

# Estándar de Cualificación

# Servicios operativos de turismo rural

Código 1019-15-01-1-01

Versión 01



Diciembre, 2022

**EMPEZAR**

# Índice

I. Identificación de la cualificación.....	7
II. Descripción de las competencias específicas.....	10
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas.....	24
IV. Contexto laboral.....	25
V. Emisión de diploma.....	27
VI. Glosario de términos.....	28



## EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

### Aprobación

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37- 2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016 y actualizado en el acuerdo N° 04-60-2019, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2019), en su Capítulo III, establece:

### Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral (p.51).

### Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. Además, asocia las cualificaciones con campos de la educación establecidos en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013) y la normativa salarial (p.50).

### Componentes

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación (p.52).

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros.

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)<sup>1</sup> con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional.

### El Campo Detallado

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013)<sup>1</sup> – Descripción de los campos detallados, el campo detallado más incluyente a esta área estudiada es el 1015, pero por la mezcla de actividades se establece en el código el 1019 Servicios personales no clasificados en otra parte. El campo detallado 1015 incluye:

#### Inclusiones

- Rappel (ascenso-descenso en cuerda)
- Actividades de aventura
- Formación de personal de tierra (aeropuerto)
- Guía, asesoría turística

<sup>1</sup> Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013).

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

3

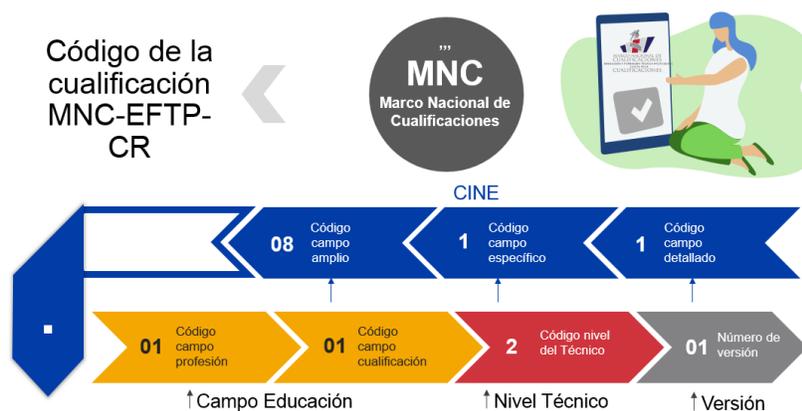
- Recreación y entretenimiento
- Comercio turístico (programas)
- Servicios de agencia de viajes
- Viajes y turismo
- Servicios de viaje

### Exclusiones

- El estudio de las actividades recreativas y de ocio para los escolares está excluido de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0922 «Asistencia a la infancia y servicios para jóvenes».

### Código de la cualificación

La codificación de la cualificación está conformada por once dígitos que permiten su trazabilidad con los campos de la CINE y el campo educación definido por el MNC-EFTP-CR. Los primeros cuatro dígitos corresponden a la codificación de los campos amplio, específico y detallado de la CINE-F-2013; los cuatro siguientes corresponden al campo educación, el cual está subdividido en campo profesión y en campo cualificación; continuando con el dígito que obedece al nivel de cualificación y, por último, dos dígitos que establecen la versión.



## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

4

### Elaborado por

- Equipo técnico-metodológico interinstitucional:  
Campos Castro Marco, Ministerio de Educación Pública  
Garro Pérez Odir, Instituto Nacional de Aprendizaje  
Mendoza Angulo Ericka Christie, Instituto Nacional de Aprendizaje  
Quirós Campos Rocio, Ministerio de Educación Pública  
Valverde Mora Ana Isabel, Instituto Nacional de Aprendizaje
- Equipo asesor de la metodología:  
Luis Antonio Arias Arias

### Agradecimiento

A las personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en las etapas del proceso metodológico:

- Empresas y organizaciones que participaron en las entrevistas del sector productivo:  
ACOPROT  
Agroturismo Finca Semide  
Albergue Cedrela Eco- Lodge  
Antojitos del Poas  
ARA Agencia de Viajes Internacional S.A.  
Armonía Ambiental  
Biocaminatas  
Bielka Chacón, Gestora Turismo Rural  
Burbi Lake Lodge  
Cabañas el Coyote  
Cabañas las Manzanas  
Cabinas Bongo  
Cabinas Cecilia  
Cabinas Cima de Paz  
Cabinas el Quetzal  
Cámara de Experiencias rurales  
Cámara Turismo Rural  
CANTURURAL

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

5

CENECOOP RL  
Chirracá La Selva  
Clusia Lodge  
Comisión Nacional Educación Turística y Hotelera  
Costa Rica viajeros Agencia de Viajes  
Discova  
Empresa Entre Aromas  
Finca Integral Dila  
Fundación Neotrópica  
Hacienda Pozo Azul Adventures  
Hotel Cataratas Lodge  
Hotel de Montaña Suria  
Hotel El Marañón  
Hotel Las orquídeas  
Hotel Palenque Tarrazú  
Hotel Restaurante Alto Palomo  
Hostel Casa Parra  
Inspiration Studio  
Instituto Costarricense de Turismo  
Jackson y Asociados S.A. (Viajes al Natural)  
Los sueños del Bosque Lodge  
Mi Cafecito Coffe Tour  
Mirador de Quetzales  
Municipalidades de Matina, Siquirres, Limón y Talamanca  
Nacientes Palmichal  
Palmitour  
Paraíso de Quetzales  
Poas Paradise  
Posadas Nena  
Posada de Turismo Rinconcito Verde  
Quinta Galeón Lodge  
Reserva Biológica la Tirimbina  
Sensoria  
Sierpe Azul Tours  
Soda Mirador Cinchona  
Tami Lodge  
Toucanet Lodge  
Universidad de Costa Rica  
Vistas Turrialba Lodge

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

6

- Empresas y organizaciones que participaron en la validación:

Cabinas don Gollo

Cabinas Las Ardillas

Café Britt

Cámara de Comercio y Turismo Upala y Ruta Norte

Cámara de Experiencias Rurales

Casa San Rafael Hospedaje y Jardín Botánico

Casitas Tenorio

Finca Educativa Don Juan

Hotel de montaña El Pelicano

Hotel El Tiro

Hotel Finca Rosa Blanca

Instituto Costarricense de Turismo

Villas Mastatal Ecolodge

### Acuerdo de aprobación oficial

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el **Acuerdo N° 02-04-2022** el día **siete** del mes **diciembre** el año **dos mil veintidós**.

### Control de versiones

No aplica

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

7

### I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 1019-15-01-1-01

2

Cualificación: Servicios operativos de turismo rural

3

Campo Amplio: 10 Servicios

4

Campo Específico: 101 Servicios personales

5

Campo Detallado: 1019 Servicios personales no clasificados en otra parte

6

Campo Profesión: 15 Hostelería

7

Campo Cualificación: 01 Turismo rural y rural comunitario

8

Nivel de cualificación: Técnico 1

9

Versión: 01

10

Fecha de aprobación: diciembre 2022

11

Fecha de revisión: diciembre 2027

12

Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: II Ciclo Educación General Básica

13

Nivel de escolaridad requerido para la titulación: II Ciclo Educación General Básica

14

**Competencia general:** Realizar atención a la clientela, actividades de lavandería, áreas públicas y privadas, procesos de registro, labores administrativas, animación sociocultural, servicio y preparación de alimentos y bebidas, según procedimientos de empresas de turismo rural con identidad local, aplicando procedimientos y normativa vigente de forma responsable, con orientación a la calidad, disposición para el trabajo en equipo mediante la comunicación asertiva y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

15

**Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para titulación de este:**

No aplica

Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

9

16

Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

1019-15-01-1-01  
Servicios operativos de turismo rural

Realizar atención a la clientela, actividades de lavandería, áreas públicas y privadas, procesos de registro, labores administrativas, animación sociocultural, servicio y preparación de alimentos y bebidas, según procedimientos de empresas de turismo rural con identidad local, aplicando procedimientos y normativa vigente de forma responsable, con orientación a la calidad, disposición para el trabajo en equipo mediante la comunicación asertiva y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

CE1

1

Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente y colaboradores, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.

CE2

2

Realizar las actividades operativas de lavandería, áreas públicas y privadas, según los procedimientos establecidos en la empresa de turismo rural.

CE3

3

Realizar los procesos de registro y salida de los huéspedes, reportes, y labores administrativas, según las políticas establecidas en la empresa de turismo rural.

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

10

### 1019-15-01-1-01 Servicios operativos de Turismo rural

Realizar atención a la clientela, actividades de lavandería, áreas públicas y privadas, procesos de registro, labores administrativas, animación sociocultural, servicio y preparación de alimentos y bebidas, según procedimientos de empresas de turismo rural con identidad local, aplicando procedimientos y normativa vigente de forma responsable, con orientación a la calidad, disposición para el trabajo en equipo mediante la comunicación asertiva y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

CE4

4

Introducir al turista en la actividad con identidad local en función de las características de la empresa brindado acompañamiento, según los protocolos establecidos.

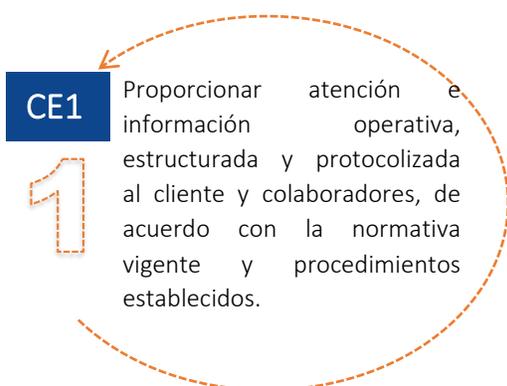
CE5

5

Preparar alimentos y bebidas con materias primas autóctonas y recetas representativas por zona geográfica, cumpliendo las normas de higiene, servicio en la mesa y procedimientos establecidos por la empresa de turismo rural.

## II. Descripción de las competencias específicas

### Competencias específicas (CE)



### Resultados de aprendizaje<sup>2</sup>

La persona es competente cuando:

1. Aplica principios de calidad en atención al cliente.
2. Utiliza técnicas inclusivas en servicio al cliente.
3. Aplica normas de etiqueta y protocolo.
4. Resuelve situaciones relacionadas con la atención al cliente.
5. Se comunica de manera asertiva.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°1

### Evidencias CE1

#### Conocimientos<sup>3</sup>:

- Protocolos de atención al cliente.
- Comunicación asertiva.
- Etiqueta y protocolo.
- Principios de calidad en atención al cliente.
- Técnicas inclusivas en servicio al cliente.

<sup>2</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.

<sup>3</sup> Saberes disciplinarios

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

12

Desempeño<sup>4</sup>: →

- Atiende al cliente y colaboradores facilitando operación informativa
- Estructurada y protocolarizada.

**Nota:** Los desempeños los realiza según procedimientos de empresas de turismo rural con identidad local, aplicando procedimientos y normativa vigente de forma responsable, con orientación a la calidad, disposición para el trabajo en equipo mediante la comunicación asertiva y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

Producto: →

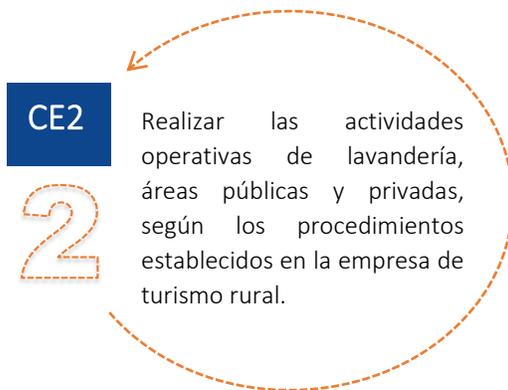
- No aplica

---

<sup>4</sup> Aplicación, incluye ser y convivir

## Competencias específicas (CE)

## Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Planifica las actividades de lavandería, áreas públicas y privadas de la organización, según los procedimientos establecidos.
2. Efectúa el proceso de lavado y secado conforme a los ciclos y tipos de textiles, según normas de sostenibilidad.
3. Realiza el proceso de limpieza, acabado y decoración de la habitación y áreas públicas con identidad local según políticas establecidas.
4. Mantiene control e inventario de las bodegas de pisos y lavandería según el protocolo de la empresa de turismo rural.
5. Controla tiempos y actividades, según lo establecido en el plan de trabajo.
6. Prepara productos químicos para el uso en lavandería, áreas públicas y privadas según fichas técnicas.
7. Utiliza herramientas tecnológicas para el control de habitaciones, reportes y comunicación interdepartamental.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°2

## Evidencias CE2

Conocimientos: >

- Tipos y características de lencería y otros.
- Operación de máquinas lavadoras, secadores, textiles.
- Formas de lavado, duración del lavado, proceso de lavado.
- Fibras textiles y su cuidado.
- Tipos y características del planchado y temperaturas.

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

14

- Tipos, uso y dosificación de productos químicos para el mantenimiento de limpieza de áreas públicas y privadas, así como de lavado.
- Equipo, insumos, lencería, materiales, de áreas públicas y privadas.
- Tipos de limpieza según superficies, estado de ocupación y ciclo de limpieza.
- Tipos de tendido de camas.
- Tipos de amenidades.
- Tipos de camas, almohadas.
- Elementos de decoración de habitaciones y áreas públicas.
- Características de los reportes.
- Tipos de planificación y programación de limpieza por área.

Desempeño: →

- Realiza el lavado, secado y acomodo de lencería.
- Realiza la limpieza y acabado de una habitación.
- Realiza el tendido de cama.
- Realiza la limpieza de áreas públicas.

**Nota:** Los desempeños los realiza según procedimientos de empresas de turismo rural con identidad local, aplicando procedimientos y normativa vigente de forma responsable, con orientación a la calidad, disposición para el trabajo en equipo mediante la comunicación asertiva y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

15

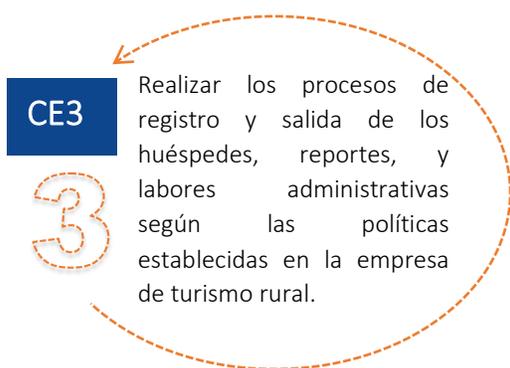
Producto: →

- Ropa y lencería limpia, planchada y ordenada.
- Bodegas ordenadas según 5'S.
- Habitaciones limpias y acabadas.
- Áreas públicas limpias y ordenadas.

**Nota:** Los productos los realiza según los procedimientos establecidos en la empresa de turismo rural.

## Competencias específicas (CE)

## Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Aplica protocolo de inventario de habitaciones, de venta de tours y servicios según políticas de la empresa de turismo rural
2. Realiza el proceso de reservaciones, en establecimiento de turismo rural, mediante el uso de software o de forma manual.
3. Realiza proceso de check in y check out de un establecimiento de turismo rural, siguiendo el protocolo establecido.
4. Maneja los procedimientos de caja y central telefónica de recepción, conforme a las políticas establecidas por la empresa de turismo rural.
5. Realiza labores administrativas y sus reportes según lo establecido en la organización de turismo rural.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°3

## Evidencias CE3

Conocimientos:

- Información turística de la zona.
- Tipos de reservaciones, tarifas, paquetes.
- Tipos de medios manuales o software hotelero.
- Procedimientos de check in y check out.
- Procedimientos de caja.
- Servicios del establecimiento de turismo rural.

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

17

Desempeño: \_\_\_\_\_ >

- Tramita las reservaciones.
- Aplica los diferentes mecanismos de cobro nacionales e internacionales correspondientes, registrando y asociando el trámite a la reservación.
- Ejecuta los procesos de check in.
- Ejecuta los procesos de check out.
- Brinda servicio de información y atención personalizada a la clientela, conforme a las necesidades de esta.

**Nota:** Los desempeños los realiza según procedimientos de empresas de turismo rural con identidad local, aplicando procedimientos y normativa vigente de forma responsable, con orientación a la calidad, disposición para el trabajo en equipo mediante la comunicación asertiva y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

Producto: \_\_\_\_\_ >

- Reportes de reservación y proyección de ocupación.

**Nota:** Los productos los realiza según las políticas establecidas en la empresa de turismo rural.

## Competencias específicas (CE)

## Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Planifica la actividad con identidad local, según las características de la empresa.
2. Aplica técnicas de manejo de grupos, según la actividad de la empresa.
3. Realiza actividades socio culturales con identidad local, individuales o grupales según las características de la empresa.
4. Realiza el recorrido turístico, explicando los elementos de interés, según lo planificado.
5. Establece las normas de seguridad para las personas, durante el recorrido, según protocolos de la organización y legislación vigente.
6. Aplica las buenas prácticas ambientales durante los recorridos, velando por la sostenibilidad turística de la empresa o destino.

**CE4**

**4** Introducir al turista en la actividad con identidad local en función de las características de la empresa brindado acompañamiento, según los protocolos establecidos.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°4

## Evidencias CE4

Conocimientos: →

- Entorno cultural, historia, actividades temáticas, flora y fauna, toponimia.
- Estructura de plan de trabajo.
- Características de la empresa de turismo rural.
- Tipos de actividades con identidad local.
- Técnica manejo de grupos.
- Tipos de clientes.
- Técnicas participativas.

Desempeño: \_\_\_\_\_ >

- Realiza el recorrido turístico, explicando los elementos de interés.

**Nota:** Los desempeños los realiza según procedimientos de empresas de turismo rural con identidad local, aplicando procedimientos y normativa vigente de forma responsable, con orientación a la calidad, disposición para el trabajo en equipo mediante la comunicación asertiva y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

Producto: \_\_\_\_\_ >

- Planificación del recorrido.

**Nota:** Los productos los realiza según los protocolos establecidos.

## Competencias específicas (CE5)

## Resultados de aprendizaje

CE5

5

Preparar alimentos y bebidas con materias primas autóctonas y recetas representativas por zona geográfica, cumpliendo las normas de higiene, servicio en la mesa y procedimientos establecidos por la empresa de turismo rural.

La persona es competente cuando:

1. Identifica los tipos y características de los equipos, utensilios y menajes, utilizados en las áreas operativas de alimentos y bebidas, en cumplimiento con los protocolos.
2. Identifica las materias primas, métodos y técnicas para la elaboración de alimentos y bebidas tradicionales costarricenses, considerando su preparación y equipos requeridos.
3. Identifica las materias primas autóctonas de temporada, y características nutricionales para las preparaciones de alimentos y bebidas nacionales.
4. Realiza un uso eficiente para el manejo de recursos como agua, electricidad, gas y residuos, en las áreas operativas de alimentos y bebidas en cumplimiento de los protocolos establecidos por la organización y normativa de gestión ambiental.
5. Realiza la puesta a punto del área de alimentos y bebidas antes, durante y al final de la jornada laboral, según principios de higiene y protocolos establecidos por la organización.
6. Realiza preparaciones previas para uso inmediato o posterior de productos de alimentos y bebidas costarricense, según políticas de la empresa.
7. Elabora platillos nacionales teniendo en cuenta la zona geográfica, materias primas autóctonas, métodos técnicos de cocción, según ficha técnica y principios de higiene.
8. Elabora bebidas nacionales teniendo en cuenta la zona geográfica, materias primas autóctonas, métodos técnicos, según ficha técnica y principios de higiene.

9. Realiza el montaje de las elaboraciones de alimentos y bebidas, utilizando técnicas y elementos de decoración acordes al plato, y la bebida según protocolos establecidos por la organización.
10. Realiza el servicio de alimentos y bebidas al cliente, de forma individual o grupal en la mesa, aplicando técnicas de servicio según estándares de calidad establecidos por la empresa de turismo rural.
11. Realiza la limpieza y desinfección de equipos y áreas operativas, manejando las sustancias químicas, según procedimientos establecidos por la organización.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°5

### Evidencias CE5

#### Conocimientos:

- Técnicas de limpieza y desinfección de áreas de producción de cocina.
- Principios de seguridad ocupacional aplicados al trabajo en la cocina.
- Principios de la gastronomía costarricense sostenible y saludables.
- Características de los productos autóctonos y nativos.
- Recetas representativas o típicas por zona geográfica.
- Métodos y técnicas de cocción de la gastronomía costarricense.
- Técnicas para la preparación de bebidas tradicionales.
- Técnicas para la toma de orden.
- Tipos de comanda.
- Protocolos de atención al cliente

- Estándares de etiqueta y protocolos en el servicio de alimentos y bebidas.
- Buenas prácticas en el uso razonable de recursos tales como agua, electricidad.

Desempeño: →

- Realiza la limpieza y desinfección de equipos y áreas operativas.
- Realiza las preparaciones previas de productos a utilizar en las áreas.
- Elabora platillos típicos según la localidad, respetando las prácticas higiénicas en el manejo de alimentos.
- Elabora bebidas típicas según la localidad, respetando las prácticas higiénicas en el manejo de la materia prima.
- Realiza el montaje de las elaboraciones culinarias y bebidas tradicionales.
- Realiza la toma de la orden del cliente.
- Ejecuta el servicio de alimentos y bebidas al cliente de forma individual o grupal en la mesa mediante de técnicas de servicio.
- Aplica técnicas de promoción, venta y cobro para los servicios de alimentos y bebidas.

**Nota:** Los desempeños los realiza según procedimientos de empresas de turismo rural con identidad local, aplicando procedimientos y normativa vigente de forma responsable, con orientación a la calidad, disposición para el trabajo en equipo mediante la comunicación asertiva y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

23

Producto: \_\_\_\_\_>

- Área operativa de alimentos y bebidas higienizada y organizada.
- Menú de platillos tradicionales
- Comanda con orden de servicio.
- Bebidas típicas

**Nota:** Los productos los realiza cumpliendo las normas de higiene, servicio en la mesa y procedimientos establecidos por la empresa de turismo rural.

### III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas<sup>5</sup>

#### Uso de la Tecnología

- Utiliza tecnologías de la información y comunicación aplicadas al proceso que realiza.
- Utiliza herramientas tecnológicas y equipo especializado para la realización del trabajo.

#### Salud Ocupacional

- Aplica de normas de seguridad ocupacional, según protocolos establecidos por la organización.
- Verifica el cumplimiento de la normativa específica relacionada con salud ocupacional.

#### Sostenibilidad

- Evita que residuos u otros contaminantes sólidos ingresen a los desagües de agua durante el proceso.
- Segrega los residuos, según sus características en ordinarios, peligrosos o de manejo especial, de acuerdo con las disposiciones del lugar de trabajo.
- Utiliza de forma racional el agua en las actividades asignadas.

#### Emprendedurismo

- Aplica principios de emprendedurismo relacionados con el campo laboral.

---

<sup>5</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunos de los siguientes: salud ocupacional, sostenibilidad ambiental, servicio a la clientela, calidad, emprendedurismo, innovación, entre otros. Para efectos del diseño curricular, los resultados de aprendizaje transversales deben integrarse y evaluarse en cada competencia específica.

## IV. Contexto laboral

### 17

#### Condiciones del contexto laboral:

- Trabajar bajo presión.
- Trabajar en diferentes horarios y jornadas laborales (diurna, mixta y nocturna).
- Trabajar de pie durante largas horas.
- Trabajar con uniforme según lo establecido por la empresa.
- Trabajar dentro y fuera del país.
- Trabajar con temperaturas variadas o climatización artificial.
- Trabajar trasladando equipaje pesado.
- Mantener altos niveles de atención.

### 18

#### Dominio de una segunda lengua:

El dominio del segundo idioma Inglés y/o francés es

Indispensable

Deseable

No aplica

En un nivel ( ) Principiante ( X)Elemental ( ) Intermedio ( ) Intermedio alto ( ) Avanzado

### 19

#### Normativa relacionada con las ocupaciones vinculadas a este Estándar de Cualificación (EC):

- Ley 8724 Ley de Fomento del Turismo rural Comunitario.
- Ley 7600 Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley7899 Ley contra la explotación sexual comercial de personas menores de edad.
- Ley 8204 Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uno no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Ley7142 Ley de promoción de la igualdad social de la mujer.

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

26

### 20

Ámbito de aplicación de las ocupaciones vinculadas con la cualificación:

- Empresas de alojamiento de turismo rural.
- Empresas temáticas de turismo rural.
- Restaurantes o sodas de turismo rural.
- Empresas de servicios turísticos de turismo rural.

### 21

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con el Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR):

- COCR-2011/4224 Recepcionista de Hoteles.
- COCR-2011/4223 Telefonistas.
- COCR-2011/5131 Camareros de mesa.
- COCR-2011 / 5132 Bartender.
- COCR-2011 / 5120 Cocinero.
- COCR-2011/ 8157 Operador de máquina de lavandería.
- COCR-2011/ 9121 Lavaderos y planchadores manuales.
- COCR-2011/ 9112 Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos.

### 22

Estándares de Cualificación relacionados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- 1013-15-01-1-01 Operaciones de asistencia en la cocina.
- 1013-15-01-2-01 Cocina Avanzada.
- 1015-33-02-1-01 Guiado de turismo local del área de conservación Guanacaste.
- 1013-15-02-2-02 Prestación de servicios y atención a huéspedes.
- 1013-15-03-1-01 Operaciones de servicios de alimentos y bebidas.

### 23

Estándares de Cualificación internacionales relacionados:

- HOT333\_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos- Instituto Nacional de cualificaciones -Unión Europea.
- HOT326\_2 Hostelería y Turismo (cualificación rural) Instituto Nacional de cualificaciones -Unión Europea.

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

27

### V. Emisión de diploma

La persona que apruebe un Programa educativo que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:

Servicios operativos de turismo rural 1019-15-01-1-01	TÉCNICO 1
Servicios Operativos de Turismo Rural	Nivel de cualificación

Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Realizar atención a la clientela, actividades de lavandería, áreas públicas y privadas, procesos de registro, labores administrativas, animación sociocultural, servicio y preparación de alimentos y bebidas, según procedimientos de empresas de turismo rural con identidad local, aplicando procedimientos y normativa vigente de forma responsable, con orientación a la calidad, disposición para el trabajo en equipo mediante la comunicación asertiva y en respuesta a las indicaciones dadas por su superior inmediato.

## VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

**ACERVO CULTURAL:** Conjunto de bienes o valores morales, culturales e históricos que pertenecen a una determinada agrupación.

**Área de conservación:** Cada área de conservación es una unidad territorial del país, delimitada administrativamente, regida por una misma estrategia de desarrollo y administración, debidamente coordinada con el resto del sector público. En cada uno se interrelacionan actividades tanto privadas como estatales en materia de conservación sin menoscabo de las áreas protegidas. (Artículo 28, Ley de Biodiversidad N°7788).

**ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS:** Son zonas geográficas delimitadas, constituidas por terrenos, humedales y porciones de mar. Han sido declaradas como tales por representar significado especial por sus ecosistemas, la existencia de especies amenazadas, la repercusión en la reproducción y otras necesidades y por su significado histórico y cultural. Estas áreas estarán dedicadas a conservación y proteger la biodiversidad, el suelo, el recurso hídrico, los recursos culturales y los servicios de los ecosistemas en general (Artículo 58 ley de Biodiversidad N°7788).

**ATRACTIVO TURÍSTICO:** Recursos naturales o creados por el ser humano que motivan a las personas a visitar un lugar. Es todo aquello que despierta interés y genera los desplazamientos turísticos.

**CONTINGENCIA:** Posibilidad de que algo suceda o no suceda, antes, durante o después del recorrido turístico.

**GUÍA DE TURISMO:** toda aquella persona física con credencial otorgada por el ICT, que guie y conduce turistas y excursionistas en actividades turísticas en el territorio nacional.

**GUIAR:** Ir delante mostrando el camino. En la terminología turística, se asocia con el Guía

Fuente: Estándar de Cualificación Guiado de Turismo Local del Área de Conservación Guanacaste. Código 1015-33-02-1-01

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

29

**CHECK IN:** Registro del huésped para ingresar al hotel.

**CHECK OUT:** Pago de la factura correspondiente a su estadía.

**PROTOCOLO:** Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales.

**SISTEMAS:** Sistema tecnológicos o manuales utilizados para la administración general de todos los departamentos del hotel.

**ORGANIZACIÓN:** Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas.

**UNIDADES DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO:** Es un espacio geográfico dentro de las UPT definidas, mediante procesos de planificación derivados del Plan Nacional de Desarrollo Turístico, como espacios geográficos donde las características de patrimonio turístico favorecen, actual o potencialmente, el desarrollo de productos turísticos.

**PAQUETES TURÍSTICOS:** Es el conjunto de servicios prestados con base a un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma “de bloque” a un precio único y global. Se le considera un conjunto de servicios debido a que en el momento de su operación cada programa involucra servicios intermedios o de base tales como: Alojamiento, Transporte de aproximación, Gastronomía, Recreación, Visitas guiadas, Transporte local, Lugares de diversión.

**Fuente:** Estándar de Cualificación Prestación de Servicios y Atención a Huéspedes Código 1013-15-02-2

**APROVISIONAMIENTO:** es el efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución, mediante la interpretación de etiquetas y documentación habitual que acompaña a los alimentos y bebidas suministrados.

**DESVARAZAR:** es la técnica que se utiliza para retirar los platos a los comensales de una mesa cuando han terminado de comer el alimento, mediante la interpretación del lenguaje de la cubertería.

**EMPLATADO:** es la acción de emplatar alimentos, técnica que consiste en disponer los alimentos en un plato para su presentación.

**FLAMBEADO:** es la técnica de cocinar con alcohol (etanol) de forma que se logren dos efectos, uno hacer más crujiente la superficie del alimento, y dos introducir un efecto espectacular en la presentación de un plato a los comensales.

**INFUSIONES:** son disoluciones acuosas de algún soluto, es decir, el resultado de diluir un soluto en agua, pero sin que ésta contenga soluto sobrenadando, depositado en el fondo del recipiente o flotando en algún punto de la masa de disolvente.

**MONTAJE DE GÉNEROS:** es el conjunto de procedimientos para llevar a cabo la exposición de la oferta gastronómica, en los bufé, barras de degustación, diseñando decoraciones con géneros y productos gastronómico, aplicando técnicas decorativas para conseguir conjuntos de elementos atractivos, equilibrados y armónicos.

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

30

**MONTAJE DE MESA:** es el conjunto de pasos ordenados para colocar el material del servicio en las mesas, aplicando los procedimientos técnicos, obteniendo el estándar de simetría y de respuesta de servicio al cliente.

**PREPARACIONES ELEMENTALES:** son las elaboraciones básicas y platos elementales que se realizan a partir de insumos aptos para el consumo humano.

**PUESTA A PUNTO:** es el proceso de disponer o preparar todos los elementos necesarios para realizar una determinada tarea o trabajo, también conocidos como Mise en place.

**Ruta de servicio:** es un conjunto de actividades o servicios recomendados al emprendedor o empresario, acordes con el resultado de la evaluación o autodiagnóstico que se ha realizado previamente; estos servicios lo apoyan en el proceso de maduración de la idea de negocio o empresa.

**TRINCHADO:** es la técnica de cortar o partir alimentos cocidos como lo son las carnes, aves, cerdo, ovinos, etc. aunque también se aplica al corte de verduras y frutas

**Fuente:** Estándar de Cualificación Operaciones de servicios de alimentos y bebidas Código 1013-15-03-1-01

**APROVISIONAMIENTO:** acción y efecto de aprovisionar materias primas, equipos e utensilios para el funcionamiento y servicio de las áreas operativas de la cocina.

**ÁREA OPERATIVA:** división que se le da a la cocina para organizar el trabajo de forma segura.

**CARACTERÍSTICAS SENSORIALES:** características físicas que se pueden percibir de los productos por medio de los sentidos por ejemplo su sabor, textura, olor, color o temperatura.

**DENOMINACIÓN DE ORIGEN:** categorización que se le otorga a un producto por su origen geográfico como garantía de su procedencia y calidad.

**PANADERÍA ESPECIALIZADA:** lugar donde se elaboran panes utilizando materias primas, equipos y utensilios especializados de forma artesanal.

**PASTELERÍA ESPECIALIZADA:** lugar donde se elaboran productos de alta calidad utilizando materias primas, equipos y utensilios especializados en avientes controlados.

**PRE-ELABORACIONES:** trabajo que se realiza con anterioridad y que sirve para la preparación de un producto final.

**RECETAS REPRESENTATIVAS POR ZONAS GEOGRÁFICAS:** herencia de nuestra identidad, historia, cultura gastronómica por regiones.

**REQUISICIONES:** documentos de uso estandarizado para el traslado de equipo e insumos del almacén a una zona de producción de la cocina.

**Fuente:** Estándar de Cualificación Cocina Avanzada Código 1013-15-01-2

## Servicios operativos de turismo rural

1019-15-01-1-01

31

**COCINA CALIENTE:** es el área operativa de la cocina encargada de transformar los géneros crudos en cocidos, por medio de la acción del calor, en la que se encuentran equipos generadores de calor como planchas, hornos, parrillas entre otros.

**COCINA FRÍA:** es el área operativa de la cocina en la cual se preparan productos fríos como ensaladas, emparedados, generalmente en esta área no se cuentan con equipos generadores de calor y las mismas están aclimatadas.

**DESINFECTAR:** consiste en destruir la mayor cantidad de los microorganismos presentes en las superficies, mediante el uso de agentes químicos o calor.

**HIGIENIZACIÓN:** es la combinación de limpieza y desinfección.

**LIMPIEZA:** proceso de remoción de la suciedad mediante el uso de agua y agentes detergentes.

**MATERIAS PRIMAS:** son el insumo básico para la pre-elaboración y preparación, de productos finales.

**MENAJE:** conjunto de los muebles y accesorios de una cocina.

**PRODUCTOS CULINARIOS:** son todas las preparaciones que salen de la cocina para el deleite de los comensales.

**UTENSILIOS:** cualquier herramienta o instrumento que se usa en un determinado arte u oficio.

Fuente: Estándar de Cualificación Operaciones de asistencia en la cocina Código 1013-15-01-1

Para más información  
haga clic aquí



[www.cualificaciones.cr](http://www.cualificaciones.cr)

Volver al  
INICIO

 Retrocede

Volver al ÍNDICE