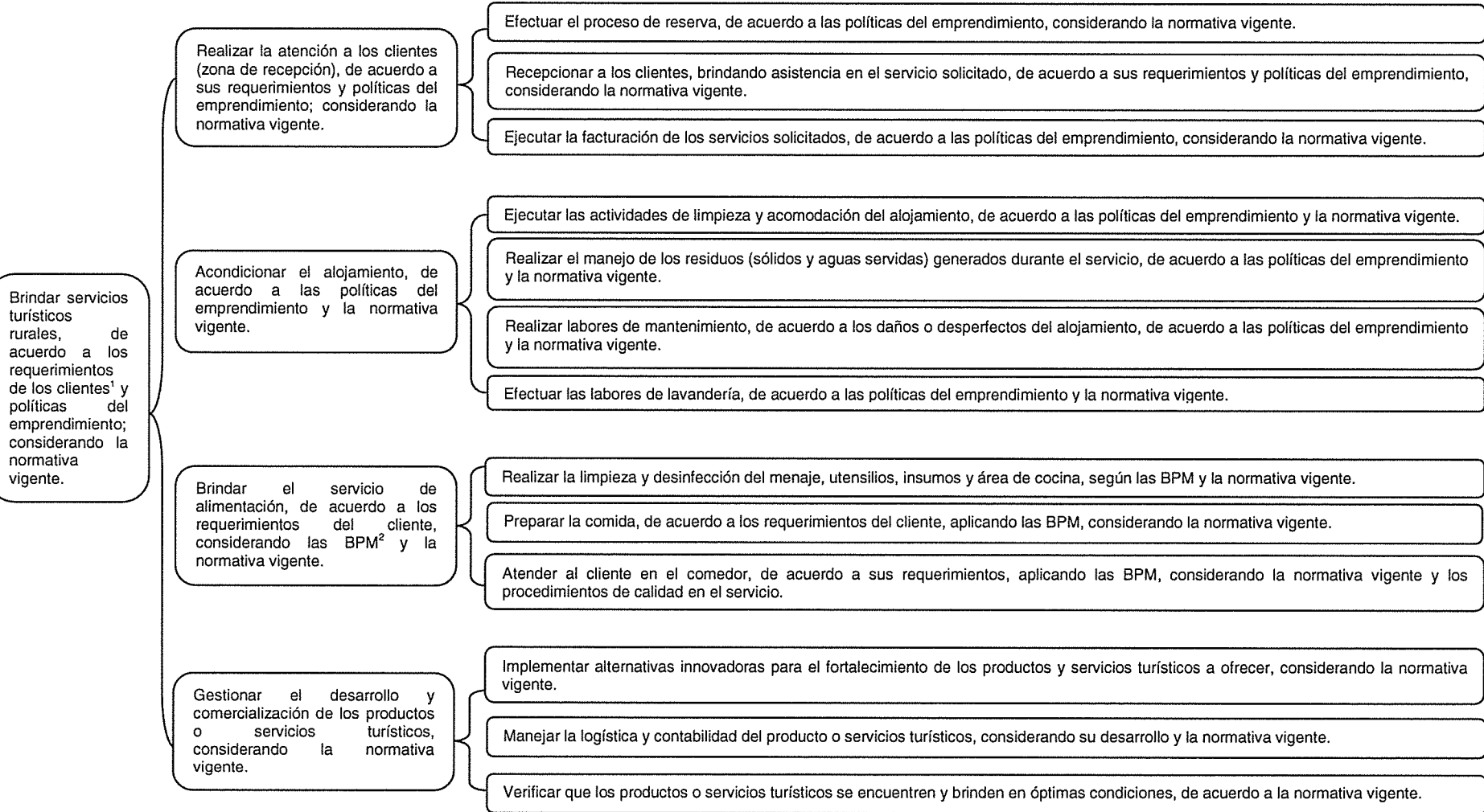


### MAPA FUNCIONAL DEL PERFIL OCUPACIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS RURALES



<sup>1</sup> Cliente: Persona natural o jurídica que adquiere el servicio turístico.

<sup>2</sup> BPM: Buenas Prácticas de Manufactura.

**PERFIL OCUPACIONAL  
DE SERVICIOS TURÍSTICOS RURALES**


PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del EmpleoViceministerio  
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	03	15/05/2017	05 años

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

<b>Unidad de Competencia 1:</b>	Realizar la atención a los clientes (zona de recepción), de acuerdo a sus requerimientos y políticas del emprendimiento; considerando la normativa vigente.		
<b>Código U.C.:</b>	M2979001 - 1	<b>Nivel de Competencia:</b>	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"> <li>Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal.</li> <li>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.</li> <li>Anota las reservas en el registro correspondiente, considerando el servicio a brindar y las políticas del emprendimiento.</li> <li>Confirma la reserva al cliente, indicando la fecha y hora de la reserva y el tipo de servicio solicitado.</li> <li>Informa al cliente el límite de la reserva y le solicita que se comunique en caso tuviese algún percance.</li> <li>Brinda recomendaciones o medidas de prevención para la estadía (bloqueador solar, vestimenta adecuada, etc).</li> <li>Ofrece al cliente, servicios adicionales.</li> <li>Consulta al cliente si requiere algún otro servicio.</li> <li>Informa al cliente, si es factible o no el cumplimiento de los servicios adicionales solicitados.</li> <li>Finaliza la conversación con cortesía.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal.</li> <li>Saluda con cortesía al cliente.</li> <li>De ser el caso, solicita al cliente un documento de identificación para proceder con el registro.</li> <li>De ser el caso, anota en el formato correspondiente, los datos de identificación del cliente, fecha y hora de registro y los requerimientos especiales.</li> <li>De ser el caso, indica al cliente los horarios para tomar los alimentos.</li> <li>Indica al cliente sobre las normas de convivencia.</li> <li>Brinda información al cliente sobre los atractivos turísticos de la zona, así como otros servicios disponibles y complementarios al servicio solicitado.</li> <li>Acompaña al cliente al área solicitada, y de ser el caso le ofrece llevar su equipaje.</li> <li>Indica al cliente la distribución de los espacios del establecimiento así como la ubicación de los muebles y enceres.</li> <li>Consulta al cliente si requiere algún otro servicio.</li> <li>Finaliza la conversación con cortesía.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal.</li> <li>Saluda con cortesía al cliente.</li> <li>Revisa la información relacionada a los servicios brindados al cliente (estadía, consumos, entre otros).</li> <li>Emite el comprobante de pago (boleta o factura), previa consulta al cliente.</li> <li>Realiza la cobranza correspondiente, de acuerdo a la forma de pago, verificando la autenticidad de los billetes y monedas.</li> <li>Consulta al cliente si tiene sugerencias o quejas y lo anota en el formato correspondiente.</li> <li>De ser el caso, verifica el retiro del equipaje y otras pertenencias del cliente.</li> <li>Acompaña al cliente hasta la puerta del establecimiento, agradeciendo la visita.</li> <li>Realiza el cuadre de caja y lo reporta a la persona responsable.</li> </ol>

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

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

Competencias Básicas <sup>3</sup>	Competencias Genéricas <sup>3</sup>
<p><b>Habilidades básicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lectura.</li> <li>Redacción.</li> <li>Aritmética.</li> <li>Capacidad para escuchar.</li> <li>Habilidad de expresión.</li> </ul> <p><b>Aptitudes analíticas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para solucionar problemas.</li> <li>Capacidad de aprendizaje.</li> </ul> <p><b>Cualidades personales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integridad/honradez.</li> </ul>	<p><b>Gestión de recursos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organización de recursos.</li> </ul> <p><b>Relaciones interpersonales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sirve a los clientes.</li> <li>Trabajo en equipo.</li> <li>Trabaja con personas de diversas culturas.</li> </ul> <p><b>Gestión de la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiza y mantiene información.</li> <li>Interpreta y comunica información.</li> </ul>

<sup>3</sup> Basada 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>

<b>Unidad de Competencia 2:</b>	Acondicionar el alojamiento, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.		
<b>Código U.C.:</b>	M2979001 - 2	<b>Nivel de Competencia:</b>	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.
Crterios de Desempeño	Crterios de Desempeño	Crterios de Desempeño	Crterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal.</li> <li>Selecciona los materiales e insumos para la limpieza y desinfección de los ambientes del alojamiento.</li> <li>Limpia las áreas públicas o ambientes compartidos, considerando la normativa vigente y los procedimientos de calidad en el servicio.</li> <li>Limpia los dormitorios, teniendo en cuenta la ocupabilidad y la normativa vigente.</li> <li>Limpia y desinfecta los servicios higiénicos, de acuerdo a la normativa vigente.</li> <li>Acomoda la habitación y áreas públicas, colocando los objetos en su respectivo sitio.</li> <li>Limpia y desinfecta los equipos e implementos de limpieza utilizados, de acuerdo a la normativa vigente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal.</li> <li>Verifica el estado y funcionamiento de los contenedores y del punto de acopio, de acuerdo a la normativa vigente.</li> <li>Verifica la segregación de los residuos sólidos.</li> <li>Vierte los residuos segregados en bolsa de plástico o papel, las cuales ubica en los contenedores y en el punto de acopio.</li> <li>Limpia y organiza el punto de acopio, de acuerdo a la normativa vigente.</li> <li>Abandona el punto de acopio, asegurándose de cerrar bien los accesos.</li> <li>Verifica el correcto funcionamiento de tratamiento de las aguas servidas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal.</li> <li>De ser el caso, revisa el plan de mantenimiento, para ejecutar las actividades.</li> <li>Revisa el estado de las instalaciones y equipos del alojamiento.</li> <li>Prepara, revisa y organiza las herramientas e insumos necesarios para ejecutar las labores de mantenimiento.</li> <li>De ser el caso, señala la zona de trabajo para evitar el ingreso de personas.</li> <li>Ejecuta las actividades de mantenimiento, de acuerdo a la normativa vigente y teniendo en cuenta no incomodar al cliente.</li> <li>Limpia y organiza el área empleada para el mantenimiento o la reparación efectuada.</li> <li>De ser el caso, actualiza el status o registro de mantenimiento, indicando el estado de la infraestructura o la reparación realizada.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal.</li> <li>Selecciona los insumos, materiales y equipos necesarios para ejecutar las labores de lavado y planchado.</li> <li>Organiza la ropa de cama, indumentaria, entre otros.</li> <li>Emplea la máquina de lavar, o lava a mano, utilizando las cantidades necesarias de agua e insumo apropiado.</li> <li>Coloca en el tendal la ropa de cama, indumentaria, entre otros.</li> <li>Recoge y plancha la ropa de cama, indumentaria, entre otros.</li> <li>Ordena, en la zona indicada, la ropa de cama, indumentaria, entre otros.</li> <li>Limpia y organiza el área de lavado y planchado.</li> </ol>
Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto	Evidencias de Desempeño/Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ropa de trabajo usada correctamente.</li> <li>Materiales e insumos de limpieza seleccionados.</li> <li>Áreas públicas limpias.</li> <li>Dormitorios limpios.</li> <li>Servicios higiénicos limpios y desinfectados.</li> <li>Objetos acomodados en su respectivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ropa de trabajo usada correctamente.</li> <li>Implementos de seguridad colocados de acuerdo a la normativa vigente y políticas del emprendimiento.</li> <li>Desechos sólidos segregados y embolsados debidamente.</li> <li>Cobertura del punto de acopio en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ropa de trabajo usada correctamente.</li> <li>Herramientas e insumos de trabajo seleccionados y revisados.</li> <li>Zona de trabajo señalizada.</li> <li>Refacción o mantenimiento realizado.</li> <li>Limpieza y orden del área de trabajo.</li> <li>Status o registro de mantenimiento actualizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ropa de trabajo usada correctamente.</li> <li>Ropa de cama, indumentaria, entre otros, organizados.</li> <li>Ropa de cama, indumentaria, entre otros, lavados.</li> <li>Ropa de cama, indumentaria, entre otros, planchados correctamente.</li> <li>Ropa de cama, indumentaria, entre</li> </ul>

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.
<b>Evidencias de Conocimiento</b>	<b>Evidencias de Conocimiento</b>	<b>Evidencias de Conocimiento</b>	<b>Evidencias de Conocimiento</b>
• 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 Básicas <sup>4</sup>	Competencias Genéricas <sup>4</sup>
<u>Habilidades básicas</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lectura.</li> <li>Habilidad de expresión.</li> <li>Capacidad de escuchar.</li> </ul> <u>Aptitudes analíticas</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para solucionar problemas.</li> <li>Capacidad de aprendizaje.</li> </ul> <u>Cualidades personales</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integridad/honradez.</li> </ul>	<u>Gestión de recursos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuye el tiempo.</li> <li>Organización de recursos.</li> </ul> <u>Relaciones interpersonales</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sabe trabajar en equipo.</li> <li>Sirve a los clientes.</li> <li>Trabaja con personas de diversas culturas.</li> </ul>

<sup>4</sup>Basada 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>

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

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

<sup>5</sup> 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"> <li>• Zona de cocina.</li> <li>• Zona del comedor.</li> <li>• Punto de acopio residuos sólidos.</li> <li>• Pozo séptico.</li> <li>• Punto de acopio para residuos orgánicos (opcional).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocina.</li> <li>• Refrigerador (opcional).</li> <li>• Congeladora solar (opcional).</li> <li>• Lavadero de platos.</li> <li>• Mesas.</li> <li>• Sillas.</li> <li>• Estante.</li> <li>• Alacena.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ropa de trabajo.</li> <li>• Calzado dependiendo de la zona geográfica.</li> <li>• Guantes (opcional).</li> <li>• Mandil.</li> <li>• Cubre-pelo o gorro.</li> <li>• Mascarilla (opcional).</li> <li>• Equipo especializado de acuerdo a la actividad a realizar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ollas.</li> <li>• Platos.</li> <li>• Cubiertos.</li> <li>• Vasos.</li> <li>• Tazas.</li> <li>• Utensilios de cocina.</li> <li>• Mantelería.</li> <li>• Individuales.</li> <li>• Servilletas.</li> <li>• Insumos de limpieza y desinfección.</li> <li>• Utensilios de limpieza y desinfección.</li> <li>• Insumos para preparar las comidas.</li> <li>• Tachos y bolsas de basura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de control de utensilios (opcional).</li> <li>• Inventario de utensilios, menaje y mantelería (opcional).</li> </ul>

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

<sup>6</sup>Basada 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>

<b>Unidad de Competencia 4:</b>	Gestionar el desarrollo y comercialización de los productos o servicios turísticos, considerando la normativa vigente.	
<b>Código U.C.:</b>	M2979001 - 4	<b>Nivel de Competencia:</b> 2
<b>Elemento de Competencia</b>	<b>Elemento de Competencia</b>	<b>Elemento de Competencia</b>
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.
<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste la ropa de trabajo, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.</li> <li>Busca alternativas innovadoras para el desarrollo de nuevos productos o servicios turísticos.</li> <li>Diseña la propuesta innovadora de nuevos productos o servicio turísticos.</li> <li>Verifica la viabilidad de los productos desarrollados, involucrando un análisis de costos, ventajas y desventajas.</li> <li>Implementa la propuesta innovadora de nuevos productos o servicios turísticos.</li> <li>Coordina con entidades públicas o privadas para la promoción y comercialización de los productos o servicios turísticos a ofrecer.</li> <li>Revisa el libro de reclamaciones, sugerencias o quejas, según la normativa vigente.</li> <li>Comercializa directa o indirectamente los productos o servicios turísticos a ofrecer.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste la ropa de trabajo, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.</li> <li>Propone precios aproximados para los servicios que se ofrecen, tomando en cuenta sus costos y comparación con el mercado actual.</li> <li>Administra los ingresos y egresos relacionados a los servicios a brindar.</li> <li>Realiza el inventario de los insumos, herramientas y equipos.</li> <li>Supervisa el uso de los insumos de mayor rotación.</li> <li>Prepara un listado de los insumos, herramientas y equipos a comprar.</li> <li>Prepara un cronograma de compra de insumos, herramientas y equipos necesarios para el servicio.</li> <li>Coordina la entrega oportuna de los insumos, herramientas y equipos comprados para los servicios ofrecidos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste la ropa de trabajo, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.</li> <li>Supervisa el cumplimiento de las actividades programadas para el óptimo desarrollo del servicio.</li> <li>Revisa la limpieza y orden de los ambientes de trabajo.</li> <li>Supervisa el correcto uso de los insumos, herramientas y equipos, para el desarrollo de actividades.</li> </ol>
<b>Evidencias de Desempeño/Producto</b>	<b>Evidencias de Desempeño/Producto</b>	<b>Evidencias de Desempeño/Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ropa de trabajo usada correctamente.</li> <li>Productos turísticos desarrollados.</li> <li>Coordinaciones con entidades públicas o privadas realizadas.</li> <li>Servicios o productos turísticos comercializados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ropa de trabajo usada correctamente.</li> <li>Cuaderno de control de compras y ventas actualizado.</li> <li>Comprobantes de pagos emitidos a proveedores.</li> <li>Tarifario de productos o servicios brindados.</li> <li>Inventario de insumos herramientas y equipos actualizado.</li> <li>Lista de compras.</li> <li>Cronograma de compras.</li> <li>Cronograma actualizado de entrega de insumos, herramientas y equipos comprados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ropa de trabajo usada correctamente.</li> <li>Cuaderno de control de limpieza y reposición de utensilios y menaje, actualizado.</li> <li>Cuaderno de control de mantenimiento de equipos e instalaciones, actualizado.</li> <li>Plan de mantenimiento actualizado.</li> <li>Inventario de insumos, herramientas y equipos para la limpieza y mantenimiento, actualizado.</li> </ul>
<b>Evidencias de Conocimiento</b>	<b>Evidencias de Conocimiento</b>	<b>Evidencias de Conocimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento básico de análisis de costos.</li> <li>Técnicas básicas de comercialización.</li> <li>Técnicas básicas de marketing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos de control de compra/venta.</li> <li>Técnicas y procedimientos de inventario.</li> <li>Contabilidad básica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas de limpieza.</li> </ul>



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



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

Competencias Básicas <sup>7</sup>	Competencias Genéricas <sup>7</sup>
<p><b>Habilidades básicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para escuchar.</li> <li>• Habilidad de expresión.</li> <li>• Lectura.</li> <li>• Redacción.</li> </ul> <p><b>Aptitudes analíticas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensar creativamente.</li> <li>• Tomar decisiones.</li> <li>• Capacidad para solucionar problemas.</li> <li>• Visualización.</li> <li>• Capacidad de aprendizaje.</li> <li>• Razonamiento.</li> </ul> <p><b>Cualidades personales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Sociabilidad.</li> <li>• Dominio sobre sí mismo.</li> <li>• Integridad/honradez.</li> </ul>	<p><b>Gestión de recursos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye el tiempo.</li> <li>• Organización de recursos.</li> </ul> <p><b>Relaciones interpersonales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabaja en equipo.</li> <li>• Enseña a otros.</li> <li>• Sirve a los clientes.</li> <li>• Ejerce liderazgo.</li> <li>• Negociación.</li> <li>• Trabaja con personas de diversas culturas.</li> </ul> <p><b>Gestión de la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiere y evalúa la información.</li> <li>• Organiza y mantiene la información.</li> <li>• Interpreta y comunica información.</li> <li>• Utiliza computadora para procesar la información.</li> </ul>

<sup>7</sup> Basada 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>

## PERFIL OCUPACIONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS RURALES

UNIDAD DE COMPETENCIA (U.C.)	PUESTO DE TRABAJO VINCULADO A LA UNIDAD DE COMPETENCIA
<p><b>U.C. 1:</b> Realizar la atención a los clientes (zona de recepción), de acuerdo a sus requerimientos y políticas del emprendimiento; considerando la normativa vigente.</p>	Recepcionista turístico rural
<p><b>U.C. 2:</b> Acondicionar el alojamiento, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.</p>	Operario(a) de mantenimiento de servicios turísticos rurales
<p><b>U.C. 3:</b> Brindar el servicio de alimentación, de acuerdo a los requerimientos del cliente, considerando las BPM y la normativa vigente.</p>	Cocinero(a) turístico rural
<p><b>U.C. 4:</b> Gestionar el desarrollo y comercialización de los productos o servicios turísticos, considerando la normativa vigente.</p>	Administrador(a) de servicios turísticos rurales



