



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

**Año: XI Número: 1. Artículo no.:46 Período: 1ro de septiembre al 31 de diciembre del 2023**

**TÍTULO:** Análisis del desempeño de los estudiantes de la Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico sobre la competencia EC0042 del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

**AUTORES:**

1. Dra. Dora Luisa Roux Oropeza.
2. Dra. Jazmín Eduwigis Ruíz Maraboto.
3. Máster. María Amós Cavazos Bustamante.

**RESUMEN:** El objetivo del presente trabajo es analizar los resultados que lograrían obtener los egresados de la Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico (LGDT) si se sometieran a un proceso de certificación, solo con la formación obtenida en las aulas. Para tal efecto, se realizó un ejercicio eligiendo el estándar de competencia EC0042 denominado: Coordinación de los Servicios de Alimentos y Bebidas, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC) (2023) del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) (2020) y de este, el perfil de la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL) NUTUR00501, que incluye solo los resultados del elemento 2: Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento.

**PALABRAS CLAVES:** certificación profesional, evaluación, desempeño.

**TITLE:** Analysis of the performance of the students of the bachelor's degree in Tourism Management and Development on the EC0042 competence of the National Council for Standardization and Certification of Labor Competencies (CONOCER).

**AUTHORS:**

1. PhD. Dora Luisa Roux Oropeza.
2. PhD. Jazmín Eduwigis Ruíz Maraboto.
3. Master. María Amós Cavazos Bustamante

**ABSTRACT:** The objective of this paper is to analyze the results that graduates of the Tourism Management and Development Degree (LGDT) would be able to obtain if they submitted to a certification process, only with the training obtained in the classroom. For this purpose, an exercise was carried out choosing the competence standard EC0042 called: Coordination of Food and Beverage Services, registered in the National Registry of Competence Standards (RENEC) (2023) of the National Council for Standardization and Certification of Labor Competencies. (KNOW) (2020) and from this, the profile of the Technical Standard for Labor Competence (NTCL) NUTUR00501, which includes only the results of element 2: Supervise customer service during their stay in the establishment.

**KEY WORDS:** professional certification, evaluation, performance.

**INTRODUCCIÓN.**

La evaluación y certificación profesional es un medio para demostrar a la sociedad que los recursos humanos evaluados y certificados reúnen los conocimientos, experiencia y desempeño con el propósito de mejorar el desarrollo profesional, lograr mayor competitividad y ofrecer servicios de alta calidad.

Los estudiantes graduados del programa educativo de Gestión y Desarrollo Turístico deberían egresar con una conciencia clara de la importancia de certificarse, lo que impactaría positivamente en el desarrollo y crecimiento del sector turístico. De igual modo, valorar el cumplimiento del compromiso

universitario de brindar a la sociedad los profesionales que los sectores requieren; por lo tanto, se creyó conveniente hacer un análisis de los resultados que pudieran obtener los egresados de la Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico (LGDT) si se sometieran a un proceso de certificación. Para tal efecto, se realizó un ejercicio eligiendo el estándar de competencia EC0042 denominado: Coordinación de los Servicios de Alimentos y Bebidas, inscritos en el RENECE (2023) del CONOCER (2020) y de este, el perfil de la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL) NUTUR00501, que incluye dos elementos a evaluar: elemento 1. Supervisar personal, instalaciones y equipo de operación para el servicio de alimentos y bebidas, y elemento 2. Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento; resaltando que en este estudio se presentará una breve descripción de la contextualización y problemática, metodología, análisis y resultados del elemento 2 y principales conclusiones.

## **DESARROLLO.**

Hoy en día, utilizar el término competencias es muy común, sus conceptualizaciones incluyen elementos coincidentes, como lo son: la integración compleja de atributos basadas en habilidades, conocimientos, actitudes y valores, los cuales se evalúan cuando el sujeto aplica dichos atributos y soluciona problemáticas con cierto grado de idoneidad. En el mismo sentido, Tobón (2006), líder en el campo de las competencias en América Latina, señala que el concepto de competencias surgió en los años sesenta; sin embargo, el impacto ocasionado en la década de los ochenta como resultado de los cambios en el terreno de la tecnología, la informática, la articulación de las economías nacionales a los procesos de integración y globalización, tuvieron efecto en las áreas productivas, y luego, consecuentemente en sus desempeños laborales, originando la necesidad de que rápidamente este paradigma global se difundiera a las Instituciones de Educación Superior (IES), encargadas de la formación de recursos humanos requeridos para las diversas áreas de producción nacional e internacional.

Lo anterior y de acuerdo con Irigoyen, J. (2011): ...implicó replantear los perfiles de ingreso y egreso, sus orientaciones curriculares, el tipo de carreras, su organización, la formación de académicos, la manera en cómo se vinculan las instituciones a las demandas de la sociedad, así como con los sectores de la producción, los servicios y el empleo (p. 244).

El modelo por competencias en las IES se justifica teóricamente en la corriente pedagógica constructivista y en la teoría del aprendizaje significativo, orientándose a la formación integral del sujeto como condición esencial de todo proyecto pedagógico, y si bien existen diversos autores que definen competencia, se presentan dos conceptos, que de acuerdo con el objeto de estudio del presente trabajo, se relacionan con los aspectos de formación académica profesional.

Para Díaz Barriga y Rigo (2000), al plantear su concepto hacen énfasis en un saber hacer de manera eficiente, evidenciable mediante desempeños observables: Se trata de una capacidad para resolver problemas que se aplica de manera flexible y pertinente, adaptándose al contexto y a las demandas que plantean situaciones diversas [...] desde la óptica de los promotores de la Educación basada en Competencias, la competencia no se limita a los aspectos procedimentales del conocimiento, a la mera posesión de habilidades y destrezas, sino que se ve acompañada necesariamente de elementos teóricos y actitudinales (p. 79).

Tobón (2008) propone concebir las competencias como: Procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos, integrando diferentes saberes (saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir), para realizar actividades y/o resolver problemas con sentido de reto, motivación, flexibilidad, creatividad, comprensión y emprendimiento, dentro de una perspectiva de procesamiento metacognitivo, mejoramiento continuo y compromiso ético, con la meta de contribuir al desarrollo personal, la construcción y afianzamiento del tejido social, la búsqueda continua del desarrollo económico-empresarial sostenible, y el cuidado y protección del ambiente y de las especies vivas (p. 5).

**Planteamiento del problema.**

La Secretaría de Educación Pública (s.f) sobre la Certificación Profesional de la Dirección General de Profesiones señala que: La Certificación representa un medio idóneo para demostrar a la sociedad quiénes son los profesionistas que han alcanzado la actualización de sus conocimientos y una mayor experiencia en el desempeño de su profesión o especialidad, con el propósito de mejorar su desarrollo profesional, obtener mayor competitividad y ofrecer servicios de alta profesionalización (s.p.).

Son las asociaciones y colegios de profesionistas mediados por la Dirección General de Profesiones de la SEP, quienes invitan a sus agremiados a cumplir con la Certificación Profesional.

En Tamaulipas, de acuerdo con el Consejo de Colegios de Profesionistas de México (CONSEPROF) (2023), los profesionales del turismo no cuentan con un registro oficial que los agremie; no obstante, dada la necesidad de certificarse, en México se cuenta con el CONOCER, que facilita los mecanismos para que las organizaciones e instituciones públicas y privadas, cuenten con personas más competentes. CONOCER (2020) integra Comités Sectoriales de Gestión por Competencias, quienes definen la agenda de capital humano para la competitividad de los diversos sectores del país; los empresarios y trabajadores de estos comités desarrollan los Estándares de Competencia que describen los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que una persona debe tener para realizar sus funciones con un alto nivel de desempeño; los estándares se inscriben en el RENECE de CONOCER.

Los profesionales del turismo que lo deseen o se les solicite para realizar una actividad particular en el ámbito laboral, recurren a este consejo para evaluar sus competencias, y en su caso, obtener un certificado que los respalde, de acuerdo con la Norma Técnica correspondiente.

En el sentido anterior, si se desea contribuir al crecimiento económico del país, es necesario que los profesionales que egresan LGDT tengan como meta la certificación en competencias para el desarrollo de su actividad laboral, lo que impactará en la competitividad del sector turístico, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

De acuerdo a los dos últimos Planes de Desarrollo Institucional de la Universidad Autónoma de Tamaulipas 2018 – 2021 y 2022 – 2025, se han realizado actualizaciones en el diseño y gestión curricular que desarrollen las competencias con la idoneidad requerida para el ejercicio de la actividad profesional; de igual manera, se fomenta la necesidad de cumplir con evaluaciones y certificaciones que les permitan mostrar evidencia de sus capacidades; requisito cada vez más solicitado por las empresas; sin embargo, en la Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico (LGDT) se carece de estudios objetivos que evalúen la coherencia y congruencia curricular del programa educativo con las actuales necesidades de evaluación y certificación que demanda el mercado laboral; es decir, estudios que analicen la probabilidad de que un egresado del programa educativo pudiera adquirir su certificación, tan solo con la formación universitaria obtenida. Lo anterior fue la motivación primordial que dio origen a la elaboración del presente estudio. A continuación, se describe los aspectos contextuales.

### **Normatividad de los organismos certificadores.**

La Guía para Organismos Certificadores de CONOCER (s.f). define a un organismo certificador como: Persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna dependencia, entidad o su similar en los niveles de Gobierno federal, estatal o municipal, acreditada por el CONOCER para certificar las competencias de las personas, con base en estándares de competencia inscritos en el RENECE, así como para acreditar, previa autorización del CONOCER, centros de evaluación y/o evaluadores independientes en uno o varios estándares de competencia, inscritos en el RENECE, durante un periodo determinado (s.p).

Cuando existe un gremio, asociación, o colegios de profesionistas legalmente conformado que aspiren a obtener el reconocimiento de idoneidad como auxiliares en la vigilancia del ejercicio profesional en la modalidad de certificación profesional, deben dirigirse a la Dirección General de Profesiones

dependiente de la SEP, la cual tiene bajo sus atribuciones gestionar y normar la certificación profesional.

La Dirección General de Profesiones – Certificación Profesional dependiente de la SEP (2022), indica que: en uso de las atribuciones que las normas legales le confieren, debe vigilar que los procesos de certificación de profesionistas cumplan con márgenes de seguridad jurídica, imparcialidad, honestidad y equidad, a efecto de evitar conflictos de intereses y calificar la idoneidad de esos procesos que las asociaciones y colegios de profesionistas realizan, ya que la certificación profesional es una evaluación del ejercicio de una profesión y la vigilancia de su correcto desempeño, que le corresponde a la autoridad educativa federal (s.p).

La misma Dirección sobre el procedimiento señala: La asociación o colegio de profesionistas interesado en ser considerado como auxiliar en la vigilancia del ejercicio profesional mediante la certificación de profesionistas, proporcionará la documentación solicitada que servirá para acreditar su personalidad jurídica y su identificación y desarrollo institucional.

Con los datos y la documentación completa, la Dirección General de Profesiones evaluará, con el apoyo del Consejo Consultivo de Certificación Profesional, un comité de especialistas integrado por representantes de los organismos empresariales, instituciones de educación superior, organismos acreditadores de programas académicos de educación superior y profesionistas de reconocido prestigio y solvencia moral, quienes en un plazo máximo de 60 días hábiles emitirán un dictamen sobre la procedencia de considerar idóneo el proceso de certificación de profesionistas y a la asociación o colegio de profesionistas como auxiliar en el ejercicio profesional. Si el resultado del dictamen es procedente, la asociación o colegio de profesionistas y la Dirección General de Profesiones suscribirán un convenio en el que se establecerán los derechos y obligaciones a los que se sujetará cada una de las partes en lo relativo a la revisión y análisis de su proceso de certificación profesional, así como los términos en los que se llevará a cabo la vigilancia del ejercicio profesional, por lo que se le otorgará

una constancia de idoneidad de los procesos de certificación profesional que realiza la asociación o el colegio de profesionistas, y se le considerará como auxiliar de la Dirección General de Profesiones en el ejercicio profesional correspondiente, y se inscribirá en el registro de federaciones y colegios de profesionistas que lleva la Dirección General de Profesiones y se le anotará como auxiliar en la vigilancia del ejercicio profesional en la especialidad o profesión respectiva.

En el sentido anterior, al revisar el sitio oficial del CONSEPROF (2023), considerada como la agrupación de los Colegios más reconocidos en México, no se detectó agrupación en el campo profesional del turismo; esto orilla a los profesionales del turismo que deseen certificarse en competencias específicas, lo hagan revisando el RENDEC.

El RENECA (2023) es un catálogo donde puedes encontrar todos los Estándares de Competencia que describen, en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que se requiere para realizar una actividad en el ámbito laboral, social, gobierno o educativo y es el referente que permite evaluar tus competencias, y en su caso, obtener un certificado que lo respalde.

La consulta es pública y gratuita.

### **Estándar de Competencia EC0042: Coordinación de los Servicios de Alimentos y Bebidas.**

En el RENECA (2023) se indican 12 estándares, en donde se incluye el Estándar de Competencia EC0042: Coordinación de los servicios de Alimentos y Bebidas.

El Estándar de Competencia EC0042 es para personas que cuenten con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes relacionadas con la supervisión de los servicios de alimentos y bebidas en establecimientos dedicados al consumo de éstos; además, supervisar la atención al cliente, las condiciones del mobiliario y el desempeño del personal del área. Entre las ocupaciones laborales relacionadas con este estándar se encuentran: capitán (a) de meseros (jefe (a) de servicio), gerente o subgerente de alimentos y bebidas, gerente o subgerente de banquetes, gerente o subgerente de bar,

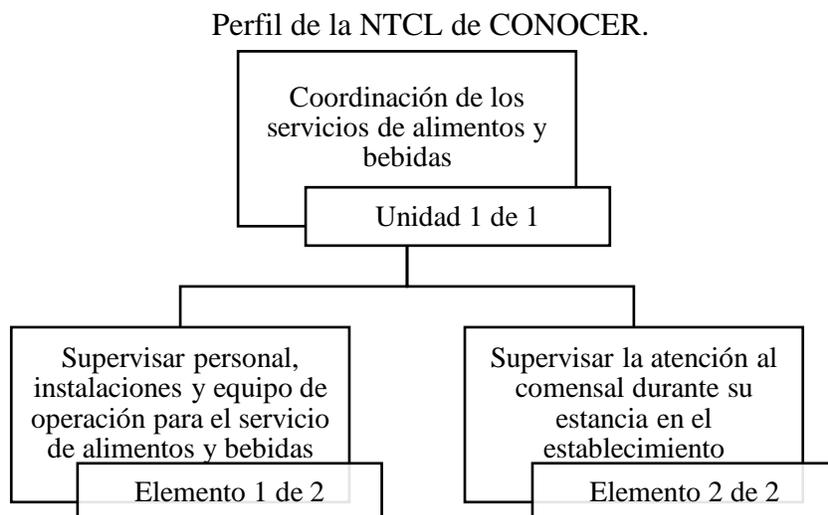
gerente o subgerente de hotel, gerente o subgerente de restaurante y técnico (a) especializado (a) en alimentos y bebidas.

Como se ha señalado, el individuo o profesional al contar con este estándar contribuye a mejorar su desarrollo personal y profesional, convirtiéndose en un trabajador con mayores oportunidades para competir en un mercado laboral exigente y complejo, que requiere trabajadores con experiencias, saberes, habilidades y destrezas certificadas, capaces de cumplir exitosamente con las funciones que se les encomienden. El Certificado de Competencia es un documento oficial que acredita a una persona como competente de acuerdo con lo establecido en el Estándar de Competencia.

### **Norma Técnica de Competencia Laboral NUTUR005.01 Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas.**

El propósito de la NTCL de CONOCER (2020) es servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que coordinan los servicios de alimentos y bebidas. En sus competencias se incluye la supervisión de personal, las condiciones de las instalaciones, mobiliario, equipos y la atención al comensal. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL. Esta Norma fue aprobada por el Comité Técnico del CONOCER el 21 de febrero del 2008 y publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 26 de febrero del 2008. En la figura 1 se presentan los criterios y niveles de desempeño del estándar de competencia de la NTCL NUTUR005.01

Figura 1. Criterios y Niveles de desempeño del estándar de competencia de la NTCL NUTUR005.01



Los Niveles de Competencia de acuerdo con la norma representados en la figura anterior son:

- a) Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.
- b) Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.
- c) Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados (CONOCER 2020).

Dichos niveles serán considerados en la metodología y el proceso de aplicación del instrumento de evaluación.

En la tabla 1 se detallan y describen los criterios que serán considerados en el Estándar de Competencias de la NTCL NUTUR005.01.

Tabla 1. Criterios y niveles de desempeño del Estándar de Competencias de la NTCL  
NUTUR005.01.

Unidad 1 de 1 Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas				
↓				
Elemento que conforma la Unidad 2 de 2:		Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento		
↓				
Criterios de evaluación La persona es competente cuando demuestra los siguientes:				
↓				
Desempeños	Productos	Conocimientos	Respuesta ante situaciones emergentes	Actitudes / hábitos / valores
1. Atiende al comensal durante su estancia en el establecimiento <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dándole la bienvenida cuando entra al establecimiento;</li> <li>• Acompañándolo al lugar asignado;</li> <li>• Asistiéndolo para que tome asiento;</li> <li>• Ofreciéndole un aperitivo y las recomendaciones del menú antes de que ordene sus platillos;</li> <li>• Informándole que el mesero asignado a su</li> </ul>	1. El reporte de operación elaborado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especifica las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo del área a su cargo;</li> <li>• Contiene las ordenes de compras de materia prima y suministros, e;</li> <li>• Indica los resultados del corte de caja</li> </ul>	1. Definición y tipos de aperitivo, digestivo y cocktail 2. Definición y tipos de: whisky, ron, brandy, vodka, cerveza, ginebra y tequila 3. Definición y tipos de vino. Criterio para atenderla sobre afluencia de comensales	Situación emergente 1. Ruptura de equipo de operación durante el servicio Respuesta esperada Asistir al comensal, verificar que la zona esté aislada, indicar que el área afectada se limpie, verificar que el equipo de operación roto sea retirado, indicar al mesero que reponga el producto afectado. 2. Derrame de alimentos y bebidas en la mesa durante el servicio al comensal.	1. Amabilidad: La manera de dar un trato cordial y respetuoso a los comensales y compañeros de trabajo. 2. Iniciativa. La manera en que realiza acciones oportunas para atender necesidades específicas de los comensales en cuanto éstas le son comunicadas.

Unidad 1 de 1  
Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas



Elemento que conforma la Unidad 2 de 2:	Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento
---	--



Criterios de evaluación  
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:



Desempeños	Productos	Conocimientos	Respuesta ante situaciones emergentes	Actitudes / hábitos / valores
<p>mesa lo atenderá de inmediato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomando la orden de aperitivos, y;</li> <li>• Sugiriéndole alimentos y bebidas para incrementar la venta durante su estancia</li> </ul> <p>2. Supervisa que los alimentos y bebidas preparadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondan a lo solicitado por el comensal;</li> <li>• Cumplan con la presentación definida por el establecimiento;</li> <li>• Tengan la temperatura de la loza correspondiente al tipo de platillo preparado;</li> <li>• Se sirvan en la cristalería correspondiente al tipo de bebida preparada, y;</li> <li>• Se presenten en el equipo de operación limpio y libre de daños.</li> </ul> <p>3. Monitorea la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificando que se le haya tomado la orden de bebidas;</li> <li>• Visitando la mesa para confirmar si está bien atendido;</li> </ul>			<p>Respuesta esperada</p> <p>Asistir al comensal inmediatamente, aislar la zona en la que ocurrió el derrame, cambiar el montaje estándar, asegurarse de que el área quede limpia y reemplazar los productos dañados y el equipo involucrado.</p> <p>3. Presencia de objetos extraños en los alimentos/bebidas del comensal</p> <p>Respuesta esperada</p> <p>Ofrecer una disculpa al comensal e inmediatamente reemplazarlo por el platillo/bebida que indique el comensal</p>	

Unidad 1 de 1  
Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas



Elemento que conforma la Unidad 2 de 2:	Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento
---	--



Criterios de evaluación  
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:



Desempeños	Productos	Conocimientos	Respuesta ante situaciones emergentes	Actitudes / hábitos / valores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendiendo dudas, inquietudes y peticiones de los comensales;</li> <li>• Corroborando que lo que se le está sirviendo corresponde a lo que solicitó,</li> <li>• Revisando que la loza, cristalería, plaqué y restos de comida de la mesa del comensal sean retirados al terminar sus alimentos y bebidas, y;</li> <li>• Supervisando que se despida al comensal de acuerdo con lo determinado por el establecimiento.</li> </ul> <p>4. Verifica la orden de servicio de alimentos y bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisando que corresponde la fecha, hora, número de mesa, referencia del mesero que dio el servicio y número de comensales atendidos;</li> <li>• Constatando que contiene la asignación de platillos y bebidas por comensal;</li> <li>• Cotejando que incluyó la cantidad y tipo de platillos y bebidas solicitadas por cada comensal, y;</li> <li>• Corroborando que incluyen los requerimientos</li> </ul>				

Unidad 1 de 1  
Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas



Elemento que conforma la Unidad 2 de 2:	Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento
---	--



Criterios de evaluación  
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:



Desempeños	Productos	Conocimientos	Respuesta ante situaciones emergentes	Actitudes / hábitos / valores
especiales de los platillos y bebidas para cada comensal. 5. Verifica las cuentas de consumo de su área asignada <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspeccionado al menos el 10 % de las cuentas generadas durante el turno, y;</li> <li>• Corroborando que contienen la información de los órdenes de servicio correspondientes y los precios de los alimentos y bebidas especificados en la carta.</li> </ul>				

Fuente: CONOCER, 2020.

En la tabla 1 se detallan los criterios de evaluación; de cumplirse, demostrará que la persona es competente en el Elemento 2. Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento.

### **Metodología.**

Los sujetos de estudio fueron 23 estudiantes de séptimo semestre de la LGDT. Se diseñó un instrumento considerando los criterios de desempeño del estándar de competencia EC0042 (Coordinación de los Servicios de CONOCER). Este instrumento se organiza en una Unidad denominada Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas; de esta, se desprenden dos elementos de la Unidad; sin embargo, en este documento únicamente se detalla lo relacionado al elemento 2. Supervisar la atención al

comensal durante su estancia en el establecimiento. Cada elemento incluye cinco criterios a evaluar: desempeño, productos, conocimientos, respuesta ante situaciones emergentes y actitudes / hábitos / valores; de estos, se señalan indicadores y las descripciones respectivas a evaluar. Diseñando un total de 64 ítems; 29 para el elemento 1 y 35 para el elemento 2.

Cada ítem con tres niveles de desempeño:

**I** Desempeño en el nivel de inicio.

**P** Desempeño en el nivel de en proceso,

**S** Desempeño en el nivel satisfactorio,

En la tabla 2. Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas se describe el diseño del instrumento del Elemento 2.

Tabla 2. Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas.

Unidad Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas		
Elementos	Elemento 2. Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento.	
Criterios	Indicadores	Descriptorés Ítems
Desempeño	1. Atiende al comensal durante su estancia en el establecimiento.	7
	2. Supervisa que los alimentos y bebidas preparadas.	5
	3. Monitorea la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento.	6
	4. Verifica la orden de servicio de alimentos y bebidas.	4
	5. Verifica las cuentas de consumo de su área asignada.	2
Productos	1. El reporte de operación elaborado	3
Conocimientos	1. Definición y tipos de aperitivo, digestivo y cocktail.	1

Unidad Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas		
Elementos	Elemento 2. Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento.	
Criterios	Indicadores	Descriptorés Ítems
	2. Definición y tipos de vino.	1
	3. Criterio para atender la sobre afluencia de comensales.	1
Respuesta ante situaciones emergentes	1. Ruptura de equipo de operación durante el servicio.	1
	2. Derrame de alimentos y bebidas en la mesa durante el servicio al comensal.	1
	3. Presencia de objetos extraños en los alimentos/bebidas del comensal.	1
Actitudes / Hábitos / Valores	1. Amabilidad.	1
	2. Iniciativa.	1
Total		35 ítems

Fuente: CONOCER y adaptada por los investigadores.

Una vez que se contó con el consentimiento informado de las autoridades de la LGDT sobre este ejercicio, se procedió a planear la aplicación del instrumento. El plan se organizó en dos etapas: Inducción y gestión de aplicación del instrumento.

En la inducción, se informó a los estudiantes sobre el ejercicio y el propósito de esta, solicitando su colaboración para participar (todos los estudiantes accedieron). Buscando reunir las mismas condiciones para cualquier sujeto que buscara evaluarse y certificarse ante CONOCER, se invitó a los estudiantes a revisar la página de este organismo, revisar el tutorial y conocer el estándar de competencia.

En la etapa de gestión de aplicación del instrumento y una vez con el diseño de este, se aplicó a una prueba piloto. Los resultados de esta prueba permitieron hacer ajustes en redacción y en la manera más eficiente para aplicarlo. Para lograr dicha eficiencia en el procedimiento de aplicación, se invitaron a cuatro maestros con experiencia en el área de alimentos y bebidas (además del responsable del

ejercicio) para que participaran como evaluadores. El grupo de maestros evaluadores sugirieron integrarse a equipos de trabajo con los alumnos, elegidos al azar; de acuerdo con el número de participantes, se formaron 3 equipos de 5 integrantes y 2 equipos de 4 integrantes. Los cinco equipos quedaron conformados por un maestro evaluador y alumnos.

Considerando que cada alumno debía ser evaluado y con la experiencia de la prueba piloto; los maestros evaluadores propusieron trabajar en sesiones sabatinas, creando en el taller de alimentos y bebidas de la escuela, tres ambientes laborales potencialmente reales; para lograr dicho ambiente, además de las condiciones físicas, se invitaron a alumnos de otros semestres con propósito de participar ya sea como comensales o en roles que los maestros evaluadores les asignaron de acuerdo con los criterios a evaluar. En dichos ambientes, los evaluadores consideraron los 3 niveles de competencia a evaluar en los estudiantes: a) Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles, b) Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior y c) Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados. En estos ambientes trabajaría cada equipo. Se estableció 50 minutos máximo para evaluar a cada alumno.

Se planeó evaluar en dos sesiones sabatinas en los horarios, ambientes y equipos que se señalan en la Tabla 3. Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento.

Tabla 3. Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento.

Elemento 2. Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento				
Sesión sabatina	Horarios 50 minutos para el elemento 2	Ambientes laborales potencialmente reales		
		1	2	3
		Equipos y sujetos evaluados		
1	9:00 – 9:50	Eq. 1 Sujeto 1	Eq. 2 Sujeto 1	Eq. 3 Sujeto 1
	10:00 – 10:50	Eq. 1 Sujeto 2	Eq. 2 Sujeto 2	Eq. 3 Sujeto 2
	11:00 – 11:50	Eq. 1 Sujeto 3	Eq. 2 Sujeto 3	Eq. 3

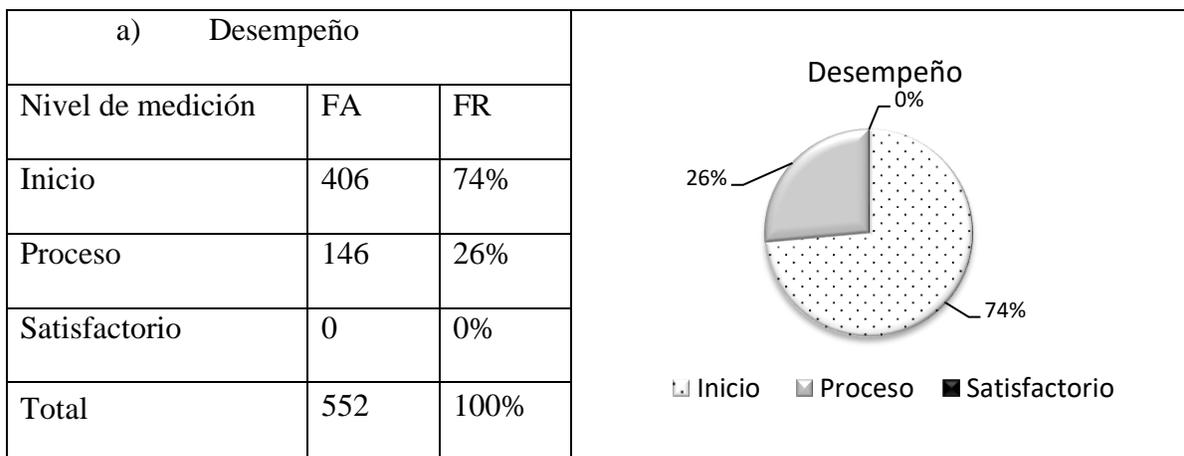
				Sujeto 3
	12:00 – 12:50	Eq. 1 Sujeto 4	Eq. 2 Sujeto 4	Eq. 3 Sujeto 4
	13:00 – 13:50	Eq. 1 Sujeto 5	Eq. 2 Sujeto 5	Eq. 3 Sujeto 5
2	9:00 – 9:50	Eq. 4 Sujeto 1	Eq. 5 Sujeto 1	Espacio libre destinado a rezagos
	10:00 – 10:50	Eq. 4 Sujeto 2	Eq. 5 Sujeto 2	
	11:00 – 11:50	Eq. 4 Sujeto 3	Eq. 5 Sujeto 3	
	12:00 – 12:50	Eq. 4 Sujeto 4	Eq. 5 Sujeto 4	

Elaboración propia.

### Análisis de datos.

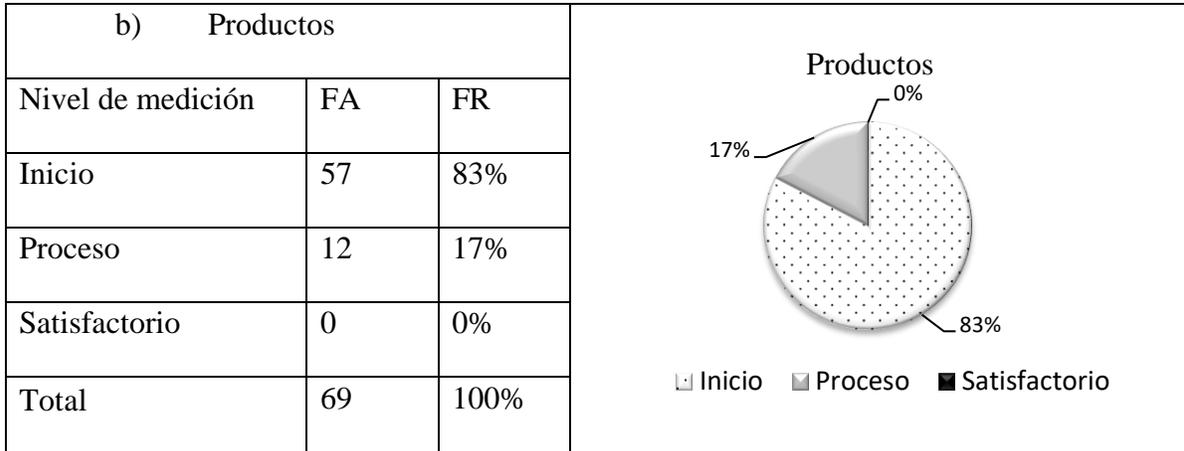
Los resultados obtenidos del Elemento 2. Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento, se representa en las figuras siguientes.

Figura 2. Desempeño.



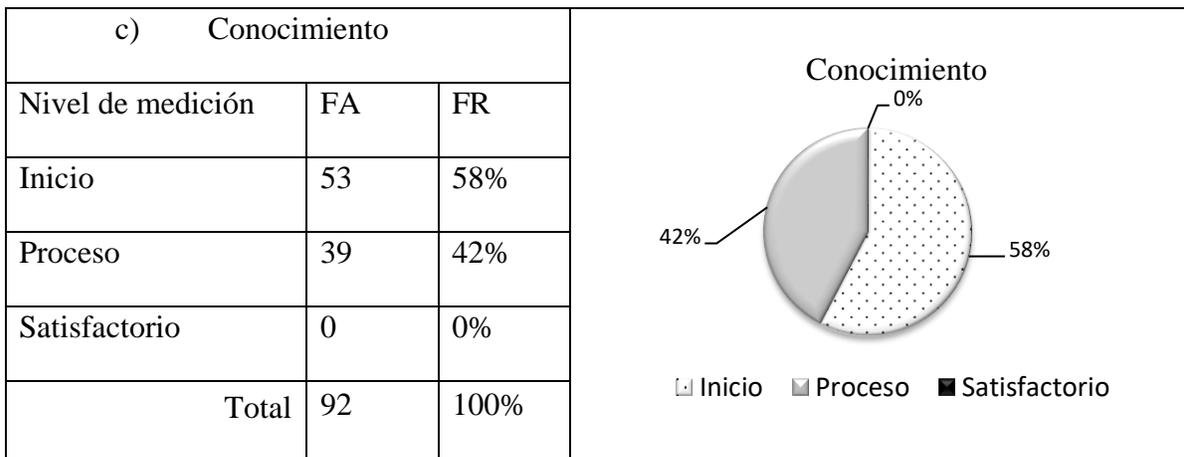
Se observa que la sumatoria de frecuencias obtenidas de los cinco indicadores en desempeño arrojaron 406 frecuencias en el nivel de inicio con un porcentaje de 74%, el más alto en la frecuencia absoluta.

Figura 3. Productos.



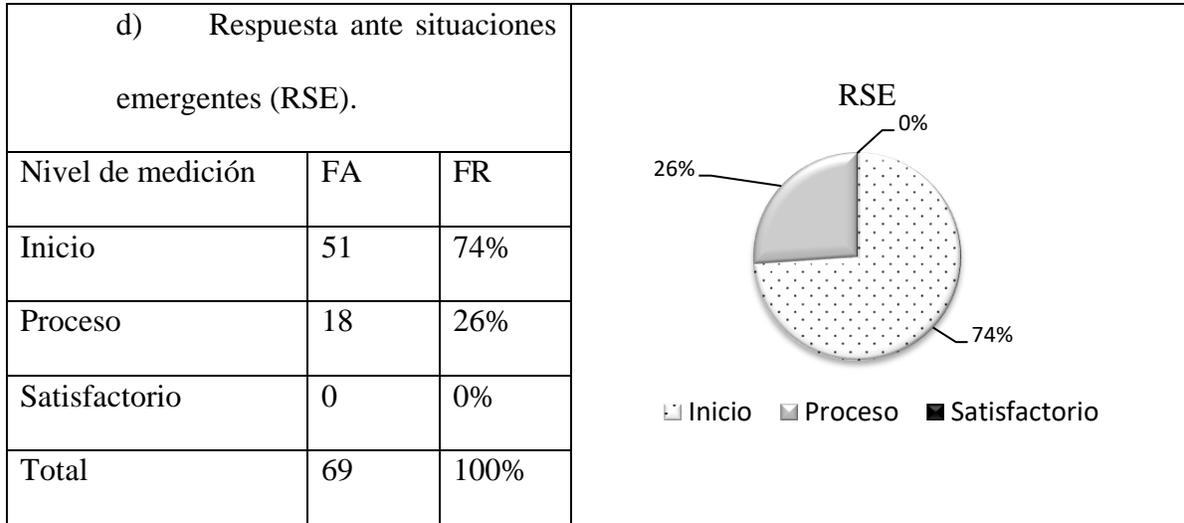
Se observa que la sumatoria de frecuencias obtenidas en el único indicador (con tres alternativas) en producto arrojaron 57 frecuencias en el nivel de inicio con un porcentaje de 83%, el más alto en la frecuencia absoluta.

Figura 4. Conocimiento.



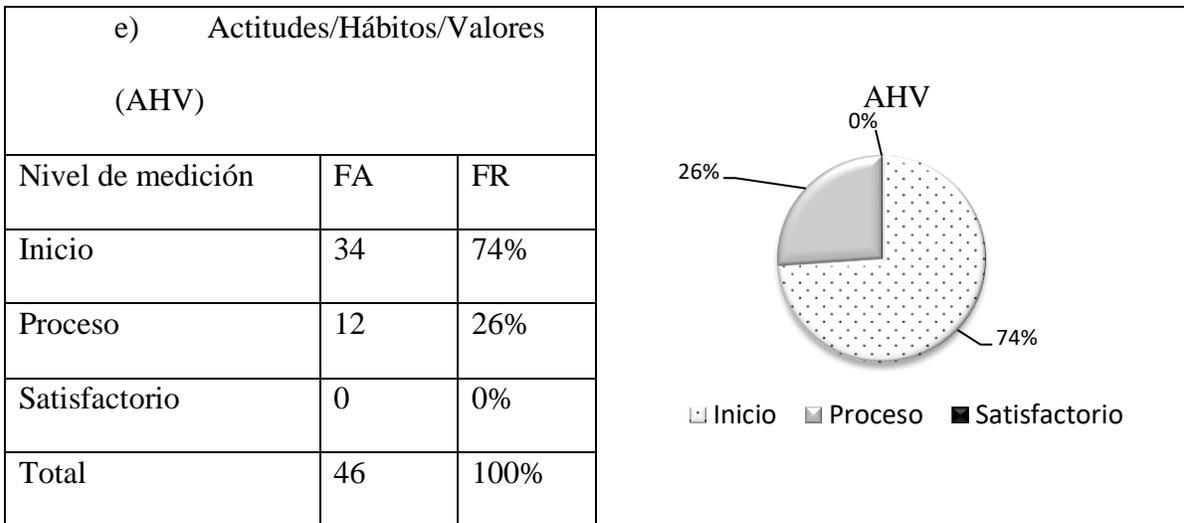
Se observa que la sumatoria de frecuencias obtenidas de los tres indicadores en conocimiento arrojaron 53 frecuencias en el nivel de inicio con un porcentaje de 58%, el más alto en la frecuencia absoluta; seguida por el nivel de proceso con 39 frecuencias, que representan el 42%.

Figura 5. Respuesta ante situaciones emergentes (RSE).



Se observa que la sumatoria de frecuencias obtenidas en los tres indicadores en Respuesta ante situaciones emergentes arrojaron 51 frecuencias en el nivel de inicio con un porcentaje de 74%, el más alto en la frecuencia absoluta.

Figura 6. Actitudes/Hábitos/Valores (AHV).



Se observa que la sumatoria de frecuencias obtenidas de los dos indicadores en Actitudes/Hábitos/Valores arrojaron 34 frecuencias en el nivel de inicio con un porcentaje de 74%, el más alto en las frecuencias. La tabla 4 se presentan los resultados globales.

Tabla 4. Resultados Globales

Unidad Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas			
Elementos de la Unidad	Inicio	Proceso	Satisfactorio
Elemento 2 Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento	17	6	0

### CONCLUSIONES.

En el estudio se logró indagar los criterios de desempeño del estándar de competencia EC0042 Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas de CONOCER, el cual se conformaba por dos elementos y cinco criterios: desempeños, productos, conocimientos, respuesta ante situaciones emergentes y actitudes/hábitos/valores. Con este marco de referencia y adaptándolo a las características de este trabajo, se diseñó un instrumento de medición de competencia que recolectara datos sobre los desempeños idóneos en tres niveles: inicio, proceso y satisfactorio; con lo dicho, se cumplió en su totalidad con el objetivo del ejercicio.

Los resultados descriptivos en los promedios señalaron que la mayoría de los estudiantes se encuentran en el nivel de inicio en cada uno de los criterios del elemento 2; lo anterior, tentativamente indicaría, que los estudiantes que intentarán certificarse en este momento, quizá obtendrán similares resultados, lo cual no sería muy relevante, si los estudiantes estuvieran en la primera mitad de su formación profesional; sin embargo, los sujetos de este estudio están a punto de egresar e intentarán incorporarse al mercado laboral; un mercado, que seguramente pedirá como requisito, además de evaluarse en CONOCER, obtener un nivel satisfactorio de competencia.

La sugerencia principal es dar a conocer los resultados de este ejercicio a las autoridades de la LGDT y con esta:

- La necesidad de revisar contenidos curriculares y desarrollar estrategias didácticas que acerquen a los estudiantes a la realidad de su futura vida profesional, mediante situaciones problemáticas que requieran atención eficiente.
- Que los estudiantes estén informados sobre los procesos de evaluación y certificación en un intento de crear compromiso profesional.

Es importante continuar con estos estudios, incluyendo otros estándares de competencia que permitieran contar con un marco de referencia, para hacer diagnósticos y sugerir alternativas viables de intervención y de actualizaciones al diseño curricular, realizar estudios longitudinales que evalúen cambios en el tiempo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. CONOCER (2020) Profesionalización del sector turístico, para fortalecer la productividad y el capital humano. <https://conocer.gob.mx/blog/profesionalizacion-del-sector-turistico-para-fortalecer-la-productividad-y-el-capital-humano>
2. CONOCER (s.f) Guía para Organismos Certificadores. [https://conocer.gob.mx/contenido/pdfs/documentos/organismo\\_cert\\_1.pdf](https://conocer.gob.mx/contenido/pdfs/documentos/organismo_cert_1.pdf)
3. Consejo de Colegios de Profesionistas de México (CONSEPROF) (2023). <https://conseprof.org/>
4. Díaz Barriga, F. y Rigo, M. (2000). “Formación docente y educación basada en competencias”, en M.A. Valle Formación en competencias y certificación profesional (pp. 76-104). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
5. Dirección General de Profesiones. Certificación Profesional. Secretaría de Educación Pública. Gobierno de México (2022). <https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/direccion-general-de-profesiones-certificacion-profesional>
6. Irigoyen, J. J., Jiménez, M. Y., & Acuña, K. F. (2011). COMPETENCIAS Y EDUCACIÓN SUPERIOR. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 16(48), 243-266.

7. Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC) (2023). <https://conocer.gob.mx/re nec- registro-nacional-estandares-competencia/>
8. Secretaría de Educación Pública (s.f). Certificación Profesional de la Dirección General de Profesiones. Dirección General de Profesiones. Certificación Profesional | Secretaría de Educación Pública | Gobierno | gob.mx [www.gob.mx](http://www.gob.mx)
9. Tobón, S. (2006). Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica. 2ª ed. ECOE.
10. Tobón, S. (2008). Gestión curricular y ciclos propedéuticos por competencias en educación superior. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones
11. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Plan de desarrollo Institucional 2018 – 2021. <https://web.uat.edu.mx/TRANS/IVMetasobjetivos/Plan%20de%20Desarrollo%20Institucional%20UAT2018-2021.pdf>
12. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Plan de desarrollo Institucional 2022 – 2025. <http://www.uat.edu.mx/paginas/universidad/la-uat.aspx>

## **BIBLIOGRAFÍA.**

1. Diario Oficial de la Federación (2008). [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5032071&fecha=26/03/2008#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5032071&fecha=26/03/2008#gsc.tab=0)
2. Gobierno de México (2023). Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios de la SEP. <https://catalogonacional.gob.mx/FichaTramite?traHomoclave=SEP-01-001>
3. Olaya, J., Rivera, C., & Landeta, N. (2018). COMPETENCIAS PROFESIONALES EN LA CARRERA DE TURISMO. Revista Pertinencia Académica. ISSN 2588-1019, (7), 11–20. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/rpa/article/view/2440>
4. Rivas García, R. M., Cardoso Espinosa, E. O., & Cortés Ruiz, J. A. (2019). Propuesta de las competencias profesionales en turismo desde el enfoque del empleador. RIDE Revista

<https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.418>

#### **DATOS DE LOS AUTORES.**

**1. Dora Luisa Roux Oropeza.** Doctora en Ciencias de la Educación. Profesor de Horario Libre en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. Correo electrónico: [droux@docentes.uat.edu.mx](mailto:droux@docentes.uat.edu.mx)

**2. Jazmín Eduwigis Ruiz Maraboto.** Doctora en Medio Ambiente. Profesor de Horario Libre asignatura en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. Correo electrónico: [jruizm@docentes.uat.edu.mx](mailto:jruizm@docentes.uat.edu.mx)

**3. María Amós Cavazos Bustamante.** Maestría en Docencia. Profesor de Tiempo Completo. México. Correo electrónico: [mcavazos@docentes.uat.edu.mx](mailto:mcavazos@docentes.uat.edu.mx)

**RECIBIDO:** 9 de mayo del 2023.

**APROBADO:** 21 de junio del 2023.