mx/portal_v3/index.php/que-es-ema/portafolio-de-servicios

Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica (Diciembre, 2012), *Certificación de Competencias Laborales*, Recuperado el 16 de febrero del 2018 del sitio Web FIDE: <http://www.fide.org.mx/index/>

IMPC (2003), *Sistema Vía Internet para la Capacitación Continua*, Recuperado el 15 de febrero del 2018 del sitio Web SiCC: <http://imcp.edu.mx/certificacion.html>

INEGI (Diciembre, 2017), *Datos Estadísticos de Desempleo en México*, Recuperado el 16 de febrero del 2018 del sitio Web [inegi.org](http://www.inegi.org.mx/lib/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos_Colores.asp?proy=enoe_pe_pda): http://www.inegi.org.mx/lib/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos_Colores.asp?proy=enoe_pe_pda

ISOTOOLS (2015), *Tipos de Certificaciones que puede obtener una empresa*, Recuperado el 21 de marzo de 2018 del sitio Web [isotools.org](https://www.isotools.org/2015/04/15/tipos-de-certificaciones-laborales-que-puede-obtener-tu-empresa-2/): <https://www.isotools.org/2015/04/15/tipos-de-certificaciones-laborales-que-puede-obtener-tu-empresa-2/>

NYCE (2016), *¿Que es Certificación?*, Recuperado el 17 de febrero 2018 del sitio Web [nyce.org](https://www.nyce.org.mx/que-es-certificacion/): <https://www.nyce.org.mx/que-es-certificacion/>

NYCE (2016), *Servicios*, Recuperado el 21 de marzo del 2018 del sitio Web [nyce.org](https://www.nyce.org.mx/nuestros-servicios/): <https://www.nyce.org.mx/nuestros-servicios/>

SECTUR (2016), *Certificación Turística*, Recuperado el 21 de marzo 2018 del sitio Web [gob.mx](https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica): <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica>



SENCE (s.f.), *Certificación de Competencias Laborales*, Recuperados el 21 de marzo 2018 del sitio Web sence.cl: http://www.sence.cl/601/w3-propertyvalue-515.html?_noredirect=1

UAEM (2018), *Oferta Educativa*, Recuperado el 15 de marzo 2018 del sitio Web uaemex.mx: http://dep.uaemex.mx/curricular/sitio_/index.php



ANEXOS

Anexo 1 Entrevista aplicada a los prestadores de servicios turísticos y a la comunidad estudiantil.



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario UAEM Tenancingo



ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

La presente entrevista se realiza con el fin de conocer la opinión de los empresarios del Sector Turismo, referente a las certificaciones, esto permitirá evaluar la viabilidad de la posible apertura de un Centro Evaluador de Competencias Laborales en el Centro Universitario UAEM Tenancingo.

Nombre: _____

Edad: _____

Empresa (Nombre): _____

Fecha de aplicación: _____

1. ¿Conoce qué es una Certificación?

2. ¿Conoce empresas que ofrezcan servicios de certificación en México?

Si () No ()

¿Cuáles? _____

3. ¿Le interesaría ser participe de una certificación?

Si () No ()

¿Por qué? _____

4. ¿Conoce certificaciones aplicadas en el ámbito turístico? Si () No ()

¿Cuáles? _____

¿Quién las otorga? _____



5. Escriba su opinión acerca de las certificaciones turísticas:

6. Conoce las certificaciones por competencia laboral. Si () No ()

7. Considera importante certificar las competencias laborales para el desarrollo del capital humano. Si () No ()

¿Por qué? _____

8. Si se abriera un Centro Certificador de Competencias Laborales ¿Se certificaría?
Si () No ()

¿Por qué? _____

9. ¿Cree viable la implementación de un Centro Certificador de Competencias Laborales del ámbito turístico en el Centro Universitario UAEM Tenancingo?
Si () No ()

¿Por qué? _____

10. Cree Usted que la obtención de certificaciones sean un tema de competitividad dentro de campo laboral del turismo: Si () No ()

¿Por qué? _____

11. Algo por agregar respecto al tema:

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN.

Anexo 2: TABLA 7. Listado de Estándares de Competencia Laboral del CONOCER

Código	Nivel	Estándar de Competencia	Sector Productivo
EC0002	3	Asistencia primaria de un evento adverso	Admón. Pública
EC0051	4	Inspección de obra pública federal	Admón. Pública
EC0105	2	Atención al ciudadano en el Sector Público	Admón. Pública



EC0176	4	Implementación del acuerdo por el que se emiten las disposiciones en materia de control interno y se expide el manual administrativo de aplicación general en materia de control interno en la administración pública federal	Admón. Pública
EC0391	2	Verificación de las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo	Admón. Pública
EC0398	4	Aplicación de la armonización de la contabilidad gubernamental en la administración pública	Admón. Pública
EC0399	3	Asesoría en materia de contraloría social en la administración pública	Admón. Pública
EC0400	3	Gestión de la capacitación en la administración pública	Admón. Pública
EC0401	2	Liderazgo en el servicio público	Admón. Pública
EC0402	3	Presupuestación del gasto público con base en resultados	Admón. Pública
EC0428	3	Gestión de la productividad en el servicio público	Admón. Pública
EC0462	4	Ejecución de las atribuciones de la Secretaría del Ayuntamiento	Admón. Pública
EC0463	2	Integración del tomo apéndice	Admón. Pública
EC0464	2	Validación del proyecto de precalificación registral	Admón. Pública
EC0500	3	Acción con legalidad y prevención de la corrupción en la administración pública	Admón. Pública
EC0519	2	Operación en ventanilla telegráfica	Admón. Pública
EC0549	2	Realización de los procesos técnicos en archivos de trámite	Admón. Pública
EC0580	2	Recepción del pago de peaje en plaza de cobro	Admón. Pública
EC0594	5	Implementación del Sistema de Comando de Incidente en el periodo inicial	Admón. Pública
EC0610	3	Ejecución de acciones en búsqueda y rescate de víctimas en estructuras colapsadas nivel liviano	Admón. Pública
EC0624	4	Administración de la documentación en archivo de concentración	Admón. Pública
EC0625	4	Administración de la obra pública Municipal	Admón. Pública
EC0626	4	Preservación del lugar de los hechos en la	Admón. Pública



		investigación de un posible delito	
EC0689	4	Ejecución de las atribuciones de la Hacienda pública Municipal	Admón. Pública
EC0690	3	Administración de la operación de la oficina postal	Admón. Pública
EC0691	3	Administración de los ingresos, egresos y documentación comprobatoria por venta de servicios postales	Admón. Pública
EC0692	3	Administración de los recursos asignados a los proyectos especiales que involucren la gestión de requerimientos humanos, materiales y financieros en correos de México	Admón. Pública
EC0693	3	Aplicación del procedimiento de verificación en materia de movimientos transfronterizos de mercancías reguladas ambientalmente	Admón. Pública
EC0694	4	Aseguramiento de la operación de las unidades administrativas del Servicio Postal Mexicano	Admón. Pública
EC0695	2	Asesoría de servicios, recepción y entrega de correspondencia y envíos	Admón. Pública
EC0696	2	Atención a solicitudes para la coordinación de la cooperación de las unidades administrativas de Correos Mexicanos	Admón. Pública
EC0697	2	Coordinación de actividades de recepción, clasificación, distribución, despacho y control de correspondencia y envíos	Admón. Pública
EC0698	2	Ejecución de las actividades de recepción, clasificación y despacho de correspondencia	Admón. Pública
EC0699	2	Entrega de mensajería y paquetería a domicilio	Admón. Pública
EC0700	3	Inspección postal en la identificación de irregularidades en el manejo de correspondencia y envíos	Admón. Pública
EC0701	2	Operación de actividades de recepción, apertura, clasificación, despacho y de correspondencia y envíos para exportación	Admón. Pública
EC0702	2	Operación de automotores para transportar correspondencia y envíos	Admón. Pública
EC0703	2	Operación de la correspondencia y envíos	Admón. Pública



		procedentes del extranjero	
EC0704	2	Proporcionar el servicio de almacenes e inventarios	Admón. Pública
EC0705	3	Proporcionar servicios de mantenimiento a los bienes, muebles e inmuebles del organismo	Admón. Pública
EC0706	3	Supervisión de la operación de las unidades administrativas de correos de México	Admón. Pública
EC0775	3	Administración de los servicios públicos municipales	Admón. Pública
EC0776	2	Atención oral en lengua indígena en materia de acceso a la información pública y datos personales	Admón. Pública
EC0777	3	Ejecución de las atribuciones de la contraloría municipal	Admón. Pública
EC0778	4	Inscripción de actos y hechos jurídicos relativos al estado civil de las personas	Admón. Pública
EC0779	3	Transversalización de la perspectiva de género en la administración pública municipal	Admón. Pública
EC0878	3	Aplicación del procedimiento de servicios principales en materia ambiental	Admón. Pública
EC0888	4	Coordinación normativa y operativa de la administración de archivos y la gestión documental del Sistema Institucional de Archivos	Admón. Pública
EC0909	2	Facilitación de la información en poder del sujeto obligado	Admón. Pública
EC0910	4	Facilitación del proceso metodológico del Programa de Liderazgo Ambiental para la competitividad, para el desarrollo de proyectos de eco-eficiencia en organizaciones	Admón. Pública
EC0938	2	Prestación de medidas de atención y ayuda inmediata a personas en situación de víctima	Admón. Pública
EC0017	1	Implementación de medidas de seguridad en el trabajo y conservación del medio ambiente en el ingenio azucarero	Agrícola y Pecuario
EC0018	1	Aplicación de medidas de seguridad alimentaria y calidad en el ingenio azucarero	Agrícola y Pecuario



EC0020	3	Formulación del diseño de proyectos de inversión del sector rural	Agrícola y Pecuario
EC0031	1	Generación de valor social y económico a los grupos de interés del ingenio azucarero	Agrícola y Pecuario
EC0067	4	Coordinación de acciones para el desarrollo rural sustentable municipal	Agrícola y Pecuario
EC0068	1	Cosecha de hortalizas	Agrícola y Pecuario
EC0069	3	Consultoría a empresas rurales	Agrícola y Pecuario
EC0070	3	Coordinación de acciones para la puesta en marcha de proyectos de inversión del sector rural	Agrícola y Pecuario
EC0093	1	Cosecha de cítricos	Agrícola y Pecuario
EC0174	2	Construcción de dispositivos excluidores de tortugas marinas	Agrícola y Pecuario
EC00175	2	Operación del dispositivo excluidor de tortugas marinas en redes de arrastre camaroneras	Agrícola y Pecuario
EC0197	1	Cosecha de caña	Agrícola y Pecuario
EC0222	3	Asesoría, asistencia técnica y capacitación en el sistema bovino de doble propósito	Agrícola y Pecuario
EC0224	3	Asesoría en el proceso de producción bovino leche	Agrícola y Pecuario
EC0225	3	Asesoría en los procesos de producción del sistema producto bovino-carne	Agrícola y Pecuario
EC0228	3	Coordinación de acciones de operación del Comité Sistema Producto	Agrícola y Pecuario
EC0271	3	Coordinación de las actividades operativas en las redes de recursos fitogenéticos para la alimentación y la agricultura	Agrícola y Pecuario
EC0272	1	Cosecha de café	Agrícola y Pecuario
EC0274	3	Formación de formadores para el desarrollo sustentable	Agrícola y Pecuario
EC0275	4	Inspección de la calidad en semillas en campo	Agrícola y Pecuario
EC0316	3	Identificación de variedades vegetales	Agrícola y



			Pecuario
EC0341	2	Fortalecimiento de las colonias de abejas	Agrícola y Pecuario
EC0349	2	Riego superficial en parcelas	Agrícola y Pecuario
EC0438	2	Aplicación del buen uso y manejo de agroquímicos sección campo	Agrícola y Pecuario
EC0439	3	Facilitación de procesos de desarrollo participativo comunitario para la seguridad alimentaria	Agrícola y Pecuario
EC0446	4	Conducción de procesos de autoconocimiento profundo en el ámbito productivo	Agrícola y Pecuario
EC0456	1	Cosecha de flor de corte	Agrícola y Pecuario
EC0481	1	Cosecha de berries	Agrícola y Pecuario
EC0508	4	Coordinación de servicios de extensionismo integral y territorial	Agrícola y Pecuario
EC0556	2	Manejo d equipos	Agrícola y Pecuario
EC0557	2	Promoción del desarrollo rural sustentable de la agricultura familiar	Agrícola y Pecuario
EC0578	2	Aplicación de buenas prácticas de manejo de productos pesqueros a bordo de embarcaciones menores	Agrícola y Pecuario
EC0595	3	Manejo de agricultura protegida para pequeños productores	Agrícola y Pecuario
EC0596	2	Manejo de buenas prácticas en post-cosecha de frutas	Agrícola y Pecuario
EC0597	2	Manejo de cultivos hortícolas en agricultura protegida	Agrícola y Pecuario
EC0598	2	Manejo del riego tecnificado en campo abierto	Agrícola y Pecuario
EC0599	2	Producción de granos	Agrícola y Pecuario
EC0627	3	Coordinación del seguimiento a las acciones de sanidad e inocuidad agroalimentaria, acuícola y pesquera	Agrícola y Pecuario
EC0794	2	Producción de planta de café en vivero	Agrícola y Pecuario
EC0817	4	Coordinación de la operación de las acciones de sanidad e inocuidad	Agrícola y Pecuario



		agroalimentaria, acuícola y pesquera	
EC0818	3	Facilitación de procesos de innovación de mejora competitiva con personas, grupos sociales y organizaciones económicas	Agrícola y Pecuario
EC0819	3	Inspección sanitaria de productor/materiales agroalimentarios movilizados	Agrícola y Pecuario
EC0820	2	Monitoreo de la actividad pesquera ribereña	Agrícola y Pecuario
EC0821	2	Operación de las acciones técnicas de sanidad e inocuidad agroalimentaria, acuícola y pesquera	Agrícola y Pecuario
EC0911	3	Aplicación de buenas prácticas para el manejo sanitario de los ovinos	Agrícola y Pecuario
EC0912	3	Promoción en lengua indígena de acciones para el desarrollo sustentable	Agrícola y Pecuario
EC0140	1	Cuantificación del consumo de agua potable con medición	Agua
EC0141	3	Conservación del funcionamiento operativo de la red de alcantarillado	Agua
EC0145	2	Conservación de la red de agua potable	Agua
EC0153	2	Atención a los usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua	Agua
EC0180	2	Promoción de cultura del agua	Agua
EC0208	3	Conservación de la red de alcantarillado mediante vehículo de desazolve	Agua
EC0209	2	Operación de plantas potabilizadoras	Agua
EC0210	2	Tratamiento de aguas residuales con tanque IMHOFF	Agua
EC0214	2	Tratamientos de aguas residuales con lodos activados	Agua
EC0216	2	Tratamiento de aguas residuales con lagunas de estabilización	Agua
EC0237	2	Instalación de la toma domiciliaria	Agua
EC0317	4	Control de la eficiencia energética en la operación de las estaciones de bombeo de agua potable	Agua
EC0318	3	Mantenimiento electromecánico en una estación de bombeo de agua potable	Agua
EC0319	2	Vigilancia de la operación de una estación de bombeo de agua potable	Agua
EC0440	3	Operación de secciones de riego por	Agua



		gravedad	
EC0628	2	Operación de planta de tratamiento de aguas residuales para riegos agrícolas	Agua
EC0913	3	Asesoría en medidores de carrete para tubería de presión	Agua
EC0914	4	Asesoría en sistemas fijos de medición de gasto para canales	Agua
EC0231	4	Ejecución del ciclo de desarrollo de componentes automotrices	Automotriz
EC0233	3	Facilitación de procesos de aprendizaje en el entorno del sector automotriz	Automotriz
EC0241	2	Mantenimiento industrial básico	Automotriz
EC0264	4	Resolución de problemas a través de metodología Seis Sigma Nivel 1	Automotriz
EC0404	2	Venta de automotores en agencias distribuidoras	Automotriz
EC0465	2	Asesoría de servicios post-venta de automotores en agencias distribuidoras	Automotriz
EC0466	2	Diagnóstico electrónico automotriz	Automotriz
EC0467	3	Dibujo y manufactura de componentes	Automotriz
EC0520	2	Fabricación de piezas por desprendimiento de viruta	Automotriz
EC0521	2	Preparación del mantenimiento a los sistemas electromecánicos	Automotriz
EC0600	2	Mantenimiento preventivo de lubricantes para maquinas industriales	Automotriz
EC0601	2	Realización de cambio de aceite de motor y ajuste de niveles de fluidos en vehículos automotores a gasolina	Automotriz
EC0602	2	Realización de cambio de aceite de moto y ajuste de niveles de fluidos en unidades automotoras a diésel de trabajo pesado	Automotriz
EC0629	2	Afinación de motores a gasolina con sistema de inyección electrónica	Automotriz
EC0630	2	Aplicación de pintura automotriz	Automotriz
EC0631	2	Mantenimiento del sistema de frenos de vehículos	Automotriz
EC0632	2	Producción de componentes y sistemas mecánicos	Automotriz
EC0052	3	Practica de examen de refracción	Comercio
EC0053	3	Adaptación de lentes de contacto	Comercio
EC0054	2	Venta de productos ópticos	Comercio
EC0056	2	Biselado y montaje de lentes oftálmicas	Comercio



		graduadas	
EC0094	2	Venta de productos, mercancías y servicios de manera personalizada en piso	Comercio
EC0095	2	Almacenamiento de mercancías en establecimientos	Comercio
EC0096	2	Registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos	Comercio
EC0098	2	Producción de pan bizcocho en tiendas de autoservicio	Comercio
EC0104	3	Ventas consultivas	Comercio
EC0114	2	Obtención de cortes de carne y aves en tiendas de autoservicio	Comercio
EC0116	2	Dispensación de medicamentos en farmacias	Comercio
EC0135	2	Manejo y dispensación de medicamentos e insumos para la salud en farmacias	Comercio
EC0136	2	Manejo y dispensación de medicamentos antibióticos en farmacias	Comercio
EC0254	2	Venta de productos y servicios via telefónica	Comercio
EC0262	2	Venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica	Comercio
EC0279	2	Venta de pinturas, recubrimientos y complementos en tiendas de autoservicio	Comercio
EC0353	2	Venta de pinturas, recubrimientos y complementos en establecimientos al menudeo	Comercio
EC0357	2	Despacho de materiales sintéticos	Comercio
EC0358	2	Promotoría de productos en tiendas de autoservicio	Comercio
EC0441	2	Asesoría para la venta de productos en tienda departamental	Comercio
EC0468	2	Asistencia en farmacias para la dispensación medicamentos y demás insumos para la salud	Comercio
EC0469	2	Veta de bebidas alcohólicas, conservas alimenticias y alimentos perecederos en vehículo de reparto	Comercio
EC0583	2	Manejo y dispensación de medicamentos genéricos en farmacias	Comercio
EC0584	2	Manejo y dispensación de medicamentos de libre acceso en farmacias y	Comercio



		establecimientos autorizados	
EC0633	3	Comercialización de insumos agrícolas	Comercio
EC0668	5	Representación de actores de comercio exterior para promover el despacho aduanero directo de las mercancías sin intervención de un agente aduanero	Comercio
EC0258	3	Promoción de exportaciones, internacionalización de empresas mexicanas y de la inversión extranjera directa en México	Comercio Exterior
EC0432	3	Clasificación arancelaria de mercancías de comercio exterior	Comercio Exterior
EC0634	3	Auditoría de seguridad en la cadena de suministros de comercio exterior	Comercio Exterior
EC0707	4	Operación aduanera en el ámbito empresarial	Comercio Exterior
EC0065	2	Instalación del sistema de calentamiento solar de agua	Construcción
EC0110.01	3	Asesoría en comercialización de bienes inmuebles	Construcción
EC0112	3	Administración de inmuebles en condominio	Construcción
EC0118	2	Realización de instalaciones eléctricas en edificación de vivienda	Construcción
EC0192	3	Supervisión de obra en infraestructura carretera	Construcción
EC0219	3	Análisis de precios unitarios	Construcción
EC0244	2	Operación de la motoconformadora	Construcción
EC0277	3	Asesoría en comercialización de bienes inmuebles en zonas turísticas	Construcción
EC0278	2	Transporte de pinturas, acabados y accesorios relacionados	Construcción
EC0320	2	Aplicación de soldadura en placa biselada de acero al carbono, mediante proceso SMAW	Construcción
EC0322	2	Colocación de recubrimientos pétreos y cerámicos en piso y muros	Construcción
EC0323	2	Construcción de muros de piezas regulares con aplicación de mortero y concreto	Construcción
EC0324	2	Instalación de la red hidráulica y sanitaria en edificaciones de vivienda	Construcción
EC0325	2	Instalación de sistema de calentamiento	Construcción



		solar de agua termosifónico en vivienda sustentable	
EC0326	2	Realizar trabajos de albañilería en obra negra de edificación	Construcción
EC0351	2	Armado de elementos estructurales con acero de refuerzo	Construcción
EC0352	3	Dirigir actividades para montaje de obra mecánica en construcción industrial	Construcción
EC0368	3	Dirigir las actividades de montaje e instalaciones eléctricas para obras de construcción industrial	Construcción
EC0405	2	Aplicación de pinturas decorativas en edificaciones	Construcción
EC0407	2	Colado simultaneo de muros y losas mediante sistemas de moldes monolíticos	Construcción
EC0408	2	Colocación de concreto hidráulico hecho en obra de forma manual y mecánica	Construcción
EC0409	2	Construcción de muros y plafones a base de placas de yeso en interiores	Construcción
EC0410	2	Ejecución de trabajos auxiliares de topografía	Construcción
EC0411	2	Realizar trabajos de paileria	Construcción
EC0414	2	Instalación de sistemas de iluminación eficientes	Construcción
EC0442	2	Aplicación de impermeabilizantes acrílicos y asfálticos en frio sobre losa	Construcción
EC0443	3	Realizar instalación y mantenimiento de sistemas de aire acondicionado y refrigeración comercial	Construcción
EC0450	2	Aplicación de acabados en mobiliario de madera y aglomerados de madera	Construcción
EC0451	2	Colocación de puertas, ventanas y domos prefabricados	Construcción
EC0452	2	Operación de la retroexcavadora	Construcción
EC0453	2	Realización de trabajos preliminares sobre el terreno, método manual	Construcción
EC0470	4	Administración de la seguridad y salud en la obra de construcción	Construcción
EC0471	3	Administración del inmueble de mini bodegas para auto-almacenaje	Construcción
EC0472	2	Ejecución de trabajos de carpintería de obra blanca	Construcción
EC0473	3	Instalación del sistema de calentamiento	Construcción



		solar de agua de circulación forzada con termotanque	
EC0501	3	Coordinar actividades de montaje de obra mecánica de construcción industrial	Construcción
EC0502	3	Dirigir las actividades civiles de terracerías, cimentaciones y estructuras de concreto reforzado para obras de construcción industrial	Construcción
EC0503	3	Dirigir las actividades de montaje e instalación de instrumentos para obras de construcción industrial	Construcción
EC0504	2	Operación de una estación total topográfica	Construcción
EC0505	2	Operación del nivel fijo topográfico	Construcción
EC0506	3	Presentación de servicios de instalación y mantenimiento de sistemas de refrigeración hasta 25 toneladas de refrigeración	Construcción
EC0522	2	Colocación de concreto hidráulico hecho en obra	Construcción
EC0523	2	Ejecución de trabajos de soldadura por arco eléctrico y alambre tubular con núcleo de fundente FCAW-G con protección de gas en tubería de acero al carbono de posición 6G	Construcción
EC0524	2	Ejecución de trabajos de soldadura por arco eléctrico y electrodo de tungsteno con protección de gas GTAE/TIG en tubería de acero al carbono en posición 6G	Construcción
EC0525	2	Ejecución de trabajos de soldadura por arco metálico protegido con gas GMAW-MIG/MAG en tubería de acero al carbono en posición 6G	Construcción
EC0526	2	Operación de cargador frontal	Construcción
EC0527	2	Operación de excavadora	Construcción
EC0528	2	Operación de tractor de cadenas	Construcción
EC0562	2	Obtención de volumetría de movimiento de las tierras mediante una plataforma CAD	Construcción
EC0589	2	Ejecución de los procesos operativos del RUV	Construcción
EC0635	2	Ejecución de trabajos de soldadura con el	Construcción



		proceso SMAW / soldadura con arco metálico protegido en tubería de aceros al carbono y baja aleación en posición 6G	
EC0636	2	Ejecución de trabajos de soldadura por arco eléctrico y alambre tubular con núcleo de fundente FCAW-S autoprotegido en tubería de acero al carbono en posición 6GR	Construcción
EC0637	5	Evaluación de la calidad de la infraestructura física educativa	Construcción
EC0638	2	Instalación y mantenimiento de sistemas electromecánicos	Construcción
EC0681	2	Aplicación de mortero de cemento en acabados verticales	Construcción
EC0708	2	Aplicación de pinturas y recubrimientos en edificaciones residenciales y comerciales	Construcción
EC0709	2	Asesoría en soluciones integrales para el manejo de agua en edificaciones residenciales	Construcción
EC0780	2	Aplicación de pinturas y recubrimientos decorativos en edificaciones	Construcción
EC0822	4	Coordinación de la ejecución de la obra pública	Construcción
EC0823	4	Gestión de la residencia de obra pública	Construcción
EC0825	3	Supervisión de la ejecución de los trabajos de obra pública	Construcción
EC0903	2	Promoción especializada para productos de crédito INFONAVIT	Construcción
EC0939	2	Aplicación de las reglas para el otorgamiento del primer crédito hipotecario a las/los trabajadores derechohabientes del INFONAVIT en los diferentes productos	Construcción
EC0940	2	Asesoría en los lineamientos de servicio del esquema de cobranza social del INFONAVIT	Construcción
EC0941	2	Asesoría en los procesos de recaudación fiscal y administración de la subcuenta de vivienda	Construcción
EC0942	2	Colocación de pisos industriales de concreto simple	Construcción
EC0943	3	Promoción de igualdad y no discriminación	Construcción



EC0944	2	Promoción especializada para productos de crédito en cofinanciamiento	Construcción
EC0292	2	Custodia del material fílmico cinematográfico	Cultural
EC0482	3	Interpretación en museos/instituciones culturales	Cultural
EC0205	2	Conducción de práctica de yoga: nivel preparador básico	Deportivo
EC0232	2	Preparación de jóvenes y adultos en el fútbol asociación	Deportivo
EC0394	2	Preparación a niños de 6 a 12 años en la inducción de los estilos de natación	Deportivo
EC0474	2	Acondicionamiento físico de jóvenes y adultos para el mantenimiento de la salud	Deportivo
EC0475	2	Estimulación con actividades acuáticas a niños y niñas de uno a tres años once meses de edad	Deportivo
EC0476	2	Organización de eventos locales de natación	Deportivo
EC0639	2	Arbitraje de partidos de futbol en etapas de especialización y alta competencia	Deportivo
EC0640	2	Dirección técnica de equipos de futbol asociación en etapas base	Deportivo
EC0641	2	Gestión de eventos locales de futbol	Deportivo
EC0642	2	Preparación de jóvenes y adultos en la inducción de los estilos de natación	Deportivo
EC0643	2	Preparación física de futbolistas amateurs	Deportivo
EC0781	4	Elaboración de artículos de estudios de investigación sobre actividad física y deporte	Deportivo
EC0890	3	Entrenamiento de jóvenes amateurs en el juego de frontball	Deportivo
EC0893	3	Impartición de sesiones de entrenamiento de taichichuan forma 24 para personas adultas mayores	Deportivo
EC0915	2	Dirección técnica de equipos de futbol en etapa de especialización	Deportivo
EC0916	4	Facilitación de la enseñanza del ajedrez	Deportivo
EC0917	3	Impartición de sesiones de actividad física a personas adultas mayores	Deportivo
EC0918	2	Verificación de la funcionalidad de los centros escolares de educación básica	Deportivo
EC0019	3	Tutoría de cursos de formación en línea	Educación y



			formación de personas
EC0049	3	Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico	Educación y formación de personas
EC0050	3	Diseño de cursos de capacitación para ser impartidos mediante internet	Educación y formación de personas
EC0121.01	3	Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación	Educación y formación de personas
EC0150	4	Coordinación de procesos en gestión educativa estratégica en Centros Escolares de educación básica	Educación y formación de personas
EC0185	3	Impartición de acciones de capacitación presencial con enfoque incluyente	Educación y formación de personas
EC0189	3	Administración de actividades de capacitación en línea en los centros de trabajo	Educación y formación de personas
EC0217	3	Impartición de cursos de formación del capital humano e manera presencial grupal	Educación y formación de personas
EC0301	3	Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales de curso	Educación y formación de personas
EC0315	3	Aprender a aprender en los centros de trabajo	Educación y formación de personas
EC0327	2	Impartición de cursos de robótica con sets LEGO educación en nivel básico	Educación y formación de personas
EC0360	4	Aplicación de la metodología básica de investigación en el ámbito educativo	Educación y formación de personas
EC0362	3	Asesoría en cursos de formación en línea	Educación y formación de personas
EC0366	3	Desarrollo de cursos de formación en línea	Educación y formación de personas
EC0372	4	Diseño del plan estratégico para una	Educación y



		institución educativa	formación de personas
EC0444	4	Presentación de servicios educativos comunitarios	Educación y formación de personas
EC0447	3	Desarrollo de prácticas de aprendizaje por competencias	Educación y formación de personas
EC0454	3	Ejecución de cursos con el enfoque de competencias	Educación y formación de personas
EC0477	3	Tutoría en la educación media superior y superior	Educación y formación de personas
EC0507	4	Liderazgo para la autonomía de gestión en centros de trabajo educativos	Educación y formación de personas
EC0529	2	Facilitación de programas educativos de civismo digital para el uso seguro y responsable de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito escolar	Educación y formación de personas
EC0541	4	Impartición del programa de educación para el consumo responsable	Educación y formación de personas
EC0563	3	Diseño de acciones formativas presenciales con enfoque de competencias	Educación y formación de personas
EC0564	3	Diseño de estrategias didácticas aplicando tecnologías de la información y la comunicación	Educación y formación de personas
EC0567	4	Impartición de cursos con educación experiencial	Educación y formación de personas
EC0603	2	Aplicación de herramientas de comunicación digital	Educación y formación de personas
EC0604	2	Atención educativa para adultos mayores	Educación y formación de personas
EC0605	3	Facilitación del proceso de aprendizaje con los usuarios de los servicios educativos y sociales	Educación y formación de personas



EC0644	4	Diseño de propuestas y estrategias para atender la diversidad con enfoque intercultural en educación media superior	Educación y formación de personas
EC0645	2	Diseño de instrumentos de secuencias didácticas que incluyen el uso de dispositivos didácticos	Educación y formación de personas
EC0646	3	Facilitación de procesos de aprendizaje bajo el enfoque por competencias en educación media superior	Educación y formación de personas
EC0647	3	Propiciar el aprendizaje significativo en educación media superior y superior	Educación y formación de personas
EC0688	4	Facilitación de los procesos de aprendizaje de nivel superior basados en programas curriculares por competencia	Educación y formación de personas
EC0711	3	Administración de soluciones de e-learning y comercio electrónico	Educación y formación de personas
EC0712	3	Administración para el servicio de almacenaje de bienes	Educación y formación de personas
EC0713	3	Análisis de materiales mediante técnicas cualitativas	Educación y formación de personas
EC0714	3	Análisis de materiales mediante técnicas cuantitativas	Educación y formación de personas
EC0715	3	Aplicación de micropigmentación estética facial	Educación y formación de personas
EC0716	2	Apoyo en procesos comerciales en el área de ventas	Educación y formación de personas
EC0717	2	Asesoría al cliente para la venta de bienes/servicios	Educación y formación de personas
EC0718	3	Asesoría en actividades de auditoría de una unidad económica	Educación y formación de personas
EC0719	3	Asistencia de procesos físicos para la obtención de productos	Educación y formación de personas
EC0720	3	Asistencia en el desarrollo de procesos	Educación y



		químicos	formación de personas
EC0721	3	Atención al cliente sobre movimientos de logística	Educación y formación de personas
EC0722	2	Atención al comensal	Educación y formación de personas
EC0723	3	Brindar apoyo en el cálculo de los costos de la cadena logística	Educación y formación de personas
EC0724	4	Coaching para la ejecución	Educación y formación de personas
EC0725	2	Comercialización mediante estrategias de comunicación	Educación y formación de personas
EC0726	3	Configuración de sistemas operativos de aplicaciones y servicios	Educación y formación de personas
EC0727	3	Desarrollo de aplicaciones web y móviles	Educación y formación de personas
EC0728	3	Diagnóstico del estado de circuitos eléctricos y electrónicos	Educación y formación de personas
EC0729	3	Elaboración de productos de panadería y repostería	Educación y formación de personas
EC0730	4	Elaboración de la ruta de mejora para la institución educativa	Educación y formación de personas
EC0731	2	Elaboración del estudio de mercado	Educación y formación de personas
EC0732	3	Fabricación de piezas y estructuras metálicas para el mantenimiento de equipos y mecanismos de transmisión	Educación y formación de personas
EC0733	3	Implementación de los elementos mecánicos de un sistema mecatrónico	Educación y formación de personas
EC0734	3	Implementación de redes LAN	Educación y formación de



			personas
EC0735	2	Instalación de equipos de computo	Educación y formación de personas
EC0736	3	Instalación de maquina eléctricas rotativas, de equipo de control eléctrico y electrónico	Educación y formación de personas
EC0737	2	Instalación eléctrica y mantenimiento a maquinas eléctricas rotativas	Educación y formación de personas
EC0738	2	Lanzamiento de un producto / servicio en el mercado	Educación y formación de personas
EC0739	3	Manejo del proceso de suministros de bienes	Educación y formación de personas
EC0740	2	Mantenimiento a equipo de cómputo y software	Educación y formación de personas
EC0741	3	Mantenimiento a equipos neumáticos, hidráulicos y de refrigeración	Educación y formación de personas
EC0742	3	Mantenimiento a sistemas mecatronicos	Educación y formación de personas
EC0743	3	Manufactura piezas mecánicas en máquinas de control numérico por computadora	Educación y formación de personas
EC0744	3	Operación de procesos contables dentro de un sistema electrónico	Educación y formación de personas
EC0745	3	Operación de redes LAN	Educación y formación de personas
EC0746	3	Organización del transporte de mercancías	Educación y formación de personas
EC0747	2	Preparación de alimentos	Educación y formación de personas
EC0748	2	Preparación de bases culinarias	Educación y formación de personas



EC0749	2	Preparación de bebidas y cocteles	Educación y formación de personas
EC0750	2	Prestación del servicio de soporte técnico a equipos de computo	Educación y formación de personas
EC0751	3	Producción de productos químicos mediante procesos de transformación	Educación y formación de personas
EC0752	3	Registro de operaciones contables de entidades económicas	Educación y formación de personas
EC0772	3	Evaluación del aprendizaje con enfoque en competencias profesionales	Educación y formación de personas
EC0773	3	Tutoría presencial de programas de formación de capital humano	Educación y formación de personas
EC0782	4	Aplicación de habilidades genéricas para la competitividad laboral	Educación y formación de personas
EC0783	4	Asesoría en suplementación alimenticia para la actividad física y el deporte	Educación y formación de personas
EC0784	2	Atención al cliente via telefónica	Educación y formación de EC0785 personas
EC0785	3	Elaboración de argumentos sobre platica didáctica	Educación y formación de personas
EC0786	3	Evaluación del aprendizaje con enfoque formativo	Educación y formación de personas
EC0787	3	Manufacturación de piezas en cepillo y rectificadora	Educación y formación de personas
EC0788	3	Manufacturación de piezas en equipos de control numérico	Educación y formación de personas
EC0789	3	Manufacturación de piezas en fresadora	Educación y formación de personas
EC0790	3	Manufacturación de piezas en taladro	Educación y



			formación de personas
EC0791	3	Manufacturación de piezas en torno	Educación y formación de personas
EC0792	2	Prestación de servicios auxiliares en el manejo del material de consumo en unidades de atención médica	Educación y formación de personas
EC0793	2	Prestación de servicios auxiliares en el uso de equipo médico e instrumental en unidades de atención médica	Educación y formación de personas
EC0826	3	Aplicación de soldadura a metales especiales	Educación y formación de personas
EC0827	3	Aplicación del proceso MAG/MIG GMAW para trazado y suelda de placa y tubería de acero al carbono	Educación y formación de personas
EC0828	3	Atención al huésped durante su alojamiento	Educación y formación de personas
EC0829	3	Codificación de comandos y datos de controladores en sistemas mecatronicos	Educación y formación de personas
EC0830	3	Comercialización de servicios turísticos relacionados con el hospedaje	Educación y formación de personas
EC0831	3	Coordinación de eventos	Educación y formación de personas
EC0832	3	Coordinación de servicios de hospedaje	Educación y formación de personas
EC0833	4	Coordinación de servicios educativos	Educación y formación de personas
EC0834	3	Ejecución de software con codificación de comandos y datos estructurada	Educación y formación de personas
EC0836	3	Elaboración de corte y soldadura a metales ferrosos	Educación y formación de personas
EC0837	3	Elaboración de corte y soldadura en placa y tubería de acero inoxidable	Educación y formación de



			personas
EC0838	3	Elaboración de trazado y soldadura de acero al carbono estructural	Educación y formación de personas
EC0839	3	Gestión de contribuciones fiscales de personas físicas y morales	Educación y formación de personas
EC0840	3	Instalación y mantenimiento de sistemas de climatización	Educación y formación de personas
EC0841	3	Instalación y mantenimiento de sistemas de refrigeración	Educación y formación de personas
EC0842	3	Moldeado de plásticos por el proceso de extrusión	Educación y formación de personas
EC0843	3	Moldeado de plásticos por el proceso de inyección	Educación y formación de personas
EC0844	3	Moldeado de plásticos por el proceso de compresión	Educación y formación de personas
EC0845	3	Preparación de compuesto para moldeo	Educación y formación de personas
EC0846	3	Preparación de moldes y dados para los procesos de transformación de plásticos	Educación y formación de personas
EC0847	2	Promoción de servicios de educación inicial	Educación y formación de personas
EC0848	3	Realizar el mantenimiento a sistemas de climatización hasta 25 TR	Educación y formación de personas
EC0849	3	Realizar el mantenimiento a sistemas de refrigeración hasta 25 TR	Educación y formación de personas
EC0850	1	Realizar instalación y mantenimiento de sistemas de refrigeración y climatización	Educación y formación de personas
EC0851	3	Reconversión de procesos de manufactura	Educación y formación de personas



EC0852	3	Registro de operaciones contables de una entidad fabril	Educación y formación de personas
EC0853	2	Supervisión de limpieza de habitaciones y áreas públicas	Educación y formación de personas
EC0854	3	Supervisión del programa de educación inicial para la organización del modulo	Educación y formación de personas
EC0855	3	Tutoría para el aprendizaje basado en la colaboración y el dialogo	Educación y formación de personas
EC0884	2	Apoyo odontológico	Educación y formación de personas
EC0885	3	Asesoría en la tecnología para discapacidad	Educación y formación de personas
EC0886	2	Atención, cuidado y desarrollo integral de niñas y niños de 4 a 12 años inscritos en el sistema escolarizado en Centros de Bienestar / Atención Infantil con horario extendido	Educación y formación de personas
EC0889	5	Elaboración de estudios de riesgo en proceso industriales	Educación y formación de personas
EC0892	3	Gestión del reconocimiento de valides oficial de estudios	Educación y formación de personas
EC0919	3	Atención de competencias comunicativas en lengua náhuatl para educación indígena	Educación y formación de personas
EC0920	2	Prestación de servicios auxiliares en las actividades de promoción, prevención y detección integradas en los programas nacionales de salud en la comunidad	Educación y formación de personas
EC0921	3	Proporcionar la técnica de manejo del ábaco japonés soroban en forma presencial, nivel básico	Educación y formación de personas
EC0945	4	Investigación privada para la obtención de datos/elementos/objetos relacionados con un evento	Educación y formación de personas
EC0946	5	Prestación de servicios integrales de consultoría	Educación y formación de



EC0947	4	Vinculación de soluciones de transferencia de conocimiento a sectores público, privado y social	personas Educación y formación de personas
EC0971	3	Evaluación del sistema de emisión de gases contaminantes de vehículos automotores a gasolina con base en normas ambientales (verificación vehicular)	Educación y formación de personas
EC0972	2	Programación del robot industrial	Educación y formación de personas
EC0973	2	Realización de estética básica de animales de compañía	Educación y formación de personas
EC0974	3	Uso de la lengua inglesa en un contexto laboral: nivel avanzado	Educación y formación de personas
EC0975	3	Tutoría entre pares en la práctica docente	Educación y formación de personas
EC0195	3	Reparación de cables de energía monopoles de 15 y 23 KV de mediana tensión de la red eléctrica	Energía eléctrica
EC0215	1	Mantenimiento correctivo a instalaciones eléctricas industriales	Energía eléctrica
EC0384	2	Operación segura de apertura y cierre de circuitos en mediana y alta tensión	Energía eléctrica
EC0412	4	Gestión de eficiencia energética en la organización	Energía eléctrica
EC0413	4	Gestión del mantenimiento al sistema energético de inmuebles	Energía eléctrica
EC0431	3	Promoción del ahorro en el desempeño integral de los sistemas energéticos de la vivienda	Energía eléctrica
EC0530	2	Mantenimiento al aerogenerador	Energía eléctrica
EC0586.01	1	Instalación de sistemas fotovoltaicos en residencia, comercio e industria	Energía eléctrica
EC0648	2	Mantenimiento a circuitos de control	Energía eléctrica
EC0009	2	Asesoría y suministro de crédito en instituciones de ahorro y crédito popular	Financiero
EC0030	2	Recuperación de los créditos otorgados a los socios/usuarios de las instituciones de	Financiero



		ahorro y crédito popular	
EC0083	2	Asesoría en materia hipotecaria por vía judicial	Financiero
EC0129	2	Supervisión de la operación del fondo de aseguramiento agropecuario	Financiero
EC0130	4	Operación de fondos de aseguramiento agrícola	Financiero
EC0281	2	Asesoría extrajudicial en créditos vencidos, vía telefónica	Financiero
EC0282	2	Asesoría en materia hipotecaria por vía extrajudicial	Financiero
EC0406	3	Asesoría en materia de crédito de vivienda para el mercado abierto	Financiero
EC0455	2	Sistematización de operaciones financieras y de valores en las instituciones de ahorro y crédito/préstamo popular	Financiero
EC0649	4	Gestión general de procesos fiduciarios	Financiero
EC0753	3	Facilitación para la educación financiera a través de programas sociales	Financiero
EC0754	2	Implementación de la educación financiera con enfoque productivo para trabajadores	Financiero
EC0755	2	Promoción de la educación financiera para el empoderamiento e igualdad de género de la mujer	Financiero
EC0922	4	Aceptación de riesgos en cultivos de granos básicos	Financiero
EC0923	4	Elaboración de programas de aseguramiento en cultivos de granos básicos	Financiero
EC0074	3	Coordinación de grupos técnicos de expertos para el desarrollo del estándar de competencia	Funciones del Sistema Nacional de Competencias
EC0076	3	Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia	Funciones del Sistema Nacional de Competencias
EC0091	3	Verificación externa de la operación de los centros de evaluación y evaluadores independientes	Funciones del Sistema Nacional de Competencias
EC0182	2	Representación de afiliados en su relación	Laboral



		con el patrón	
EC0924	2	Presentación de servicio de maquillaje social	Laboral
EC0948	3	Orientación alimentaria a centros escolares con prestación de servicio de alimentos para población infantil	Laboral
EC0089	3	Planificación del control de inventarios de productos	Logística
EC0200	2	Operación de montacargas horizontal	Logística
EC0201	2	Operación de la grúa viajera	Logística
EC0202	2	Operación de la grúa hidráulica móvil telescópica sobre neumáticos tipo sobre camión en instalaciones petroleras	Logística
EC0203	2	Operación de la grúa hidráulica móvil telescópica sobre neumáticos tipo todo terreno convencional en instalaciones petroleras	Logística
EC0283	2	Operación de grúa a bordo de buque	Logística
EC0288	2	Operación de montacargas vertical	Logística
EC0478	2	Operación del vehículo de quinta rueda	Logística
EC0531	2	Operación de la grúa móvil	Logística
EC0532	2	Operación del vehículo de emergencia	Logística
EC0590	2	Operación de plataforma de trabajo móvil para elevación personal	Logística
EC0591	2	Operación de trabajo en altura con andamios tipo torre/estructura	Logística
EC0949	2	Operación de la máquina perforadora montada sobre patines en la ejecución de sondeos de exploración geotécnica en suelo y roca Logística	Logística
EC0285	3	Maquinado de piezas por control numérico	Maquilas y manufactura
EC0354	2	Supervisión del proceso de manufactura/maquilado	Maquilas y manufactura
EC0423	2	Ensamble de productos ortopédicos mediante una máquina de costura	Maquilas y manufactura
EC0540	4	Desarrollo de procesos troquelado	Maquilas y manufactura
EC0576	2	Aplicación de soldadura en placa de acero al carbono mediante el procesos FCAW con protección de gas en posición 3G	Maquilas y manufactura
EC0577	2	Aplicación de soldadura en placa de acero al carbono mediante el proceso GMAW en	Maquilas y manufactura



		posición 3G	
EC0606	3	Configuración de equipos de control numérico computarizado para maquinado de piezas de aplicación aeroespacial	Maquilas y manufactura
EC0607	2	Maquinado de piezas de aplicación aeroespacial en equipos de control numérico computarizado	Maquilas y manufactura
EC0650	2	Fabricación de piezas/elementos mecánicos en máquinas herramienta por arranque de viruta	Maquilas y manufactura
EC0671	2	Realizar la instalación y mantenimiento de un sistema mecatrónico	Maquilas y manufactura
EC0364	2	Barrenación con equipo jumbo	Minería
EC0390	2	Rezagar mineral y tepetate con cargador frontal de bajo perfil	Minería
EC0417	2	Barrenación con máquina rotaria	Minería
EC0436	2	Acarreo de mineral y tepetate con camión fuera de carretera	Minería
EC0437	2	Acarreo de mineral y tepetate con camión de bajo perfil	Minería
EC0894	2	Mantenimiento preventivo mayor y diagnóstico de fallas en motores diésel de equipos de la industria minera	Minería
EC0976	4	Voladura de barrenos con explosivos en mina subterránea	Minería
EC0218	3	Administración de estación de servicio de la franquicia PEMEX	Petróleo y gas
EC0227	2	Atención al cliente en el área de despacho de la estación de servicio de la franquicia PEMEX	Petróleo y gas
EC0253	2	Supervisión de la operación en piso de la estación de servicio de la franquicia PEMEX	Petróleo y gas
EC0479	2	Aplicación de la metodología del análisis causa raíz en el análisis de incidentes	Petróleo y gas
EC0533	3	Instalación de aprovechamiento de gas para el uso doméstico	Petróleo y gas
EC0587	2	Trasiego en planta de distribución de gas L.P. a unidades de distribución	Petróleo y gas
EC0588	2	Prestación del servicio de suministro de gas L.P. a usuario final	Petróleo y gas
EC0575	2	Operación de máquinas de costura recta y overlock	Prendas de vestir, textil,



EC0608	2	Maquinado de botones	cuero y calzado Prendas de vestir, textil, cuero y calzado
EC0871	2	Operación de máquina industrial de cocer overlock	Prendas de vestir, textil, cuero y calzado
EC0872	2	Operación de maquina industrial de cocer recta	Prendas de vestir, textil, cuero y calzado
EC0138	2	Envasado de conservas alimenticias	Procesamiento de alimentos
EC0350	2	Tostado de café	Procesamiento de alimentos
EC0480	2	Mantenimiento mecánico, electromecánico y electrónico a equipos de producción de bebidas no alcohólicas y conservas alimenticias	Procesamiento de alimentos
EC0950	2	Elaboración de pan francés	Procesamiento de alimentos
EC0290	2	Atención de incendios que involucran materiales, productos y sustancias químicas	Químico
EC0291	2	Implementación de acciones de respuesta a emergencias en plantas industriales	Químico
EC0879	3	Supervisión de las condiciones del transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos	Químico
EC0155	4	Dirigir el consejo de administración de una sociedad cooperativa de los sectores agropecuario o pesquero	Sociedades cooperativas
EC0010	2	Prestación de servicios estéticos corporales	Turismo
EC0016	2	Atención a comensales en servicio de especialidades	Turismo
EC0038	2	Atención a comensales	Turismo
EC0042	3	Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas	Turismo
EC0043	2	Preparación de habitaciones para alojamiento temporal	Turismo
EC0044	3	Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal	Turismo



EC0045	2	Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal	Turismo
EC0046	2	Prestación de servicios cosmetológicos faciales	Turismo
EC0047	3	Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped	Turismo
EC0072	2	Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos	Turismo
EC0081	2	Manejo higiénico de los alimentos	Turismo
EC0126	2	Limpieza de cocinas industriales	Turismo
EC0127	2	Preparación de alimentos	Turismo
EC0128	2	Preparación y servicio de bebidas	Turismo
EC0143	2	Aplicación de masaje shiatsu	Turismo
EC0183	2	Prestación del servicio al cliente del negocio spa	Turismo
EC0184	2	Operación de lavandería industrial	Turismo
EC0186	4	Gestión del negocio spa	Turismo
EC0206	3	Coordinación de grupos de trabajo de línea	Turismo
EC0313	2	Fabricación de mezcal artesanal	Turismo
EC0314	3	Manejo práctico del vino en establecimientos de venta y consumo	Turismo
EC0620	3	Coordinación de las operaciones de restaurantes PYME	Turismo
EC0621	2	Mantenimiento de habitaciones para alojamiento temporal	Turismo
EC0622	2	Preparación de bebidas con base de café	Turismo
EC0623	2	Venta de mezcal en establecimientos de alimentos y bebidas	Turismo
EC0667	2	Prestación de los servicios de hotelería	Turismo
EC0687	5	Prestación de servicios de consultoría del Sistema Nacional de Certificación Turística	Turismo
EC0816	2	Conducción de práctica de yoga: nivel preparador avanzado	Turismo
EC0824	2	Instalación de puertas y ventanas de aluminio	Turismo
EC0868	3	Asesoría de servicios turísticos en agencias de viajes	Turismo
EC0870	2	Aplicación de masaje con técnica zapoteca	Turismo
EC0877	3	Prestación de servicios de guía de buceo	Turismo



		en aguas abiertas	
EC0883	2	Aplicación de masaje ayurveda abhyanga	Turismo
EC0895	2	Operación de piscinas	Turismo
EC0896	3	Prestación de servicios de guía en espeleobuceo: zonas de cueva niveles 1 y 2	Turismo
EC0899	2	Aplicación de masaje tejido profundo	Turismo
EC0900	2	Aplicación de masaje holístico	Turismo
EC0901	2	Aplicación de masaje sueco	Turismo
EC0902	2	Aplicación de masaje drenaje linfático manual	Turismo
EC0967	2	Conducción de práctica de yoga para niños	Turismo
EC0977	2	Conducción de una sesión de meditación: nivel instructor básico	Turismo