

# INTRODUCCIÓN A LA DIGITALIZACION PARA IMPULSAR LAS PYMES EN TURISMO Y HOSTELERIA



**2o Resultado Intelectual:**  
Desarrollo del perfil  
ocupacional para el  
asesor en digitalización  
en turismo y hostelería

# INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el segundo resultado (IO2) del proyecto dTour Erasmus +, titulado "Perfil Ocupacional para el Asesor dTour en Digitalización en Turismo y Hostelería". El cual ha sido diseñado a través de un programa de desarrollo del consorcio dTour, alimentado y sustentado por el análisis de datos recopilados durante un programa integral de investigación documental e investigación de campo, incluidas consultas a las partes interesadas, durante la producción del informe 'Benchmarking de las Herramientas Digitales Utilizadas Actualmente en el Turismo y la Hostelería.' (IO1).

Los resultados de ese estudio esbozaron la necesidad de precisar criterios de competencia comunes en la definición del perfil ocupacional y el papel del nuevo "asesor dTour" en digitalización. Este perfil ocupacional aporta una descripción detallada del rango de competencias requeridas para que este rol se desempeñe de manera efectiva. El perfil se centra en lo que se requiere en términos de competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) para que el asesor dTour pueda recomendar y promover las oportunidades digitales en las pymes del sector de la Hostelería y el Turismo con el fin de que sean capaces de maximizar las oportunidades que las tecnologías digitales pueden ofrecer.

El perfil ocupacional está diseñado en el nivel EQF 4/5, que es un reflejo de dónde es probable que opere el perfil en los contextos nacionales. Esto no significa que todas las competencias se encuentren en este nivel ya que algunas se establecen por encima, si no que el nivel general del perfil ocupacional se ha determinado a ese nivel para reflejar las competencias fundamentales ligadas al rol. El uso del Marco Europeo de Cualificación (EQF) en este análisis, proporciona un punto de referencia para su integración en los Marcos Nacionales de Cualificación que operan en toda Europa, y también proporciona la estructura central y fundamental que respalda e informa sobre el diseño y la producción en dTour del contenido curricular, de los materiales de formación y de un esquema de certificación alineado con la ISO para apoyar y validar el perfil ocupacional.

# CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN

Se ha dicho que la digitalización es clave para el éxito en el sector turístico. Varias organizaciones de las diferentes áreas de la industria ya se están moviendo hacia la era digital a un ritmo acelerado. La digitalización se da en diversas tareas, actividades y operaciones del sector, que despliegan las organizaciones en términos de su gestión interna pero también en sus actividades empresariales que tienen como objetivo encontrar nuevos clientes o atender las necesidades de éstos con una calidad cada vez más alta. Estos desarrollos pueden convertirse en una rutina diaria para las grandes empresas de turismo. Sin embargo, este no es el caso de las pymes que son, posiblemente, fundamentales para el éxito de Europa como principal destino turístico mundial. Las pymes a menudo no tienen la capacidad o los recursos para adaptarse a los cambios y a la innovación de la industria y pueden correr el riesgo de seguir dependiendo de procesos y métodos comerciales obsoletos y menos eficaces. Sin la intervención y el apoyo a las pymes, esta falta de capacidad para adoptar la digitalización puede resultar una pérdida de oportunidades para impulsar la actividad empresarial.

El objetivo del proyecto dTour es formar y certificar personas que trabajan en el sector del Turismo y la Hostelería con habilidades digitales innovadoras con el fin de proporcionar servicios digitalizados de alta calidad a las pequeñas y medianas empresas, con un enfoque dirigido principalmente en hoteles y alojamientos.

Además, el proyecto brinda a las pymes de turismo y hostelería la oportunidad de navegar a través de nuevas tecnologías digitales y herramientas disponibles para que las utilicen en beneficio de su negocio

# DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN DEL ASESOR dTOUR

‘Los "asesores dTour" pueden operar en una variedad de contextos: pueden ser empleados como asesores comerciales o como asesores sectoriales por agencias de desarrollo económico o cámaras de comercio; pueden trabajar como consultores o mentores en organizaciones de formación que trabajan con pymes (pequeñas y medianas empresas) y empleados. Pueden hacerlo como asalariados o trabajando como consultores independientes o autónomos. En el caso de las pymes, es más probable que se involucren en programas que tienen un elemento de financiación pública para apoyar al sector turístico, aunque este perfil también tiene en cuenta a aquellos que trabajan exclusivamente en la actividad privada. De cualquier manera, el perfil ocupacional y las competencias se han diseñado para cubrir a quienes, parcial o a tiempo completo, ejercen una ocupación que les implique apoyar a las empresas del sector turístico en el avance de sus trayectorias hacia la mejora de la digitalización del negocio. Los asesores podrían ser personas que ya hayan estado trabajando en el sector del turismo y la hostelería, y que deseen mejorar sus habilidades y oportunidades de empleo. También podrían ser propietarios y operadores de pymes que perciban la necesidad de la digitalización y les gustaría llevar su propio negocio a la nueva era digital, o consultores empresariales que ya trabajan o están interesados en cooperar con pymes del sector.

Inicialmente, para describir el perfil se usó el término "agente", pero en una revisión más profunda, se reemplazó por el término "asesor", para representar mejor la relación de asesoramiento entre la persona que desempeña esta función y las empresas a las que apoyan.

En cuanto a otros aspectos de su perfil, se espera que el asesor dTour tenga experiencia y un buen conocimiento del sector de la hostelería y el turismo; y esté deseoso de desarrollar sus habilidades en esta área para ampliar sus oportunidades de empleo y para compartir sus habilidades y conocimientos en beneficio de otros en el sector. Estos asesores deben tener además excelentes habilidades digitales, aunque pueden o no ser "expertos I.T." como tales, y deben poseer un buen conocimiento de las tendencias y tecnologías de transformación digital actuales en el sector, que pueden combinar con un buen conocimiento de las necesidades de los negocios. El asesor dTour utiliza su conocimiento en tecnologías disponibles y su comprensión de las necesidades del negocio del sector para asesorar y orientar a las pymes para que aprovechen estas oportunidades digitales y así obtengan un máximo beneficio. El asesor trabaja con las pymes para comprender su posicionamiento actual, las herramientas que utilizan y cualquier mejora digital planificada para luego utilizar esta información y proporcionar soluciones adecuadas utilizando la tecnología o aplicaciones más apropiadas, que mejor se adapten a las necesidades de la empresa, para de este modo, mejorar la digitalización de las pymes, de sus procesos y / o servicios.

# DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN DEL ASESOR dTOUR

El asesor dTour prioriza para las pymes la introducción de soluciones con código abierto que se puedan adaptar y utilizar para su negocio, que sean de bajo costo o sin costo (en contraposición a actuar como agente de ventas para soluciones y productos específicos) o proponer más específicamente programas estándar o soluciones a medida, adecuadas a las necesidades y recursos financieros disponibles para la digitalización.

Aunque el perfil del asesor dTour no ha sido diseñado para ser el de un “formador de digitalización”, se espera que sea capaz de proporcionar información y orientación sobre la idoneidad de la tecnología disponible y, en algunas circunstancias, asesorar directamente a la pyme de manera que ésta mejore permitiéndole la utilización de ciertas aplicaciones digitales y herramientas estándar de comercio y negocio electrónico (incluidas las plataformas de reserva en línea y los sistemas de gestión).

## **Especificaciones del Perfil: Descripción del Rol y las Áreas Ocupacionales consideradas**

La Matriz de Competencias de Aprendizaje (IO2) para el asesor dTour se compone de siete áreas ocupacionales diferentes:

- 1. Diagnóstico y Plan de Acción (DAFO, ENT)** - Las competencias descritas en esta área se centran en la capacidad del asesor dTour para utilizar herramientas y diagnósticos que le sirvan para orientarse mejor con respecto al posicionamiento, el modelo de negocio y los procesos de negocio de las pymes, identificando fortalezas y debilidades. La información recopilada se evalúa para explorar qué áreas pueden mejorarse, el cómo podrían hacerlo y la forma en que la digitalización podría apoyar para que se logre este fin. Esta área ocupacional no solo considera y recomienda intervenciones digitales, sino que también analiza la manera más práctica y efectiva, incluidos los requisitos de capacitación, para implementar los cambios y garantizar que se integren de manera efectiva en los nuevos procesos de negocio. Ulteriormente, estos elementos se combinan para crear un plan de mejora para ayudar a las pymes a desarrollar y adoptar nuevas tecnologías.

# DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN DEL ASESOR dTOUR

**2. Uso de la Digitalización para mejorar las Redes de Negocio** - La segunda área se centra en las competencias que necesita el asesor dTour para apoyar a las pymes en el uso de la tecnología para desarrollar sus redes de negocio. La digitalización en sí ya ha contribuido a nuestra capacidad para conectarnos con amigos y familiares en todo el mundo y no estar ya restringidos por la ubicación física. Esta área tiene como objetivo este desarrollo para alentar a las pymes a desarrollar sus redes y "alcanzar" un escenario de negocio. Con este fin, el asesor de dTour está familiarizado con las herramientas y técnicas en línea existentes disponibles para la creación de redes ayudando a las pymes a ampliar su presencia en línea y sus redes. Esto incluye estar familiarizado tanto con las redes y grupos de pymes pertenecientes al propio país, y en los diferentes sectores de la industria. El asesor dTour apoya a las pymes animándolas a unirse a estos grupos y portales en línea adecuados para compartir información, contactos y consejos.

**3. Captar nuevos clientes** - Esta competencia se centra en el uso de la digitalización para captar nuevos clientes y expandir el negocio. El asesor dTour comprende cómo se utilizan la tecnología y las soluciones digitales dentro de la industria para promover negocios y ganar nuevos clientes. Conoce las tendencias actuales del mercado y puede utilizarlas para aumentar la cuota de mercado y la base de clientes en las pymes. Utiliza sus conocimientos para buscar tecnologías emergentes a fin de garantizar que las pymes tengan la información más actualizada y puedan capitalizarla. Utiliza canales digitales para investigar la industria y comprender las tecnologías más adecuadas a las diferentes áreas del sector.

**4. Mejorar la experiencia del cliente** - Este dominio se centra en las competencias necesarias para que el asesor dTour pueda ayudar a las pymes en la mejora de la experiencia del cliente. Podría decirse que es una de las competencias más críticas, ya que mejorar la experiencia de los clientes actuales no solo conduce a la repetición de reservas y visitas, sino también a generar recomendaciones, que son un método poderoso para aumentar el número de clientes y hacer crecer el negocio. Para esta competencia, el asesor dTour debe comprender el entorno preciso en el que está operando y los requisitos específicos asociados que conducen a una mejor experiencia del cliente. El asesor necesita 'colocarse a sí mismo' en el lugar del cliente y analizar el recorrido del cliente identificando áreas de mejora y considerando las opciones digitales disponibles para implementar ese cambio. Debe ser consciente de que cualquier cambio implementado debe beneficiar a la mayoría de los clientes y no puede ser restrictivo. También debe ser consciente del impacto que podría tener en el negocio el hecho de no implementar una mejora.

# DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN DEL ASESOR dTOUR

**5. Mejorar la calidad** - Si bien aumentar el número total de clientes y ampliar las redes de negocio es indudablemente positivo para la pyme, el asesor dTour debe asegurarse de que cualquier solución propuesta no solo logre aumentar los números, sino que lo haga sin comprometer la calidad ofrecida. Por lo tanto, este dominio se centra en cómo se puede mejorar la calidad del producto o servicio que se ofrece mediante la tecnología. El asesor dTour es capaz de identificar áreas del negocio que podrían automatizarse para mejorar la calidad y aquellas en las que es probable que se considere mejor un enfoque más tradicional. Debe ser capaz de comprender y desglosar procesos complejos para identificar los componentes y determinar dónde la tecnología ofrece la mejora más relevante. El asesor puede explicar cómo la tecnología puede realizar mejoras, pero también hacer ver al personal dónde la tecnología no es la mejor opción.

**6. Evaluación de opciones (digitalización, modelos, opciones estándar y a medida)** - Esta área se centra en las competencias que necesita el asesor dTour para permitirle comprender los productos y aplicaciones actuales disponibles en el mercado, así como las tendencias de mercado previstas y las próximas soluciones. Esta área ayuda al asesor dTour a analizar el área de negocio para la aplicación de cada una de las soluciones disponibles y comparar los 'pros y contras' de productos similares para poder ofrecer a las pymes una recomendación integral para cualquier solución digital.

**7. Internacionalización** - Esta competencia considera cómo las tecnologías y las soluciones digitales pueden satisfacer las necesidades de muchos usuarios, inclusive entre países socios. Los asesores dTour comparten información de productos a través de sus redes más amplias y con asesores colegas en otros países para promover soluciones que aborden desafíos comunes en hostelería y turismo y, por lo tanto, pueden formar parte de una solución internacional más amplia.



# DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN DEL ASESOR DTOUR

Cada módulo consta de objetivos de aprendizaje apoyados en tres áreas de competencia:

**Conocimiento:** El conocimiento es una familiaridad, conciencia o comprensión de alguien o algo, como hechos, información, descripciones o habilidades, que se adquiere a través de la experiencia o la educación al percibir, descubrir o aprender. El conocimiento es una comprensión teórica o práctica de un tema. Puede ser implícito (como con la habilidad práctica o la experiencia) o explícito (como con la comprensión teórica de un tema). La adquisición de conocimiento involucra procesos cognitivos: percepción, comunicación y razonamiento.

**Habilidades:** Una habilidad es la capacidad de realizar una tarea con resultados predeterminados. A menudo, esto está limitado por una determinada cantidad de tiempo, energía o ambos. Las habilidades se pueden dividir en las denominadas habilidades técnicas y habilidades sociales o interpersonales. Las habilidades técnicas se refieren a la información sobre el mercado laboral y la formación profesional o cómo extraer información relevante en línea. Las habilidades sociales, sin embargo, se refieren a las habilidades de comunicación, la inteligencia emocional, la empatía hacia las necesidades de los clientes y la actitud general.

**Actitudes:** Una actitud es el sentimiento u opinión de un individuo; se revela en la forma en que te comportas. Las actitudes son complejas y se adquieren a través de experiencias a lo largo del tiempo.



# LAS COMPETENCIAS

## 1. DIAGNÓSTICO Y PLAN DE ACCIÓN

Con referencia al diagnóstico y plan de acción, los asesores dTour pueden demostrar:

- Conocimiento y comprensión de estrategias y herramientas relevantes y variadas para: (a) ayudar a las pymes clientes del sector turístico a identificar y diagnosticar requisitos de digitalización realistas y alcanzables, y (b) elaborar un plan para lograr esos requisitos
- La capacidad de empoderar a las empresas cliente del sector turístico para que identifiquen sus motivaciones y superen las barreras para avanzar hacia los "próximos pasos" en la digitalización de sus negocios
- Cualidades profesionales que le permitan establecer y mantener una buena relación con las pymes clientes del sector Turismo durante todo el proceso

## COMPETENCIAS

### CONOCIMIENTO

- Análisis, Ejercicios y herramientas DAFO o DAFO/B
- Análisis de necesidades de desarrollo (DNA) o Análisis de necesidades de formación (TNA)
- Análisis de campo de fuerza (ayuda y obstáculos)
- Listas de verificación, herramientas y referencias para usar con quienes toman las decisiones en la empresa.
- La heterogeneidad y los diferentes estilos de aprendizaje y preferencias que existen entre los propietarios de las pymes y los responsables de la toma de decisiones.
- Diferentes referencias y estándares que representan "normas" relevantes y alcanzables relacionadas con el cliente y el estado de digitalización de su negocio.

### HABILIDADES

- Establecer una sólida relación con los clientes.
- Descubrir qué motiva especialmente a los clientes a embarcarse en sus procesos de digitalización.
- Identificar y analizar las barreras (reales y percibidas) que existen para dar el "siguiente paso" en el proceso de digitalización.
- Ayudar a los clientes a establecer objetivos SMART para superar estas barreras y en concordancia con sus planes de digitalización.
- Gestionar las expectativas y definir los límites adecuados en relación con los servicios que se ofrecen.
- Ser consciente del potencial del servicio que se está ofreciendo, pero también establecer límites y reconocer las limitaciones del servicio ofrecido/que puede ofrecerse a las empresas.

### ACTITUDES

- Empatía y comprensión hacia los clientes y la situación de sus negocios.
- Aptitudes para la escucha y el empoderamiento en lugar de proporcionar instrucciones y normas.
- Una postura sin prejuicios y motivadora.
- Apertura y comprensión.
- Ser optimista y confiar en el cliente y su capacidad de resolución de problemas, según sea su situación, y en su potencial comercial a través de la digitalización

# LAS COMPETENCIAS

## 2. DIGITALIZACIÓN PARA MEJORAR LAS REDES DE NEGOCIO

Con referencia a la digitalización para mejorar las redes de negocio, los asesores dTour pueden demostrar:

- Conocimiento y capacidad para comprender la complejidad del sector turístico en términos de interacciones en la cadena de valor, en el seno de las pymes, con los clientes y en relación con el destino turístico. Conocimiento profundo de las herramientas digitales y sus aplicaciones, para poder asesorar sobre las mejores estrategias y usos para mejorar la efectividad y flexibilidad de las redes para el éxito empresarial;
- Capacidad de apoyo a las pymes para el autodiagnóstico y para la puesta en marcha de estrategias y planes de acción para la mejora continua de la digitalización de las redes empresariales;
- Cualidades profesionales que le permitan establecer y mantener una buena relación con las pymes clientes del sector turístico durante todo el proceso.

## COMPETENCIAS

### CONOCIMIENTO

- Técnicas de análisis y diagnóstico para la evaluación de redes de negocio turístico
- Visión estratégica y formulación de planes de acción para la mejora continua de la digitalización de las redes de negocio
- La dinámica del sector turístico en términos de interacciones en la cadena de valor, dentro de las empresas, con los clientes y en relación con el destino turístico.
- La transformación digital como forma de mejorar la eficacia y la flexibilidad de las redes para el éxito empresarial del turismo.
- Cómo construir redes en el contexto de un destino turístico inteligente.
- Cómo construir redes en el contexto de la economía circular del turismo.
- Mejora de la experiencia cliente-turista a través de redes digitales.

### HABILIDADES

- Establecer una relación sólida con clientes-pymes turísticas.
- Descubrir qué motiva especialmente a los clientes a embarcarse en sus procesos de digitalización.
- Identificar y analizar las barreras (reales y percibidas) que existen para dar el "siguiente paso" en el proceso de digitalización.
- Ayudar a los clientes a establecer objetivos sostenibles y SMART para superar estas barreras, en concordancia con sus planes de digitalización.
- Identificar y alinear políticas y proyectos con las necesidades y aspiraciones de clientes y socios de redes.
- Gestionar las expectativas y definir los límites adecuados en relación con los servicios que se ofrecen.
- Ser consciente del potencial del servicio que se está ofreciendo, pero también establecer límites y reconocer las limitaciones del servicio ofrecido/por ofrecer a las empresas.

### ACTITUDES

- Empatía y comprensión hacia los clientes y el estado de sus negocios.
- Aptitudes para la escucha y el empoderamiento en lugar de proporcionar instrucciones y normas.
- Una postura sin prejuicios y motivadora.
- Apertura y comprensión.
- Ser optimista y confiar en el cliente y su capacidad de resolución de problemas, según sea su situación, y en su potencial comercial a través de la digitalización.

# LAS COMPETENCIAS

## 3. CAPTAR NUEVOS CLIENTES

Con referencia a captar nuevos clientes, los asesores dTour pueden demostrar:

- Conocimiento y comprensión de estrategias y herramientas relevantes y variadas para: (a) ayudar a las pymes clientes del sector turístico a identificar y diagnosticar requisitos de digitalización realistas y alcanzables, y (b) elaborar un plan para lograr esos requisitos;
- La capacidad de empoderar a las empresas clientes del sector turístico para que identifiquen sus motivaciones y superen las barreras para avanzar hacia los "próximos pasos" en la digitalización de sus negocios;
- Cualidades profesionales que le permitan establecer y mantener una buena relación con las pymes clientes del sector turístico durante todo el proceso.

## COMPETENCIAS

### CONOCIMIENTO

- Principios del turismo y el marketing.
- Sistemas informáticos y digitales.
- El comercio, los socios y las partes interesadas.
- Políticas turísticas, estrategias, mercado objetivo, mercados nuevos y emergentes.
- Tendencias actuales y futuras del turismo digital.
- Su propio destino y lo que ofrece.
- Cómo comercializar digitalmente las pymes considerando sus restricciones relevantes (por ejemplo, capital limitado) y sus ventajas (por ejemplo, servicio al cliente personalizado).

### HABILIDADES

- Utilizar sistemas digitales (es decir, sistemas centrales de reservas, sistemas de reservas en línea, software interno, POS, sistemas de gestión de canales).
- Utilizar las redes sociales e Internet para identificar nuevas oportunidades / clientes potenciales y para la promoción y el marketing.
- Comprender lo que buscan los clientes y dónde encajan las pymes en esta necesidad.
- Identificar y analizar fortalezas y debilidades y enfocarse en promover las fortalezas del negocio.
- Habilidades interpersonales (es decir, habilidades para establecer contactos y construir buenas relaciones).
- Tener conciencia cultural y saber cómo acercarse a cada mercado objetivo.
- Transferir conocimientos de manera efectiva

### ACTITUDES

- Comprender las necesidades individuales de los clientes y tener la capacidad de adaptarse y amoldarse a cada cliente único.
- Disposición para responder a las solicitudes y consultas de manera personalizada (que faltan en empresas más grandes).
- Ser cortés, profesional y respetuoso.
- Habilidades interpersonales y comprensión de clientes diversos.
- Ser eficiente y bueno en la resolución de problemas.
- Capacidad para identificar oportunidades y formas de capitalizarlas, y para determinar dónde hay brechas / áreas que faltan.

# LAS COMPETENCIAS

## 4. MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Con referencia a mejorar la experiencia del cliente, los asesores dTour pueden demostrar:

- Conocimiento y comprensión de estrategias y herramientas relevantes y variadas para brindar apoyo personalizado a las pymes clientes del sector turístico para mejorar la experiencia de sus clientes.
- La capacidad de proponer a las empresas clientes del sector turístico las herramientas digitales más adecuadas para mejorar la experiencia de sus clientes dentro de su propio contexto.
- Cualidades profesionales que le permitan establecer y mantener una buena relación con las pymes clientes del sector turístico durante todo el proceso de elección de las herramientas digitales adecuadas.

## COMPETENCIAS

### CONOCIMIENTO

- Políticas turísticas actualizadas y relevantes, nuevas tendencias en turismo digital y grupos objetivo emergentes.
- Las deficiencias existentes en el mercado turístico local en relación con la experiencia del cliente.
- Cómo aplicar la experiencia personalizada en turismo (conocimiento del software de gestión - CRM)
- Recopilar, analizar, evaluar y saber aprovechar los comentarios de los clientes.
- Sistemas digitales innovadores, aplicables a las pymes, que permitan y mejoren la experiencia del cliente, como chatbots o el desarrollo de aplicaciones comerciales digitales personalizadas que también podrían aplicarse a la fidelización de clientes.
- Monitorear los canales de redes sociales para brindar servicios personalizados al cliente de acuerdo con su llegada y preferencias.

### HABILIDADES

- Detectar las brechas del mercado turístico y las deficiencias en las pymes turísticas locales.
- Identificar las últimas tendencias relevantes, función y aplicación de los sistemas digitales turísticos orientados a la experiencia personalizada del cliente.
- Adaptar los sistemas digitales apropiados de manera personalizada a cada pyme turística.
- Utilizar las redes sociales y reconocer su impacto, así como trabajar con actividades avanzadas vinculadas a las redes sociales, como el proceso de seguimiento.
- Transferir conocimientos relevantes especializados y globales sobre turismo.
- Adecuar tecnologías emergentes al tipo de pyme turística y al público objetivo de la zona.

### ACTITUDES

- Comprensión de la diversidad en los grupos destinatarios del turismo.
- Empatía hacia las necesidades de educación de las pymes turísticas con las nuevas tecnologías digitales.
- Ansia por aportar conocimientos sobre nuevas tecnologías digitales.
- Liderazgo, saber resolver problemas y resolver las brechas con nuevas soluciones adecuadas.

# LAS COMPETENCIAS

## 5. MEJORAR LA CALIDAD A TRAVÉS DE RECURSOS Y LA GESTIÓN DEL PERSONAL

Con referencia a mejorar la calidad a través de recursos y la gestión del personal, los asesores dTour pueden demostrar:

- Conocimiento y comprensión de las medidas de calidad pertinentes para maximizar el potencial de los recursos y el personal existentes;
- Capacidad para identificar y aplicar herramientas digitales que pueden contribuir a la utilización y mejora de los recursos y la gestión del personal;
- Cualidades profesionales que les permiten brindar apoyo y motivación para lograr un progreso continuo de los miembros del personal y de las prácticas existentes mediante herramientas y métodos digitales.

### COMPETENCIAS

#### CONOCIMIENTO

- Métodos de medición de la calidad / herramientas digitales.
- Los métodos más relevantes de medición de calidad utilizados en las pymes.
- Necesidades de formación continua para el personal mediante cursos de perfeccionamiento actualizados y smart que mejoren la calidad de los servicios.
- Patrones actuales (o tendencias) de los clientes para mejorar la calidad de los servicios.
- Diferentes recursos / herramientas digitales y su posible impacto (s) en la calidad de los servicios prestados por una pyme específica.

#### HABILIDADES

- Aplicar / hacer uso de los métodos / herramientas digitales de medición de calidad más relevantes para las necesidades individuales de las pymes.
- Analizar los resultados de las herramientas digitales de medición de calidad.
- Diversificar los análisis para dar cabida a pymes con particularidades.
- Presentar los resultados de evaluación de las herramientas de medición de calidad en un formato fácilmente comprensible.
- Comparar las tendencias y comportamiento de los clientes con los recursos disponibles y el potencial del personal.
- Aprovechar los recursos según la necesidad de las pymes

#### ACTITUDES

- Sensibilidad hacia la situación del personal que está siendo evaluado y medido.
- Fomentar el desarrollo de habilidades de los miembros del personal.
- Interés en hacer que el personal se sienta incorporado al proceso de mejora de la calidad.
- Considerar las diferentes ideas y percepciones sobre la calidad y el aseguramiento de la calidad.
- Apoyo a la visión y deseos de futuro de las pymes.

# LAS COMPETENCIAS

## 6. EVALUACIÓN DE OPCIONES

Con referencia a la evaluación de opciones, los asesores dTour pueden demostrar:

- Si cada opción puede mejorar la inversión, modernizar los servicios, mejorar la capacidad organizacional, lograr eficiencias y lograr beneficios de regeneración;
- La capacidad de ofrecer una oportunidad de evaluar completamente el impacto económico, social y ambiental de las opciones;
- Identificar la opción adecuada que pueda demostrar que dicho proyecto proporcionará los beneficios requeridos y logrará una buena relación calidad-precio.

## COMPETENCIAS

### CONOCIMIENTO

- Las principales prioridades políticas de la UE y los programas nacionales de financiación en el sector del turismo y las definiciones y criterios de financiación europeos.
- Evaluación de impactos, que debe incluir un análisis descriptivo y, cuando los costos y beneficios se puedan cuantificar, aportar información numérica y financiera, incluidas las fuentes y supuestos utilizados para estimar los impactos.
- Más de un modelo de empleo adecuado para diferentes opciones, evaluado cada uno en su totalidad. La evaluación debe evaluar los riesgos asumidos por los empleados.
- Análisis de costo / beneficio, evaluación de riesgos, análisis de mercado, análisis de escenarios y métodos y técnicas de análisis de sensibilidad.

### HABILIDADES

- Identificar y evaluar todos los potenciales riesgos.
- Evaluar y adoptar procedimientos de mejores prácticas, si es necesario, para cumplir con los requisitos y estándares de políticas y proyectos para la financiación externa.
- Identificar y alinear políticas y proyectos con las necesidades y aspiraciones locales.
- Maximizar las oportunidades de mejora del servicio y garantizar el mejor uso de la tecnología, los recursos y los activos para satisfacer las necesidades de la sociedad.
- Lograr objetivos de equidad e igualdad identificando cualquier impacto adverso y diseñando acciones para eliminarlos o mitigarlos.
- Cumplir con los requisitos del deber fiduciario para identificar la gama completa de costos y beneficios y obtener una relación calidad-precio sostenible.
- Asegurar que futuras indagaciones y revisiones no presenten fallas o debilidades de políticas y procesos.
- Evaluar las necesidades de los usuarios y los pronósticos de cambios demográficos y de estilo de vida.
- Organizar talleres y establecer una relación entre los clientes y sus empleados.

### ACTITUDES

- Empatía y comprensión hacia los clientes y el estado de sus negocios.
- Una postura sin prejuicios y motivadora.
- Apertura y comprensión ante las opiniones y comentarios de los usuarios del servicio, posibles usuarios futuros y demás partes interesadas.
- Pensamiento abierto al desafío externo.
- Comprensión profunda de los problemas relacionados con la igualdad y cómo se pueden eliminar o mitigar los impactos adversos.

# LAS COMPETENCIAS

## 7. INTERNACIONALIZACIÓN

Con referencia a la internacionalización, los asesores dTour pueden demostrar:

- Conocimiento y comprensión de estrategias, campañas y herramientas relevantes y variadas para soluciones a medida relativas a la expansión internacional y el atractivo de las pymes, dentro de su contexto;
- Capacidad para identificar los potenciales internacionales de las pymes del sector turístico y optimizar estas posibilidades a través de las herramientas / tecnologías digitales adecuadas;
- Cualidades profesionales que le permitan motivar e impulsar la expansión de las pymes turísticas y hoteleras a nivel internacional.

## COMPETENCIAS

### CONOCIMIENTO

- Funcionamiento del mercado internacional del turismo y la hostelería.
- Avances digitales emergentes en el turismo.
- Estrategias para la internacionalización de las pymes.
- Métodos de globalización de actividades comerciales / colaboraciones.
- Estrategias de formación de alta calidad de los mercados internacionales.
- Métodos de marketing digital

### HABILIDADES

- Comprender el comportamiento de los clientes internacionales.
- Descubrir herramientas digitales innovadoras para el sector turístico.
- Analizar y aprovechar la red internacional actual de una pyme concreta.
- Identificar oportunidades e implementar actividades para la expansión de la red internacional de una pyme específica.
- Personalizar y aplicar estrategias para la internacionalización de una pyme específica.
- Utilizar los avances tecnológicos para la penetración en el mercado internacional.

### ACTITUDES

- Empoderamiento y motivación para la internacionalización.
- Valorar el esfuerzo realizado por el personal para adaptarse a las nuevas prácticas.
- Predisposición hacia las relaciones potenciales.
- Apoyo en la diversidad ocasionada por la internacionalización de una pyme.
- Comportamiento receptivo a preguntas o dificultades que puedan surgir en relación con prácticas digitales nuevas / innovadoras.
- Adaptación a las nuevas situaciones y desafíos que puedan presentarse en el proceso de internacionalización.



# INTRODUCCIÓN A LA DIGITALIZACION PARA IMPULSAR LAS PYMES EN TURISMO Y HOSTELERIA

