



GOBIERNO REGIONAL
SAN MARTÍN


DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRABAJO Y PROMOCIÓN
DEL EMPLEO

Estándares de Competencia Laboral Asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas



Certifica
tus competencias
y demuestra
que puedes hacerlo



 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Departamento Federal de Economía,
Formación e Investigación DEFI
Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO



Publicación de Estándares de Competencia Laboral Asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas en el marco de la iniciativa: “Fortalecimiento del sistema de certificación de competencias laborales en la región San Martín” implementada por el Gobierno Regional San Martín, a través de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (DRTPE), en el marco del Programa SeCompetitivo de la Cooperación Suiza - SECO y facilitado por Helvetas Perú.

La presente publicación corresponde a la actualización de los Estándares de Competencia Laboral, asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas; así como de los instrumentos de evaluación y listado de equipamiento mínimo; aprobados por la Resolución Directoral General N° 0093-2022-MTPE/3/19 firmada por la señora Rubí Elisabeth Rivas Cossío, Directora General de Normalización, Formación para el Empleo y Certificación de Competencias Laboral y ha contado con la colaboración de los siguientes funcionarios:

Elizabeth Celia Cornejo Maldonado, Directora de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.
Pablo Crisóstomo Cahuana, Coordinador técnico de la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

Magaley Mogollón Aguirre, Analista de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

© Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Av. Salaverry N° 655, Jesús María, Lima, Perú

www.gob.pe/mtpe

© Gobierno Regional San Martín

Jr. Calle Aeropuerto N° 150, Barrio de Lluylucucha, Moyobamba, Perú

www.gob.pe/es/regionsanmartin

Walter Grundel Jiménez, Gobernador Regional

Claudia Vásquez Panduro, Gerente Regional Desarrollo Social

Cristina Torres Palomino, Directora Regional de Trabajo y Promoción del Empleo

Jackelin Mishell Sosa Paima, Especialista en Planificación de la DRTYPE

y Coordinadora de la iniciativa.

© Cooperación Suiza - SECO

Av. Gral. Salaverry 3240, San Isidro, Lima, Perú

www.cooperacionsuiza.pe/seco

Alain Bühlmann, Director de la Cooperación Suiza - SECO

Mauricio Chiaravalli Vegas, Director Adjunto de la Cooperación Suiza - SECO

Romina Cruz Valencia, Especialista en Comunicaciones

© Helvetas Perú - Programa SeCompetitivo

Av. Ricardo Palma N° 857, Miraflores, Lima, Perú

www.helvetas.org/es/peru

Luis Rosa-Pérez Tuesta, Director Nacional

Iván Miffilin Bresciani, Coordinador Nacional de Cadenas de Valor

Fabiola Panduro Barreto, Asesora de Seguimiento, Monitoreo y Gestión del Conocimiento

José Enrique Delgado Mesía, Coordinador Regional de San Martín

Este estándar de competencia laboral ha sido desarrollado con el apoyo técnico del Instituto de Negocios y Metodología – INEM

Gerente: Walter Américo Ledesma Estrada

Coordinador de equipo consultor: Benigno Francisco Sánchez Llanos

Especialista en normalización: Cecilia Marisol Camacho Arana

Especialista en turismo: Fernando Valencia Hereña

Y la participación de las entidades privadas de turismo del “Equipo Técnico para el Fortalecimiento del Servicio de Certificación de Competencias Laborales del Gobierno Regional San Martín” constituido por Resolución Ejecutiva Regional N° 006-2022-GRSM/GR.

Diseño y diagramación: Ideal Estudio Gráfico S.A.C.

Archivo fotográfico: CANATUR / DIRCETUR San Martín / Conservación Internacional

Primera edición. Mayo 2023.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 202304126

San Martín, Perú

Índice

4	Presentación.
6	Mapa funcional de los estándares de competencia laboral asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas.
7	Estándares de competencia laboral asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas.
12	Listado de equipamiento mínimo requerido.
14	Resolución de Actualización del Estándar de Competencia Laboral y los Instrumentos de Evaluación y Listado de equipamiento mínimo.

Presentación

El fortalecimiento del capital humano es uno de los objetivos prioritarios del Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030 (PNCP), porque la obtención de conocimientos y el desarrollo de competencias y habilidades durante el curso de la vida de las personas facilita su empleabilidad, aumenta su productividad laboral y mejora sus ingresos. Para lograr este objetivo se busca promover la certificación de competencias laborales y reconocer los conocimientos y habilidades adquiridas por las personas dentro o fuera de las instituciones educativas, como consecuencia del ejercicio continuo y práctico de determinadas labores y oficios.

La importancia de la certificación de competencias se acrecienta en regiones como San Martín donde predominan actividades de pequeña escala del sector agrícola y turísticas, donde los productores de la pequeña agricultura familiar y los trabajadores de las micro y pequeñas empresas turísticas, respectivamente, aspiran al desarrollo y reconocimiento de sus competencias para mejorar sus condiciones laborales y de vida, en un contexto donde estos productos y trabajadores tienen grandes dificultades de acceso a la educación formal y más aún al reconocimiento de sus propias habilidades y conocimientos adquiridos en la práctica.

El Programa SeCompetitivo de la Cooperación Suiza - SECO, facilitado por Helvetas Perú, tiene como objetivo general potenciar la competitividad del sector privado a través del impulso a políticas públicas y el fomento de cadenas de valor que favorezcan un desarrollo económico sostenible e inclusivo. Una de las áreas estratégicas de intervención del Programa es el fortalecimiento del capital humano para aumentar la productividad del trabajo, objetivo alineado con el propósito del PNCP. En este contexto, el Programa, mediante un mecanismo competitivo por demanda¹, evaluó y seleccionó la iniciativa “Fortalecimiento del Sistema de Certificación de Competencias Laborales en la Región San Martín”, formulada y presentada por la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (DRTPE) del Gobierno Regional San Martín (GRSM); quien tiene como socios al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Instituto de Cultivos Tropicales y Proyecto Turismo y Naturaleza desarrollado por CANATUR y aliados a la Alianza Cacao Perú, ACOPAGRO, Proyecto Especial Alto Mayo (PEAM) y Solidaridad Network.

Para fortalecer el sistema de certificación de competencias de la región San Martín, en las cadenas de valor priorizadas de cacao, café y turismo, la iniciativa propuso: (1) posicionar la certificación de competencias como un servicio para fortalecer el capital humano, su empleabilidad y productividad laboral, (2) actualizar y ampliar los perfiles ocupacionales de acuerdo a las demandas del mercado laboral de la región y (3) fortalecer la gestión del servicio de certificación de competencias (evaluadores, centros de certificación y de empleo).

Uno de los logros centrales de esta iniciativa, ha sido la elaboración y validación de los estándares de competencias laborales y sus instrumentos de validación, contenidos en esta publicación, con una dinámica participativa basada en la metodología del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), autoridad competente en materia de competencias laborales. Los estándares de competencias laborales que presentamos son pertinentes, relevantes y prioritarios para las necesidades y demandas de los actores de las cadenas

¹ SeCompetitivo impulsó el concurso “Políticas públicas para mejorar la competitividad de la Región San Martín”, en el marco del “Plan Regional de Competitividad y Productividad de San Martín”.

de valor de cacao, café y turismo por que fueron identificados con la participación de los integrantes del “Equipo Técnico para el Fortalecimiento del Servicio de Certificación de Competencias Laborales del Gobierno Regional San Martín”², instancia público – privada implementada y promovida por la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (DRTPE) del Gobierno Regional San Martín (GRSM), y con la participación de representantes de las cadenas de valor priorizadas.

En este marco, se ha elaborado y validado los estándares de competencias laborales asociados a los perfiles ocupacionales de Gestión de Operaciones Turísticas³. La persona competente en este perfil podrá gestionar las operaciones turísticas, teniendo en cuenta la programación del servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente. En este contexto, la persona será capaz de controlar las operaciones turísticas y administrar el área de operaciones turísticas, teniendo en cuenta el servicio contratado y confirmado, las políticas de la empresa y las normas vigentes. Los perfiles ocupacionales vinculados son el Supervisor de operaciones, que se encarga del control de las operaciones turísticas, y el Jefe de operaciones o Gerente de operaciones, que se encarga de administrar el área de operaciones turísticas.

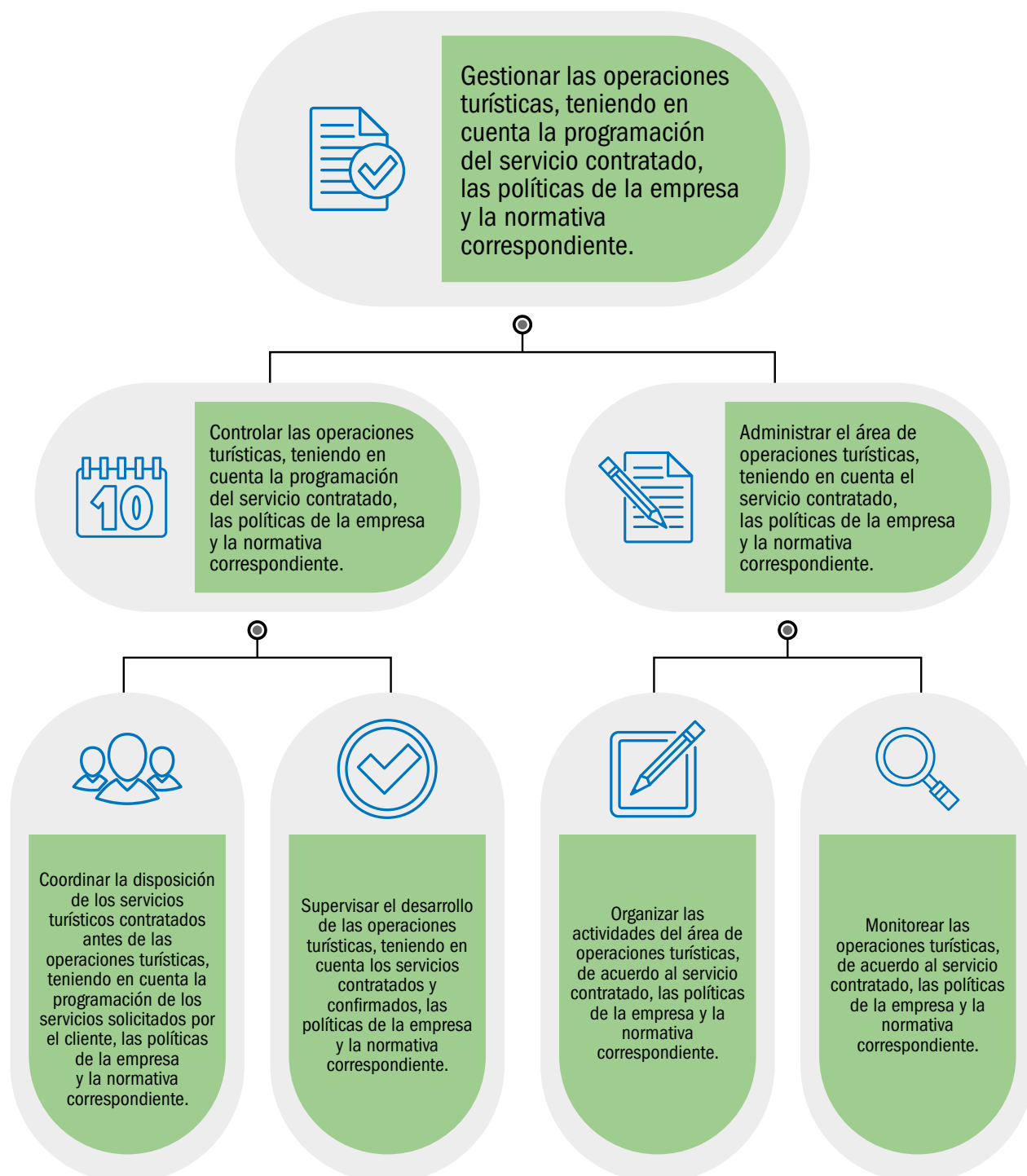
La gestión de operaciones turísticas es esencial para el desarrollo de este sector, ya que ayuda a garantizar la eficiencia y efectividad en la planificación, organización y ejecución de los servicios turísticos ofrecidos a los visitantes, buscando la coordinación efectiva de las diversas empresas y emprendimientos de la cadena de valor del turismo en el lugar de destino, tales como, los hospedajes, restaurantes, transporte, guías turísticos y gestores de los atractivos turísticos, entre otros. La adecuada gestión de los actores del turismo permite proporcionar una experiencia de calidad al turista, lo que permite una satisfacción del cliente más alta y un aumento en el número de visitantes futuros.

² Integrantes del “Equipo Técnico para el Fortalecimiento del Servicio de Certificación de Competencias Laborales del Gobierno Regional San Martín” constituido por Resolución Ejecutiva Regional N° 006-2022-GRSM/GR.

³ Aprobado por la Resolución Directoral General N° 0093-2022-MTPE/3/19.



MAPA FUNCIONAL DE LOS ESTÁNDARES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADOS AL PERFIL OCUPACIONAL DE GESTIÓN DE OPERACIONES TURÍSTICAS



Fuente: Resolución Directoral General N° 0093-2022-MTPE/3/19, que aprueba los dos (02) estándares de competencia laboral asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas; así como, de los instrumentos de evaluación y listado de equipamiento mínimo.

ESTÁNDARES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADOS AL PERFIL OCUPACIONAL DE GESTIÓN DE OPERACIONES TURÍSTICAS

Competencia General:	Gestionar las operaciones turísticas, teniendo en cuenta la programación del servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.
-----------------------------	---

Sector:	Familia Productiva:	División:	Código:	Versión:	Aprobación:	Vigencia:
ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS (M)	Servicios Prestados a Empresas (M29)	Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos y servicios de reservas y actividades conexas (79)	M2979004-1	2	05/01/2023	5 años
Estándar de competencia laboral 1:	Controlar las operaciones turísticas, teniendo en cuenta la programación del servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.					
Nivel de Competencia:	3					

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Coordinar la disposición ^[1] de los servicios turísticos contratados antes de las operaciones turísticas, teniendo en cuenta la programación de los servicios solicitados por el cliente, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.	Supervisar el desarrollo de las operaciones turísticas, teniendo en cuenta los servicios contratados y confirmados, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas de la empresa, en trabajo presencial. 2. Revisa la información necesaria de los servicios turísticos a brindar. 3. Verifica la disposición de los servicios turísticos contratados, de acuerdo a temporalidad de los servicios y procedimientos establecidos por la empresa y la normativa vigente en el país. 4. Solicita a los clientes que cumplan las condiciones de salud, de acuerdo a la actividad a realizar y verifica que cumplan con las normas vigentes del país. 5. Coordina con quien corresponda la solución de imprevistos que pongan en riesgo el cumplimiento de los servicios turísticos contratados. 6. Mantiene actualizada la base de datos de prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a las políticas de la empresa y la normativa correspondiente. 7. Desarrolla el reporte de la ejecución de los servicios coordinados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas de la empresa, en trabajo presencial. 2. Comunica la condición física o de salud de los clientes a los prestadores de servicios. 3. Verifica la ejecución de la operación turística, de acuerdo a lo contratado y confirmado al cliente, según el ámbito geográfico donde se desarrolla y las políticas de la empresa. 4. Asiste al cliente^[2] según sus requerimientos, de ser el caso. 5. Resuelve imprevistos durante el desarrollo de cada uno de los servicios turísticos. 6. Evalúa la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, por todos los servicios turísticos brindados. 7. Autoriza la solución de algún imprevisto en los servicios contratados verificando la resolución del incidente durante el desarrollo de las operaciones turísticas. 8. Reporta las incidencias ocurridas y soluciones brindadas durante la prestación de los servicios turísticos.

¹ Servicios turísticos se encuentren reservados o habilitados para la operación turística.

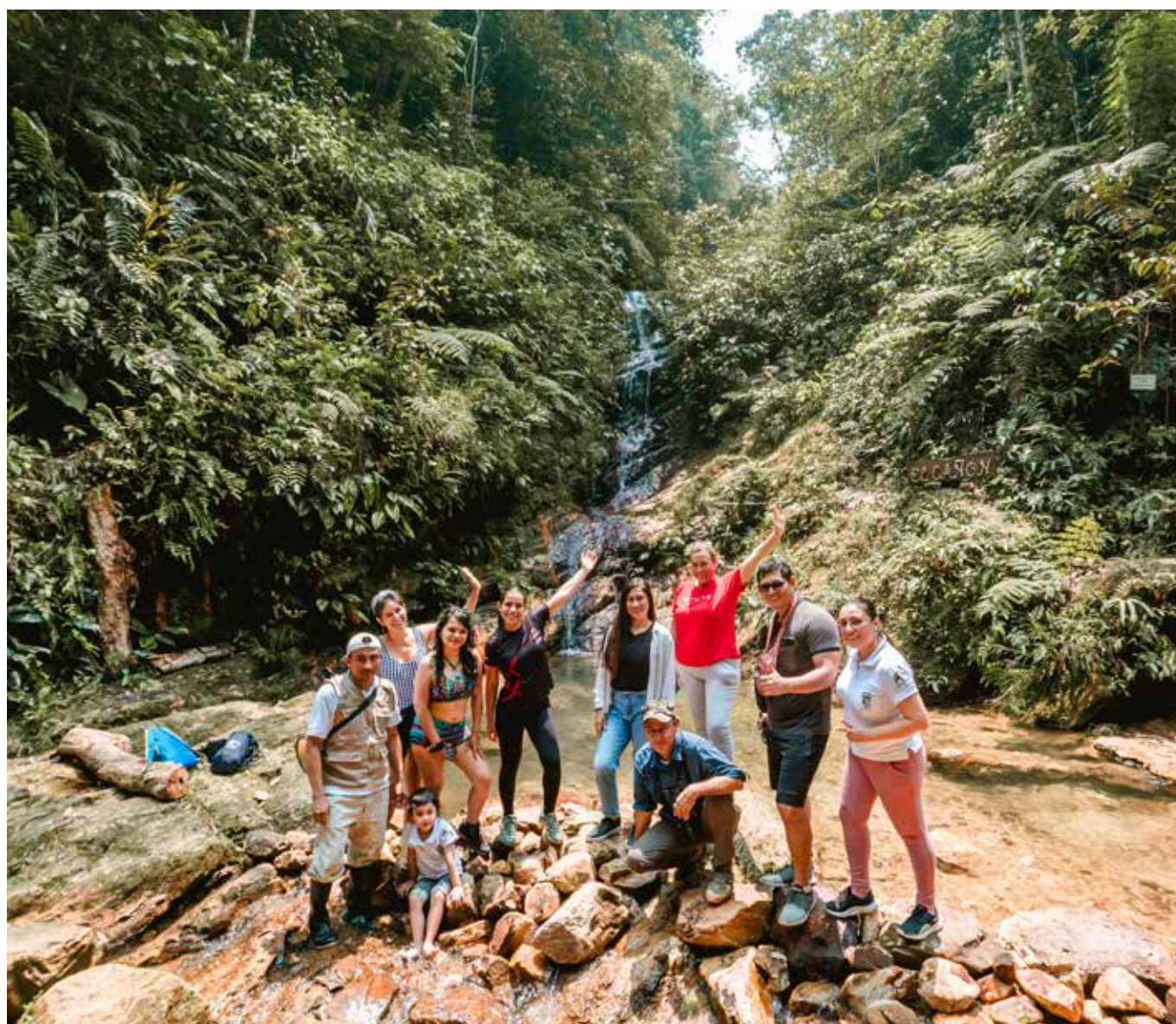
² Empresa o persona que contrata el servicio turístico y pasajero que recibe el servicio turístico.

Evidencias de Desempeño / Producto	Evidencias de Desempeño / Producto
<ul style="list-style-type: none"> Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas de la empresa, en trabajo presencial. Información de los servicios turísticos a brindar, revisada. Disposición de los servicios turísticos contratados, confirmados (verificados). Comunicación y verificación sobre condiciones de salud, realizada con los clientes. Solución de imprevistos, coordinada. Base de datos de prestadores de servicio, actualizada. Reporte de los servicios coordinados. 	<ul style="list-style-type: none"> Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas de la empresa, en trabajo presencial. Comunicación sobre condiciones físicas o de salud de los clientes, realizada con los prestadores de servicios. Ejecución de la operación turística, verificada. Requerimientos de cliente, atendidos. Imprevistos resueltos. Servicios turísticos brindados, evaluados. Satisfacción del cliente, evaluada Incidencias ocurridas y soluciones brindadas, reportadas.
Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de los servicios turísticos de la empresa. Conocimiento de la ejecución de los servicios turísticos de la empresa. Información básica de prestadores de servicios turísticos. Técnicas de atención al cliente. Códigos IATA y alfabeto OACI. Realidad nacional e internacional. Cultura general. Geografía, historia, atractivos y destinos turísticos a nivel nacional. Idioma inglés u otro idioma, dependiendo de la empresa. Ofimática. Organización de reuniones virtuales. Sistemas de pagos virtuales. Canales de comunicación virtual. Normas vigentes relacionadas a la gestión de operaciones turísticas. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de los servicios turísticos de la empresa. Conocimiento de la ejecución de los servicios turísticos de la empresa. Información básica de prestadores de servicios turísticos Técnicas de atención al cliente. Datos generales de establecimientos de salud, financieros y de seguridad. Códigos IATA y alfabeto OACI Realidad nacional e internacional. Cultura general. Geografía, historia, atractivos y destinos turísticos a nivel nacional. Idioma inglés u otro idioma, dependiendo de la empresa. Ofimática Organización de reuniones virtuales. Sistemas de pagos virtuales. Canales de comunicación virtual. Normas vigentes relacionadas a la gestión de operaciones turísticas.

Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos/ Materiales	Información / Formatos
Oficina y remoto.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de comunicación: celular, teléfono fijo o radio. Escritorio. Silla. Computadora. Impresora. Escáner Conexión a internet. 	Vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas de la empresa en caso el trabajo sea presencial.	Útiles de oficina.	<ul style="list-style-type: none"> File del cliente³ Cuadro de seguimiento (biblia). Reporte de incidencias. Cuadro de sistematización de encuestas. Base de datos de prestadores de servicios turísticos. Directorio de servicios. Fichas o registros de salud.

³ Especifica la información detallada del cliente.

Competencias Básicas	Competencias Genéricas
<p>Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Redacción. • Aritmética. • Habilidad de expresión. • Capacidad de escuchar. <p>Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensar creativamente. • Tomar decisiones. • Capacidad para solucionar problemas. • Visualización. • Capacidad de aprendizaje. <p>Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Sociabilidad. • Integridad/honradez. 	<p>Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos. <p>Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Sirve a los clientes. • Ejerce liderazgo. • Negociación. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene la información. • Interpreta y comunica información. • Utiliza computadoras para procesar la información.



Sector:	Familia Productiva:	División:	Código:	Versión:	Aprobación:	Vigencia:
ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS (M)	Servicios Prestados a Empresas (M29)	Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos y servicios de reservas y actividades conexas (79)	M2979004-2	2	05/01/2023	5 años
Estándar de competencia laboral 2:	Administrar el área de operaciones turísticas, teniendo en cuenta el servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.					
Nivel de Competencia:	3					

Elemento de competencia	Elemento de competencia
Organizar las actividades del área de operaciones turísticas, de acuerdo al servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.	Monitorear las operaciones turísticas, de acuerdo al servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.
Crterios de Desempeño	Crterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas de la empresa, en caso de trabajo presencial. 2. Coordina con su jefe inmediato las actividades a realizar según la necesidad del servicio. 3. Elabora horarios de trabajo de acuerdo a las necesidades de la empresa. 4. Coordina con el personal a cargo^[1] sus descansos, permisos, programación de horas extras y vacaciones. 5. Coordina o brinda capacitaciones para el personal a cargo. 6. Coordina los requerimientos del personal que realiza las actividades vinculadas a controlar la operación turística de acuerdo a las necesidades del área. 7. Asigna funciones al personal de operaciones^[2] de acuerdo a la operación turística. 8. Asigna el personal requerido de acuerdo al servicio turístico contratado (guiado turístico, traductor, conductor, entre otros). 9. Coordina las asignaciones de dinero para cubrir los gastos que requieran pago directo en efectivo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea la vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas de la empresa, en caso de trabajo presencial. 2. Supervisa la asistencia y presentación del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 3. Supervisa las actividades de control de la operación turística (antes, durante y después de cada servicio). 4. Evalúa el desempeño del personal a cargo. 5. Resuelve imprevistos que no hayan podido ser resueltos: <ul style="list-style-type: none"> · Con los prestadores turísticos · Con el cliente. 6. Controla los gastos no previstos en la operación turística, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 7. Reporta al jefe inmediato el desarrollo de la operación turística, así como propuestas de mejora.
Evidencia de desempeño / Producto	Evidencia de desempeño / Producto
<ul style="list-style-type: none"> · Vestimenta de trabajo empleada de acuerdo a las políticas de la empresa, en caso el trabajo sea presencial. · Actividades coordinadas con su jefe inmediato. · Horarios de trabajo elaborados. · Descansos, permisos, programación de horas extras y vacaciones del personal a cargo coordinados. · Capacitaciones brindadas al personal a cargo. · Requerimientos del personal para el control de la operación turística coordinados. · Funciones asignadas al personal de operaciones. · Personal asignado de acuerdo a lo requerido en la operación turística. · Dinero para el pago a prestadores de servicios vinculados a la operación turística o para emergencias, coordinado. 	<ul style="list-style-type: none"> · Vestimenta de trabajo empleada de acuerdo a las políticas de la empresa, en caso el trabajo sea presencial. · Asistencia y presentación personal supervisada. · Actividades de control de la operación turística supervisada. · Evaluación de desempeño realizada al personal a su cargo. · Imprevistos resueltos. · Gastos de la operación turística, controlados. · Desarrollo de la operación turística y propuesta de mejora, reportado.

Evidencias de Conocimientos	Evidencias de Conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Administración. • Medidas de seguridad y salud en el trabajo. • Gestión del talento humano. • Técnicas de gestión al cliente. • Servicios ofrecidos por la empresa. • Conocimiento de tarifario de los servicios turísticos de la empresa. • Conocimiento de reservas mediante diversas modalidades. • Conocimiento de sistemas de pagos virtuales. • Comunicación en diversos canales virtuales • Información básica de prestadores de servicios turísticos. • Realidad nacional e internacional. • Geografía, historia, atractivos y destinos turísticos a nivel nacional. • Establecimientos de salud, financieros y de seguridad. • Códigos IATA y alfabeto OACI. • Idioma inglés u otro idioma, dependiendo de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. • Medidas de seguridad y salud en el trabajo. • Gestión del talento humano. • Técnicas de gestión al cliente. • Servicios ofrecidos por la empresa. • Conocimiento de tarifario de los servicios turísticos de la empresa. • Conocimiento de reservas mediante diversas modalidades. • Conocimiento de sistemas de pagos virtuales. • Comunicación en diversos canales virtuales disponibles. • Información básica de prestadores de servicios turísticos. • Realidad nacional e internacional. • Geografía, historia, atractivos y destinos turísticos a nivel nacional. • Establecimientos de salud, financieros y de seguridad. • Códigos IATA y alfabeto OACI. • Idioma inglés u otro idioma, dependiendo de la empresa.

Contexto de desempeño laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / materiales	Información / formatos
<ul style="list-style-type: none"> • Oficina o en trabajo remoto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de comunicación: teléfono fijo, celular o radio. • Escritorio. • Silla. • Computadora. • Impresora. • Escaner. • Conexión fija y portátil, a internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta de trabajo de acuerdo a la política de la empresa en trabajo presencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • File del cliente. • Cuadro de seguimiento. • Sistema de Biblia. • Reporte de incidencias. • Cuadro de sistematización de encuestas. • Base de datos de prestadores de servicios turísticos. • Directorio de servicios. • Fichas o registros de salud.

Competencias Básicas	Competencias Genéricas
<p>Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Redacción. • Aritmética. • Habilidad de expresión. • Capacidad de escuchar. <p>Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensar creativamente. • Tomar decisiones. • Capacidad para solucionar problemas. • Visualización. • Capacidad de aprendizaje. • Razonamiento. <p>Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Sociabilidad. • Integridad/honradez. 	<p>Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Asigna fondos. • Organización de recursos. • Asigna los recursos humanos. <p>Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Enseña a otros. • Sirve a los clientes. • Ejerce liderazgo. • Negociación. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Organiza y mantiene la información. • Interpreta y comunica la información. • Utiliza computadoras para procesar la información.

LISTADO DE EQUIPAMIENTO MÍNIMO REQUERIDO PARA EJERCER COMO CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN LOS DOS (02) ESTÁNDARES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADOS AL PERFIL OCUPACIONAL DE GESTIÓN DE OPERACIONES TURÍSTICAS¹

INFRAESTRUCTURA

Estándar de competencia laboral M2979004-1: Controlar las operaciones turísticas, teniendo en cuenta la programación del servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.

1 Oficina con espacio para un escritorio con sillas y un archivero considerando las normas de seguridad

Estándar de competencia laboral M2979004-2: Administrar el área de operaciones turísticas, teniendo en cuenta el servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.

2 Oficina con espacio para un escritorio con sillas y un archivero considerando las normas de seguridad (*)

EQUIPAMIENTO

Estándar de competencia laboral M2979004-1: Controlar las operaciones turísticas, teniendo en cuenta la programación del servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.

3 Un (1) equipo de comunicación (celular, teléfono fijo o radio)

4 Una (1) computadora con multimedia o laptop

5 Una (1) conexión fija y portátil a internet

6 Una (1) impresora

7 Un (1) escáner (**)

8 Un (1) lapicero.

9 Treinta (30) hojas de papel bond.

10 Un (1) engrapador.

11 Una (1) caja de grapas.

12 Un (1) saca grapas.

13 Un (1) file organizador o similares.

Estándar de competencia laboral M2979004-2: Administrar el área de operaciones turísticas, teniendo en cuenta el servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.

16 Un (1) equipo de comunicación (celular, teléfono fijo o radio) (*)

17 Una (1) computadora con multimedia o laptop (*)

18 Una (1) conexión fija y portátil a internet (*)

19 Una (1) impresora (*)

20 Un (1) escáner (**)

21 Un (1) lapicero. (*)

22 Treinta (30) hojas de papel bond. (*)

23 Un (1) engrapador (*)

24 Una (1) caja de grapas (*)

25 Un (1) saca grapas (*)

26 Un (1) file organizador o similares (*)

MOBILIARIO

Estándar de competencia laboral M2979004-1: Controlar las operaciones turísticas, teniendo en cuenta la programación del servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.

27 Un (1) escritorio de oficina

28 Tres (3) sillas

29 Un (1) archivero (**)

Estándar de competencia laboral M2979004-2: Administrar el área de operaciones turísticas, teniendo en cuenta el servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa correspondiente.

32 Un (1) escritorio de oficina (*)

33 Tres (3) sillas (*)

34 Un (1) archivero (**)

(*) Se considera "SI" y se le otorga un punto si cumple con dicho requisito en otro estándar del mismo perfil.

(**) Opcional, debido a que forma parte del 20% que puede ser omitido en esta sección.

⁽¹⁾ Resolución Directoral General N° 0093-2022-MTPE/3/19, que aprueba los dos (02) estándares de competencia laboral asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas; así como, de los instrumentos de evaluación y listado de equipamiento mínimo.



RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL ESTÁNDAR



Firmado digitalmente por :
RIVAS COSSIO Rubi Elisabeth FAU
20131023414 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/12/2022 14:59:51-0500

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL GENERAL N° 0093-2022-MTPE/3/19

VISTOS: El Informe N° 0486-2022-MTPE/3/19.2, expedido por la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, de la Dirección General de Normalización, Formación para el Empleo y Certificación de Competencias Laborales, en relación a la **actualización de los Estándares de Competencia Laboral, asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas; así como, de los instrumentos de evaluación y listado de equipamiento mínimo;**

CONSIDERANDO:

Que, el literal h) del artículo 4 de la Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, establece como competencia del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, entre otras áreas programáticas, la materia de normalización y certificación de competencias laborales, ejerciendo, como lo señala el numeral 5.1 del artículo 5 de la citada Ley, competencia exclusiva y excluyente, sobre dicha materia, respecto de otros niveles de gobierno en todo el territorio nacional;

Que, conforme al literal a) del numeral 3.1 del artículo 3 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por Resolución Ministerial N° 308-2019-TR, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo tiene como función rectora formular, planificar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales, entre otras, la materia de normalización y certificación de competencias laborales;

Que, conforme lo establece el artículo 98 y el literal c) del artículo 99 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; la Dirección General de Normalización, Formación para el Empleo y Certificación de Competencias Laborales, como órgano de línea, es responsable de formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, evaluar y supervisar las políticas públicas en materia de normalización y certificación de competencias laborales; asimismo, tiene como función específica aprobar instrumentos y lineamientos técnicos, mecanismos y procedimientos en el ámbito nacional y sectorial, en la citada materia;

Que, de acuerdo al literal c) del artículo 104 del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, constituye una función específica de la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales proponer, validar y promover la elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales, Estándares, Normas e Instrumentos de Competencia Laboral;

Que, mediante la Resolución Directoral N° 171-2016-MTPE/3/19, se aprobó el Lineamiento de los Procesos de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, que tiene por objeto regular los procesos de Normalización y Certificación de Competencias Laborales desarrollados por la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales u órganos que hagan sus veces, y todas aquellas dependencias u organizaciones involucradas con dicho proceso;

Que, los Perfiles Ocupacionales tienen como objetivo identificar y describir los desempeños de calidad que debe lograr una persona en la ejecución óptima de sus labores en el ámbito ocupacional;

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://app.trabajo.gob.pe/sigdoc-ext/> e ingresando la siguiente clave: EYRUMLU



*"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"*

Que, mediante la Resolución Directoral General N° 139-2017-MTPE/3/19, se aprobó la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral, con el fin de proporcionar las pautas para la elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral, de acuerdo con la demanda del mercado, el avance tecnológico y la dinámica de los cambios que se producen en los distintos sectores económicos, con el fin de mejorar tanto la productividad de los trabajadores como la competitividad de las empresas y las condiciones de vida y trabajo de la población;

Que, a través de la Resolución Directoral General N° 085-2019-MTPE/3/19, se aprobó el Instructivo para la Elaboración del Listado de Equipamiento Mínimo Requerido para la Autorización de Centros de Certificación de Competencias Laborales;

Que, los Instrumentos de Evaluación de Competencias Laborales tienen por objetivo evidenciar y documentar, mediante pruebas de conocimiento y desempeño, los aspectos verificables del accionar de las personas en cuanto a su conocimiento, habilidades y destrezas en relación a su experiencia laboral;

Que, de acuerdo a la Resolución Directoral General N° 104-2019-MTPE/3/19, se aprobó la actualización de la Guía Metodológica para la Elaboración de Instrumentos de Evaluación de Competencias Laborales, como documento técnico orientador para su diseño y estructura por parte de metodólogos y otros actores que intervienen en la elaboración, redacción y validación de los referidos Instrumentos;

Que, los Listados de Equipamiento Mínimo para ejercer como Centro de Certificación de Competencias Laborales permiten verificar si una entidad pública o privada interesada en ser autorizada como Centro de Certificación de Perfil Ocupacional, cuenta con Área(s) de Evaluación con infraestructura, equipamiento y mobiliario necesarios para desarrollar procesos de evaluación de competencias laborales en determinado Perfil Ocupacional;

Que, mediante la Resolución Directoral General N° 042-2017-MTPE/3/19, de fecha 15 de mayo de 2017, se aprobó los dos (2) estándares de competencia laboral asociados al perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas, por un periodo de vigencia de cinco (05) años;

Que, a través de la Resolución Directoral General N° 0061-2022-MTPE/3/19, de fecha 23 de agosto de 2022, se aprobó, entre otros, la prórroga de la vigencia de los dos (2) estándares de competencia laboral asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas, desde el 30 de agosto del 2022 al 29 de agosto del 2023;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 016-2021-TR, publicado en el diario oficial "El Peruano" el 16 de julio de 2021, se aprobó las Normas que regulan los procedimientos administrativos para la autorización de evaluadores de competencias laborales y para la autorización de centros de certificación de competencias laborales, que tiene por objeto "regular los procedimientos administrativos para la autorización de evaluadores de competencia laborales y para la autorización de centros de certificación de competencias laborales, con la finalidad de contar con el personal idóneo que realice las labores de evaluadores de competencias laborales; así como, para garantizar la formalidad, fiabilidad y legitimidad del servicio de certificación brindado por el centro de certificación de competencias laborales, de acuerdo con la normativa emitida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo", estableciéndose además que las

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://app.trabajo.gob.pe/sigdoc-ext/> e ingresando la siguiente clave: EYRUMLU



referidas normas son aplicables a las personas naturales y personas jurídicas privadas o públicas y a la ciudadanía a nivel nacional, interesadas en realizar procesos de evaluación y de certificación de competencias laborales;

Que, el literal g) del artículo 4 del Decreto Supremo N° 016-2021-TR, señala que el "Estándar de Competencia Laboral es el referente que sirve para evaluar y certificar competencias laborales. Describe los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe ser capaz de ejecutar en un determinado contexto laboral, incluye condiciones o criterios para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado". Es decir, a partir de la emisión del citado Decreto Supremo el proceso de normalización de competencias laborales a cargo de la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, tendrá como referente para aprobar los documentos que estandarizan los desempeños laborales de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por los sectores productivos, al Estándar de Competencia Laboral;

Que, la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 016-2021-TR, establece que "El Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, en un plazo de noventa (90) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación del presente Decreto Supremo, aprueba las normas complementarias que se requieran para su aplicación";

Que, al respecto, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 016-2021-TR, a través del Informe N° 498-2021-MTPE/3/19.2, concluyó que i) En su composición, tanto el Perfil Ocupacional, Estándar de Competencia Laboral y Norma de Competencia, presenta unidad o unidades de competencia, y estas unidades de competencia describen los desempeños que una persona debe lograr para la ejecución óptima de sus labores en una ocupación, y representan el mínimo nivel evaluable y certificable. Asimismo, para su elaboración se utiliza una misma metodología denominada Análisis Funcional, por lo que resulta necesario uniformizar las denominaciones utilizadas: Unidad de Competencia y Norma de Competencia a un solo referente denominado Estándar de Competencia Laboral, en concordancia con la definición señalada en el literal g) del artículo 4 del Decreto Supremo N° 016-2021-TR, de lo que se desprende que se trata únicamente de un cambio nominal"; y ii) Ante el cambio nominal a un solo referente denominado Estándar de Competencia Laboral, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, en el marco de sus funciones, realiza el análisis correspondiente a fin de determinar la viabilidad de uniformizar las denominaciones utilizadas respecto al proceso de normalización de las funciones básicas identificadas; considerando que tanto para el caso de Perfiles Ocupacionales y Normas de Competencia, la función básica según la metodología del análisis funcional, se denomina Unidad de Competencia; por lo que se considera viable emplear un solo referente denominado "Estándar de Competencia Laboral" en lugar de unidad de competencia, el mismo que servirá para la certificación de competencias laborales;

Que, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, señaló en el informe de visto, que en virtud de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 016-2021-TR y de lo indicado en el Informe N° 498-2021-MTPE/3/19.2, se debe entender que, en lugar de Unidades de Competencias de Perfiles Ocupacionales, se debe utilizar el término de Estándares de Competencia Laboral de los Perfiles Ocupacionales;

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://app.trabajo.gob.pe/sipdoc-ext/> e ingresando la siguiente clave: EYRUMLU

**PERÚ**Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

Que, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, a través del informe de vistos señala que luego de la revisión y análisis correspondiente de la propuesta de actualización de los Estándares de Competencia Laboral asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas; así como, de sus instrumentos de evaluación y listado de equipamiento mínimo; y, luego de las reuniones de trabajo con expertos del sector productivo para la elaboración de la propuesta de actualización de los estándares de competencia laboral asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas; advirtiéndose la necesidad de efectuar incorporaciones, ajustes y/o modificaciones al contenido de la competencia general, estándares de competencia laboral, elementos de competencia y criterios de desempeño asociados al perfil en mención, a fin que al descomponerse al mínimo de las funciones, la persona que ejecute esta labor sea capaz de realizarlo. Por otro lado, en el marco de las reuniones sostenidas los expertos propusieron que sea cinco (05) años el periodo de vigencia de los estándares de competencia laboral asociados al citado Perfil Ocupacional, en atención a que las funciones descritas no han presentado cambios relevantes en los últimos 5 años;

Que, asimismo la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, señaló a través del informe de vistos que la actualización de los estándares de competencia laboral, asociados al perfil ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas validados han tenido en cuenta los criterios establecidos en la Guía Metodológica para la elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral, además han sido revisado detalladamente utilizando la matriz de control de calidad, la cual permitió el ajuste de aspectos mínimos de redacción en coordinación con la analista responsable, finalmente se obtiene la versión final que cumple con las exigencias de la normativa correspondiente;

Que, la Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, señaló a través del informe de vistos que corresponde dejar sin efecto la Resolución Directoral General N° 0061-2022-MTPE/3/19, de fecha 23 de agosto de 2022, en el extremo que aprobó la prórroga de la vigencia de los dos (2) estándares de competencia laboral asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas, desde el 30 de agosto del 2022 al 29 de agosto del 2023;

Que, estando a las facultades y atribuciones de la Dirección General de Normalización, Formación para el Empleo y Certificación de Competencias Laborales y en el ejercicio de sus funciones específicas asignadas por el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aprobado por Resolución Ministerial N° 308-2019-TR;

SE RESUELVE:

Artículo 1° - Aprobación

Aprobar la **actualización de los Estándares de Competencia Laboral asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas; así como, de los instrumentos de evaluación y listado de equipamiento mínimo**, por un periodo de vigencia de cinco (5) años, de acuerdo a lo señalado en la parte considerativa de la presente Resolución Directoral General.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://app.trabajo.gob.pe/sigdoc-ext/> e ingresando la siguiente clave: EYRUMLU





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ"

Artículo 2°. –Dejar sin efecto

Déjese sin efecto la Resolución Directoral General N° 0061-2022-MTPE/3/19, de fecha 23 de agosto de 2022, en el extremo que aprobó la prórroga de la vigencia de los dos (2) estándares de competencia laboral asociados al Perfil Ocupacional de Gestión de Operaciones Turísticas, desde el 30 de agosto del 2022 al 29 de agosto del 2023;

Publicación

Dispóngase la publicación de la presente Resolución Directoral General en el portal web institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.gob.pe/mtpe).

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

Documento firmado digitalmente

RUBI ELISBETH RIVAS COSSIO

Directora General de Normalización, Formación para el Empleo
y Certificación de Competencias Laborales

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://app.trabajo.gob.pe/sigdoc-ext/> e ingresando la siguiente clave: EYRUMLU

www.gob.pe/mtpe

Av. Salaverry N° 655
Jesús María



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024





DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO SAN MARTÍN

 direccionregionaldetrabajosm@gmail.com

 www.gob.pe/regionsanmartin-drtpe

 www.facebook.com/trabajosanmartin

*Aquí puedes ver
el listado de
Centros de
Certificación
autorizados:*



OFICINAS ZONALES:

MOYOBAMBA:

Sede Central

Jr. Alonso de Alvarado N° 1139 - Barrio Belén

Oficina Itinerante RIOJA: Jr. 02 de Mayo S/N Cdra- 9

TARAPOTO:

Oficina Zonal Bajo Mayo

Jr. Ángel Delgado Morey N° 435 - Campamento de Agricultura

TOCACHE:

Oficina Zonal Alto Huallaga

Jr. Carlos Arévalo S/N - Urb. Las Flores

JUANJUÍ:

Oficina Zonal Huallaga Central

Jr. Prolongación Alfonso Ugarte Cdra. 5