

I.- Datos Generales

Código	Título
EC1854	Atención a la persona visitante en servicios turísticos con enfoque en patrimonio cultural e identidad del destino

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden y orientan a la persona visitante en servicios turísticos, con la finalidad de brindar información detallada que pone a disposición de los visitantes para que puedan orientarse y aprovechar las virtudes turísticas que posee la zona. Y con ello contribuir a la calidad del servicio, la satisfacción del visitante y el fortalecimiento de la experiencia turística. Aplica de igual forma a personas que desempeñan funciones de atención a la persona visitante en diversos contextos del sector turístico, tales como hospedaje, alimentos y bebidas, transporte, comercio y servicios turísticos complementarios.

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

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

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente Estándar de Competencia describe las funciones que realiza la persona que atiende y orienta a la persona visitante en servicios turísticos, mediante la interacción inicial, la identificación y atención de sus necesidades, así como el seguimiento y cierre de la atención proporcionada. Asimismo, considera la orientación básica a la persona visitante a través de la comunicación clara y contextual de información relacionada con el patrimonio cultural, la identidad del destino y los servicios turísticos disponibles, con el propósito de contribuir a la calidad del servicio y a la experiencia del visitante.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Gobierno del Estado de Quintana Roo.

Gobierno del Estado de Yucatán.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

24 de septiembre de 2026

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

5 años

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

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

Grupo unitario

3201 Supervisores de trabajadores que brindan y manejan información
3211 Recepcionistas y trabajadores que brindan información (de forma personal)
3212 Trabajadores que brindan información por teléfono (centro de llamadas) y anunciadores
3221 Trabajadores en agencias de viajes
3222 Guías de turismo en museos, casinos, parques, cines y otros centros recreativos
4111 Comerciantes en establecimientos

Ocupaciones asociadas

Meseros
Agentes y representantes de ventas
Recepcionistas

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Sin referente

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

Sector:

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desecho y servicios de remediación

Subsector:

561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:

5619 Otros servicios de apoyo a los negocios

Subrama:

56199 Otros servicios de apoyo a los negocios

Clase de Actividad:

561990 Otros servicios de apoyo a los negocios

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

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Gobierno del Estado de Quintana Roo
- Gobierno del Estado de Yucatán.
- Unión Europea
- Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo (ICATQR).
- Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Yucatán (ICATEY).
- Secretaría de Turismo de la Entidad Federativa del Estado de Quintana Roo
- Secretaría de Fomento Turístico del Estado de Yucatán.
- Instituto de Cultura y las Artes de Quintana Roo
- Secretaria de Desarrollo Económico del Estado de Quintana Roo
- Secretaria de Economía y Trabajo del Estado de Yucatán.
- Dirección General de Educación Tecnológica, Industrial y de Servicios. Delegación Quintana Roo.
- Cámara Nacional de Comercio y Servicios Turísticos de Chetumal - Tulum.
- Hotel Holiday Inn Mérida, Yucatán.
- Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias AMEXME Nacional A.C.
- Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados (CANIRAC).
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Mérida (CANACO SERVITUR MÉRIDA).
- Asociación Mexicana De Hoteles En Yucatán A.C. (AMHY).
- Confederación Patronal de la República Mexicana COPARMEX MÉRIDA.
- Formando Futuros Exitosos, Desarrollo Empresarial y Académico C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

- Detalles de la práctica:
- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
- Apoyos/Requerimientos:
- Material informativo turístico del destino.
 - Escenarios simulados de atención a la persona visitante
 - Recursos para la comunicación con el visitante como formatos/menús/folletos/señalización, entre otros.
 - Espacios que reproduzcan el entorno laboral del sector turístico

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en campo y 30 minutos en gabinete, totalizando 60 minutos.

Referencias de Información

Blanco Prieto, A. (2007). *Atención al cliente* (3.^a ed.). Ediciones Pirámide.

Ley General de Turismo, vigente.

Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO). (s. f.). *Biodiversidad Mexicana*. <https://www.biodiversidad.gob.mx>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED). (s. f.). *Conductas discriminatorias*. <https://www.conapred.org.mx/quejas/que-es-la-discriminacion/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (1972). *Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural*. <https://whc.unesco.org/en/conventiontext/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2003). *Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial*. <https://ich.unesco.org/es/convenci%C3%B3n>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2011). *Gestión del patrimonio natural. Módulo 6. Programa de Desarrollo de Capacidades para el Caribe (CCBP)*. Oficina Regional de Cultura para América Latina y el Caribe.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (s. f.). *Patrimonio Mundial*. <https://www.unesco.org/es/world-heritage>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2026). *Turismo que cuida de México, de las personas y su patrimonio*. <https://www.unesco.org/es/articles/turismo-que-cuida-de-mexico-de-las-personas-y-su-patrimonio>

Organización de las Naciones Unidas para el Turismo (ONU Turismo). (s. f.). *¿Qué es ONU Turismo?* <https://www.untourism.int/es/acerca-de-onu-turismo>

Organización Mundial del Turismo. (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

Programa Destinos México. (s. f.). *Guías turísticas de México con tours*. <https://programadestinosmexico.com/quias-turisticas-de-mexico-con-tours/>

Secretaría de Turismo. (s. f.). *Patrimonio gastronómico de México*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sectur>

Secretaría de Turismo. (2025). *Programa Sectorial de Turismo 2025-2030*. Diario Oficial de la Federación. <https://sidof.segob.gob.mx/notas/docFuente/5767922>

Secretaría de Fomento Turístico del Estado de Yucatán (SEFOTUR). (s. f.). *Yucatán Travel*. <https://yucatan.travel>

Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (SEDETUR). (s. f.). *Secretaría de Turismo de Quintana Roo*. <https://qroo.gob.mx/sedetur>

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención a la persona visitante en servicios turísticos con enfoque en patrimonio cultural e identidad del destino

Elemento 1 de 3

Brindar atención inicial a la persona visitante en servicios turísticos

Elemento 2 de 3

Atender a la persona visitante en servicios turísticos con enfoque en patrimonio cultural y natural del destino

Elemento 3 de 3

Dar seguimiento y concluir la atención del visitante en servicios turísticos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E5896	Brindar atención inicial a la persona visitante en servicios turísticos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Establece contacto inicial con el visitante en el servicio turístico:
 - Saludando a la persona visitante, con nombre y apellido y su función al inicio de la interacción,
 - Manifestando disposición de apoyo conforme al servicio que brinda, abordar e identificar su necesidad de la persona visitante, y
 - Preguntando a la persona visitante el tipo de información/servicio turístico que requiere para identificar su solicitud.
2. Identifica las necesidades de información turística de la persona visitante durante la atención:
 - Solicitando información relacionados con su solicitud, como destino/actividad/servicio de interés,
 - Parafraseando la información proporcionada por la persona visitante, y
 - Preguntando si la necesidad identificada es correcta.
3. Brinda atención a la persona visitante conforme a sus requerimientos:
 - Proporcionando información relacionada con la solicitud de la persona visitante, de acuerdo con el servicio que presta y la información disponible por la Secretaría de Turismo de la Entidad Federativa,
 - Preguntando si la información proporcionada atiende su solicitud/si requiere información adicional, e
 - Indicando el área/persona/Institución correspondiente a fin de ampliar la información solicitada.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTO

1. Principios básicos de atención a la persona visitante en servicios turísticos

NIVEL

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige a la persona visitante mediante saludo/despedia, tono de voz moderado, utilizando las técnicas de comunicación verbal y comunicación no verbal, escucha activa y formulación de preguntas, así como el ofrecimiento de apoyo durante la interacción.
2. Respeto: La manera en que se dirige a la persona visitante evitando expresiones ofensivas/discriminatorias, interrupciones y juicios sobre su origen, cultura, edad, apariencia o condición durante la interacción.

3. Responsabilidad: La manera en que atiende la solicitud de la persona visitante conforme a la información auténtica y verificada disponible del servicio/destino proporcionado por la Secretaría de Turismo y dirigiéndolo al área/persona/medio correspondiente cuando la atención requerida excede su responsabilidad.

GLOSARIO

1. Atención al cliente: Proceso de interacción directa con el cliente para identificar, atender y dar respuesta a sus necesidades durante la prestación de un servicio turístico.
2. Cliente: Persona usuaria de un servicio turístico que solicita información, atención o prestación de un servicio.
3. Comunicación efectiva: Intercambio de información claro, comprensible y adecuado al contexto, que permite la correcta comprensión entre la persona prestadora del servicio y el cliente.
4. Conductas discriminatorias: Acciones, expresiones, gestos o tratos que excluyen, limitan, menosprecian o dan un trato desigual a una persona por motivos como origen, cultura, idioma, apariencia, edad, género, condición social, discapacidad, religión, nacionalidad o cualquier otra característica personal como: burlarse del acento del visitante, negarse a atenderlo por su apariencia, hacer comentarios ofensivos sobre su lugar de origen o tratarlo de forma diferente por no hablar español con fluidez.
5. Escucha activa: Técnica de comunicación que consiste en prestar atención al cliente, comprender su mensaje y confirmar la información recibida.
6. Lenguaje adecuado: Forma de comunicación verbal y no verbal que se adapta al tipo de cliente y al contexto del servicio.
7. Necesidades del cliente: Requerimientos, expectativas o solicitudes que el cliente expresa o manifiesta durante la atención.
8. Principios básicos de la atención al cliente: Fundamentos que orientan la interacción con la persona usuaria de un servicio, tales como la cortesía, la disposición de apoyo, la escucha activa, la comunicación clara y el trato personalizado conforme al tipo de cliente y al contexto del servicio (Blanco Prieto, 2007).
9. Servicio turístico: Actividad orientada a atender, orientar o brindar atención a personas en el contexto de actividades relacionadas con el turismo.
10. Situación imprevista: Evento no planificado que afecta la atención al cliente y requiere una respuesta inmediata.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E5897	Atender a la persona visitante en servicios turísticos con enfoque en patrimonio cultural y natural del destino

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Brinda información básica a la persona visitante del patrimonio cultural y natural del destino con base a la información proporcionada por la Secretaría de Turismo de la Entidad Federativa:
 - Mencionando información básica de al menos dos sitios turísticos sobre tradiciones/costumbres/expresiones culturales/elementos representativos del destino, con base en información disponible del establecimiento/material turístico institucional/medio oficial/fuente informativa del destino.
 - Mencionando características generales del destino, como ubicación, accesibilidad, servicios disponibles y tipo de atractivos turísticos de zonas arqueológicas/pueblos mágicos y experiencia de turismo comunitarios/espacios representativos, de acuerdo con la información disponible,
 - Mencionando ejemplos de la gastronomía típica/regional y de las artesanías representativas del destino, de acuerdo con la información disponible, y
 - Preguntando si la información proporcionada satisface la necesidad manifestada a fin de aclarar dudas que surjan.
- Promueve prácticas de turismo responsable durante la orientación:
 - Mencionando recomendaciones básicas de respeto a la cultura local, de acuerdo con la información disponible del destino/normativa-reglamento vigente del sitio.
 - Mencionando recomendaciones básicas para el cuidado del entorno natural, de acuerdo con las indicaciones del establecimiento/sitio/institución del destino,
 - Indicando a la persona visitante la importancia de respetar reglas, señalizaciones e instrucciones del lugar visitado,
 - Dirigiendo a la persona visitante hacia el área/persona/institución correspondiente cuando requiera información especializada, y
 - Preguntando si la información proporcionada satisface la necesidad manifestada a fin de aclarar dudas que surjan.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

- Características generales del patrimonio cultural del destino
- Elementos representativos del destino turístico como tradiciones/costumbres, gastronomía típica/regional y artesanías
- Tipos de atractivos turísticos del destino como sitios arqueológicos/pueblos mágicos/turismo comunitario/espacios representativos de acuerdo con la entidad
- Características generales del entorno natural como clima, paisaje, flora/fauna representativa

NIVEL

Comprensión
Comprensión

Comprensión

Comprensión

CONOCIMIENTOS

NIVEL

5. Principios básicos de turismo responsable y cuidado del entorno

Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que mantiene un trato cordial y disposición de apoyo durante la orientación a la persona visitante, así como la manera en que se refiere a las costumbres/tradiciones/expresiones culturales del destino evitando burlas, juicios, comentarios ofensivos o expresiones discriminatorias durante la orientación.
2. Responsabilidad: La manera en que proporciona información del destino sobre sitios autorizados conforme al material informativo proporcionada por la Secretaría de Turismo de la Entidad Federativa, señalética, medios oficiales, indicaciones del sitio o información proporcionada por el área/persona responsable, evitando comunicar datos no verificados o especializados fuera de sus funciones durante la orientación.

GLOSARIO

1. Atractivo turístico: Lugar, elemento o actividad de interés para el visitante, como sitios arqueológicos, pueblos mágicos o espacios representativos del destino.
2. Artesanías: Productos elaborados de manera tradicional que representan la cultura e identidad de una región.
3. Entorno natural: Conjunto de elementos del medio ambiente del destino, como clima, paisaje, flora/fauna representativa.
4. Flora/Fauna representativa: Especies de plantas y animales características del destino que pueden ser mencionadas de manera general durante la orientación.
5. Gastronomía típica/regional: Conjunto de alimentos y bebidas característicos del destino que forman parte de su identidad cultural.
6. Información no verificada: Datos o referencias que no cuentan con una fuente confiable y que no deben ser comunicados a la persona visitante.
7. Orientación a la persona visitante: Proceso de proporcionar información básica, clara y pertinente sobre el destino turístico para apoyar la toma de decisiones del visitante durante el servicio.
8. Patrimonio cultural del destino: Conjunto de elementos culturales, tradiciones, costumbres, gastronomía, artesanías y características que identifican a un lugar y que pueden ser comunicados de manera básica a la persona visitante.
9. Patrimonio natural del destino: Conjunto de elementos naturales, paisajes, ecosistemas, flora, fauna y demás características ambientales que identifican y distinguen a un destino turístico.

10. Tradiciones/costumbres: Prácticas culturales, festividades y formas de vida que caracterizan a una comunidad o destino.
11. Turismo comunitario: Modalidad de turismo gestionada por comunidades, en la que estas participan de manera activa en la generación y gestión de experiencias turísticas vinculadas con su patrimonio cultural, natural y biocultural, fortaleciendo la identidad local, el bienestar comunitario y el desarrollo sostenible del destino. Puede incluir recorridos comunitarios, talleres artesanales, experiencias gastronómicas tradicionales, visitas a comunidades indígenas/rurales, senderismo, observación de flora/fauna y actividades en espacios naturales administrados por la comunidad.
12. Turismo responsable: Práctica turística que promueve el respeto a la cultura local, el cuidado del entorno natural y la convivencia adecuada del destino.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E5898	Dar seguimiento y concluir la atención del visitante en servicios turísticos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- Da seguimiento a la atención proporcionada a la persona visitante:
 - Preguntando a la persona visitante si la información/servicio proporcionado atendió su solicitud, y
 - Respondiendo las dudas/comentarios/dirigiendo a la persona visitante al área/persona/Institución cuando excedan su ámbito de actuación.
- Concluye la atención a la persona visitante:
 - Resumiendo la información/indicaciones proporcionadas,
 - Manteniendo trato cordial y disposición de apoyo al finalizar la interacción, y
 - Reforzando una experiencia positiva del servicio turístico.

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- Amabilidad: La manera en que mantiene trato cordial y disposición de apoyo durante el cierre de la atención.
- Responsabilidad: La manera en que verifica la atención proporcionada y canaliza a la persona visitante cuando la necesidad excede su ámbito de actuación.

GLOSARIO

- Cierre de atención: Momento final de la interacción en el que se confirma la atención brindada y se concluye el servicio a la persona visitante.
- Seguimiento: Verificación de que la atención, información u orientación proporcionada a la persona visitante fue comprendida o atendida.
- Satisfacción de la persona visitante: Percepción del visitante respecto a la atención recibida durante el servicio.