

I. Información del Perfil Ocupacional:

| | | | |
|--|--|------|-------|
| Nombre del Perfil Ocupacional: | Servicios Turísticos Rurales | | |
| Código del Perfil Ocupacional: | M2979001 | | |
| Sector: | ACTIVIDADES PROFESIONALES CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS (M) | | |
| Familia productiva | Servicios Prestados a Empresas | | |
| Nivel de Competencia Laboral: | 1 y 2 | | |
| Código de Clasificación Internacional: | CIU* | CNO* | CIUO* |
| | ---- | ---- | ---- |
| Otros nombres relacionados al Perfil Ocupacional (cargos, puestos de trabajo): | Recepcionista turístico rural; Operario(a) de mantenimiento de servicios turísticos rurales; Cocinero(a) turístico rural; Administrador(a) de servicios turísticos rurales | | |
| Fecha Aprobación: | 15/02/2016 | | |
| Requisitos excluyentes: | NO (X) SÍ () | | |
| Vigencia: | 5 años | | |
| Norma de aprobación | Resolución Directoral N° 011-2016-MTPE/3/19 | | |
| Versión: | 03 | | |

II. Propósito del Perfil Ocupacional:

Brindar servicios turísticos rurales, de acuerdo a los requerimientos de los clientes¹ y políticas del emprendimiento; considerando la normativa vigente.

III. Ámbito de Desempeño: No se precisa información *

IV. Estándares de Competencia laboral que componen el Perfil Ocupacional:

| Código Estándar de Competencia | Descripción del Estándar de Competencia Laboral |
|--------------------------------|---|
| M2979001-1 | Realizar la atención a los clientes (zona de recepción), de acuerdo a sus requerimientos y políticas del emprendimiento; considerando la normativa vigente. |
| M2979001-2 | Acondicionar el alojamiento, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente. |
| M2979001-3 | Brindar el servicio de alimentación, de acuerdo a los requerimientos del cliente, considerando las BPM ² y la normativa vigente. |
| M2979001-4 | Gestionar el desarrollo y comercialización de los productos o servicios turísticos, considerando la normativa vigente. |

V. Representación Funcional asociada al Perfil Ocupacional:

| Propósito del Perfil Ocupacional: Brindar servicios turísticos rurales, de acuerdo a los requerimientos de los clientes ¹ y políticas del emprendimiento; considerando la normativa vigente. | |
|---|---|
| Estándar de Competencia Laboral | Elementos de Competencia |
| Realizar la atención a los clientes (zona de recepción), de acuerdo a sus requerimientos y políticas del emprendimiento; considerando la normativa vigente. | 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. |
| Acondicionar el alojamiento, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa | 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 |

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

² BPM: Buenas Prácticas de Manufactura.

| | |
|---|---|
| vigente. | 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, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente. |
| | Efectuar las labores de lavandería, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente. |
| Brindar el servicio de alimentación, de acuerdo a los requerimientos del cliente, considerando las BPM ² y la normativa vigente. | Realizar la limpieza y desinfección del menaje, utensilios, insumos y área de cocina, según las BPM y 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. |
| Gestionar el desarrollo y comercialización de los productos o servicios turísticos, considerando la normativa vigente. | 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. |

VI. Participantes de la Elaboración y Validación: No se precisa información *

| Nombre: | Cargo: | Empresa u organización: | Actividad: | Fecha: |
|---------|--------|-------------------------|------------|--------|
| ---- | ----- | ----- | ---- | ----- |

* Información no contemplada en el Formato establecido en la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral aprobada con RDG N° 139-2017-MTPE/3/19 (derogada), utilizada para la elaboración del presente perfil ocupacional. La citada información será consignada en la actualización respectiva.

I. Información del Estándar de Competencia:

| | | | |
|---|--|------|-------|
| Nombre del Estándar de Competencia Laboral (ECL) | Realizar la atención a los clientes (zona de recepción), de acuerdo a sus requerimientos y políticas del emprendimiento; considerando la normativa vigente. | | |
| Código del Estándar de Competencia Laboral: | M2979001-1 | | |
| Sector Económico: | ACTIVIDADES PROFESIONALES CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS (M) | | |
| Familia Productiva: | Servicios Prestados a Empresas | | |
| Actividad Económica*: | ----- | | |
| Código de Clasificación Internacional: | CIU* | CNO* | CIUO* |
| | ---- | ---- | ---- |
| Nivel de Competencia Laboral: | 1 | | |
| Versión: | 03 | | |
| Perfil/es Ocupacional/es asociado | Servicios Turísticos Rurales | | |
| Puestos de trabajo asociados: | Recepcionista turístico rural | | |
| Desarrollada por el CCL ³ : | ----- | | |
| Norma de aprobación del Estándar de Competencia: | Resolución Directoral N° 011-2016-MTPE/3/19 | | |
| Fecha de aprobación: | 15/02/2016 | | |
| Tiempo de Vigencia | 5 años | | |
| Fecha de actualización*: | ----- | | |

II. Actividades claves:

| | |
|-----------------------------------|--|
| Elemento de Competencia 1: | Efectuar el proceso de reserva, de acuerdo a las políticas del emprendimiento, considerando la normativa vigente. |
| Criterios de desempeño: | <ul 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 comuniquen 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. |
| Evidencias de Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de registro de reservas o llamadas. - Normas de cortesía. |
| 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. |
| Elemento de Competencia 2: | Recepcionar a los clientes, brindando asistencia en el servicio solicitado, de acuerdo a sus requerimientos y políticas del emprendimiento, considerando la normativa vigente. |

³ Comité de competencia laboral.

| | |
|-----------------------------------|--|
| Criterios de desempeño: | <ul 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. |
| Evidencias de Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de registro de equipaje. - Procedimiento de entrega de equipaje. |
| Evidencias de Desempeño/Producto: | <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. |
| Elemento de Competencia 3: | Ejecutar la facturación de los servicios solicitados, de acuerdo a las políticas del emprendimiento, considerando la normativa vigente. |
| Criterios de desempeño: | <ul 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 Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> - Registro de consumos. - Tipos de comprobantes de pago. - Detección de billetes y monedas falsas. |
| Evidencias de Desempeño/Producto: | <ul style="list-style-type: none"> - Ropa de trabajo usada correctamente. - Tarifas aplicadas correctamente. - Comprobantes de pago debidamente llenados. - Billetes y monedas recibidos, auténticos. |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Servicios empleados por el cliente, verificados. - Sugerencias o quejas registradas. - Cuadre de caja realizado. - Reportes de caja informados oportunamente. |
| Contexto de desempeño laboral: | <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zona para recepción (lobby, boletería, comedor, entrada, entre otros). <p><u>Equipamiento/Herramientas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Teléfono (fijo o celular). - Computadora (opcional). - Mesa (opcional). - Silla (opcional). - Internet (opcional). <p><u>Equipo Personal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ropa de trabajo acorde a la actividad a realizar y acorde a las políticas del emprendimiento. <p><u>Insumos/Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Útiles de escritorio. - Folletería u otro material promocional (opcional). - Pizarra (opcional). <p><u>Información / Formatos:</u></p> <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 Básicas ⁴ : | <ul style="list-style-type: none"> - Habilidades básicas: Lectura; Redacción; Aritmética; Capacidad de escuchar; Habilidad de expresión. - Aptitudes analíticas: Capacidad de aprendizaje; Capacidad para solucionar problemas. - Cualidades personales: Integridad/honradez. |
| Competencias Genéricas: | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de recursos: Organización de recursos. - Relaciones interpersonales: Sirve a los clientes; Sabe trabajar en equipo, Trabaja con personas de diversas culturas. - Gestión de la información: Organiza y mantiene información; Interpreta y comunica información. |

* Información no contemplada en el Formato establecido en la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral aprobada con RDG N°

⁴ 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 América 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>

139-2017-MTPE/3/19 (derogada), utilizada para la elaboración del presente perfil ocupacional. La citada información será consignada en la actualización respectiva.

I. Información del Estándar de Competencia:

| | | | |
|---|---|------|------|
| Nombre del Estándar de Competencia Laboral (ECL) | Acondicionar el alojamiento, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente. | | |
| Código del Estándar de Competencia Laboral: | M2979001-2 | | |
| Sector Económico: | ACTIVIDADES PROFESIONALES CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS (M) | | |
| Familia Productiva: | Servicios Prestados a Empresas | | |
| Actividad Económica*: | ----- | | |
| Código de Clasificación Internacional: | CIU* | CIU* | CIU* |
| | ---- | ---- | ---- |
| Nivel de Competencia Laboral: | 1 | | |
| Versión: | 03 | | |
| Perfil/es Ocupacional/es asociado | Servicios Turísticos Rurales | | |
| Puestos de trabajo asociados: | Operario(a) de mantenimiento de servicios turísticos rurales | | |
| Desarrollada por el CCL ⁵ : | ----- | | |
| Norma de aprobación del Estándar de Competencia: | Resolución Directoral N° 011-2016-MTPE/3/19 | | |
| Fecha de aprobación: | 15/02/2016 | | |
| Tiempo de Vigencia | 5 años | | |
| Fecha de actualización*: | ----- | | |

I. Actividades claves:

| | |
|-----------------------------------|--|
| Elemento de Competencia 1: | Ejecutar las actividades de limpieza y acomodación del alojamiento, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente. |
| Criterios de desempeño: | <ul 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. |
| Evidencias de Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de limpieza y desinfección. - Técnicas para el ordenamiento de habitaciones y áreas públicas. - Características de los productos de limpieza. |
| 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. |

⁵ Comité de competencia laboral.

| | |
|-----------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Objetos acomodados en su respectivo sitio en la habitación y áreas públicas. - Equipos e implementos de limpieza, limpios y desinfectados después de su uso. |
| Elemento de Competencia 2: | 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. |
| Criterios de desempeño: | <ul 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. |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de implementos de seguridad. - Técnicas de segregación de residuos sólidos. - Técnicas de limpieza. |
| Evidencias de Desempeño/Producto: | <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 buen estado. - Punto de acopio limpio y ordenado. |
| Elemento de Competencia 3: | Realizar labores de mantenimiento, de acuerdo a los daños o desperfectos del alojamiento, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente. |
| Criterios de desempeño: | <ul 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. |
| Evidencias de Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas para mantenimiento. - Técnicas y tipos de señalización. - Técnicas de mantenimiento y reparación. - Técnicas de limpieza y desinfección. |
| Evidencias de Desempeño/Producto: | <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.
 - Equipos, instalaciones e implementos revisados.

Elemento de Competencia 4:**Efectuar las labores de lavandería, de acuerdo a las políticas del emprendimiento y la normativa vigente.**

Criterios de desempeño:

- 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.

Conocimientos:

- Técnicas de lavado y planchado.

Evidencias de Desempeño/Producto:

- 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 otros, ordenados.
- Zonas de lavado y planchado limpias y ordenadas.

Contexto de desempeño laboral:

Instalaciones:

- 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).

Equipamiento/Herramientas:

- 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.

Equipo Personal:

- 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/Materiales:

- 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.

Información / Formatos:

- 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 Básicas⁶:

- **Habilidades básicas:** Lectura; Habilidad de expresión; Capacidad de escuchar.
- **Aptitudes analíticas:** Capacidad para solucionar problemas; Capacidad de aprendizaje.
- **Cualidades personales:** Integridad/honradez.

Competencias Genéricas:

- **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.
-

⁶ 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 América 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>

* Información no contemplada en el Formato establecido en la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral aprobada con RDG N° 139-2017-MTPE/3/19 (derogada), utilizada para la elaboración del presente perfil ocupacional. La citada información será consignada en la actualización respectiva.

I. Información del Estándar de Competencia:

| | | | |
|---|---|------|------|
| Nombre del Estándar de Competencia Laboral (ECL) | Brindar el servicio de alimentación, de acuerdo a los requerimientos del cliente, considerando las BPM² y la normativa vigente. | | |
| Código del Estándar de Competencia Laboral: | M2979001-3 | | |
| Sector Económico: | ACTIVIDADES PROFESIONALES CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS (M) | | |
| Familia Productiva: | Servicios Prestados a Empresas | | |
| Actividad Económica*: | ----- | | |
| Código de Clasificación Internacional: | CIU* | CIU* | CIU* |
| | ---- | ---- | ---- |
| Nivel de Competencia Laboral: | 1 | | |
| Versión: | 03 | | |
| Perfil/es Ocupacional/es asociado | Servicios Turísticos Rurales | | |
| Puestos de trabajo asociados: | Cocinero(a) turístico rural | | |
| Desarrollada por el CCL ⁷ : | ----- | | |
| Norma de aprobación del Estándar de Competencia: | Resolución Directoral N° 011-2016-MTPE/3/19 | | |
| Fecha de aprobación: | 15/02/2016 | | |
| Tiempo de Vigencia | 5 años | | |
| Fecha de actualización*: | ----- | | |

III. Actividades claves:

| | |
|-----------------------------------|--|
| Elemento de Competencia 1: | Realizar la limpieza y desinfección del menaje⁸, utensilios, insumos y área de cocina, según las BPM y la normativa vigente. |
| Criterios de desempeño: | <ul style="list-style-type: none"> - Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. - Revisa los requerimientos del cliente para la preparación de los alimentos, considerando los detalles del requerimiento. - Selecciona los insumos, de acuerdo a los platos a preparar. - Lava y desinfecta los insumos, de acuerdo a los platos a preparar. - Lava y desinfecta el menaje y los utensilios de cocina a emplear. - Acomoda los insumos y utensilios limpios, cerca de la zona de cocina. - Limpia y organiza la zona de trabajo. - Desecha los desperdicios, considerando la normativa vigente. |
| Evidencias de Conocimientos: | <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. |
| 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. |

⁷ Comité de competencia laboral.

⁸ El menaje engloba a la vajilla, cristalería, cubertería y batería de cocina.

| | |
|-----------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Insumos y utensilios de cocina acomodados cerca de la zona de preparación de alimentos. - Área de trabajo limpia y ordenada. |
| Elemento de Competencia 2: | Preparar la comida, de acuerdo a los requerimientos del cliente, aplicando las BPM, considerando la normativa vigente. |
| Criterios de desempeño: | <ul style="list-style-type: none"> - Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. - Utiliza implementos de protección personal, respetando las normas o procedimientos de higiene y presentación. - Lava sus manos, previo al inicio de la preparación de los platos. - Elabora los platos, aplicando las BPM, considerando la normativa vigente y los procedimientos de calidad en el servicio. - Sirve los platos preparados, aplicando las BPM, considerando la normativa vigente y los procedimientos de calidad en el servicio. - Limpia y organiza la zona de trabajo. |
| Evidencias de Conocimientos: | <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. |
| Evidencias de Desempeño/Producto: | <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. |
| Elemento de Competencia 3: | 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: | <ul style="list-style-type: none"> - Viste la ropa de trabajo, según la actividad a realizar, respetando las normas de higiene y presentación personal. - Selecciona y revisa el menaje para el servicio en comedor. - Limpia y organiza la zona del comedor, previo al inicio del servicio, considerando las normas y procedimientos de calidad en el servicio. - Lava adecuadamente sus manos, previo al inicio de la atención a los clientes. - Presenta los platos preparados a los clientes, aplicando las BPM, considerando la normativa vigente y los procedimientos de calidad en el servicio. - Recoge sugerencias sobre la presentación y sabor de los platos presentados. - Desmonta la mesa posterior al servicio. |
| Evidencias de Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de organización y presentación de comedores. - Técnicas para la presentación de platos |
| Evidencias de Desempeño/Producto: | <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. |
| Contexto de desempeño laboral: | <u>Instalaciones:</u> <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).

Equipamiento/Herramientas:

- Cocina.
- Refrigerador (opcional).
- Congeladora solar (opcional).
- Lavadero de platos.
- Mesas.
- Sillas.
- Estante.
- Alacena.

Equipo Personal:

- 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.

Insumos/Materiales:

- 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.

Información / Formatos:

- Registro de control de utensilios (opcional).
- Inventario de utensilios, menaje y mantelería (opcional).

Competencias Básicas⁹:

- **Habilidades básicas:** Lectura; Capacidad de escuchar.
- **Aptitudes analíticas:** Pensar creativamente; Tomar decisiones; Capacidad de aprendizaje; Capacidad para solucionar problemas; Habilidad de expresión.
- **Cualidades personales:** Responsabilidad; Dominio sobre sí mismo; Integridad/honradez.

Competencias Genéricas:

- **Gestión de recursos:** Distribuye el tiempo; Organización de recursos.
 - **Relaciones interpersonales:** Sirve a los clientes; Sabe trabajar en
-

⁹ 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 América 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>

equipo, Trabaja con personas de diversas culturas.

* Información no contemplada en el Formato establecido en la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral aprobada con RDG N° 139-2017-MTPE/3/19 (derogada), utilizada para la elaboración del presente perfil ocupacional. La citada información será consignada en la actualización respectiva.

I. Información del Estándar de Competencia:

| | | | |
|---|---|------|------|
| Nombre del Estándar de Competencia Laboral (ECL) | Gestionar el desarrollo y comercialización de los productos o servicios turísticos, considerando la normativa vigente. | | |
| Código del Estándar de Competencia Laboral: | M2979001-4 | | |
| Sector Económico: | ACTIVIDADES PROFESIONALES CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS (M) | | |
| Familia Productiva: | Servicios Prestados a Empresas | | |
| Actividad Económica*: | ----- | | |
| Código de Clasificación Internacional: | CIU* | CIU* | CIU* |
| | ---- | ---- | ---- |
| Nivel de Competencia Laboral: | 2 | | |
| Versión: | 03 | | |
| Perfil/es Ocupacional/es asociado | Servicios Turísticos Rurales | | |
| Puestos de trabajo asociados: | Administrador(a) de servicios turísticos rurales | | |
| Desarrollada por el CCL ¹⁰ : | ----- | | |
| Norma de aprobación del Estándar de Competencia: | Resolución Directoral N° 011-2016-MTPE/3/19 | | |
| Fecha de aprobación: | 15/02/2016 | | |
| Tiempo de Vigencia | 5 años | | |
| Fecha de actualización*: | ----- | | |

II. Actividades claves:

| | |
|-----------------------------------|---|
| Elemento de Competencia 1: | Implementar alternativas innovadoras para el fortalecimiento de los productos y servicios turísticos a ofrecer, considerando la normativa vigente. |
| Criterios de desempeño: | <ul 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 |

¹⁰ Comité de competencia laboral.

| | |
|-----------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> normativa vigente. - Comercializa directa o indirectamente los productos o servicios turísticos a ofrecer. |
| Evidencias de Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento básico de análisis de costos. - Técnicas básicas de comercialización. - Técnicas básicas de marketing. |
| 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. |
| Elemento de Competencia 2: | Manejar la logística y contabilidad del producto o servicios turísticos, considerando su desarrollo y la normativa vigente. |
| Criterios de desempeño: | <ul 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. |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de control de compra/venta. - Técnicas y procedimientos de inventario. - Contabilidad básica. |
| Evidencias de Desempeño/Producto: | <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. |
| Elemento de Competencia 3: | Verificar que los productos o servicios turísticos se encuentren y brinden en óptimas condiciones, de acuerdo a la normativa vigente. |
| Criterios de desempeño: | <ul 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. |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de limpieza. |
| Evidencias de Desempeño/Producto: | <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. |

| | |
|--------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Plan de mantenimiento actualizado. - Inventario de insumos, herramientas y equipos para la limpieza y mantenimiento, actualizado. |
| Contexto de desempeño laboral: | <p><u>Instalaciones:</u></p> <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). <p><u>Equipamiento/Herramientas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Teléfono fijo, celular o radio comunicador (opcional). - Computadora. (opcional). - Mesas. - Sillas. - Internet (opcional). - Archivero (opcional). <p><u>Equipo Personal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ropa de trabajo. - Calzado dependiendo de la zona geográfica. - Gorra, sombrero (opcional). - Chaleco (opcional). - Casaca impermeable (opcional). <p><u>Insumos/Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Útiles de escritorio. <p><u>Información / Formatos:</u></p> <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 ¹¹ : | <ul style="list-style-type: none"> - Habilidades básicas: Lectura; Redacción; Habilidad de expresión; Capacidad de escuchar. - Aptitudes analíticas: Pensar creativamente; Tomar decisiones; Capacidad para solucionar problemas; Visualización; Capacidad de aprendizaje; Razonamiento. - Cualidades personales: Responsabilidad; Sociabilidad; Dominio |

¹¹ 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 América 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>

| | |
|-------------------------|--|
| | sobre sí mismo; Integridad/honradez. |
| Competencias Genéricas: | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de recursos: Distribuye el tiempo; Organización de recursos. - Relaciones interpersonales: Sabe trabajar en equipo; Enseña a otros; Sirve a los clientes; Ejerce liderazgo; Negociación; Trabaja con personas de diversas culturas. - Gestión de la información: Adquiere y evalúa la información; Organiza y mantiene la información; Interpreta y comunica información; Utiliza computadora para procesar la información. |

* Información no contemplada en el Formato establecido en la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral aprobada con RDG N° 139-2017-MTPE/3/19 (derogada), utilizada para la elaboración del presente perfil ocupacional. La citada información será consignada en la actualización respectiva.