



PLAN FORMATIVO

OPERACIÓN DEL ÁREA DE CARNICERÍA EN SUPERMERCADOS



	SECTOR	COMERCIO
	SUB SECTOR	SUPERMERCADOS
	PERFILES ASOCIADOS	OPERADOR DE CARNICERÍA
	NIVEL CUALIFICACION	Nivel 2
	FECHA VIGENCIA DEL PERFIL	Sin fecha de vigencia

PLAN FORMATIVO

NOMBRE	OPERACIÓN DEL ÁREA DE CARNICERÍA EN SUPERMERCADOS	DURACIÓN	120
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	Asegurar el funcionamiento del área de carnicería, a través de una producción de calidad y satisfaciendo los requerimientos de los clientes, de acuerdo a normativa sanitaria vigente, procedimientos operacionales estandarizados (POE y POES) y Buenas Prácticas Manufactureras. Se podrá desempeñar en locales de cadena de supermercados de todo tamaño, en las cuales exista el área de carnicería.		
PERFIL(ES) OCUPACIONAL(ES) CHILEVALORA RELACIONADO(S)	OPERADOR DE CARNICERÍA / P-4711-7511-001-V02;		
REQUISITOS OTEC	Sin requisitos especiales		
LICENCIA HABILITANTE PARTICIPANTE	Sin licencia habilitante		
REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	Educación Media completa, preferentemente		
COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO	Realizar la mantención, proceso de producción y control del área de carnicería, además de la atención de clientes, de acuerdo a normativa sanitaria vigente y a procedimientos establecidos.		

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

NÚMERO DE MÓDULOS	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	PREPARACIÓN Y MANTENCIÓN DE LAS ZONAS PRODUCTIVAS Y DE VENTA EN CARNICERÍA	30,00
Módulo N°2	PROCESO DE PRODUCCIÓN Y CONTROL DEL ÁREA DE CARNICERÍA EN SUPERMERCADOS	60,00
Módulo N°3	ATENCIÓN DE CLIENTES EN CARNICERÍA	30,00
TOTAL DE HORAS		120,00

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	PREPARACIÓN Y MANTENCIÓN DE LAS ZONAS PRODUCTIVAS Y DE VENTA EN CARNICERÍA	
N° de horas asociadas al módulo	30,00	
Perfil ChileValora asociado al módulo	OPERADOR DE CARNICERÍA / P-4711-7511-001-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ACONDICIONAR ZONAS PRODUCTIVAS Y DE VENTA, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ESTANDARIZADOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE. / U-4711-7511-004-V01.	
Requisitos de ingreso	Educación media completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Realizar el orden, limpieza y mantenimiento de maquinarias y utensilios para el correcto funcionamiento de las zonas del sector productivo, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normativa legal vigente.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Mantener el orden, limpieza y funcionamiento de las zonas del sector, de acuerdo a normativa legal vigente.	1.1. Mantiene las condiciones de higiene de las zonas productivas y de venta, de acuerdo a normas de inocuidad alimentaria y normativa sanitaria vigente. 1.2. Deposita los desechos en lugares establecidos, de acuerdo a protocolos de seguridad e higiene, y normas sanitarias. 1.3. Manipula los materiales de aseo y sanitización según características de usos y normas de inocuidad alimentaria.	1. Condiciones de higiene de las zonas productivas y de venta en carnicería: Reglamentaciones técnico-sanitarias y normativa legal vigente respecto la industria de carnicería. Recogida selectiva de residuos. Aplicación de las técnicas de recogida, clasificación y eliminación o vertido de residuos. Procedimiento de limpieza y sanitización personal y del lugar de trabajo en carnicería. Materiales de aseo y sanitización: clasificación por usos; clasificación por lugar y área de trabajo; característica específica de cada material.
2. Controlar el funcionamiento de maquinarias, utensilios y equipos utilizados, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normativa legal vigente.	2.1. Verifica la temperatura de las cámaras, zonas productivas y de ventas, de acuerdo a especificaciones técnicas, y normas de seguridad. 2.2. Registra el funcionamiento de los equipos y utensilios productivos, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normas de seguridad. 2.3. Informa sobre las anomalías y mal funcionamiento de los equipos, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados.	2. Maquinarias, utensilios y equipos utilizados en carnicería: Maquinaria y equipos en la industria de carnicería: cámaras Frigoríficas; cámaras refrigerantes; mantenedores en áreas de venta. Manejo y funcionamiento de equipos de carnicería: control de temperatura por tipo de cámara; correcta utilización de los equipos; aspectos de seguridad del equipo. Mantenimiento de primer nivel en la industria de carnicería: puesta en marcha; regulación; manejo de equipos. Seguridad en la utilización de maquinaria y equipos. Detección de anomalías y fallas en equipos y canalización del requerimiento de reparación al área técnica y supervisor.
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO		
A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere estrategias para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes del módulo.		
Se recomienda que el facilitador pueda exponer de manera breve y dialogada los contenidos del módulo, intercalando cada contenido con actividades prácticas del tipo autoevaluaciones, ejercicios de simulación, análisis de casos, registrando el desempeño de los y las participantes en pautas de cotejo y/o de observación.		

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

Para la implementación del módulo se sugiere regirse bajo los principios de aprendizaje para adultos, respetando el ritmo del adulto que aprende, reconociendo los aprendizajes previos y respetando los distintos tipos de aprendizaje (Activo, reflexivo, teórico y práctico).

El facilitador debe desarrollar el módulo privilegiando la realización de actividades prácticas (60%) por sobre el tratamiento de contenidos teóricos (40% máximo), de manera que los y las participantes puedan aprender de manera didáctica las características y ventajas del sistema. Se recomienda además el desarrollo de exposiciones dialogadas que generen espacios de discusión.

Para las actividades teóricas se sugiere:

Utilizar la metodología expositiva para el desarrollo de los contenidos anteriormente presentados.

- Mantener durante toda la actividad una actitud cercana con los participantes, facilitando la integración y manteniendo el interés de todos los participantes.

Para las actividades prácticas se sugiere:

- Desarrollar actividades grupales, dando instancia para comentar con toda la clase el desarrollo de los contenidos aprendidos.
- Invitar a un experto del sector que pueda dar su experiencia para que los alumnos puedan saber y conocer en concreto lo que ofrece el sector en sí.

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación del módulo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.

Para la implementación de la estrategia evaluativa del módulo, se sugiere utilizar las mismas actividades prácticas diseñadas, para ir evaluando la adquisición de los contenidos y con ello optimizar los tiempos de capacitación.

Puede utilizar técnicas como preguntas abiertas dialogadas, cerradas escritas individuales, o trabajo grupal en donde se expongan los principales aprendizajes del módulo.

Se recomienda que la sesión de aprendizaje contenga un inicio, un desarrollo y un cierre de sesión, al finalizar el facilitador debe preguntar al grupo que aprendieron, que se llevan del módulo de manera de reforzar los contenidos aprendidos y terminar de verificar los aprendizajes.

Como ejemplo se sugiere, por tanto, que para cada aprendizaje esperado se realice la evaluación a través de una interrogación oral, con preguntas abiertas y dirigidas, de manera que el facilitador pueda reconocer la adquisición de los aprendizajes esperados tratados durante el desarrollo del módulo.

Para evaluar los conocimientos se recomienda aplicar una prueba con escala de porcentaje (0-100).

Para evaluar las habilidades se recomienda evaluar con una rúbrica (mínimo, en desarrollo, desarrollado).

Para evaluar las actitudes se recomienda una evaluación binaria (se observa/no se observa).

PERFIL DEL FACILITADOR

Opción 1	Opción 2	Opción 3
*Formación académica como profesional que se desempeñe el sector alimenticio, con título.	*Formación académica como Técnico de nivel superior del sector carnicería, con título.	*Experiencia laboral en el sector carnicería, de mínimo ocho años, demostrable.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

<p>*Experiencia laboral en el sector carnicería, de mínimo cuatro años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador(a) de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.</p>	<p>*Experiencia laboral en el sector carnicería, de mínimo cuatro años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador(a) de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.</p>	<p>*Experiencia como facilitador(a) de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.</p>
<p align="center">RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO</p>		
<p>Infraestructura</p>	<p>Equipos y herramientas</p>	<p>Materiales e insumos</p>
<p>*Sala de clases que cuente al menos con 1,5 m² por participante implementada con: Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. Escritorio y silla para el facilitador. Conexiones para utilizar medios didácticos tales como data y salida a internet. Sistema de ventilación adecuada.</p> <p>*Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres en recintos de aulas y de actividades prácticas.</p> <p>*Espacio físico adecuado para realizar demostraciones de operaciones y procesos.</p> <p>*Señalética de seguridad en recintos para las clases en aula y para las prácticas.</p> <p>*Se requieren convenios con empresas del sector para realizar visita guiada y clases prácticas.</p>	<p>*1 Notebook o PC para facilitador.</p> <p>*1 Proyector multimedia.</p> <p>*1 Telón.</p> <p>*1 Pizarrón.</p> <p>*1 Filmadora o cámara fotográfica para registrar evidencias de actividades realizadas, por los participantes.</p> <p>*1 Notebook cada tres personas para uso de los participantes.</p> <p>*1 Impresora.</p> <p>*1 Scanner.</p> <p>*Mesón de carnicería.</p> <p>*Vitrina de Ventas.</p> <p>*Refrigerador de carnicería.</p> <p>*Cortadora de carne.</p> <p>*Moledora de carne.</p> <p>*Cuchillos cortadores de carne.</p> <p>*Termómetro de carnicería.</p> <p>*Envolvedora de bandejas.</p> <p>*Equipo de protección personal, por participante, compuesto por: Cofia o malla para el pelo. Gorra.</p>	<p>*Set de artículos de escritorio por participante (lápiz pasta, grafito, goma de borrar, carpeta o archivador, cuaderno o croquera, regla).</p> <p>*Pautas de evaluación por actividad.</p> <p>*Plumones para pizarrón.</p> <p>*Libro de clases.</p> <p>*Manual del participante que contemple todos los contenidos especificados para este módulo.</p> <p>*Material audiovisual explicativo.</p> <p>*Protocolos de atención al cliente.</p> <p>*Manual de tipos y cortes de carne.</p> <p>*Manual de uso y acompañamientos de carnes.</p> <p>*Códigos del área de carnicería.</p> <p>*Ejemplos audiovisuales de utensilios de aseo personal.</p> <p>*Protocolos de atención al cliente.</p> <p>*Manual de tipos y cortes de carne.</p> <p>*Manual de Higiene en el puesto de trabajo.</p> <p>*Productos de limpieza (como Solución química, desinfectante y escobilla industrial).</p>

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	PROCESO DE PRODUCCIÓN Y CONTROL DEL ÁREA DE CARNICERÍA EN SUPERMERCADOS	
N° de horas asociadas al módulo	60,00	
Perfil ChileValora asociado al módulo	OPERADOR DE CARNICERÍA / P-4711-7511-001-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	GESTIONAR GÓNDOLAS, MESONES DE ATENCIÓN Y CÁMARAS, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES ESTANDARIZADOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE. / U-4711-7511-006-V01.	
Requisitos de ingreso	Educación media completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Realizar la producción de la sección, controlar los stocks en las cámaras y ejecutar el proceso de merma correspondiente, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normativa sanitaria vigente.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Procesar los productos de la sección para su comercialización, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normativa legal vigente.	<p>1.1. Chequea las condiciones de funcionamiento de la maquinaria y equipos de molienda y corte, según Procedimientos Operacionales Estandarizados y normativa de seguridad establecida.</p> <p>1.2. Elabora los distintos tipos de corte, molido, picado y limpiado de carne, de acuerdo a programa de producción, estándares de calidad y normas de inocuidad alimentaria.</p> <p>1.3. Sella las bandejas con los diferentes cortes dispuestos en ellas, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y estándares de calidad.</p> <p>1.4. Rotula las bandejas con información del producto, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados, normativa sanitaria y estándares de calidad.</p>	1. Maquinaria y equipos de molienda y corte utilizados en carnicería: Maquinaria y equipos: secuenciación de operaciones de arranque-parada; normativa de seguridad de la maquinaria y equipos; procedimiento y uso eficiente de la maquinaria y equipos. Limpieza y desinfección en la industria cárnica. Productos cárnicos y técnicas de aplicación de corte, molido y picado. Utensilios y materiales para cortar, moler y picar carne. Métodos de seguridad para cortar, moler y picar carne. Normas sanitarias en el manejo de productos cárnicos. Rotulación y envasado de productos cárnicos. Manipulación y preparación de envases. Colocación de etiquetas. Aplicación de normativa sobre etiquetado.
2. Controlar stocks en cámaras y zonas de venta, según niveles de inventario definidos, estándares de servicio establecidos y normativa sanitaria vigente.	<p>2.1. Organiza los productos en cámaras, de acuerdo a tipo de producto, fechas de vencimiento y nivel de rotación.</p> <p>2.2. Verifica el nivel de stock de productos en cámaras, de acuerdo a volumen de ventas, fechas de caducidad y niveles de inventario definidos.</p> <p>2.3. Repone los productos en góndolas y vitrinas, de acuerdo a stock de productos, volumen de ventas, fechas de caducidad y estándares de servicio establecidos.</p> <p>2.4. Traslada a zona de mermas los productos exhibidos que se encuentran en mal estado o con fecha de caducidad, de acuerdo a la normativa sanitaria y normas de calidad e inocuidad alimentaria.</p>	2. Control de stocks en cámaras frigoríficas y zona de ventas en carnicería: Alteración de los alimentos: fundamentos; causas; factores que intervienen. Tratamientos de conservación por acción del frío: fundamentos básicos; tipos; parámetros de control; controles básicos y anomalías; aplicaciones. Revisión de fichas de stock. Procedimientos de normas de ingreso de productos en cámaras frigoríficas en carnicería. Procedimientos de normas de retiro de productos en cámaras frigoríficas en carnicería. Procedimientos de reposición de stock en carnicería. Técnicas de actualización y revisión de precios y rotulación de productos.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

	2.5. Actualiza los flejes porta-precios de acuerdo a información de cambio de precios.	
3. Ejecutar el proceso de merma de productos de la sección, según normativa sanitaria vigente y Procedimientos Operacionales Estandarizados.	3.1. Retira las mermas de la zona productiva y de ventas, de acuerdo a estándares de calidad y Procedimientos Operacionales Estandarizados. 3.2. Registra y rotula los productos mermados, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normas de calidad establecidas. 3.3. Aplica el procedimiento de eliminación de mermas, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normativa sanitaria vigente.	3. Proceso de eliminación de mermas en carnicería: Peligros sanitarios asociados a prácticas de manipulación inadecuadas. Descripción de las mermas generadas y sus efectos medioambientales. Rotulación de mermas. Técnicas de clasificación y eliminación de mermas.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere estrategias para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes del módulo.

Se recomienda que el facilitador pueda exponer de manera breve y dialogada los contenidos del módulo, intercalando cada contenido con actividades prácticas del tipo autoevaluaciones, ejercicios de simulación, análisis de casos, registrando el desempeño de los y las participantes en pautas de cotejo y/o de observación.

Para la implementación del módulo se sugiere regirse bajo los principios de aprendizaje para adultos, respetando el ritmo del adulto que aprende, reconociendo los aprendizajes previos y respetando los distintos tipos de aprendizaje (Activo, reflexivo, teórico y práctico).

El facilitador debe desarrollar el módulo privilegiando la realización de actividades prácticas (60%) por sobre el tratamiento de contenidos teóricos (40% máximo), de manera que los y las participantes puedan aprender de manera didáctica las características y ventajas del sistema. Se recomienda además el desarrollo de exposiciones dialogadas que generen espacios de discusión.

Para las actividades teóricas se sugiere:

- Utilizar la metodología expositiva para el desarrollo de los contenidos anteriormente presentados.
- Mantener durante toda la actividad una actitud cercana con los participantes, facilitando la integración y manteniendo el interés de todos los participantes.

Para las actividades prácticas se sugiere:

- Desarrollar actividades grupales, dando instancia para comentar con toda la clase el desarrollo de los contenidos aprendidos.
- Invitar a un experto del sector que pueda dar su experiencia para que los alumnos puedan saber y conocer en concreto lo que ofrece el sector en sí.

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación del módulo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.

Para la implementación de la estrategia evaluativa del módulo, se sugiere utilizar las mismas actividades prácticas diseñadas, para ir evaluando la adquisición de los contenidos y con ello optimizar los tiempos de capacitación.

Puede utilizar técnicas como preguntas abiertas dialogadas, cerradas escritas individuales, o trabajo grupal en donde se expongan los principales aprendizajes del módulo.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

Se recomienda que la sesión de aprendizaje contenga un inicio, un desarrollo y un cierre de sesión, al finalizar el facilitador debe preguntar al grupo que aprendieron, que se llevan del módulo de manera de reforzar los contenidos aprendidos y terminar de verificar los aprendizajes.

Como ejemplo se sugiere, por tanto, que para cada aprendizaje esperado se realice la evaluación a través de una interrogación oral, con preguntas abiertas y dirigidas, de manera que el facilitador pueda reconocer la adquisición de los aprendizajes esperados tratados durante el desarrollo del módulo

Para la implementación de la estrategia evaluativa del módulo, se sugiere utilizar las mismas actividades prácticas diseñadas, para ir evaluando la adquisición de los contenidos y con ello optimizar los tiempos de capacitación.

Puede utilizar técnicas como preguntas abiertas dialogadas, cerradas escritas individuales, o trabajo grupal en donde se expongan los principales aprendizajes del módulo.

Se recomienda que la sesión de aprendizaje contenga un inicio, un desarrollo y un cierre de sesión, al finalizar el facilitador debe preguntar al grupo que aprendieron, que se llevan del módulo de manera de reforzar los contenidos aprendidos y terminar de verificar los aprendizajes.

Como ejemplo se sugiere, por tanto, que para cada aprendizaje esperado se realice la evaluación a través de una interrogación oral, con preguntas abiertas y dirigidas, de manera que el facilitador pueda reconocer la adquisición de los aprendizajes esperados tratados durante el desarrollo del módulo.

Para evaluar los conocimientos se recomienda aplicar una prueba con escala de porcentaje (0-100).

Para evaluar las habilidades se recomienda evaluar con una rúbrica (mínimo, en desarrollo, desarrollado).

Para evaluar las actitudes se recomienda una evaluación binaria (se observa/no se observa).

PERFIL DEL FACILITADOR

Opción 1	Opción 2	Opción 3
*Formación académica como profesional que se desempeñe el sector alimenticio, con título. *Experiencia laboral en el sector carnicería, de mínimo cuatro años, demostrable. *Experiencia como facilitador(a) de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.	*Formación académica como Técnico de nivel superior del sector carnicería, con título. *Experiencia laboral en el sector carnicería, de mínimo cuatro años, demostrable. *Experiencia como facilitador(a) de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.	*Experiencia laboral en el sector carnicería, de mínimo ocho años, demostrable. *Experiencia como facilitador(a) de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
*Sala de clases que cuente al menos con 1,5 m ² por participante implementada con: Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. Escritorio y silla para el facilitador. Conexiones para utilizar medios didácticos tales como data y salida a internet. Sistema de ventilación adecuada. *Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres	*1 Notebook o PC para facilitador. *1 Proyector multimedia. *1 Telón. *1 Pizarrón. *1 Filmadora o cámara fotográfica para registrar evidencias de actividades realizadas, por los participantes. *1 Notebook cada tres personas para uso de los	*Pautas de evaluación por actividad. *Plumones para pizarrón. *Libro de clases. *Manual del participante que contemple todos los contenidos especificados para este módulo. *Material audiovisual explicativo. *Protocolos de atención al cliente. *Manual de tipos y cortes de carne.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

<p>en recintos de aulas y de actividades prácticas. *Espacio físico adecuado para realizar demostraciones de operaciones y procesos. *Señalética de seguridad en recintos para las clases en aula y para las prácticas. *Se requieren convenios con empresas del sector para realizar visita guiada y clases prácticas.</p>	<p>participantes. *1 Impresora. *1 Scanner. *Mesón de carnicería. *Vitrina de Ventas. *Refrigerador de carnicería. *Cortadora de carne. *Moledora de carne. *Cuchillos cortadores de carne. *Termómetro de carnicería. * Envolvedora de bandejas. *Equipo de protección personal, por participante, compuesto por: *Cofia o malla para el pelo. *Gorra. *Antiparras. *Mascarilla higiénica. *Guantes desechables. *Guantes anti-corte de malla de acero. *Pechera *Zapatos o botas de seguridad e impermeables.</p>	<p>Manual de uso y acompañamientos de carnes. *Códigos del área de carnicería. *Ejemplos audiovisuales de utensilios de aseo personal. *Protocolos de atención al cliente. *Manual de tipos y cortes de carne. *Manual de Higiene en el puesto de trabajo. *Productos de limpieza (como Solución química, desinfectante y escobilla industrial).</p>
--	--	--

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



MÓDULO FORMATIVO N° 3		
Nombre	ATENCIÓN DE CLIENTES EN CARNICERÍA	
N° de horas asociadas al módulo	30,00	
Perfil ChileValora asociado al módulo	OPERADOR DE CARNICERÍA / P-4711-7511-001-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ATENDER CLIENTES, SEGÚN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN ESTABLECIDOS. / U-4711-7511-005-V01.	
Requisitos de ingreso	Educación media completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Efectuar el proceso de venta de los productos solicitados, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normas de inocuidad alimentaria.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Detectar los requerimientos de los clientes, de acuerdo a protocolos de atención establecidos.	1.1. Reconoce la importancia de informar al cliente acerca de las características de los productos, de acuerdo a solicitud del cliente y características de los productos. 1.2. Asesora al cliente respecto de las alternativas existentes, de acuerdo a sus necesidades de compra y protocolos de atención. 1.3. Aplica técnicas de comunicación con el cliente, respetando protocolos de atención.	1. Atención a clientes en carnicería: Técnicas de aplicación en la atención al cliente. Proceso de comunicación: elementos y tipos de comunicación. Procedimientos de atención a clientes en carnicería. Estrategias de fidelización de clientes. Técnicas para ofrecer productos. Técnicas de manejo de objeciones.
2. Ejecutar la venta de los productos solicitados, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normas de inocuidad alimentaria.	2.1. Identifica procedimientos de corte y limpieza de los productos seleccionados, según necesidades del cliente, normas de inocuidad alimentaria y Procedimientos Operacionales Estandarizados. 2.2. Ejecuta el pesaje de los productos, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados. 2.3. Aplica técnicas de envasado en productos cárnicos, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normas de inocuidad alimentaria.	2. Corte y limpieza en la venta de productos cárnicos: Normativa general de higiene aplicable al corte y limpieza de productos cárnicos. Lavado de materiales y utensilios. Higiene y aseo personal en la atención de clientes. Procedimientos de corte y limpieza de productos cárnicos en la venta con el cliente. Utilización de la balanza. Técnicas para envasar productos cárnicos: elementos para la entrega rotulado; procedimiento para la entrega al cliente.
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO		
A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere estrategias para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes del módulo.		
Se recomienda que el facilitador pueda exponer de manera breve y dialogada los contenidos del módulo, intercalando cada contenido con actividades prácticas del tipo autoevaluaciones, ejercicios de simulación, análisis de casos, registrando el desempeño de los y las participantes en pautas de cotejo y/o de observación.		
Para la implementación del módulo se sugiere regirse bajo los principios de aprendizaje para adultos, respetando el ritmo del adulto que aprende, reconociendo los aprendizajes previos y respetando los distintos tipos de aprendizaje (Activo, reflexivo, teórico y práctico).		
El facilitador debe desarrollar el módulo privilegiando la realización de actividades prácticas (60%) por sobre el tratamiento de contenidos teóricos (40% máximo), de manera que los y las participantes puedan aprender de manera didáctica las características y ventajas del sistema. Se recomienda además el desarrollo de exposiciones dialogadas que generen espacios de discusión.		

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

Para las actividades teóricas se sugiere:

- Utilizar la metodología expositiva para el desarrollo de los contenidos anteriormente presentados.
- Mantener durante toda la actividad una actitud cercana con los participantes, facilitando la integración y manteniendo el interés de todos los participantes.

Para las actividades prácticas se sugiere:

- Desarrollar actividades grupales, dando instancia para comentar con toda la clase el desarrollo de los contenidos aprendidos.
- Invitar a un experto del sector que pueda dar su experiencia para que los alumnos puedan saber y conocer en concreto lo que ofrece el sector en sí.

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación del módulo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.

Para la implementación de la estrategia evaluativa del módulo, se sugiere utilizar las mismas actividades prácticas diseñadas, para ir evaluando la adquisición de los contenidos y con ello optimizar los tiempos de capacitación.

Puede utilizar técnicas como preguntas abiertas dialogadas, cerradas escritas individuales, o trabajo grupal en donde se expongan los principales aprendizajes del módulo.

Se recomienda que la sesión de aprendizaje contenga un inicio, un desarrollo y un cierre de sesión, al finalizar el facilitador debe preguntar al grupo que aprendieron, que se llevan del módulo de manera de reforzar los contenidos aprendidos y terminar de verificar los aprendizajes.

Como ejemplo se sugiere, por tanto, que para cada aprendizaje esperado se realice la evaluación a través de una interrogación oral, con preguntas abiertas y dirigidas, de manera que el facilitador pueda reconocer la adquisición de los aprendizajes esperados tratados durante el desarrollo del módulo.

Para evaluar los conocimientos se recomienda aplicar una prueba con escala de porcentaje (0-100).

Para evaluar las habilidades se recomienda evaluar con una rúbrica (mínimo, en desarrollo, desarrollado).

Para evaluar las actitudes se recomienda una evaluación binaria (se observa/no se observa).

PERFIL DEL FACILITADOR

Opción 1	Opción 2	Opción 3
*Formación académica como profesional que se desempeña en el sector alimenticio, con título. *Experiencia laboral en el sector carnicería, de mínimo cuatro años, demostrable. *Experiencia como facilitador(a) de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.	*Formación académica como Técnico de nivel superior del sector carnicería, con título. *Experiencia laboral en el sector carnicería, de mínimo cuatro años, demostrable. *Experiencia como facilitador(a) de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.	*Experiencia laboral en el sector carnicería, de mínimo ocho años, demostrable. *Experiencia como facilitador(a) de capacitación laboral para personas adultas, de mínimo dos años, demostrable.

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>*Sala de clases que cuente al menos con 1,5 m² por participante implementada con: Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. Escritorio y silla para el facilitador. Conexiones para utilizar medios didácticos tales como data y salida a internet. Sistema de ventilación adecuada.</p> <p>*Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres en recintos de aulas y de actividades prácticas.</p> <p>*Espacio físico adecuado para realizar demostraciones de operaciones y procesos.</p> <p>*Señalética de seguridad en recintos para las clases en aula y para las prácticas.</p> <p>*Se requieren convenios con empresas del sector para realizar visita guiada y clases prácticas.</p>	<p>*1 Notebook o PC para facilitador.</p> <p>*1 Proyector multimedia.</p> <p>*1 Telón.</p> <p>*1 Pizarrón.</p> <p>*1 Filmadora o cámara fotográfica para registrar evidencias de actividades realizadas, por los participantes.</p> <p>*1 Notebook cada tres personas para uso de los participantes.</p> <p>*1 Impresora.</p> <p>*1 Scanner.</p> <p>*Mesón de carnicería.</p> <p>*Vitrina de Ventas.</p> <p>*Refrigerador de carnicería.</p> <p>*Cortadora de carne.</p> <p>*Moledora de carne.</p> <p>*Cuchillos cortadores de carne.</p> <p>*Termómetro de carnicería.</p> <p>* Envolvedora de bandejas.</p> <p>*Equipo de protección personal, por participante, compuesto por:</p> <p>*Cofia o malla para el pelo.</p> <p>*Gorra.</p> <p>*Antiparras.</p> <p>*Mascarilla higiénica.</p> <p>*Guantes desechables.</p> <p>*Guantes anti-corte de malla de acero.</p> <p>*Pechera</p> <p>*Zapatos o botas de seguridad e impermeables.</p>	<p>*Set de artículos de escritorio por participante (lápiz pasta, grafito, goma de borrar, carpeta o archivador, cuaderno o croquera, regla).</p> <p>*Pautas de evaluación por actividad.</p> <p>*Plumones para pizarrón.</p> <p>*Libro de clases.</p> <p>*Manual del participante que contemple todos los contenidos especificados para este módulo.</p> <p>*Material audiovisual explicativo.</p> <p>*Protocolos de atención al cliente.</p> <p>*Manual de tipos y cortes de carne.</p> <p>*Manual de uso y acompañamientos de carnes.</p> <p>*Códigos del área de carnicería.</p> <p>*Ejemplos audiovisuales de utensilios de aseo personal.</p> <p>*Protocolos de atención al cliente.</p> <p>*Manual de tipos y cortes de carne.</p> <p>*Manual de Higiene en el puesto de trabajo.</p> <p>*Productos de limpieza (como Solución química,desinfectante y escobilla industrial).</p>

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE