

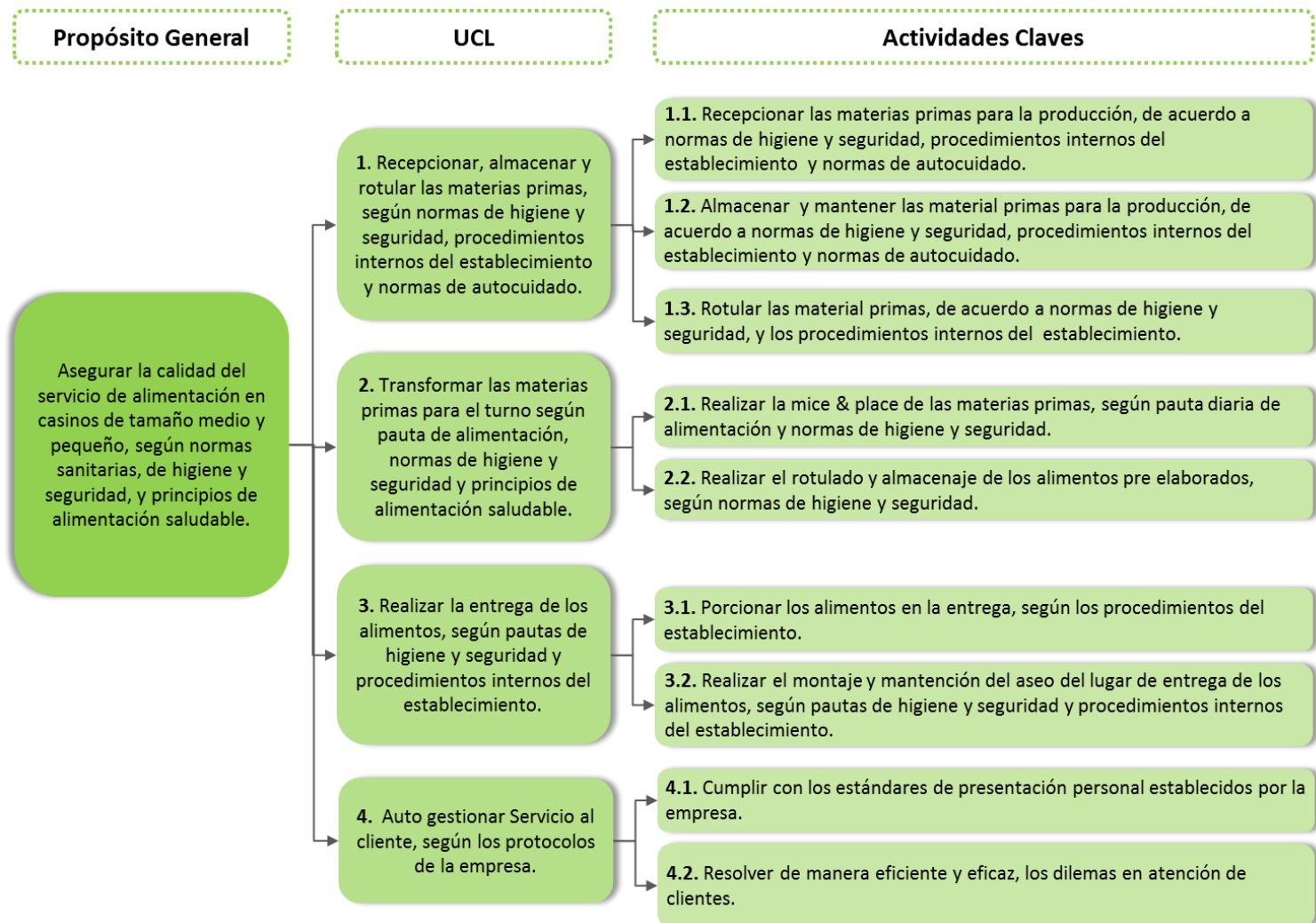


PERFIL OCUPACIONAL OPERADOR DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN

Sector Turismo
Sub Sector Casino &
Alimentación

Diciembre de 2012

I. MAPA DE COMPETENCIAS



II. PERFIL OCUPACIONAL

SECTOR: TURISMO		SUBSECTOR ó ÁREA: CASINOS DE ALIMENTACIÓN		VIGENCIA: AGOSTO 2017	
Area Ocupacional Asegurar la calidad del servicio de alimentación en casinos de tamaño medio y pequeño, según normas sanitarias, de higiene y seguridad, y principios de alimentación saludable.					
Unidades de Competencia Asociadas al Perfil	Contextos de Competencia				
	Condiciones y situaciones	Herramientas, equipos y materiales	Evidencias		
			Directas (Generadas en presencia del evaluador)		Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)
1. Recepcionar, almacenar y rotular las materias primas, según normas de higiene y seguridad, procedimientos internos del establecimiento y normas de autocuidado.	<ul style="list-style-type: none"> Atendiendo durante horarios de comida (Desayuno, almuerzo, cenas y colaciones). Atendiendo clientes con solicitudes específicas de alimento. Atendiendo a clientes de todas las edades, genero y 	<ul style="list-style-type: none"> Elementos de seguridad e higiene (guantes contra cortes y altas temperaturas, cofia, mascarillas, zapatos antideslizantes y de seguridad , cotonas y/o percheras según el establecimiento.) 	<u>De Producto</u>	<u>De Desempeño</u>	<ul style="list-style-type: none"> Carta de recomendación y/o referencias de trabajos anteriores. Currículo Actualizado. Registro de capacitaciones realizadas por el trabajador.
2. Transformar las materias primas para el turno según pauta de alimentación, normas de higiene y seguridad y principios de alimentación saludable.			<ul style="list-style-type: none"> Planilla de control de maquinaria de lava vajilla, según el establecimiento. Planilla de control de procesos, según el establecimiento y área de cocina. 	<ul style="list-style-type: none"> A lo menos 3 observaciones en la preparación de mice en place de alimentos, montaje y línea de autoservicio. A lo menos 3 observaciones en la sanitización de utensilios de cocina. A lo menos 3 observaciones en la limpieza de comedores y línea de autoservicio. 	

<p>3. Realizar la entrega de los alimentos, según pautas de higiene y seguridad y procedimientos internos del establecimiento.</p>	<p>nacionalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizando labores de pie. Realizando labores de día o de noche. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementos y productos de limpieza (pañós, escobas, palas, maquinarias industriales y productos químicos). 	<ul style="list-style-type: none"> Planilla de pre servicio, según el establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> A lo menos 3 observaciones en la atención al cliente en la línea de casino. A lo menos 3 observaciones de la presentación personal. A los menos una observación de la resolución de algún evento o situación que genere algún grado de conflicto y atender requerimientos de un cliente. durante la rutina diaria de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Registros fotográficos. Registros o reconocimientos recibidos por el trabajador.
<p>4. Auto gestionar servicio al cliente, según los protocolos de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizando labores en establecimientos cerrados. 	<ul style="list-style-type: none"> Utensilios de cocina (bandejas, platos, vasos, tazas, cubiertos, loncheras, tablas de cortar de colores, cuchillos, batidoras y licuadoras industriales). Implementos de comedores (servilletero, contenedores de aderezos, alcuza, azucarero y todos aquellos pertinentes para el cumplimiento de sus labores.) Maquinaria de cocina (carro con loncheras) Carro porta bandeja. 			

III. UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL

1. RECEPCIONAR, ALMACENAR Y ROTULAR LAS MATERIAS PRIMAS, SEGÚN NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO Y NORMAS DE AUTOCUIDADO.		CÓDIGO: UCL 1	VIGENCIA: AGOSTO 2017
1. Recepcionar las materias primas para la producción, de acuerdo a Normas de higiene y seguridad, procedimientos internos del establecimiento y normas de autocuidado.	2. Almacenar y mantener las material primas para la producción, de acuerdo a normas de higiene y seguridad, procedimientos internos del establecimiento y normas de autocuidado.	3. Rotular las material primas, de acuerdo a normas de higiene y seguridad, y los procedimientos internos del establecimiento.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO:	CRITERIOS DE DESEMPEÑO:	CRITERIOS DE DESEMPEÑO:	
1.1. Materias primas son recepcionadas aplicando criterios de aceptación o rechazo, de acuerdo a normas de higiene y seguridad, y procedimientos internos del establecimiento. 1.2. Estado de recepción es consignado en planilla de registro, de acuerdo a normas de higiene y seguridad, y procedimientos internos del establecimiento. 1.3. Criterios de calidad sanitaria de las materias primas, son aplicados, de acuerdo a las normas de higiene y seguridad, y procedimientos internos del establecimiento. 1.4. Ejecución de registro de programa de control, es realizado, de acuerdo a los procedimientos internos del establecimiento.	2.1. Almacenaje es realizado, según condición de cada alimento y de acuerdo a las normas de higiene y seguridad, y procedimientos internos del establecimiento. 2.2. Ubicación de las materias primas, es dispuesta según disponibilidad de espacios, de acuerdo a los procedimientos internos del establecimiento. 2.3. Capacidades de congelación y frio de cámaras es regulada según los requerimientos de los productos. 2.4. Aseo e higienización de espacios, es realizada, de acuerdo a normas de higiene y seguridad, y procedimientos internos del establecimiento. 2.5. Registro de ingreso y salida de productos, es realizada, de acuerdo a los procedimientos internos del establecimiento.	3.1. Identificación de productos almacenados, es realizada, de acuerdo a normas de higiene y seguridad, y los procedimientos internos del establecimiento. 3.2. Registro de materias primas, es realizado, de acuerdo a los procedimientos internos del establecimiento.	

CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Básicos: <ul style="list-style-type: none"> - Leer - Escribir - Funciones matemáticas básicas Ej.: Sumar, restar, dividir y multiplicar. - Uso de sistemas de comunicación: teléfono, mensajes de texto, mensaje de voz. • Técnicos: <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos sobre deberes y derechos establecidos por el reglamento interno. - Conocimientos básicos y generales del código del trabajo. - Conocer códigos y lenguaje de cocina. - Conocimientos de materiales, artículos e insumos utilizados en su área de trabajo. - Manejo del uso de productos químicos de limpieza. - Conocimientos de las buenas prácticas de manufactura (BMP) sistematizadas y auditables de la empresa. - Conocimientos básicos de la Ley N° 16744, prevención de riesgos establecidos por las mutuales. (Vías de evacuación, seguridad y prevención de accidentes laborales etc.) 	

COMPETENCIAS CONDUCTUALES	
Nombre de la Competencia Conductual	Indicadores de Conducta
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Es la forma en que el trabajador, realiza la aplicación de criterio de rechazo o aceptación de productos, alineándose a los estándares de calidad establecidos por el establecimiento. • Es la manera en que el trabajador lleva al día los registros de ingreso, salida y calidad de los alimentos. • Es la forma meticulosa, en que rotula los alimentos, aplicando normas de higiene y seguridad de los alimentos.

<ul style="list-style-type: none"> • Sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • En la manera en que es capaz de dar buen uso de productos químicos, electricidad y agua procurando cuidar los recursos naturales y manejo adecuado de los residuos. • En la manera de hacer acciones correctivas a no conformidades del programa de control.
---	---

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	
Para la evaluación en situación real de trabajo	Para la evaluación simulada
<p>Se recomienda a los menos 3 observaciones del trabajador en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El chequeo y/o supervisión del estado de presentación e higiene de áreas de almacenaje. • En la supervisión de manipulación de utensilios, artefactos industriales de cocina y productos químicos. • En la supervisión de manipulación de materias primas. • Al verificar el tipo de registro y rotulación utilizada. <p>Se recomienda auto evaluación y/o evaluación de su jefatura directa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ante evaluación simulada: Se recomienda generar un contexto ficticio en donde el trabajador se vea expuesto a las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de alimentos, para su registro y almacenaje. - En la aprobación de higiene de áreas y utensilios del casino. • Para la realización y observación de estas situaciones, es necesario contar con: Elementos de seguridad e higiene (guantes, cotonas, mascarillas y zapatos antideslizantes), Implementos & productos de limpieza (paños, escobas, palas, maquinarias industriales productos químicos), materia prima y personajes ficticios representativos a colegas y clientes del casino.

IV. UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL

2. TRANSFORMAR LAS MATERIAS PRIMAS PARA EL TURNO SEGÚN PAUTA DE ALIMENTACIÓN, NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD Y PRINCIPIOS DE ALIMENTACIÓN SALUDABLE.		CÓDIGO: UCL 2	VIGENCIA: AGOSTO 2017
1. Realizar la miche & place de las materias primas, según pauta diaria de alimentación y normas de higiene y seguridad.	2. Realizar el rotulado y almacenaje de los alimentos pre-elaborados, según normas de higiene y seguridad.		
CRITERIOS DE DESEMPEÑO:	CRITERIOS DE DESEMPEÑO:		
1.1. Higienización de manos y uñas, es realizado, de acuerdo a normas de higiene y seguridad. 1.2. Uso de utensilios y uniforme para evitar contacto directo con alimentos, es realizado, de acuerdo a normas de higiene y seguridad. 1.3. Control de áreas de producción y pre elaboración de alimentos es chequeado, de acuerdo a los procedimientos internos del establecimiento. 1.4. Equipamiento y utensilios a utilizar en la producción, son higienizados y dispuestos, de acuerdo a normas de higiene y seguridad. 1.5. Cantidad y tipos de materias primas para la producción, son dispuestos, de acuerdo a pauta de alimentación. 1.6. Higienización de materias primas, es realizada según pauta diaria de alimentación y normas de higiene y seguridad. 1.7. Pre elaboración de productos, es realizada, de acuerdo a pauta diaria de alimentación y normas de higiene y seguridad	2.1. Rotulado de productos pre-elaborados, es realizado, según normas de higiene y seguridad. 2.2. Almacenaje de productos pre-elaborados, es realizado, según normas de higiene y seguridad. 2.3. Registro de ingresos y egresos de productos, es realizado, según procedimientos internos del establecimiento. 2.4. Balance de existencia de productos, es realizado, de acuerdo a los procedimientos internos del establecimiento.		

COMPETENCIAS CONDUCTUALES	
Nombre de la Competencia Conductual	Indicadores de Conducta

<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • En la forma en que el trabajador cumple con sus funciones o actividades asignadas en los tiempos establecidos priorizando aquellas que requieren de mayor dedicación, lo que implica redistribuir sus tiempos para desarrollarlas adecuadamente. • En la manera en que demuestra una actitud de compromiso en las tareas que realiza. • En la manera en que higieniza y sanitiza utensilios y áreas del casino, según los procedimientos establecidos por la empresa, además de la forma en que utiliza utensilios de manera segura y confiable. • En la manera de registrar indicadores que permiten hacer seguimiento de sistemas de control
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Es la manera en que el trabajador es capaz de comunicarse y expresarse de manera clara con quienes corresponda en las distintas situaciones que puedan presentarse. • Es la forma en que el trabajador identifica con claridad a quienes deberá informar sobre situaciones o contextos conflictivos que puedan presentarse.

CONOCIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Básicos: <ul style="list-style-type: none"> - Leer - Escribir - Funciones matemáticas básicas Ej.: Sumar, restar, dividir y multiplicar. - Uso de sistemas de comunicación: teléfono, mensajes de texto, mensaje de voz. • Técnicos: <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos sobre deberes y derechos establecidos por el reglamento interno. - Conocimientos básicos y generales del código del trabajo. - Conocer códigos y lenguaje de cocina. - Conocimientos de materiales, artículos e insumos utilizados en su área de trabajo. - Conocimientos de maquinaria industrial de cocina. - Manejo del uso de productos químicos de limpieza. - Conocimientos de las buenas prácticas de manufactura (BMP) descritas en el reglamento sanitario de alimentos (RSA) DS977/96. - Conocimientos básicos de la Ley N° 16744, prevención de riesgos establecidos por las mutuales. (Vías de evacuación, seguridad y prevención de accidentes laborales etc.)

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	
Para la evaluación en situación real de trabajo	Para la evaluación simulada
<p>Se recomienda a los menos 3 observaciones del trabajador en:</p> <ul style="list-style-type: none"> La presentación personal en diferentes horarios del día, durante su jornada laboral. Observación en puesto de trabajo del proceso de pre elaboración y almacenaje de alimentos pre elaborados. <p>Se recomienda auto evaluación y/o evaluación de su jefatura directa</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ante evaluación simulada: Se recomienda generar un contexto ficticio en donde el trabajador se vea expuesto a las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Ejecute el procedimiento de auto higienización. - Elaboración de alimentos según pauta de alimentación tipo. Para la realización y observación de estas situaciones, es necesario contar con: cocina, cámara fría, cuarto caliente, zona de almacenaje, herramientas para la rotulación, utensilios y herramientas para la higienización, alimentos, utensilios de cocina.

V. UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL

3. REALIZAR LA ENTREGA DE LOS ALIMENTOS, SEGÚN PAUTAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO.	CÓDIGO: UCL 3	VIGENCIA: AGOSTO 2017
1. Porcionar los alimentos en la entrega, según los procedimientos del establecimiento.	2. Realizar el montaje y mantención del aseo del lugar de entrega de los alimentos, según pautas de higiene y seguridad y procedimientos internos del establecimiento.	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO:	CRITERIOS DE DESEMPEÑO:	
1.1. Preparación de platos, es realizada, de acuerdo a pauta de alimentación y procedimientos internos del establecimiento.	2.1. Montaje de platos, es realizado, de acuerdo a pautas de higiene y seguridad, y procedimientos internos del establecimiento.	
1.2. División de porciones, es realizada, de acuerdo a pauta de alimentación y		

<p>procedimientos internos del establecimiento.</p> <p>1.3. Presentación de platos, es realizada, de acuerdo a pauta de alimentación y procedimientos internos del establecimiento.</p>	<p>2.2. Áreas de despacho y comedor, son aseadas y montadas, de acuerdo a pautas de higiene y seguridad, y procedimientos internos del establecimiento.</p> <p>2.3. Mantenión de aseo y orden durante el servicio, es realizado, de acuerdo a pautas de higiene y seguridad, y procedimientos internos del establecimiento.</p> <p>2.4. Mantenión de mobiliario, es realizado, de acuerdo a procedimientos internos del establecimiento.</p>
---	--

COMPETENCIAS CONDUCTUALES	
Nombre de la Competencia Conductual	Indicadores de Conducta
<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> En la forma en que el trabajador cumple con sus funciones o actividades asignadas en los tiempos establecidos priorizando aquellas que requieren de mayor dedicación, lo que implica redistribuir sus tiempos para desarrollarlas adecuadamente. En la manera en que demuestra una actitud de compromiso en las tareas que realiza. En la manera en que higieniza y sanitiza utensilios y áreas del casino, según los procedimientos establecidos por la empresa, además de la forma en que utiliza utensilios de manera segura y confiable. En la manera de registrar indicadores que permiten hacer seguimiento de sistemas de control
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Es la manera en que el trabajador es capaz de comunicarse y expresarse de manera clara con quienes corresponda en las distintas situaciones que puedan presentarse. Es la forma en que el trabajador identifica con claridad a quienes deberá informar sobre situaciones o contextos conflictivos que puedan presentarse.

<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de atención 	<ul style="list-style-type: none"> • En la actitud afectiva que demuestra el trabajador con el usuario. • En la manera en que demuestra la capacidad de administrar sus tiempos para cumplir con un servicio de calidad. • En la forma en que se demuestra atento, amable y empático con clientes internos o externos que se presentan en el casino. • En la manera en que demuestra la capacidad de anticiparse a las necesidades del cliente. • En la forma en que escucha a los clientes, gestionando soluciones e inquietudes. • En la manera en que entrega información de calidad al cliente. • En la forma en que entrega explicaciones claras e información fidedigna. • En la manera en que mantiene una actitud positiva y orientada a la calidad en la atención clientes. • En la forma en que aplica las políticas y protocolos de servicios de la empresa.
---	--

CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Básicos: <ul style="list-style-type: none"> - Leer - Escribir - Funciones matemáticas básicas Ej.: Sumar, restar, dividir y multiplicar. - Uso de sistemas de comunicación: teléfono, mensajes de texto, mensaje de voz. • Técnicos: <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos sobre deberes y derechos establecidos por el reglamento interno. - Conocimientos básicos y generales del código del trabajo. - Conocer códigos y lenguaje de cocina. - Conocimientos de materiales, artículos e insumos utilizados en su área de trabajo. - Conocimientos de maquinaria industrial de cocina. - Manejo del uso de productos químicos de limpieza. - Conocimientos de las buenas prácticas de manufactura (BMP) descritas en el reglamento sanitario de alimentos (RSA) DS977/96. - Conocimientos básicos de la Ley Nº 16744, prevención de riesgos establecidos por las mutuales. (Vías de evacuación, seguridad y prevención de 	

accidentes laborales etc.)

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Para la evaluación en situación real de trabajo	Para la evaluación simulada
<p>Se recomienda a los menos 3 observaciones del trabajador en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La presentación personal en diferentes horarios del día, durante su jornada laboral. • Donde el trabajador deba resolver algún evento o situación que genere algún grado de conflicto durante la rutina diaria de trabajo. • En la entrega de servicio al comensal. <p>Se recomienda auto evaluación y/o evaluación de su jefatura directa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ante evaluación simulada: Se recomienda generar un contexto ficticio en donde el trabajador se vea expuesto a las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de conflictos con comensales, pudiendo estos ser conflictivos y no conflictivos. - Situaciones o contextos fortuitos que puedan ocurrir dentro o fuera del establecimiento, por ejemplo: incendios, Terremotos, fuga de gas, etc. • Para la realización y observación de estas situaciones, es necesario contar con: teléfono, guía telefónica y personajes ficticios representativos a colegas y comensales.

VI. UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL

4. AUTOGESTIONAR GESTIONAR SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.		CÓDIGO: UCL 4	VIGENCIA: AGOSTO 2017
1. Cumplir con los estándares de presentación personal establecidos por la empresa	2. Resolver de manera eficaz y eficiente dilemas en la atención al cliente		
CRITERIOS DE DESEMPEÑO:	CRITERIOS DE DESEMPEÑO:		

<p>1.1 Hombres y mujeres con el pelo ordenando o acomodado.</p> <p>1.2 Hombres afeitados y con el pelo corto, según el reglamento interno de cada empresa.</p> <p>1.3 Manos limpias y uñas cortas.</p> <p>1.4 Ropa y/o uniforme corporativo limpio, sin arrugas, sin daños ni adornos extravagantes.</p> <p>1.5 Implementos de seguridad tales como, malla, zapatos antideslizantes, mascarillas, utilizadas.</p> <p>1.6 Sin accesorios personales.</p> <p>1.7 Mujeres maquilladas y con fragancias, ambos de carácter sutil y suave.</p>	<p>2.1 Jefatura informada en caso de no tener las herramientas pertinentes para la resolución de conflictos.</p> <p>2.2 Listado telefónico de emergencias vigente.</p> <p>2.3 Emergencias y reclamos atendidos y solucionados.</p> <p>2.4 Jefatura informada sobre situaciones de importancia.</p>
---	--

COMPETENCIAS CONDUCTUALES	
Nombre de la Competencia Conductual	Indicadores de Conducta
<ul style="list-style-type: none"> • Negociar y resolver conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> • En la manera en que es capaz de enfrentar los conflictos con decisión y asertividad. • En la forma en que comprende el origen de una situación conflictiva siendo persistente en la entrega de soluciones oportunas. • En la manera en que es capaz de argumentar y convencer en pro de la solución de conflictos. • En la forma en que demuestra eficiencia y eficacia en la toma de decisiones bajo un contexto determinado.
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Es la manera en que el trabajador es capaz de comunicarse y expresarse de manera clara con quienes corresponda en las distintas situaciones que puedan presentarse. • Es la forma en que el trabajador identifica con claridad a quienes deberá informar sobre situaciones o contextos conflictivos que puedan presentarse.

<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • En la actitud sonriente que demuestra el trabajador con el usuario. • En la manera en que demuestra la capacidad de administrar sus tiempos para cumplir con un servicio de calidad. • En la forma en que se demuestra atento, amable y empático con clientes internos o externos que se presentan en el casino. • En la manera en que demuestra la capacidad de anticiparse a las necesidades del cliente. • En la forma en que escucha a los clientes, gestionando soluciones e inquietudes. • En la manera en que entrega información de calidad al cliente. • En la forma en que entrega explicaciones claras e información fidedigna. • En la manera en que mantiene una actitud positiva y orientada a la calidad en la atención clientes. • En la forma en que aplica las políticas y protocolos de servicios de la empresa.
---	---

<p style="text-align: center;">CONOCIMIENTOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Básicos: 	<ul style="list-style-type: none"> - Leer - Escribir (redacción y ortografía) - Funciones matemáticas básicas Ej.: Sumar, restar, dividir y multiplicar, dependiendo de la empresa de casino & alimentación. - Uso de PC a nivel usuario. - Uso de centrales telefónicas, dependiendo de la empresa de casino & alimentación. - Manejo de herramientas informáticas a nivel usuario, tales como internet, e-mail.
<ul style="list-style-type: none"> •Técnicos: 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos sobre deberes y derechos establecidos por el reglamento interno. - Conocimientos básicos y generales del código del trabajo. - Técnicas de servicio al cliente - Conocimientos de las buenas prácticas de manufactura (BMP) descritas en el reglamento sanitario de alimentos (RSA) DS977/96. - Conocimientos básicos de la Ley Nº 16744, prevención de riesgos establecidos por las mutuales. (Vías de evacuación, seguridad y prevención de accidentes laborales etc.) - Conocer a los encargados y áreas de seguridad del casino. - Conocer los números telefónicos de emergencia (Policía, bomberos, ambulancia etc. - Conocimientos de la ley 20.422, Igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

ORIENTACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	
Para la evaluación en situación real de trabajo	Para la evaluación simulada
<p>Se recomienda a los menos 3 observaciones del trabajador en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La presentación personal en diferentes horarios del día, durante su jornada laboral. • El uso de implementos de seguridad e higiene. • A los menos una situación en donde el trabajador deba resolver algún evento o situación que genere algún grado de conflicto durante la rutina diaria de trabajo. <p>Se recomienda auto evaluación y/o evaluación de su jefatura directa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ante evaluación simulada: Se recomienda generar un contexto ficticio en donde el trabajador se vea expuesto a las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de conflictos con clientes, pudiendo estos ser conflictivos y no conflictivos. - Situaciones o contextos fortuitos que puedan ocurrir dentro o fuera del establecimiento, por ejemplo: incendios, Terremotos, fuga de gas, etc. - En la forma en que utiliza los implementos de seguridad e higiene durante la realización de funciones. • Para la realización y observación de estas situaciones, es necesario contar con: teléfono, guía telefónica y personajes ficticios representativos a clientes.