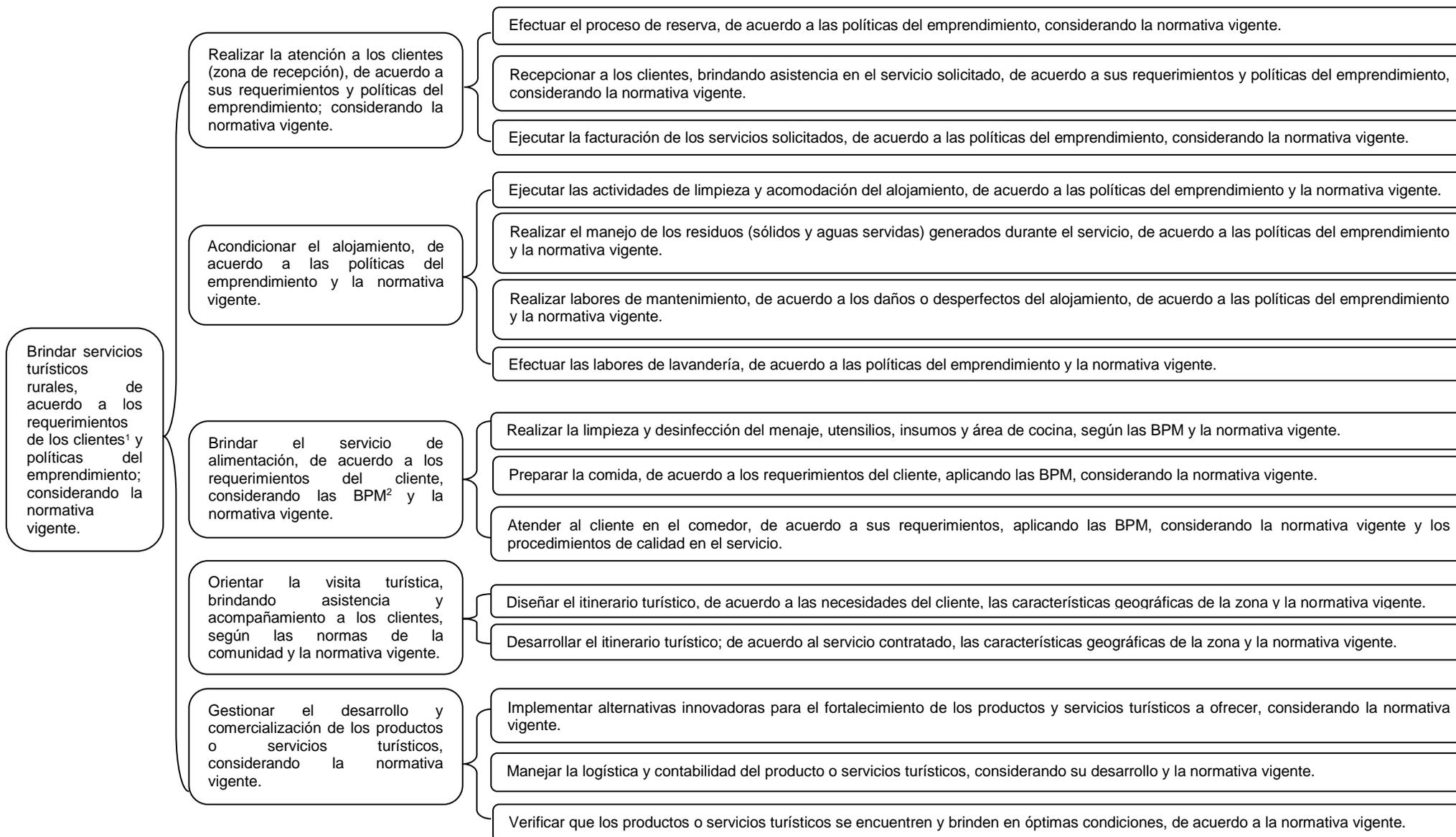


MAPA FUNCIONAL DEL PERFIL OCUPACIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS RURALES



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Viceministerio de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral



¹ Cliente: Persona natural o jurídica que adquiere el servicio turístico.

² BPM: Buenas Prácticas de Manufactura.

**PERFIL OCUPACIONAL DEL PERFIL OCUPACIONAL
DE SERVICIOS TURISTICOS RURALES**

PERÚ

 Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

 Viceministerio
de Promoción del Empleo
y Capacitación Laboral

Sector:	Familia Productiva:	División:	Código:	Versión:	Aprobación:	Vigencia:
ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS (M)	Servicios Prestados a Empresas (29)	Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos y servicios de reservas y actividades conexas (79)	M2979001	02	15/02/2016	05 años

Competencia General:	Brindar servicios turísticos rurales, de acuerdo a los requerimientos de los clientes y políticas del emprendimiento; considerando la normativa vigente.
-----------------------------	--

Unidad de Competencia 1:	Realizar la atención a los clientes (zona de recepción), de acuerdo a sus requerimientos y políticas del emprendimiento; considerando la normativa vigente.		
Código U.C.:	M2979001 - 1	Nivel de Competencia:	1

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Efectuar el proceso de reserva, de acuerdo a las políticas del emprendimiento, considerando la normativa vigente.	Recepcionar a los clientes, brindando asistencia en el servicio solicitado, de acuerdo a sus requerimientos y políticas del emprendimiento, considerando la normativa vigente.	Ejecutar la facturación de los servicios solicitados, de acuerdo a las políticas del emprendimiento, considerando la normativa vigente.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. Brinda información de los servicios turísticos rurales a los clientes mediante llamadas, correos electrónicos o redes sociales; y de ser el caso de manera presencial. Anota las reservas en el registro correspondiente, considerando el servicio a brindar y las políticas del emprendimiento. Confirma la reserva al cliente, indicando la fecha y hora de la reserva y el tipo de servicio solicitado. Informa al cliente el límite de la reserva y le solicita que se comunique en caso tuviese algún percance. Brinda recomendaciones o medidas de prevención para la estadía (bloqueador solar, vestimenta adecuada, etc). Ofrece al cliente, servicios adicionales. Consulta al cliente si requiere algún otro servicio. Informa al cliente, si es factible o no el cumplimiento de los servicios adicionales solicitados. Finaliza la conversación con cortesía. 	<ol style="list-style-type: none"> Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. Saluda con cortesía al cliente. De ser el caso, solicita al cliente un documento de identificación para proceder con el registro. De ser el caso, anota en el formato correspondiente, los datos de identificación del cliente, fecha y hora de registro y los requerimientos especiales. De ser el caso, indica al cliente los horarios para tomar los alimentos. Indica al cliente sobre las normas de convivencia. Brinda información al cliente sobre los atractivos turísticos de la zona, así como otros servicios disponibles y complementarios al servicio solicitado. Acompaña al cliente al área solicitada, y de ser el caso le ofrece llevar su equipaje. Indica al cliente la distribución de los espacios del establecimiento así como la ubicación de los muebles y enceres. Consulta al cliente si requiere algún otro servicio. Finaliza la conversación con cortesía. 	<ol style="list-style-type: none"> Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. Saluda con cortesía al cliente. Revisa la información relacionada a los servicios brindados al cliente (estadía, consumos, entre otros). Emite el comprobante de pago (boleta o factura), previa consulta al cliente. Realiza la cobranza correspondiente, de acuerdo a la forma de pago, verificando la autenticidad de los billetes y monedas. Consulta al cliente si tiene sugerencias o quejas y lo anota en el formato correspondiente. De ser el caso, verifica el retiro del equipaje y otras pertenencias del cliente. Acompaña al cliente hasta la puerta del establecimiento, agradeciendo la visita. Realiza el cuadro de caja y lo reporta a la persona responsable.

Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto
<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo usada correctamente. Llamadas, correos electrónicos o redes sociales, atendidos. Registro de reservas o llamadas actualizadas. Registro de clientes atendidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo usada correctamente. Saludo cordial al cliente. Información de clientes registrada. Equipaje llevado de acuerdo a las políticas de emprendimiento. Requerimientos adicionales verificados. Información brindada sobre servicios y políticas del emprendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo usada correctamente. Tarifas aplicadas correctamente. Comprobantes de pago debidamente llenados. Billetes y monedas recibidos, auténticos. Servicios empleados por el cliente, verificados. Sugerencias o quejas registradas. Cuadre de caja realizado. Reportes de caja informados oportunamente.
Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de registro de reservas o llamadas. Normas de cortesía. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de registro de equipaje. Procedimiento de entrega de equipaje. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de consumos. Tipos de comprobantes de pago. Detección de billetes y monedas falsas.

Contexto de Desempeño Laboral

Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> Zona para recepción (lobby, boletería, comedor, entrada, entre otros). 	<ul style="list-style-type: none"> Teléfono (fijo o celular). Computadora (opcional). Mesa (opcional). Silla (opcional). Internet (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo acorde a la actividad a realizar y acorde a las políticas del emprendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Útiles de escritorio. Folletería u otro material promocional (opcional). Pizarra (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> Directorio telefónico. Hoja de consumos del cliente o similar. Cuaderno de objetos perdidos. Formato para registro de reservas o similar. Tarifario de servicios (opcional). Registro de clientes (sólo para alojamiento). Registro de quejas y sugerencias. Cuaderno de ocurrencias (opcional).

Competencias Básicas³

Habilidades básicas

- Lectura.
- Redacción.
- Aritmética.
- Capacidad para escuchar.
- Habilidad de expresión.

Aptitudes analíticas

- Capacidad para solucionar problemas.
- Capacidad de aprendizaje.

Cualidades personales

- Integridad/honradez.

Competencias Genéricas³

Gestión de recursos

- Organización de recursos.

Relaciones interpersonales

- Sirve a los clientes.
- Trabajo en equipo.
- Trabaja con personas de diversas culturas.

Gestión de la información

- Organiza y mantiene información.
- Interpreta y comunica información.

³Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 2:	Acondicionar el alojamiento, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.		
Código U.C.:	M2979001 - 2	Nivel de Competencia:	1

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Ejecutar las actividades de limpieza y acomodación del alojamiento, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.	Realizar el manejo de los residuos (sólidos y aguas servidas) generados durante el servicio, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.	Realizar labores de mantenimiento, de acuerdo a los daños o desperfectos del alojamiento, las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.	Efectuar las labores de lavandería, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. Selecciona los materiales e insumos para la limpieza y desinfección de los ambientes del alojamiento. Limpia las áreas públicas o ambientes compartidos, considerando la normativa vigente y los procedimientos de calidad en el servicio. Limpia los dormitorios, teniendo en cuenta la ocupabilidad y la normativa vigente. Limpia y desinfecta los servicios higiénicos, de acuerdo a la normativa vigente. Acomoda la habitación y áreas públicas, colocando los objetos en su respectivo sitio. Limpia y desinfecta los equipos e implementos de limpieza utilizados, de acuerdo a la normativa vigente. 	<ol style="list-style-type: none"> Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. Verifica el estado y funcionamiento de los contenedores y del punto de acopio, de acuerdo a la normativa vigente. Verifica la segregación de los residuos sólidos. Vierte los residuos segregados en bolsa de plástico o papel, las cuales ubica en los contenedores y en el punto de acopio. Limpia y organiza el punto de acopio, de acuerdo a la normativa vigente. Abandona el punto de acopio, asegurándose de cerrar bien los accesos. Verifica el correcto funcionamiento de tratamiento de las aguas servidas. 	<ol style="list-style-type: none"> Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. De ser el caso, revisa el plan de mantenimiento, para ejecutar las actividades. Revisa el estado de las instalaciones y equipos del alojamiento. Prepara, revisa y organiza las herramientas e insumos necesarios para ejecutar las labores de mantenimiento. De ser el caso, señala la zona de trabajo para evitar el ingreso de personas. Ejecuta las actividades de mantenimiento, de acuerdo a la normativa vigente y teniendo en cuenta no incomodar al cliente. Limpia y organiza el área empleada para el mantenimiento o la reparación efectuada. De ser el caso, actualiza el status o registro de mantenimiento, indicando el estado de la infraestructura o la reparación realizada. 	<ol style="list-style-type: none"> Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. Selecciona los insumos, materiales y equipos necesarios para ejecutar las labores de lavado y planchado. Organiza la ropa de cama, indumentaria, entre otros. Emplea la máquina de lavar, o lava a mano, utilizando las cantidades necesarias de agua e insumo apropiado. Coloca en el tendal la ropa de cama, indumentaria, entre otros. Recoge y plancha la ropa de cama, indumentaria, entre otros. Ordena, en la zona indicada, la ropa de cama, indumentaria, entre otros. Limpia y organiza el área de lavado y planchado.
Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto
<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo usada correctamente. Materiales e insumos de limpieza seleccionados. Áreas públicas limpias. Dormitorios limpios. Servicios higiénicos limpios y desinfectados. Objetos acomodados en su respectivo 	<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo usada correctamente. Implementos de seguridad colocados de acuerdo a la normativa vigente y políticas del emprendimiento. Desechos sólidos segregados y embolsados debidamente. Cobertura del punto de acopio en 	<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo usada correctamente. Herramientas e insumos de trabajo seleccionados y revisados. Zona de trabajo señalizada. Refacción o mantenimiento realizado. Limpieza y orden del área de trabajo. Status o registro de mantenimiento actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo usada correctamente. Ropa de cama, indumentaria, entre otros, organizados. Ropa de cama, indumentaria, entre otros, lavados. Ropa de cama, indumentaria, entre otros, planchados correctamente. Ropa de cama, indumentaria, entre

sitio en la habitación y áreas públicas. • Equipos e implementos de limpieza, limpios y desinfectados después de su uso.	buen estado. • Punto de acopio limpio y ordenado.	• Equipos, instalaciones e implementos revisados.	otros, ordenados. • Zonas de lavado y planchado limpias y ordenadas.
Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
• Técnicas de limpieza y desinfección. • Técnicas para el ordenamiento de habitaciones y áreas públicas. • Características de los productos de limpieza.	• Tipos de implementos de seguridad. • Técnicas de segregación de residuos sólidos. • Técnicas de limpieza.	• Herramientas para mantenimiento. • Técnicas y tipos de señalización. • Técnicas de mantenimiento y reparación. • Técnicas de limpieza y desinfección.	• Técnicas de lavado y planchado.

Contexto de Desempeño Laboral

Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
• Áreas comunes. • Dormitorios. • Servicios higiénicos. • Zona de lavado y tendido. • Zona de planchado. • Punto de acopio de residuos sólidos. • Zona de tratamiento de aguas servidas (opcional).	• Lavadora (opcional). • Lavadero de ropa. • Tendal. • Mesa o tabla de planchar (opcional). • Silla (opcional). • Estantes, cómodos o roperos para guardar la ropa. • Cama: incluido colchón. • Plancha (opcional). • Contenedores. • Tina para lavar ropa.	• Ropa de trabajo acorde a la actividad a realizar. • Calzado apropiado a la zona geográfica. • Guantes. • Mandil (opcional). • Cubre-pelo (opcional). • Mascarilla (opcional). • Gafas protectoras (opcional).	• Insumos de limpieza. • Papel higiénico. • Jabón. • Toallas. • Ropa de cama. • Escobilla de ropa (opcional). • Pulverizadores. • Isopo para inodoro. • Escoba. • Recogedor. • Trapeador (opcional). • Tachos y bolsas de basura. • Paño o esponja de limpieza. • Herramientas e insumos para mantenimiento.	• Directorio telefónico. • Información de los servicios del alojamiento. • Registro de reservas (opcional). • Plan de limpieza y mantenimiento (opcional). • Status o registro de mantenimiento (opcional).

Competencias Básicas⁴

Habilidades básicas

- Lectura.
- Habilidad de expresión.
- Capacidad de escuchar.

Aptitudes analíticas

- Capacidad para solucionar problemas.
- Capacidad de aprendizaje.

Cualidades personales

- Integridad/honradez.

Competencias Genéricas⁴

Gestión de recursos

- Distribuye el tiempo.
- Organización de recursos.

Relaciones interpersonales

- Sabe trabajar en equipo.
- Sirve a los clientes.
- Trabaja con personas de diversas culturas.

⁴Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 3:	Brindar el servicio de alimentación, de acuerdo a los requerimientos del cliente, considerando las BPM y la normativa vigente.		
Código U.C.:	M2979001 - 3	Nivel de Competencia:	1

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Realizar la limpieza y desinfección del menaje ⁵ , utensilios, insumos y área de cocina, aplicando las BPM, considerando la normativa vigente.	Preparar la comida, de acuerdo a los requerimientos del cliente, aplicando las BPM, considerando la normativa vigente.	Atender al cliente en el comedor, de acuerdo a sus requerimientos, aplicando las BPM, considerando la normativa vigente y los procedimientos de calidad en el servicio.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> 1. Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. 2. Revisa los requerimientos del cliente para la preparación de los alimentos, considerando los detalles del requerimiento. 3. Selecciona los insumos, de acuerdo a los platos a preparar. 4. Lava y desinfecta los insumos, de acuerdo a los platos a preparar. 5. Lava y desinfecta el menaje y los utensilios de cocina a emplear. 6. Acomoda los insumos y utensilios limpios, cerca de la zona de cocina. 7. Limpia y organiza la zona de trabajo. 8. Desecha los desperdicios, considerando la normativa vigente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. 2. Utiliza implementos de protección personal, respetando las normas o procedimientos de higiene y presentación. 3. Lava sus manos, previo al inicio de la preparación de los platos. 4. Elabora los platos, aplicando las BPM, considerando la normativa vigente y los procedimientos de calidad en el servicio. 5. Sirve los platos preparados, aplicando las BPM, considerando la normativa vigente y los procedimientos de calidad en el servicio. 6. Limpia y organiza la zona de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. 2. Selecciona y revisa el menaje para el servicio en comedor. 4. Limpia y organiza la zona del comedor, previo al inicio del servicio, considerando las normas y procedimientos de calidad en el servicio. 5. Lava adecuadamente sus manos, previo al inicio de la atención a los clientes. 6. Presenta los platos preparados a los clientes, aplicando las BPM, considerando la normativa vigente y los procedimientos de calidad en el servicio. 7. Recoge sugerencias sobre la presentación y sabor de los platos presentados. 8. Desmonta la mesa posterior al servicio.
Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto
<ul style="list-style-type: none"> • Ropa de trabajo usada correctamente. • Insumos o utensilios de cocina seleccionados. • Insumos o utensilios de cocina lavados y desinfectados. • Insumos y utensilios de cocina acomodados cerca de la zona de preparación de alimentos. • Área de trabajo limpia y ordenada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ropa de trabajo usada correctamente. • Implementos de protección personal utilizados • Proceso de lavado de manos realizado. • Proceso de preparación de platos realizado. • Proceso de presentación de platos realizado. • Área de trabajo limpia y ordenada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ropa de trabajo usada correctamente. • Menaje y mantelería seleccionados y revisados. • Menaje y mantelería limpios y secos. • Zona de comedor limpia y ordenada. • Manos desinfectadas previas al inicio del servicio. • Platos presentados. • Mesa desmontada. • Menaje guardado en el lugar designado.
Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo y uso de utensilios de cocina. • Tipo de insumos de cocina. • Técnicas de limpieza y desinfección de utensilios de cocina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica para el lavado de manos. • Técnicas culinarias. • Técnicas de decoración y presentación de platos. • Normas básicas de higiene y sanidad de alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de organización y presentación de comedores. • Técnicas para la presentación de platos.

⁵ El menaje engloba a la vajilla, cristalería, cubertería y batería de cocina.

Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> • Zona de cocina. • Zona del comedor. • Punto de acopio residuos sólidos. • Pozo séptico. • Punto de acopio para residuos orgánicos (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> • Cocina. • Refrigerador (opcional). • Congeladora solar (opcional). • Lavadero de platos. • Mesas. • Sillas. • Estante. • Alacena. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ropa de trabajo. • Calzado dependiendo de la zona geográfica. • Guantes (opcional). • Mandil. • Cubre-pelo o gorro. • Mascarilla (opcional). • Equipo especializado de acuerdo a la actividad a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ollas. • Platos. • Cubiertos. • Vasos. • Tazas. • Utensilios de cocina. • Mantelería. • Individuales. • Servilletas. • Insumos de limpieza y desinfección. • Utensilios de limpieza y desinfección. • Insumos para preparar las comidas. • Tachos y bolsas de basura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de control de utensilios (opcional). • Inventario de utensilios, menaje y mantelería (opcional).

Competencias Básicas ⁶	Competencias Genéricas ⁶
<p><u>Habilidades básicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Capacidad de escuchar. <p><u>Aptitudes analíticas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensar creativamente. • Tomar decisiones. • Capacidad para solucionar problemas. • Capacidad de aprendizaje. • Habilidad de expresión. <p><u>Cualidades personales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Dominio sobre sí mismo. • Integridad/honradez. 	<p><u>Gestión de recursos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos. <p><u>Relaciones interpersonales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente. • Trabajo en equipo. • Trabaja con personas de diversas culturas.

⁶Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 4:	Orientar la visita turística, brindando asistencia y acompañamiento a los clientes, según las normas de la comunidad y la normativa vigente.		
Código U.C.:	M2979001 - 4	Nivel de Competencia:	1

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Diseñar el itinerario turístico, de acuerdo a las necesidades del cliente, las características geográficas de la zona y la normativa vigente.	Desarrollar el itinerario turístico; de acuerdo al servicio contratado, las características geográficas de la zona y la normativa vigente.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> 1. Viste la ropa de trabajo, según la normativa vigente. 2. De ser el caso, determina los recursos o atractivos turísticos a visitar, de acuerdo a las necesidades del cliente y la normativa vigente. 3. Solicita la información referente a los visitantes (datos personales, fecha de visita y otros requerimientos especiales), de acuerdo a la normativa vigente. 4. Comprueba la disponibilidad y accesibilidad de los recursos turísticos a visitar, de acuerdo a las características geográficas de la zona y la normativa vigente. 5. Establece el tiempo de visita a los recursos o atractivos turísticos y de ser el caso propone costos de la visita, de acuerdo a las necesidades del cliente, características geográficas de la zona y la normativa vigente. 6. Identifica el equipamiento a utilizar durante la visita turística, de acuerdo a las necesidades del cliente, características geográficas de la zona y la normativa vigente. 7. Identifica la ubicación y disponibilidad de los prestadores de servicios turísticos relacionados a la visita turística a desarrollar, de acuerdo a las necesidades del cliente, características geográficas de la zona y la normativa vigente. 8. Elabora el itinerario turístico a ejecutar, de acuerdo a las necesidades del cliente y la normativa vigente. 9. De ser el caso, adapta el guion turístico según los recursos turísticos a visitar, de acuerdo al itinerario turístico, requerimientos del cliente y la normativa vigente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Viste la ropa de trabajo, de acuerdo al servicio contratado, las características geográficas de la zona y las normas de higiene y presentación personal. 2. Revisa y corrobora el itinerario respecto al servicio turístico contratado, de acuerdo a las características geográficas de la zona y la normativa vigente. 3. Recibe e informa al cliente sobre el itinerario turístico a desarrollar, de acuerdo al servicio contratado y la normativa vigente. 4. Brinda la información relacionada al recurso o atractivo turístico y normas de visita, de acuerdo al servicio contratado, el guion turístico y la normativa vigente. 5. Ejecuta la visita turística, de acuerdo al tiempo establecido, servicio contratado y la normativa vigente. 6. Consulta al visitante si tiene dudas e inquietudes producto de la visita. 7. De ser el caso, absuelve dudas o asiste al visitante ante situaciones imprevistas, de acuerdo al servicio contratado y la normativa vigente. 8. Despide al cliente al finalizar el recorrido turístico. 9. Informa a quien corresponda sobre el desarrollo del servicio contratado y de ser el caso sobre incidencias de la visita.
Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto
<ul style="list-style-type: none"> • Ropa de trabajo usada correctamente. • Itinerario preparado considerando el tiempo y tipo de visita turística. • Lista con los datos básicos de los clientes, además de los requerimientos especiales. • Punto de encuentro y hora de inicio del servicio, establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ropa de trabajo usada correctamente. • Ejecución correcta del itinerario. • Saludo cordial al cliente. • Itinerario explicado. • Explicación brindada de los lugares visitados. • Cordial despedida de los clientes. • Informe de acontecimientos transmitido.
Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento básico de preparación de itinerarios. • Conocimiento básico de elaboración de guion turístico. • Técnicas de recopilación de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de primeros auxilios básicos. • Técnicas de atención al cliente. • Técnicas de manejo y control de grupos. • Conocimiento básico de equipamiento turístico.

Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> Zona de recepción. 	<ul style="list-style-type: none"> Teléfono fijo, celular o radio comunicador (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo. Fotocheck o carné de orientador turístico (opcional). Calzado apropiado a la zona de geográfica. Gorra, sombrero (opcional). Chaleco (opcional). Casaca impermeable (opcional). Repelente (opcional). Bloqueador (opcional). Mochila o bolso. Botas (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> Pilas o batería recargable (opcional). Kit básico de primeros auxilios (opcional). Linterna de mano o frontal (opcional). Soga (opcional). GPS (opcional). Binoculares (opcional). Cámara fotográfica (opcional). Machete (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de visitantes (opcional). Mapa de la zona (opcional). Itinerario. Directorio de contactos.

Competencias Básicas ⁷	Competencias Genéricas ⁷
<p><u>Habilidades básicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad para escuchar. Habilidad de expresión. Lectura. <p><u>Aptitudes analíticas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Pensar creativamente. Tomar decisiones. Capacidad para solucionar problemas. Capacidad de aprendizaje. <p><u>Cualidades personales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad. Sociabilidad. Dominio sobre sí mismo. Integridad/honradez. 	<p><u>Gestión de recursos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Organización de recursos. <p><u>Relaciones interpersonales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Trabaja en equipo. Sirve a los clientes. Ejerce liderazgo. Negociación. Trabaja con personas de diversas culturas. <p><u>Gestión de la información</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Interpreta y comunica información.

⁷Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 5:	Gestionar el desarrollo y comercialización de los productos o servicios turísticos, considerando la normativa vigente.		
Código U.C.:	M2979001 - 5	Nivel de Competencia:	2
Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	
Implementar alternativas innovadoras para el fortalecimiento de los productos y servicios turísticos a ofrecer, considerando la normativa vigente.	Manejar la logística y contabilidad del producto o servicios turísticos, considerando su desarrollo y la normativa vigente.	Verificar que los productos o servicios turísticos se encuentren y brinden en óptimas condiciones, de acuerdo a la normativa vigente.	
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	
<ol style="list-style-type: none"> Viste la ropa de trabajo, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente. Busca alternativas innovadoras para el desarrollo de nuevos productos o servicios turísticos. Diseña la propuesta innovadora de nuevos productos o servicio turísticos. Verifica la viabilidad de los productos desarrollados, involucrando un análisis de costos, ventajas y desventajas. Implementa la propuesta innovadora de nuevos productos o servicios turísticos. Coordina con entidades públicas o privadas para la promoción y comercialización de los productos o servicios turísticos a ofrecer. Revisa el libro de reclamaciones, sugerencias o quejas, según la normativa vigente. Comercializa directa o indirectamente los productos o servicios turísticos a ofrecer. 	<ol style="list-style-type: none"> Viste la ropa de trabajo, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente. Propone precios aproximados para los servicios que se ofrecen, tomando en cuenta sus costos y comparación con el mercado actual. Administra los ingresos y egresos relacionados a los servicios a brindar. Realiza el inventario de los insumos, herramientas y equipos. Supervisa el uso de los insumos de mayor rotación. Prepara un listado de los insumos, herramientas y equipos a comprar. Prepara un cronograma de compra de insumos, herramientas y equipos necesarios para el servicio. Coordina la entrega oportuna de los insumos, herramientas y equipos comprados para los servicios ofrecidos. 	<ol style="list-style-type: none"> Viste la ropa de trabajo, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente. Supervisa el cumplimiento de las actividades programadas para el óptimo desarrollo del servicio. Revisa la limpieza y orden de los ambientes de trabajo. Supervisa el correcto uso de los insumos, herramientas y equipos, para el desarrollo de actividades. 	
Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto	
<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo usada correctamente. Productos turísticos desarrollados. Coordinaciones con entidades públicas o privadas realizadas. Servicios o productos turísticos comercializados. 	<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo usada correctamente. Cuaderno de control de compras y ventas actualizado. Comprobantes de pagos emitidos a proveedores. Tarifario de productos o servicios brindados. Inventario de insumos herramientas y equipos actualizado. Lista de compras. Cronograma de compras. Cronograma actualizado de entrega de insumos, herramientas y equipos comprados. 	<ul style="list-style-type: none"> Ropa de trabajo usada correctamente. Cuaderno de control de limpieza y reposición de utensilios y menaje, actualizado. Cuaderno de control de mantenimiento de equipos e instalaciones, actualizado. Plan de mantenimiento actualizado. Inventario de insumos, herramientas y equipos para la limpieza y mantenimiento, actualizado. 	
Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento	
<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento básico de análisis de costos. Técnicas básicas de comercialización. Técnicas básicas de marketing. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de control de compra/venta. Técnicas y procedimientos de inventario. Contabilidad básica. 	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de limpieza. 	

Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> • Zona de recepción. • Habitaciones (opcional). • Servicios higiénicos. • Zona de lavado (opcional). • Zona de cocina (opcional). • Zona designada para almacenaje (opcional). • Zona del comedor (opcional). • Áreas comunes. • Punto de acopio de residuos sólidos (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono fijo, celular o radio comunicador (opcional). • Computadora. (opcional). • Mesas. • Sillas. • Internet (opcional). • Archivero (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ropa de trabajo. • Calzado dependiendo de la zona geográfica. • Gorra, sombrero (opcional). • Chaleco (opcional). • Casaca impermeable (opcional). 	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de escritorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio telefónico. • Información de los servicios o productos turísticos. • Hoja de consumos del cliente. • Cuaderno /formato de control de almacén (opcional). • Inventario de insumos, herramientas y equipos. • Registro de visitantes. • Plan de limpieza y mantenimiento. • Folletería (opcional). • Itinerario (opcional). • Libro de reclamaciones, sugerencias o quejas. • Libro de ocurrencias (opcional). • Guía local (opcional).

Competencias Básicas ⁸	Competencias Genéricas ⁸
<p>Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para escuchar. • Habilidad de expresión. • Lectura. • Redacción. <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. • Dominio sobre sí mismo. • 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"> • Trabaja 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 información. • Utiliza computadora para procesar la información.

⁸Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>